BỘ CÔNG THƯƠNG

TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

**KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH**



**TIỂU LUẬN**

**MÔN: QUẢN TRỊ BÁN HÀNG**

*Đề tài:*

**PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG QUẢN TRỊ BÁN HÀNG CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG FPT (FPT TELECOM)**

Lớp học phần: DHHTTT16C-420300389306

Nhóm: 11

GVHD: Lê Đức Lâm

Thành phố Hồ Chí Minh, tháng 08 năm 2023

**DANH SÁCH THÀNH VIÊN NHÓM**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Họ và tên** | **Mssv** | **Chức vụ** |
| 1 | Nguyễn Thị Nhị | 21040541 | Nhóm trưởng |
| 2 | Trương Tấn Vinh | 20060141 | Thư ký |
| 3 | Nguyễn Thị Tuyết Ngân | 21035231 |  |
| 4 | Phan Thị Mỹ Lệ | 20017681 |  |
| 5 | Nguyễn Ngân Hà | 20043321 |  |
| 6 | Đinh Văn Lộc | 20121711 |  |
| 7 | U Thanh Thiện | 20081811 |  |

**DANH SÁCH THÀNH VIÊN NHÓM**

**LỜI CẢM ƠN**

**NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**

**DANH SÁCH HÌNH – BẢNG**

**DANH SÁCH TỪ VIẾT TẮT**

**A. LỜI MỞ ĐẦU**

1. Lý do chọn đề tài

2. Đối tượng nghiên cứu

3. Mục tiêu nghiên cứu

4. Phạm vi, phương pháp nghiên cứu

5. Cấu trúc của đề tài

**B. PHẦN NỘI DUNG**

**CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG VÀ QUẢN TRỊ BÁN HÀNG**

1.1. Tổng quan về hoạt động bán hàng

1.1.1. Khái niệm về hoạt động bán hàng

1.1.2. Vai trò của hoạt động bán hàng

1.1.3. Mục tiêu hoạt động bán hàng

1.1.4. Nội dung và các phương thức bán hàng

1.1.5. Lợi ích hoạt động bán hàng

1.2. Tổng quan về quản trị bán hàng

1.2.1. Khái niệm quản trị bán hàng

1.2.2. Chức năng của quản trị bán hàng

1.2.3. Nhiệm vụ của quản trị bán hàng

1.2.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến quản trị bán hàng

1.2.5. Quy trình quản trị bán hàng

**CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG QUẢN TRỊ BÁN HÀNG TẠI FPT TELECOM**

2.1. Tổng quan về Công ty Cổ phần Viễn thông FPT (FPT Telecom)

2.1.1. Giới thiệu chung

2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển

2.1.3. Lĩnh vực kinh doanh

2.1.4. Cơ cấu tổ chức

2.2. Thực trạng hoạt động quản trị bán hàng tại FPT Telecom

2.2.1. Chiến lược marketing của công ty

2.2.2. Chính sách bán hàng

2.3. Đánh giá hiệu quả hoạt động bán hàng của FPT Telecom

2.3.1. Những kết quả đạt được

2.3.2. Những hạn chế

**CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NHẰM NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG QUẢN TRỊ BÁN HÀNG TẠI FPT TELECOM**

3.1. Định hướng phát triển cả Công ty Cổ phần Viễn thông FPT

3.2. Một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động quản trị bán hàng tại FPT Telecom

**CHƯƠNG 4: KẾT LUẬN**

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**