

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ - TÀI CHÍNH TP. HỒ CHÍ MINH



PHẠM MINH KHÁNH ĐOAN
MSSV: 205085243

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP
TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI- DỊCH
VỤ- SẢN XUẤT GIA THỊNH PHÁT**

TP.Hồ Chí Minh, 2024

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ - TÀI CHÍNH TP. HỒ CHÍ MINH



PHẠM MINH KHÁNH ĐOAN
MSSV: 205085243

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP
TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI- DỊCH
VỤ- SẢN XUẤT GIA THỊNH PHÁT**

GVHD : TS. Huỳnh Nhựt Nghĩa
CBHD THỰC TẬP : Từ Thuận Lợi

**KHÓA 2020
TP.Hồ Chí Minh, 2024**

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP
TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI- DỊCH
VỤ- SẢN XUẤT GIA THỊNH PHÁT**

- **Họ và tên sinh viên:** Phạm Minh Khánh Đoan.
MSSV: 205085243
Ngành: Kinh doanh quốc tế
Chuyên ngành: Ngoại thương
Điện thoại: 084 907 1207
Email: doanpmk20@uef.edu.vn
- **Giảng viên hướng dẫn:** Huỳnh Nhựt Nghĩa
Điện thoại: 0988 966 180
Email: nghiahn@uef.edu.vn
- **Chuyên viên hướng dẫn thực tế:** Từ Thuận Lợi
Điện thoại: 098 896 6180
Email: loitu@gtp.com.vn

LỜI CẢM ƠN

“Đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Trường Đại Học Kinh Tế Tài Chính Thành phố Hồ Chí Minh đã tạo điều kiện cho em có được một trường thực tập tốt và chuyên nghiệp nhất. Em cũng xin cảm ơn tất cả các thầy cô trong Khoa kinh tế, những người đã giảng dạy bằng tất cả tâm huyết, truyền cảm hứng qua mỗi bài giảng để giúp em trang bị kiến thức tốt nhất cho bản thân và sau này và mang những kiến thức học được để làm việc, hành nghề. Đặc biệt, xem mong muốn gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Thầy Huỳnh Nhựt Nghĩa, thầy đã tận tình hướng dẫn chi tiết, kĩ lưỡng và giải đáp cho em những khúc mắc trong quá trình thực tập thực tế tại Công ty. Nhờ có sự giúp đỡ của thầy, em mới có thể hoàn thành bài báo cáo này một cách hoàn chỉnh nhất.

Bên cạnh đó, em cũng xin đặt biệt lời cảm ơn đến anh Từ Thuân Lợi- Trưởng phòng kinh doanh tại Công ty Cổ phần Thương mại- Dịch vụ- Sản xuất Gia Thịnh Phát đã nhiệt tình hỗ trợ, tạo cơ hội cho em được thực tập tại đơn vị. Em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến các anh chị trong phòng kinh doanh đã giúp đỡ, dạy dỗ, chỉ bảo cho em ngay ngày đầu tiên đi làm. Tại đây, em hiểu rõ hơn hết về trách nhiệm và nghĩa vụ của một Nhân viên kinh doanh, em phải biết làm thế nào để mang lại giá trị tốt nhất cho khách hàng. Em đã học hỏi được rất nhiều từ các anh chị, em hiểu rõ hơn hết về vị trí và sự thăng tiến trong công việc nếu em nỗ lực hết mình.

Hoạt động kinh doanh của công ty rất đa dạng và phong phú. Nhưng vì thời gian thực tập có hạn, vì thế bài báo cáo của em không thể tránh khỏi những hạn chế và thiếu sót. Em rất mong nhận được sự góp ý từ quý Thầy Cô, Ban giám đốc và các anh chị tại công ty để bài báo cáo của em được hoàn thiện hơn. Lời cuối cùng, em xin chúc quý thầy cô, cũng như các anh chị trong công ty luôn dồi dào sức khỏe và gặt hái được nhiều thành công trên mọi lĩnh vực”.

Em xin chân thành cảm ơn!

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

TP.HCM, ngày ... tháng ... năm 20... ...

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
TP.HCM, ngày ... tháng ... năm 20...

XÁC NHẬN ĐƠN VỊ THỰC TẬP

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

DANH MỤC BẢNG, SƠ ĐỒ VÀ HÌNH ẢNH

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1 Khái quát doanh thu, lợi nhuận, chi phí của Công ty giai đoạn 2020 –2022.....	7
Bảng 2: Cơ sở vật chất Công ty.....	8

DANH MỤC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1 Cơ cấu tổ chức công ty.....	5
-------------------------------------	---

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 1 Logo của Công ty Cổ phần Thương mại- Dịch vụ- Sản xuất Gia Thịnh Phát.....	3
Hình 2 Quy trình làm việc của nhân viên kinh doanh tại Công ty Cổ phần Thương mại - Dịch vụ- Sản xuất Gia Thịnh Phát.....	12

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
TM	Thương mại
DV	Dịch vụ
SX	Sản xuất
GTP	Gia Thịnh Phát

MỤC LỤC

PHẦN MỞ ĐẦU.....	
A. Lý do chọn doanh nghiệp làm nơi thực tập.....	
B. Giới thiệu tổng quát về chương trình thực tập tại đơn vị.....	
C. Kết cấu của báo cáo thực tập.....	
PHẦN NỘI DUNG.....	
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI- DỊCH VỤ- SẢN XUẤT GIA THỊNH PHÁT.....	
1.1. Giới thiệu tổng quan về doanh nghiệp.....	3
1.1.1. Thông tin tổng quan về doanh nghiệp.....	3
1.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển.....	3
1.1.3. Các sản phẩm của công ty.....	5
1.2. Cơ cấu tổ chức của công ty Cổ phần Thương mại – Dịch vụ- Sản xuất Gia Thịnh Phát.....	5
1.3. Kết quả kinh doanh của doanh nghiệp.....	7
CHƯƠNG 2: MÔ TẢ QUY TRÌNH BÁN HÀNG TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI - DỊCH VỤ- SẢN XUẤT GIA THỊNH PHÁT.....	
2.1. Giới thiệu vị trí thực tập.....	11
2.2. Thực trạng về hoạt động kinh doanh.....	11
2.3. Quy trình bán hàng.....	12
CHƯƠNG 3. BÀI HỌC KINH NGHIỆM CHO BẢN THÂN SAU KHI THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH THỰC TẬP TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI - DỊCH VỤ- SẢN XUẤT GIA THỊNH PHÁT.....	
3.1. Những yêu cầu về kiến thức, kỹ năng và thái độ của công việc.	17
3.1.1. Kiến thức.....	17
3.1.2. Kỹ năng:.....	18
3.1.3. Tư duy.....	19
3.1.4. Thái độ.....	20
3.2. Đánh giá của bản thân sau quá trình thực tập.....	20
3.2.1. Ưu điểm của bản thân.....	20

3.2.2.	<i>Điểm yếu của bản thân</i>	21
3.2.3.	<i>Cần khắc phục, bổ sung</i>	21
3.3.	Những đề xuất, kiến nghị cho doanh nghiệp, nhà trường.....	21
3.3.1.	<i>Đề xuất kiến nghị cho Nhà trường</i>	22
3.3.2.	<i>Đề xuất kiến nghị cho Doanh nghiệp</i>	22
	PHẦN KẾT LUẬN.....	
	TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	

PHẦN MỞ ĐẦU

A. Lý do chọn doanh nghiệp làm nơi thực tập

Bản thân em biết đến công ty Cổ phần TM- DV- SX Gia Thịnh Phát qua trang TopCV. Qua tìm hiểu, em biết được Gia Thịnh Phát là một trong những công ty hàng đầu về sản xuất và phân phối nguyên liệu pha chế đồ uống & trà sữa. Điều này sẽ giúp ích và cung cấp cho em kiến thức về lĩnh vực kinh doanh cũng như các kỹ năng làm việc liên quan tới ngành.

