|  |
| --- |
| 1. **Principle *( Nguyên Tắc )***  * Tạo mối quan hệ tốt với đối tác nước ngoài, báo giá kịp thời, cung cấp dịch vụ tốt cho khách hàng trong và ngoài nước. * Cung cấp giá cả cho bộ phận kinh doanh trong nước nhanh chóng. * Tìm kiếm lợi nhuận từ đại lý.  1. **Objective *(Mục Đích )***   *( Qui trình này được lập ra nhằm mục đích chuẩn hóa công việc, chính sách như thế nào )*   * Xác định qui trình thiết lập mối quan hệ với đối tác, agent nước ngoài. * Xác định qui trình khai thác hàng chỉ định hiệu quả. * Hỗ trợ phòng kinh doanh nội địa tìm dịch vụ vận chuyển tốt.  1. **Definition *( Định Nghĩa )*** *(Định nghĩa tên qui trình được thiết lập, các tên, từ viết tắt trong suốt phần diễn giải của một qui trình )*    1. Qui trình Overseas là qui trình thiết lập mối quan hệ bạn hàng với các đại lý nước ngoài, tìm kiếm lợi nhuận từ các hàng chỉ định. Bên cạnh đó qui trình này yêu cầu các ovs phải hỗ trợ tìm dịch vụ, giá cước cho các yêu cầu làm hàng quốc tế từ bộ phận kinh doanh trong nước. Qui trình chỉ rõ các tác vụ phải liên kết với các bộ phận khác trong công ty như bộ phận làm giá, bộ phận chứng từ, bộ kế toán, bộ phận kinh doanh trong nước.    2. Từ viết tắt:   - Agent: Đại lý  - SHL: hãng tàu / shipping line  - GSA: Đại lý làm hàng hoá hàng không/ General Sales Agent  - MCF: Đại lý khai thác hàng lẻ/ Master Coloader  - SHP: Chủ hàng gửi/ Shipper  - CNE: Chủ hàng nhận/ Consignee  - FCL: Giá cước đường biển nguyên container/ Full Container Loading  - AFC: Giá cước đường hàng không/ Airfreight Charge  - LCL: Giá cước hàng lẻ đường biển/ Less than Container Loading  - LCC: Giá dịch vụ tại đầu cảng xuất nhập/ Local charges  - BKG: Phiếu đặt chổ/ Booking  - INQ: Yêu cầu giá/ Inquiry  - PRT: phòng tìm kiếm giá/ pricing team  - TT: Thời gian vận chuyển/ Transit time  - CFS: Kho hàng LCL/ Container Freight Station  - INL: hàng vận chuyển, hải quan nội địa/ Inland service  - Vendor: đối tác làm hải quan, trucking, xe tải.  4.0 **Responsibilities *( Trách Nhiệm )*** *( Qui trình được thiết lập từ phòng ban nào, và trách nhiệm của phòng ban này phải tuân thủ qui trình đã được thiết lập, trong trường hợp có sự phối hợp giữa các phòng ban thì cụ thể phòng ban nào sẽ chịu trách nhiệm trong qui trình này, phần cuối của một qui trình cần có chữ ký sau khi phòng, các bên liên quan cùng thống nhất áp dụng. Trong phần này ghi rõ Tên Bộ Phận thiết lập Qui trình, ai lập và trưởng nhóm, phòng, văn phòng v.v.v hiệu chỉnh )*   * + Liên hệ, tạo mối quan hệ làm hàng với các đại lý nước ngoài. Chào hỏi cung cấp dịch vụ của công ty, chào giá dịch vụ nhanh, hiệu quả.   + Tìm kiếm lợi nhuận từ hàng chỉ định của đại lý, khai thác các khách hàng khi có thông tin từ đại lý đưa về.   + Hỗ trợ tìm kiếm giá, dịch vụ cho các INQ từ phòng sales.   + Cung cấp thông tin đơn hàng cho các bộ phận liên quan.   + Thương lượng, kí kết hợp đồng đại lý và theo dõi công nợ.   + Theo dõi đơn hàng, hỗ trợ các phòng ban khác trong quá trình khai thác hàng, công nợ.   + Đánh giá thị trường, xây dựng chiến lược làm hàng với các agent.   **5.0 Procedures *( Qui Trình )***  *( Mô tả qui trình theo từng bước một cách logic – từng bước như vậy cần có các nhóm thực hiện và chịu trách nhiệm. Chú ý các điểm mốc quan trọng cần phải kiểm tra ( check-points )*  5.1 Qui trình xây dựng mối quan hệ với agent   1. Tìm kiếm thông tin liên hệ của các agent từ các hiệp hội, internet. 2. Gửi thư chào hỏi, tiếp cận với các agent bằng email, chatting apps. Xây dựng và phát triển mạng lưới đại lý. 3. Đánh giá năng lực đại lý. 4. Tiến hành thương lượng, trao đổi hàng hoá, kí kết hợp đồng đại lý. 5. Tổng hợp thông tin đại lý trong bảng airtable.   5.2 Qui trình Khai thác hàng từ đại lý.  a. Hàng xuất từ Cambodia   1. Nhận INQ từ đại lý. Gửi thông tin xác nhận INQ cho đại lý. Tạo QUOTATION code trên airtable để theo dõi. 2. Đánh giá chi tiết INQ, làm rõ các thông tin trong INQ 3. Hàng xuất từ Cambodia: O/F, EXW, FCA, FOB.. 4. Chi tiết: POL, POD, Volume, ETD. Các yêu cầu đặc biệt về transit time, freetime, Dem-Det, BL 5. Tìm kiếm giá từ bảng tariff giá có sẵn hoặc gửi chi tiết INQ cho bộ phận PRT. 6. Nhận phản hồi giá từ PRT và tiến hành tạo Quotation. Gửi Quotation cho đại lý và theo dõi, nhắc nhở đại lý về thực trạng lô hàng. 7. Trường hợp đơn hàng không thành công: Báo lại PRT và giữ liên hệ với đại lý. 8. Trường hợp đơn hàng thành công: 9. Tiến hành liên hệ với shipper, gửi booking request. Yêu cầu các chứng từ cần thiết INV, PKL, VAT, Patent. Mở file W.o. 10. Phản hồi thông tin lô hàng cho đại lý, gửi booking request cho PRT, CUS. Xác nhận thông tin BKG phù hợp với tiến trình lô hàng. Gửi số W.O cho manager approve và CUS. 11. Gửi BKG cho shipper và thông tin BKG cho agent, phòng chứng từ để lên kế hoạch khai thác hàng. 12. Theo dõi quá trình phát hành BL, làm hải quan. Hỗ trợ chứng từ trong quá trình liên hệ với khách hàng. 13. Hoàn thành lô hàng. Theo dõi công nợ. 14. Tổng hợp kết quả làm việc trên Airtable, profit file.   b. Hàng nhập vào Cambodia:   1. Nhận INQ từ đại lý. Gửi thông tin xác nhận INQ cho đại lý. Tạo QUOTATION code trên airtable để theo dõi. 2. Đánh giá chi tiết INQ, làm rõ các thông tin trong INQ 3. Hàng nhập vào Cambodia: DDU, DDP. 4. Chi tiết: POL, POD, Volume, ETD, ETA. Các yêu cầu đặc biệt về loại hàng, chứng từ đặc biệt cho loại hàng theo yêu cầu của chính phủ… 5. Tìm kiếm giá từ bảng tariff giá có sẵn hoặc gửi chi tiết INQ cho bộ phận PRT. 6. Nhận phản hồi giá từ PRT và tiến hành tạo Quotation. Gửi Quotation cho đại lý và theo dõi, nhắc nhở đại lý về thực trạng lô hàng. 7. Trường hợp đơn hàng không thành công: Báo lại PRT và giữ liên hệ với đại lý. 8. Trường hợp đơn hàng thành công: 9. Tiến hành liên hệ với CNEE.. Yêu cầu các chứng từ cần thiết INV, PKL, VAT, Patent. Mở file W.o. Gửi số W.O cho manager approve và CUS. 10. Phản hồi thông tin lô hàng cho đại lý, 11. Kết hợp với phòng CUS, PRT theo dõi quá trình khai thác hàng, làm