Bản thân em mong muốn học hỏi và áp dụng kiến thức chuyên ngành đã được đào tạo từ việc học trên trường vào thực tế trong lĩnh vực kinh doanh bởi vì mục tiêu tương lai của em là trở thành một chuyên viên kinh doanh nổi tiếng và dày dặn kinh nghiệm, vì thế được cọ sát trong một môi trường đầy chuyên nghiệp và thử thách như Công ty Cổ phần TM- DV- SX Gia Thịnh Phát chính là một cơ hội vô cùng quý báu cho bản thân em có thêm trải nghiệm mới mẻ. Qua đó, việc này giúp em hiểu rõ hơn về quy trình làm việc, nâng cao hiệu quả kinh doanh - sản xuất và quản lý nguồn lực một cách hiệu quả.

Hơn nữa, mục tiêu của em trong giai đoạn thực tập là phát triển kỹ năng kinh doanh và giao tiếp. Em luôn hy vọng được tham gia vào các dự án và chiến lược kinh doanh của công ty, từ đó rèn luyện khả năng đàm phán, thuyết phục và quản lý mối quan hệ khách hàng. Tại công ty Gia Thịnh Phát, với đội ngũ kinh doanh giàu kinh nghiệm sẽ là nơi lý tưởng giúp em hiểu rõ hơn về cách xây dựng mối quan hệ đối tác, quản lý khách hàng và giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình kinh doanh. Không chỉ vậy, em cũng đặt ra mục tiêu cá nhân là xây dựng một mạng lưới quan hệ chuyên nghiệp và học hỏi từ đội ngũ nhân sự tại Gia Thịnh Phát. Cơ hội được làm việc cùng với những anh chị có kinh nghiệm sẽ giúp em nắm bắt được bí quyết thành công, đồng thời tạo ra cơ hội để xây dựng mối quan hệ lâu dài và hỗ trợ sự nghiệp của mình trong tương lai.

Qua những lý do trên, em quyết định lựa chọn công ty Cổ phần Thương mại- Dịch vụ- Sản xuất Gia Thịnh Phát là công ty thực tập của mình.

B. Giới thiệu tổng quát về chương trình thực tập tại đơn vị

Giai đoạn đầu của chương trình thực tập hướng đến việc tập trung vào việc làm quen và tìm hiểu thông tin, việc này giúp em làm quen với công ty, sản phẩm và quy trình nội bộ. Việc này giúp em đã có cơ hội tìm hiểu chi tiết về sản phẩm và vị trí của nhân viên kinh doanh.

Tiếp theo là giai đoạn luyện tập kỹ năng, nơi mà em được đào tạo về các tình huống thực tế trong công việc kinh doanh, luyện tập kỹ năng bán hàng, giao tiếp và quản lý thời gian. Thực hành việc kiểm tra và cập nhật thông tin khách hàng, tạo nền tảng cho các bước tiếp sau này.

Giai đoạn tham gia và quan sát là cơ hội cho em tham gia vào công việc bán hàng và quan sát quy trình chốt đơn hàng. Thực hiện bán hàng dưới sự giám sát là trọng tâm của giai đoạn thực hành và đánh giá. Đồng thời báo cáo kết quả công việc và tham gia vào đàm phán với khách hàng.

Cuối cùng, giai đoạn tổng kết và đề xuất giúp em xem xét và tổng hợp hiệu suất làm việc, đề xuất các bước phát triển và định hình con đường nghề nghiệp thông qua những ý kiến đóng góp và chỉ bảo của lãnh đạo và các anh chị đồng nghiệp.

C. Kết cấu của báo cáo thực tập

Chương 1: Giới thiệu Công ty Cổ phần Thương mại - Dịch vụ- Sản xuất Gia Thịnh Phát.

Chương 2: Mô tả quy trình bán hàng tại Công ty Cổ phần Thương mại - Dịch vụ- Sản xuất Gia Thịnh Phát.

Chương 3: Bài học kinh nghiệm cho bản thân sau khi thực hiện chương trình thực tập tại Công ty Cổ phần Thương mại - Dịch vụ- Sản xuất Gia Thịnh Phát.

PHẦN NỘI DUNG

CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI- DỊCH VỤ- SẢN XUẤT GIA THỊNH PHÁT

1.1. Giới thiệu tổng quan về doanh nghiệp



Hình 1 Logo của Công ty Cổ phần Thương mại- Dịch vụ- Sản xuất Gia Thịnh Phát

1.1.1. Thông tin tổng quan về doanh nghiệp

- Tên quốc tế: GIA THINH PHAT TRADING PRODUCTION SERVICES CORPORATION
- Tên viết tắt: GIA THINH PHAT TPS CORP
- Mã số thuế: 0305041995
- Địa chỉ thuế: 70 Trương Phước Phan, Phường Bình Triệu, Quận Bình Tân, Thành phố Hồ Chí Minh
- Đại diện pháp luật: PHẠM NGÔ QUỐC TRƯỜNG
- Điện thoại: 08-62924934
- Website: www.gtp.vn
- Ngày cấp: 14/06/2007
- Ngành nghề chính: Sản xuất thực phẩm khác chưa được phân vào đâu

1.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển

2007:

Năm 2007 thành lập công ty TNHH Thương mại – Sản xuất – Dịch vụ Gia Thịnh Phát, là một trong những đơn vị kinh doanh chuỗi cửa hàng trà sữa đầu tiên tại Việt Nam với thương hiệu “Hoa Hướng Dương” được giới trẻ yêu thích.

2009-2010:

Thành lập xưởng sản xuất ở huyện Bình Chánh – TP. Hồ Chí Minh, dần tiến tới chủ động trong sản xuất và cung ứng sản phẩm.

Các nhóm sản phẩm đặc trưng: trà, trân châu V-One, trân châu GTP, syrup, thạch...

Hệ thống phân phối mở rộng ở các thị trường trọng điểm: Cần Thơ, Long An, Tiền Giang, Bến Tre...

2011:

Thay Đổi Tên Công Ty: Công ty đổi tên thành Công ty Cổ phần TM-SX-DV Gia Thịnh Phát.

Sản Phẩm Mới: Nghiên cứu và phát triển dòng sản phẩm pudding với nhiều hương vị đặc trưng.

2012:

Phát triển hệ thống phân phối rộng khắp TP. Hồ Chí Minh và các tỉnh miền Tây. Lần đầu tiên tung ra thị trường sản phẩm trà sữa hòa tan "5 in 1".

2013:

Phát triển hệ thống phân phối ở miền Đông. Lần đầu tiên xuất khẩu Trân châu đông lạnh sang Hàn Quốc.

2014-2016:

Mở Rộng Phân Phối Toàn Quốc: Công ty tiếp tục mở rộng hệ thống phân phối ở các tỉnh Tây Nguyên, miền Bắc và miền Trung.

2017-2019:

Tập Trung Thị Trường Nội Địa: Công ty chuyên trọng điểm tập trung vào thị trường nội địa. Phần lớn các nhà phân phối vượt qua cột mốc sản lượng 1 tỷ.

Xuất Khẩu Tăng Cường: Công ty đẩy mạnh xuất khẩu sản phẩm sang Hàn Quốc và mở rộng kênh bán hàng sang hệ thống siêu thị, horeca và thương mại truyền thống.

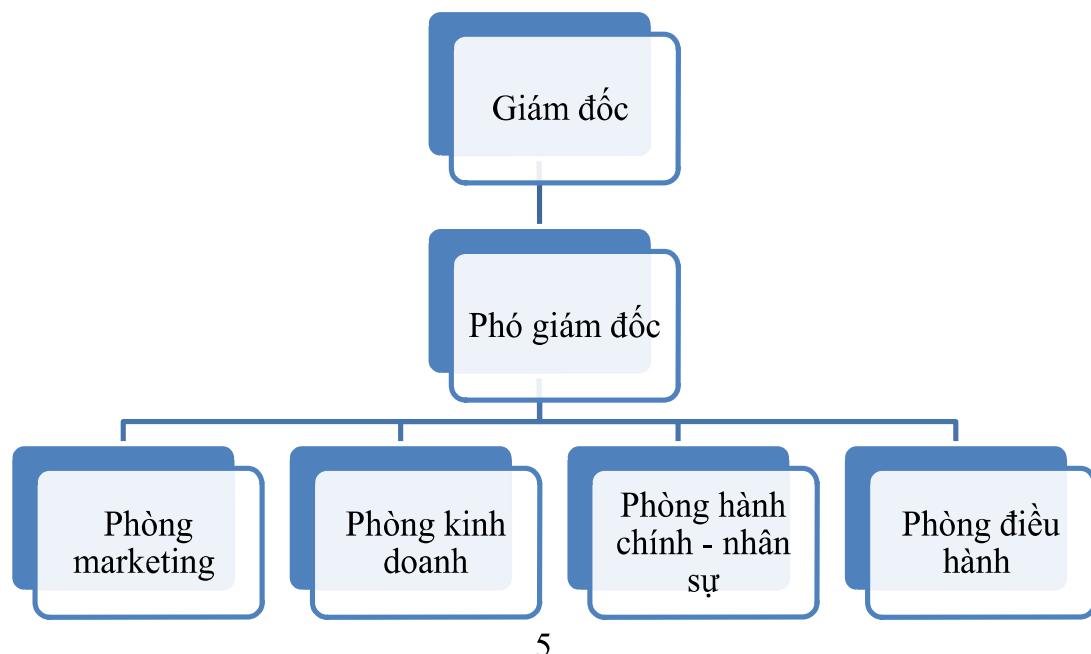
2020:

Mở Nhà Máy Mới: Công ty mở nhà máy mới với công suất hoạt động gấp 2-3 lần so với trước đây, tạo điều kiện thuận lợi cho việc mở rộng và phát triển mạnh mẽ trên thị trường.

1.1.3. Các sản phẩm của công ty

Công ty Cổ phần Thương mại - Sản xuất - Dịch vụ Gia Thịnh Phát (GTP) là doanh nghiệp đầu tiên của Việt Nam nghiên cứu và đầu tư dây chuyền sản xuất các hàng hóa là nguyên liệu trong ngành trà sữa nói riêng và giải khát nói chung. Các sản phẩm của công ty bao gồm: syrup, pudding, bột thạch jelly, trân châu, bột sữa, trà sữa hòa tan, thạch, trà...

1.2. Cơ cấu tổ chức của công ty Cổ phần Thương mại – Dịch vụ- Sản xuất Gia Thịnh Phát



Sơ đồ 1 Cơ cấu tổ chức công ty

(Nguồn: phòng nhân sự)

Cơ cấu tổ chức của công ty bao gồm các phòng ban chính sau:

Giám đốc: Đây là vị trí đứng đầu công ty. Giám đốc đảm nhiệm các nhiệm vụ lãnh đạo và quản lý toàn bộ hoạt động của công ty, đưa ra các chiến lược tổng thể và chỉ đạo các phòng ban làm việc. Chức năng của giám đốc là tạo ra quyết định chiến lược và quản lý rủi ro toàn diện, đại diện cho công ty trong các cuộc hội đàm lớn với đối tác chiến lược và giám sát hiệu suất của toàn bộ công ty nhằm đảm bảo sự hài hòa giữa các bộ phận.

Phó giám đốc: Đây là vị trí phụ trách hỗ trợ giám đốc trong việc lãnh đạo và quản lý đồng thời có thể chịu trách nhiệm quản lý một số bộ phận hoặc dự án cụ thể của công ty. Phó giám đốc giữ vai trò quan trọng, là người hỗ trợ giám đốc và là cầu nối giữa giám đốc với các bộ phận khác trong công ty nhằm đảm bảo sự liền mạch trong chỉ đạo.

Phòng marketing: Đây là bộ phận có nhiệm vụ về hoạt động tiếp thị của công ty, bao gồm việc phát triển kế hoạch bán hàng, quảng cáo và khuyến mãi. Bên cạnh đó, phòng marketing còn thực hiện việc nghiên cứu thị trường và tìm ra các hướng phát triển và tiêu thụ sản phẩm mới của công ty. Chức năng của phòng ban này là thúc đẩy việc bán hàng và đánh giá thị trường để điều chỉnh chiến lược tiếp thị.

Phòng kinh doanh: Đây là bộ phận đảm nhận nhiệm vụ kinh doanh của công ty bao gồm việc tìm kiếm, tiếp cận, đàm phán với khách hàng, đặt hàng, theo dõi giao hàng và chăm sóc khách hàng, tiếp cận với khách hàng mới, duy trì và củng cố tệp khách hàng cũ, đảm nhận chức năng mở rộng quan hệ và mang lưới khách hàng để mang lại lợi nhuận cho công ty.

Phòng hành chính - nhân sự: Đây là bộ phận giữ nhiệm vụ tuyển dụng nhân sự theo kế hoạch đã được giám đốc phê duyệt và quản lý tài chính của công ty bao gồm công tác lương thưởng, quản lý hồ sơ nhân viên và tổ chức các hoạt động nội bộ nhằm đảm bảo hoạt động hành chính của công ty diễn ra trơn chu.

Chức năng chính của phòng ban này là quản lý tất cả các vấn đề về nhân sự cho công ty.

Phòng điều hành: Đây là bộ phận quản lý hoạt động sản xuất, vận hành và điều hành công việc của công ty, bao gồm quản lý quy trình sản xuất, kiểm soát chất lượng sản phẩm, quản lý nguồn lực và các hoạt động khác liên quan đến sản xuất và vận hành công ty để đảm bảo việc sản xuất sản phẩm của công ty phải tuân thủ các tiêu chuẩn an toàn thực phẩm và môi trường.

1.3. Kết quả kinh doanh của doanh nghiệp

Bảng 1 Khái quát doanh thu, lợi nhuận, chi phí của Công ty giai đoạn 2020 – 2022

(Đơn vị: VNĐ)

STT	Chỉ tiêu	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022
1	Doanh thu bán hàng và cung cấp dịch vụ	1.691.300,46	2.419.826,26	3.670.375,25
2	Các khoản giảm trừ doanh thu	0	0	0
3	Doanh thu thuần về bán hàng và cung cấp dịch vụ	1.691.300,46	2.414.012,25	3.670.375,25
4	Giá vốn hàng bán	1.420.340,23	2.209.187,23	3.233.655,98
5	Lợi nhuận gộp về bán hàng và cung cấp dịch	270.960,229	204.825,021	436.719,270
6	Doanh thu hoạt động tài chính	15.933	26.569	28.631
7	Chi phí tài chính	0	0	0
8	Chi phí lãi vay	0	0	0
9	Chi phí quản lý kinh doanh	203.498,161	288.038,861	346.403,176

10	Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh	67.478,001	16.831,355	90.344,725
11	Thu nhập khác	0	2.200	533.733
12	Chi phí khác	1.052,814	1.777,673	0
13	Lợi nhuận khác	1.052,814	1.777,673	533.773
14	Tổng lợi nhuận kế toán trước thuế	66.425,187	15.035,682	90.878,498
15	Chi phí thuế thu nhập doanh nghiệp	13.285,037	3.007,136	18.175,700
16	Lợi nhuận sau thuế thu nhập doanh nghiệp	53.149,150	12.028,546	72.702,798

(Nguồn: số liệu của công ty) (Phát c. t., 2020, 2021, 2022)

=> Nhận xét : Từ bảng báo cáo trên ta thấy, doanh thu từ hoạt động bán hàng của năm 2019 là 1.691.300,463 đến năm 2020 là 2.419.826,264 doanh thu tăng so với năm 2019. Đến năm 2021 đạt 3.670.375,257doanh thu tăng so với năm 2020 là 1.250.548,993. Điều này chứng tỏ doanh thu từ hoạt động bán hàng tăng đáng kể. Chi phí quản lý doanh nghiệp có chiều hướng tăng qua năm 2019 nhưng tăng ít so với chỉ tiêu đề ra vào năm 2020, nguyên nhân là do trong năm 2019 có nhiều cán bộ trong ban quản lý đã tới thời hạn nâng nghạch lương và một số thiết bị văn phòng đã bị hư, Công ty phải tốn chi phí để trang bị mới thay thế cho các trang thiết bị đã bị thanh lý. Tóm lại, thông qua các khoản mục lợi nhuận của Công ty ta có thể thấy được Công ty đã có những thành tựu bước đầu trong việc thực hiện các chính sách của mình.

Đặc điểm về cơ sở vật chất

Bảng 2: Cơ sở vật chất Công ty

(Đơn vị: cái)

STT	Nội dung	Số lượng
1	Máy tính xách tay	15
2	Máy in	22
3	Máy fax	4
4	Bàn làm việc	21
5	Điện thoại bàn	11
6	Điều hòa	7
7	Máy chiếu	2
8	Wifi	3
9	ghế làm việc	31
10	Bộ bàn ghế tiếp khách	4
11	Tủ đựng tài liệu	11
12	Máy lọc nước	5
13	Tủ lạnh	3

(*Nguồn: phòng kế toán*) (Phát c. t., 2020, 2021, 2022)

Có thể thấy công ty có đầy đủ các thiết bị cần thiết cho một văn phòng hiện đại, bao gồm máy tính, máy in và máy fax để xử lý các công việc sản xuất kinh doanh của công ty, máy chiếu để trình chiếu cho các cuộc họp, điều hòa để làm mát môi trường làm việc và wifi để kết nối mạng internet. Đồng thời, công ty cũng có đủ số lượng bàn làm việc, ghế làm việc và bộ bàn ghế tiếp khách để đáp ứng nhu cầu của nhân viên và khách hàng.

Ngoài ra, công ty còn có tủ đựng tài liệu để lưu trữ các tài liệu cần thiết, máy lọc nước và tủ lạnh để đảm bảo nhu cầu sinh hoạt của nhân viên.

Tổng quan, công ty có một hệ thống cơ sở vật chất khá đầy đủ và hiện đại để đáp ứng các nhu cầu công việc và sinh hoạt của nhân viên. Tuy nhiên, việc đánh giá chất lượng của các thiết bị này còn phụ thuộc vào các yếu tố khác như

độ tuổi của thiết bị, thương hiệu, chất lượng, hiệu suất sử dụng và độ bền của thiết bị.

Tóm lại, cơ sở vật chất của Công ty đã đáp ứng khá tốt nhu cầu hoạt động của công ty. Tuy nhiên, cần đảm bảo bảo trì, vệ sinh định kỳ và nâng cấp khi cần thiết để đảm bảo hiệu quả và tiện nghi trong công việc hàng ngày.

CHƯƠNG 2: MÔ TẢ QUY TRÌNH BÁN HÀNG TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI - DỊCH VỤ - SẢN XUẤT GIA THỊNH PHÁT

2.1. Giới thiệu vị trí thực tập

Nhân viên kinh doanh là người thực hiện các hoạt động liên quan đến việc bán sản phẩm của công ty tới khách hàng, thúc đẩy doanh số bán hàng giúp công ty tăng mức lợi nhuận, qua đó góp phần vào sự phát triển và thành công chung của doanh nghiệp.

Nhiệm vụ chính của Nhân viên kinh doanh là tư vấn khách hàng về sản phẩm và tìm kiếm khách hàng tiềm năng. Với công việc tư vấn khách hàng về sản phẩm, em thường xuyên gọi điện tư vấn và trả lời tin nhắn khách hàng trên website của công ty, giải đáp thắc mắc của khách hàng về chất lượng sản phẩm, giá cả và nhận đơn đặt hàng, tiến hành thanh toán hóa đơn cho khách cũng như xử lý các vấn đề khiếu nại, đổi trả hàng. Về công việc tìm kiếm khách hàng tiềm năng cho công ty, em thường được phân công nhiệm vụ hỗ trợ các anh chị trong việc xây dựng video ngắn trên nền tảng Tiktok để tìm kiếm thêm những khách hàng mới cho công ty, chủ yếu phục vụ mục đích bán lẻ.

Để hoàn thành tốt các nhiệm vụ đó, nhân viên kinh doanh cần có kỹ năng giao tiếp tốt, xử lý tình huống khéo léo để tạo niềm tin trong mối quan hệ giữa khách hàng và nhân viên kinh doanh trong công ty nhằm mang lại hiệu quả kinh doanh tốt nhất. Ngoài ra, nhân viên kinh doanh cần phải có độ chính xác cao để báo giá chính xác nhất đến khách hàng, tránh xảy ra sai sót.

2.2. Thực trạng về hoạt động kinh doanh

Hiện tại, bộ phận kinh doanh tại Gia Thịnh Phát gồm có 4 thành viên trong đó gồm một trưởng phòng có nhiệm vụ quản lý tổng quát các công việc của bộ phận kinh doanh và ba nhân viên chính thức: 1 nhân viên chuyên tư vấn telesales, 1 nhân viên đảm nhận việc bán hàng và quản lý mọi đơn hàng trên sàn thương mại điện tử và nhân viên còn lại trực showroom và bán hàng cho khách hàng đến công ty mua hàng trực tiếp. Nhiệm vụ chính của các nhân viên hằng ngày bao gồm:

- + Giám sát việc trưng bày hàng hóa tại showroom, kiểm tra kho hàng.
- + Tư vấn sản phẩm và hỗ trợ khách hàng công thức nấu trà sữa/ trà trái cây.
- + Giải quyết thắc mắc, khiếu nại của khách hàng và kiểm tra đơn hàng bị giao chậm trễ.
- + Lên kế hoạch cho việc bán hàng livestream trên nền tảng Tiktok.
- + Chăm sóc khách hàng, chúc mừng vào những dịp đặc biệt.

2.3. Quy trình bán hàng



Hình 2 Quy trình làm việc của nhân viên kinh doanh tại Công ty Cổ phần Thương mại - Dịch vụ- Sản xuất Gia Thịnh Phát

Quy trình bán hàng bao gồm:

Bước 1: Phân tích và tìm hiểu sản phẩm

Trong công việc bán hàng tại Công ty Gia Thịnh Phát, bước đầu tiên của quy trình bán hàng là một hành trình kỹ thuật và chiến lược. Nhân viên kinh doanh được phát tệp tài liệu gồm có: các sản phẩm của công ty, kế hoạch thực hiện kinh doanh của năm, danh sách khách hàng tiềm năng. Sau đó, đọc và nắm chắc kiến thức đã được quy định rõ trong tài liệu.

Nhân viên kinh doanh được tham dự khóa học 3 ngày gồm có việc học lý thuyết về sản phẩm và thực hành về cách pha chế để dễ dàng nhận biết được hương vị nhằm tư vấn cho khách hàng được chi tiết, rõ ràng và dễ hiểu nhất. Việc học lý thuyết được học trong ngày đầu tiên, anh nhân viên chuyên nghiên cứu về nguyên liệu sản xuất chia sẻ, nhóm ngành hàng được phân rõ thành 4 nhóm mặt hàng: trà, bột sữa, hột thạch và trân châu... Nhân viên kinh doanh được đào tạo về ưu và nhược điểm của sản phẩm, cách kết hợp sản phẩm trà với bột sữa như thế nào cho đúng vị, khi nấu trà trái cây sử dụng loại nguyên liệu nào để ngon nhất. Sau khi nghe và hiểu được các sản phẩm công ty đang phân phối, ngày thứ hai nhân viên kinh doanh sẽ được thực hiện một bài kiểm tra nhỏ để kiểm tra cũng như xem tiếp thu kiến thức về sản phẩm tới đâu. Từ chiều ngày thứ hai và thứ ba, anh Barista chia sẻ công thức pha chế sản phẩm trực tiếp để nhân viên kinh doanh quan sát và giúp mau nhớ hơn công thức để thuận lợi cho việc tư vấn và hỗ trợ khách hàng.

Về việc đọc kế hoạch thực hiện kinh doanh của năm và tệp danh sách khách hàng tiềm năng, anh quản lý chia sẻ về chiến lược hiện tại của công ty là thực hiện chiến lược về giá trong quý này. Hiện nay công ty đang thực hiện giá khuyến mãi, áp dụng miễn phí ship đối với các đơn hàng trên 2 triệu và tặng bình lắc trà sữa đối với các đơn hàng đó. Đây là bước chuẩn bị thực sự rất cần thiết để mọi bước tiếp theo được diễn ra thành công.

Bước 2: Tìm kiếm khách hàng tiềm năng

Bước này là việc thực hiện tìm kiếm khách hàng tiềm năng. Hiện nay, công ty đang thực hiện việc chạy quảng cáo trên hai nền tảng chính là Facebook và Tiktok và phân rõ ra 2 tệp khách hàng khác nhau. Thực hiện công việc này cần 2 nhân viên trong đó gồm có 1 nhân viên chuyên về chạy quảng cáo và 1 nhân viên nghiên cứu và phân tích thị trường. Đối với việc chạy quảng cáo trên nền tảng Facebook đa số hướng đến những tệp khách hàng kinh doanh quán nhỏ lẻ, còn bên Tiktok hướng đến tệp khách hàng chưa mua sản phẩm bao giờ và giảm giá mạnh đối với sản phẩm còn hạn sử dụng trong vòng 6- 8 tháng. Ngoài chạy quảng cáo trên nền tảng xã hội chính còn có 1 nhân viên Telesales gọi điện

đến tệp khách hàng có sẵn tư vấn sản phẩm và thuyết phục khách hàng mua sản phẩm. Tại bước tìm kiếm khách hàng tiềm năng này, nhân viên kinh doanh xác định được tệp khách hàng tiềm năng nhất định nhằm chuẩn bị cho bước tiếp theo là tập trung bán hàng và thuyết phục khách hàng để mang lại hiệu suất cao nhất cho công ty.

Bước 3: Tư vấn cho khách hàng về sản phẩm

Sau khi tìm kiếm khách hàng tiềm năng đến bước tiếp là tư vấn cho khách hàng về sản phẩm. Đối với bước này, nhân viên kinh doanh sẽ tư vấn chi tiết các sản phẩm của công ty cho khách hàng bằng cách hỏi những câu hỏi: Anh/chị đang kinh doanh quán hay muốn mua về dùng trải nghiệm? Giá thành trung bình anh/chị bán bao nhiêu một ly? Mật hàng trà sữa hay trà trái cây anh/chị bán đắt hơn?... để dễ dàng tư vấn vào đúng trọng tâm vấn đề, không bị mất phuong hướng. Sau khi hỏi và nhận được sự hồi đáp của khách hàng, nhân viên kinh doanh sẽ tư vấn các sản phẩm liên quan đến những loại thức uống khách muốn mua và chốt đơn. Đối với những sản phẩm hiện công ty đang bị hết hàng thì nhân viên kinh doanh sẽ tư vấn các sản phẩm khác thay thế, gửi công thức nấu để mang lại sự hài lòng tối đa nhất cho khách hàng. Bên cạnh đó, khi tư vấn các sản phẩm khách hàng đã mua, nhân viên kinh doanh sẽ mời chào, giới thiệu những sản phẩm mới của công ty và thuyết phục khách hàng bằng cách đưa ra công thức pha chế nhằm mong muốn khách hàng chốt thêm, có thể gợi ý các loại thức uống hot trend hiện giờ như: trà chanh giã tay, trà sữa nướng Vân Nam... để khách hàng có thể mua thêm nhiều sản phẩm của công ty hơn nữa. Tại bước này, nhân viên kinh doanh được trải nghiệm việc tư vấn chuyên sâu, nơi mà khách hàng không chỉ biết về sản phẩm mà còn là giá trị thực sự của sản phẩm có thể mang lại. Điều này là cơ sở quan trọng để chuẩn bị cho quá trình chốt sales và tạo ra sự tương tác tích cực giữa nhân viên kinh doanh và khách hàng. Sự hiệu quả của bước này không chỉ được đánh giá bằng số liệu bán hàng mà còn là sự tin tưởng khách hàng đặt trọn niềm tin vào sản phẩm và để xây dựng mối quan hệ lâu dài, tạo cơ hội cho sự phát triển bền vững của công ty.

Bước 4: Dưa khách hàng thông tin trực tiếp sản phẩm và chốt sales

Sau khi tư vấn kĩ lưỡng và chuyên sâu, nhân viên kinh doanh tại Gia Thịnh Phát sẽ chốt sales. Nhân viên kinh doanh sẽ gọi điện trực tiếp đến khách hàng để thông báo về giá cả và lên đơn hàng thành công. Trong quá trình gọi điện chốt đơn, nhân viên kinh doanh khéo léo báo giá, có thể mời khách hàng mua thêm một vài sản phẩm để được áp dụng chính sách chiết khấu và miễn phí giao hàng theo chính sách công ty quy định. Sau khi khách hàng đồng ý với các điều khoản và điều kiện, nhân viên kinh doanh sẽ kết bạn zalo với khách hàng để gửi hóa đơn gồm có: số lượng sản phẩm, phí giao hàng, giá thành... để khách hàng kiểm tra lại xem có bị sai sót hay không và nhân viên kinh doanh sẽ gửi thêm chi tiết về thành phần, video ngắn quá trình sản xuất tại nhà máy và công thức hỗ trợ nấu để mang lại vị thức uống ngon nhất cho khách hàng. Thực hiện bước này không chỉ quyết định về mặt doanh số bán hàng của công ty mà còn là điểm quan trọng để xác nhận hiệu quả của cả quy trình bán hàng.

Bước 5: Hỗ trợ khách hàng thực hiện các thủ tục mua bán, thanh toán

Khi khách hàng đã quyết định mua sản phẩm tại công ty, nhân viên kinh doanh sẽ hỗ trợ khách hàng thực hiện thủ tục thanh toán . Tại Gia Thịnh Phát, hiện nay có hai hình thức thanh toán là trả tiền mặt sau khi nhận hàng và chuyển khoản. Đối với những đơn hàng khách muốn gửi chành xe và nhận gấp trong ngày thì phải chuyển khoản 100% giá trị đơn hàng đó, sau khi nhận hàng chỉ cần thanh toán phí chành xe thu. Khi thực hiện bước này, nhân viên kinh doanh phải đảm bảo giải đáp mọi thắc mắc của khách hàng để khách hàng cảm thấy thoải mái trong quá trình thanh toán và mọi vấn đề phát sinh đều được giải quyết nhanh chóng. Sau khi thực hiện việc hỗ trợ khách hàng thực hiện thủ tục thanh toán, nhân viên kinh doanh sẽ p bá cáo đối với những đơn hàng khách đã chuyển khoản qua phòng kế toán để xem đã nhận được tiền hay chưa và tiến hành việc giao hàng. Việc giúp khách hàng hoàn tất thủ tục thanh toán suôn sẻ có thể coi là chìa khóa để đánh giá sự thành công của việc bán hàng.

Bước 6: Lưu trữ hồ sơ và chăm sóc khách hàng khi cần thiết

Bước lưu trữ hồ sơ và chăm sóc khách hàng không chỉ là bước cuối cùng mà còn là chìa khóa quan trọng để giữ chân khách hàng. Tại Gia Thịnh Phát có

hệ thống lưu trữ thông tin an toàn, linh hoạt để thông tin khách hàng được lưu trữ và cập nhật đầy đủ và dễ dàng truy cập để hỗ trợ nhân viên kinh doanh khi cần thiết. Nhân viên chăm sóc khách hàng sẽ gọi điện trực tiếp đối với khách hàng đã mua sản phẩm, hỏi thăm trải nghiệm về việc khách hàng dùng sản phẩm như thế nào, có hài lòng hay không, có pha chuẩn công thức mà công ty gửi không? hoặc là hỏi thăm khách hàng có những thắc mắc hay khó khăn trong việc bảo quản sản phẩm.... Sau khi nghe những lời khen và góp ý từ khách hàng, nhân viên chăm sóc khách hàng sẽ ghi nhận và tổng hợp lại và đến cuối tháng sẽ gửi lại cho bộ phận nghiên cứu sản xuất và bộ phận Barista pha chế. Còn đối với những khách hàng hỏi về sản phẩm nhưng chưa mua thì sau 2 tuần kể từ ngày tư vấn sản phẩm nhưng khách hàng không chốt đơn, nhân viên chăm sóc khách hàng sẽ chủ động nhắn tin, gọi điện, tư vấn thêm và hỏi thăm xem khách hàng có điều gì băn khoăn nữa không mà không chốt đơn. Trong trường hợp khách hàng không muốn mua nữa hoặc mua bên những thương hiệu khác thì sẽ gợi ý ra những sản phẩm đang được khuyến mãi giá rẻ hoặc tặng khách hàng những sản phẩm sample trải nghiệm. Tại bước này, sự tận tâm trong việc chăm sóc khách hàng sẽ để lại ấn tượng tích cực và đánh giá cao từ họ nhằm mang lại hiệu quả bán hàng cao nhất cho công ty.

CHƯƠNG 3. BÀI HỌC KINH NGHIỆM CHO BẢN THÂN SAU KHI THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH THỰC TẬP TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI - DỊCH VỤ- SẢN XUẤT GIA THỊNH PHÁT

3.1. Những yêu cầu về kiến thức, kỹ năng và thái độ của công việc

Nhờ sự giúp đỡ, dạy dỗ, chỉ bảo tận tình của các anh chị tại Phòng kinh doanh Công ty Cổ phần TM- DV- SX Gia Thịnh Phát em đã học hỏi được rất nhiều, em hiểu rõ hơn nghĩa vụ của một chuyên viên kinh doanh phải có để cư xử với khách hàng để phục vụ cho họ tốt nhất. Quá trình thực tập tại công ty đối với em là kỉ niệm vô cùng đáng nhớ, trong quãng thời gian 3 tháng thực tập, em nhận thấy rằng còn có những kiến thức, kỹ năng và thái độ em còn thiếu sót cần phải trau dồi để phát triển hơn trong nghề nghiệp tương lai. Cụ thể, những kỹ năng, kiến thức, tư duy cần thiết để có thể hòa nhập vào môi trường làm việc tại công ty em nhận thấy như sau:

3.1.1. Kiến thức

Kiến thức bao giờ cũng là nền tảng để dựa trên đó, chúng ta làm bàn đạp để phát triển xa hơn trên con đường sự nghiệp của mình. Qua quãng thời gian thực tập, em nhận thấy rằng để trở thành nhân viên kinh doanh xuất sắc cần phải có những kiến thức sau:

Kiến thức chuyên môn: bao gồm quy trình bán hàng và up sales. Đây được coi là kỹ thuật bán hàng giúp người mua mua nhiều hơn những gì thực tế mà họ cần dựa trên sự thăng hạng về chất lượng. Nếu nhân viên kinh doanh áp dụng đúng đắn, khách hàng hoàn toàn sẽ hiểu và mua.

Kiến thức về sản phẩm: Cần phải hiểu rõ về đặc tính của sản phẩm như: tên sản phẩm, giá thành, công thức nấu, cách bảo quản...để diễn đạt chi tiết, mạch lạc nhằm thu hút khách hàng mua sản phẩm.

Kiến thức về khách hàng:

Cần phải xác định được khách hàng tiềm năng: họ là ai, trong độ tuổi nào, đặc điểm như thế nào, có nhu cầu gì...Cần phải có những cuộc khảo sát nhỏ cũng như nghiên cứu thị trường để xác định khách hàng chủ yếu mua sản phẩm của

công ty sau đó thống kê và phân tích để có chiến lược cho từng đối tượng khác nhau.

Tâm lý học: Cần phải nắm bắt được tâm lý khách hàng để giúp hiểu rõ mong muốn của khách hàng hơn. Khi nắm bắt được điều này sẽ dễ dàng đặt ra những câu hỏi và tư vấn trọng tâm hơn về sản phẩm cho khách hàng.

Đối thủ cạnh tranh: Cần phải quan sát cũng như học hỏi thêm từ đối thủ cạnh tranh để tìm kiếm giá trị tích cực và phát triển doanh nghiệp của mình hơn nữa.

3.1.2. Kỹ năng:

Kỹ năng của một người bao gồm hai phần chính là kỹ năng chuyên môn và kỹ năng mềm. Trong đó, kỹ năng mềm là quan trọng cần được rèn luyện và trau dồi thường xuyên nhất. Bởi nghiên cứu trên thực tiễn chỉ ra rằng, có 25% người thành đạt là nhờ vào kỹ năng chuyên môn và 75% những người thành đạt còn lại sẽ được quyết định nhờ vào kỹ năng mềm. Một vài kỹ năng dưới đây em nhận thấy rằng rất hữu ích khi muốn trở thành một nhân viên kinh doanh chuyên nghiệp, cụ thể là:

Kỹ năng giao tiếp: Kỹ năng giao tiếp là một yếu tố cực kỳ quan trọng trong công việc sale. Nhân viên kinh doanh cần có khả năng giao tiếp tự tin, lưu loát để đàm phán và thỏa thuận với khách hàng, thông qua cách trao đổi với khách hàng có thể đánh giá được sự chuyên nghiệp của nhân viên kinh doanh đối với công ty. Bên cạnh đó, giao tiếp tốt còn giúp tạo ra được mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng đảm bảo những lần hợp tác sau đó.

Kỹ năng nghiên cứu và chuẩn bị: Khi bắt đầu một cuộc trao đổi, tư vấn với khách hàng cần phải có sự chuẩn bị trước để có thể sẵn sàng tự tin cho mọi tình huống có thể xảy ra đồng thời có sự hợp tác suôn sẻ với khách hàng hơn. Khi có sự chuẩn bị kĩ lưỡng, mọi việc đều được tiến hành và diễn ra tốt đẹp nhất.

Kỹ năng quản lý, sắp xếp thời gian: Khi làm việc chắc hẳn mỗi người sẽ được sep giao KPI riêng. Hơn nữa, công việc trong phòng kinh doanh đòi hỏi khả năng làm việc hiệu quả, quản lý thời gian và mang lại hiệu quả cao nhất trong

việc bán hàng. Vì thế, nhân viên kinh doanh cần có khả năng lên kế hoạch, điều phối công việc để đảm bảo tiến độ công việc được thực hiện đúng hạn.

Kỹ năng phân tích vấn đề và xử lý tình huống: Trong quá trình làm việc hiển nhiên sẽ luôn có những thay đổi, thử thách không nằm trong dự tính có thể xảy ra mặc dù đã lập kế hoạch chi rất chi tiết và tỉ mỉ. Do đó, nhân viên kinh doanh không chỉ tập trung vào việc tư vấn và bán hàng mà còn cần phải biết phân tích các vấn đang diễn ra trong quá trình sale để đảm bảo giải quyết các tình huống phát sinh một cách hiệu quả.

Kỹ năng làm việc nhóm: Đã tham gia môi trường làm việc, làm việc nhóm là điều không thể tránh khỏi việc có thể cùng hợp tác các nhân viên khác cùng phòng ban hoặc ở các bộ phận khác là điều quan trọng để phục vụ cho lợi ích của một doanh nghiệp. Làm việc nhóm không chỉ đem lại ích lợi cho sự phát triển của bản thân hay công ty mà còn giúp tạo một môi trường làm việc lành mạnh hơn, giúp giảm thiểu xung đột, mâu thuẫn không đáng có và gián tiếp làm giảm tần suất thay mới nhân viên.

3.1.3. Tư duy

Những bài học về tư duy quý giá mà em học được sau 3 tháng thực tập tại công ty đó là tư duy chủ động và tư duy tích cực.

Bài học về sự tích cực: Anh chị trong phòng chia sẻ với em về những khó khăn cũng như cách anh chị vượt qua được áp lực doanh số trong khoảng thời gian ấy chính là luôn phải tư duy tích cực và song hành với việc này là kiểm soát luồng suy nghĩ tiêu cực. Tư duy tích cực là cách mà chúng ta nhìn nhận vấn đề theo hướng tốt đẹp, tìm mọi cách để giải quyết. Khi rèn luyện được tư duy này, em nhận thấy bản thân dần chịu được áp lực cao trong công việc hơn, có ý chí phấn đấu và không còn cảm giác sợ hãi và không dám làm công việc đó.

Bài học về sự chủ động: Anh chị trong phòng chia sẻ với em rằng nhân viên luôn chủ động trong công việc là người hoàn thành tốt các nhiệm vụ được giao mà không cần cấp trên phải yêu cầu, nhắc nhở. Qua đó, em nhận thấy rằng tư duy chủ động thể hiện ở tinh thần chịu trách nhiệm cao, bản lĩnh làm chủ và

duy trì mọi thứ trong tầm kiểm soát của mình, đồng thời còn phải lên kế hoạch dự phòng để hạn chế những rủi ro có thể xảy ra trong tương lai. Từ đó, em nhận thấy rằng sự chủ động trong công việc là tư duy quan trọng mà bất kì ai cũng phải có.

3.1.4. Thái độ

Kiến thức, kỹ năng là bộ đôi song hành cần thiết. Nhưng với em, để đủ thì cần phải có thái độ tốt. Một thái độ nghiêm túc, hòa hợp với văn hóa công ty, luôn tôn trọng mọi người, ham học hỏi và không sợ gian khó thì lúc này, những kiến thức và kỹ năng mình có mới có thể được rèn luyện và phát triển nhiều hơn. Nếu luôn giữ trong mình thái độ giỏi hơn người khác, không cần học tập thêm nữa thì chỉ mãi ở một chỗ. Chính vì thế, em luôn ghi nhớ trong đầu là luôn phải có thái độ ham học hỏi, nghiêm túc và trách nhiệm thì các anh chị đồng nghiệp mới sẵn sàng chia sẻ kiến thức và kinh nghiệm cho mình.

3.2. Đánh giá của bản thân sau quá trình thực tập

Bắt đầu quãng thời gian thực tập tại công ty, em đã cam kết học hỏi và làm việc hết mình. Qua quãng thời gian thực tập, em nhận thấy bản thân đã phát triển được cả kiến thức chuyên môn và kỹ năng mềm. Em đã luôn thể hiện sự nỗ lực và cố gắng của mình bằng cách hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, học hỏi từ những sai lầm của đồng nghiệp và sẵn sàng chấp nhận thay đổi để hoàn thiện bản thân tốt hơn mỗi ngày. Với tinh thần ham học hỏi cũng như sự cầu tiến trong công việc đã giúp em nhanh chóng thích nghi với môi trường làm việc.

Em nhận thấy rằng em đã phát triển được khả năng giao tiếp và thuyết phục của mình trong suốt quá trình thực tập. Em đã học được cách thiết lập mối quan hệ với khách hàng và đồng nghiệp, tư duy logic để đưa ra quyết định đúng đắn. Hơn thế, với suy nghĩ tích cực, em đã vượt qua được khó khăn để thích nghi với môi trường làm việc. Em khá tự hào về sự tiến bộ của mình và em tin chắc rằng những bài học quý giá này sẽ là hành trang quý báu cho sự nghiệp tương lai của mình.

3.2.1. *Ưu điểm của bản thân*

Trong quá trình thực tập, em nhận thấy rằng kiến thức chuyên môn của bản thân khá vững và có thể hiểu, nắm bắt quy trình làm việc một cách nhanh chóng. Còn về trong các kỹ năng mềm, em nhận thấy tự tin nhất là kỹ năng làm việc nhóm, em luôn sẵn sàng lắng nghe ý kiến từ đồng nghiệp, anh quản lý và đưa ra những góp ý riêng của bản thân nhằm giúp hoàn thành công việc tốt. Khi đảm nhận công việc nhóm, em luôn để những công việc phù hợp với điểm mạnh của mỗi bạn để các bạn có thể phát huy bản thân tốt nhất và em luôn sẵn sàng hỗ trợ các thành viên trong nhóm để hoàn thành nhiệm vụ được giao một cách nhanh chóng và chính chu nhất.

3.2.2. *Điểm yếu của bản thân*

Trong quá trình thực tập, em nhận thấy rằng bản thân vẫn còn những thiếu sót ở kỹ năng phân tích vấn đề và xử lý tình huống. Đây là kỹ năng em nghĩ bản thân cần phải có nhiều thời gian và tiếp xúc nhiều hơn với các tình huống khó hơn nữa để trau dồi và cải thiện. Cụ thể là khi tư vấn sản phẩm cho khách hàng, khi khách hàng gặp tình huống khó khăn, nằm ngoài sự kiểm soát của bản thân thì em bắt đầu áp úng, trả lời không đúng trọng tâm gây ra sự khó chịu cho khách hàng.

3.2.3. *Cần khắc phục, bổ sung*

Trong quá trình thực tập tại công ty, em nhận thấy rõ ràng bản thân còn yếu ở kỹ năng giải quyết vấn đề. Nhận ra được điều này, em nhìn nhận rõ hơn về điểm yếu của bản thân và tìm cách để cải thiện.

Em nhận ra rằng để giải quyết vấn đề, em phải nắm chắc kiến thức về sản phẩm và tìm ra các giải pháp sáng tạo và hiệu quả thêm vào đó là kỹ năng phân tích sâu hơn. Em sẽ cố gắng cải thiện về điều này và quyết tâm học hỏi cách tiếp cận vấn đề một cách cẩn trọng hơn, xác định rõ ràng nguyên nhân và tìm ra giải pháp dựa trên sự trải nghiệm của bản thân cũng như kinh nghiệm giải quyết vấn đề của các anh chị đồng nghiệp.

3.3. Những đề xuất, kiến nghị cho doanh nghiệp, nhà trường

Thực tập là khoảng khoảng thời gian quý báu, là bước đệm quan trọng cho hành trình tìm kiếm nghề nghiệp tương lai. Đây có thể được coi là cột mốc đánh dấu bước ngoặt về sự trải nghiệm công việc thực tế tại đơn vị thực tập.

3.3.1. Đề xuất kiến nghị cho Nhà trường

Dưới góc nhìn của em- một sinh viên ngành Kinh doanh quốc tế, em đánh giá cao về những nỗ lực không ngừng nghỉ của Nhà trường trong việc đào tạo và cung cấp cơ hội nghề nghiệp thực tiễn cho sinh viên. Tuy nhiên, qua quá trình tham gia học tập, em nhận thấy có một vài khía cạnh cần cải thiện để đáp ứng tốt hơn kỳ vọng của sinh viên, đồng thời phát huy cao nhất giá trị thực tiễn của khóa thực tập. Em có một vài kiến nghị với Nhà trường xem xét các vấn đề sau:

- (i) Mở rộng mối quan hệ với doanh nghiệp để sinh viên có thêm cơ hội thực tập đa dạng với phạm vi và lĩnh vực rộng lớn hơn. Đặc biệt về mảng xuất nhập khẩu, logistics... em thấy còn hạn chế về số lượng doanh nghiệp.
- (ii) Xây dựng một hệ thống phản hồi giữa sinh viên, giảng viên hướng dẫn và doanh nghiệp để nắm bắt mức độ hài lòng và sự phát triển của sinh viên trong suốt quá trình thực tập.

Em mong rằng với một vài kiến nghị trên sẽ được Nhà trường xem xét và đưa vào thực tiễn để góp phần vào việc nâng cao chất lượng đào tạo cũng như đảm bảo sinh viên có những trải nghiệm từ thực tiễn, từ đó là bước chạy đà cho sự nghiệp tương lai sau này. Em hi vọng kiến nghị của mình sẽ giúp trường Đại học Kinh tế Tài chính Thành phố Hồ Chí Minh xây dựng chương trình đào tạo chất lượng hơn và đầy cảm hứng cho sinh viên.

3.3.2. Đề xuất kiến nghị cho Doanh nghiệp

Trong 3 tháng thực tập vừa qua, em rất biết ơn và trân trọng được thực tập tại vị trí thực tập Nhân viên kinh doanh tại Công ty Cổ phần Thương mại - Dịch vụ- Sản xuất Gia Thịnh Phát, đây thực sự là môi trường hoàn hảo và chuyên nghiệp, các anh chị hỗ trợ và hướng dẫn rất tận tâm. Qua việc trải nghiệm thực tế tại Phòng kinh doanh mỗi ngày, em nhận thấy đây là công việc đòi hỏi kỹ năng

giao tiếp tốt và kĩ năng xử lý vấn đề nhạy bén. Em cũng cảm nhận được áp lực chạy số mỗi tháng cũng như sự chính xác tuyệt đối trong công việc khi các anh chị tư vấn rất kĩ lưỡng về sản phẩm, khéo léo giao tiếp để chốt được đơn hàng, tính chiết khấu kĩ lưỡng để không bị sai sót và giải đáp khiếu nại của khách hàng trong suốt quá trình làm việc. Từ đây, em nhận thấy được rằng Phòng kinh doanh có vai trò rất quan trọng trong sơ đồ cơ cấu tổ chức của đơn vị.

PHẦN KẾT LUẬN

Bài báo cáo là sự đúc kết quá trình thực tập của em tại Công ty Cổ phần Thương mại – Dịch vụ- Sản xuất Gia Thịnh Phát trong 12 tuần. Kết cấu bài báo cáo gồm 3 Chương với Chương 1 là những giới thiệu chung về công ty, Chương 2 là mô tả quy trình nghiệp vụ về công việc thực tế tại Phòng kinh doanh, Chương 3 là những bài học kinh nghiệm rút ra từ quá trình thực tập thực tế tại đơn vị.

Em rất biết ơn sự hỗ trợ, hướng dẫn và động viên của các anh chị trong Phòng kinh doanh. Sự tận tâm và nhiệt tình của anh chị giúp em có một kỳ thực tập hữu ích. Trải nghiệm này không chỉ là bước đệm quan trọng mà còn tạo động lực to lớn để em hướng tới vị trí việc làm yêu thích của mình tại công ty. Đây thực sự là một trải nghiệm thực tế và có ý nghĩa quý giá nhất em sẽ không bao giờ quên.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Công ty cổ phần Thương mại – Dịch vụ - Sản xuất Gia Thịnh Phát (2022), “*Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh Công ty Cổ phần Thương mại - Dịch vụ- Sản xuất Gia Thịnh Phát*”
2. Ngô Thê Chi, Nguyễn Trọng Cơ (2008), “Giáo trình Phân tích tài chính doanh nghiệp”, NXB Tài chính, Hà Nội
3. Misa Amis (2023) “10 bước xây dựng quy trình bán hàng chuẩn cho doanh nghiệp”, <https://amis.misa.vn/12939/chuan-hoa-quy-trinh-ban-hang/>

TP.Hồ Chí Minh, ngày ... tháng ... năm 2024

GVHD

SINH VIÊN KÝ TÊN