hải quan của các vendor. Gửi chứng từ cho CNEE trình kí và thông tin tiến trình khai thác hàng cho agent 12. Hoàn thành lô hàng. Theo dõi công nợ. 13. Tổng hợp kết quả làm việc trên Airtable, profit file   c. Cung cấp giá dịch vụ cho sales:   1. Nhận INQ từ SALES. Tạo INQ code trên airtable để theo dõi. 2. Đánh giá chi tiết INQ, làm rõ các thông tin trong INQ 3. Hàng xuất/ nhập vào Cambodia; 4. Chi tiết: POL, POD, Volume, ETD, ETA. Các yêu cầu đặc biệt của lô hàng. 5. Đánh giá, nhìn nhận các đại lý có thế mạnh. 6. Liên hệ đại lý, gửi chi tiết INQ 7. Nhận phản hồi giá từ Agent, 8. Gửi chi tiết giá cho Sales. Theo dõi lô hàng nếu có yêu cầu phát sinh. 9. Trường hợp đơn hàng không thành công: Báo lại Agent và giữ liên hệ với đại lý. 10. Trường hợp đơn hàng thành công: 11. Yêu cầu Sales cung cấp thông tin liên hệ của shipper/cnee. 12. Xác nhận đơn hàng với đại lý 13. Kết nối bộ phận CUS, SALES vào email để theo dõi quá trình khai thác hàng. 14. Hỗ trợ Sales, Cus trong quá trình khai thác hàng. 15. Tổng hợp, báo cáo. |
|  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Qui Trình** | **Diễn Giải** | **Chịu Trách Nhiệm** | **Các Chứng Từ Liên Quan** |
| Thiết lập mối quan hệ  Tìm kiếm thông tin nhà cung cấp  Tổng kết, báo cáo  Nhận INQ | 1. Qui trình xây dựng mối quan hệ với agent.   *( các chú giải qui trình theo từng giai đoạn, nên tương ứng với từng giai đoạn qui trình để tham chiếu cho dễ hiểu )*   1. Tìm kiếm thông tin agent qua website, các hiệp hội, các mối quan hệ và các buổi hội thảo.  * Người liên lạc * Chức vụ * Số điện thoại * Email * Công ty * Địa chỉ * Quốc gia  1. Liên lạc, thiết lập mối quan hệ  * Email chào hỏi * Gọi điện chào hỏi * Trao đổi thông tin hàng hoá, các dịch vụ. * Thu thập giá cước, thế mạnh của agent * Thông tin về công nợ, phương thức thanh toán, thời hạn thanh toán  1. Hoàn thành cơ sở dữ liệu về agent.  * Xây dựng data giá cước, dịch vụ, thông tin liên hệ của đại lý * Báo cáo chi tiết lên ban quản lý.      1. Qui trình khai thác hàng   B1. Hàng xuất từ Cambodia   1. Nhận INQ từ đại lý:   Term:  POL:  POD:  Commodity:  Volume:  Weight:  Special inquiry:   1. Mở số Quotation và check giá.   Đánh giá, tạo quotation   * Đánh giá chi tiết INQ, * Mở số Quotation trên airtable * Tìm kiếm giá trên dữ liệu sẵn có * Gửi thông tin INQ cho PRT * Lập Quotation với chi tiết giá phù hợp.   Chào giá cho đại lý   1. Chào giá cước cho đại lý  * Chào quotation cho đại lý * Giữ liên hệ, hỏi đại lý tình hình lô hàng * Báo huỷ đơn hàng với PRT nếu đơn hàng bị huỷ. * Theo bước 4 nếu đơn hàng thành công   Theo dõi đơn hàng   1. Theo dõi đơn hàng.  * Liên hệ Shipper, gửi Booking request form * Thông báo PRT lấy BGK * Gửi BKG cho shipper, agent * Lập W.O- gửi thông tin W,O cho CUS * Báo CUS tiến hành phát hành BL, khai thác hàng. * Theo dõi tiến độ làm hàng, hỗ trợ CUS, theo dõi tiến độ làm hải quan. * Thông báo tiến trình làm hàng cho đại lý * Hoàn thành, Theo dõi công nợ   Tổng kết, báo cáo   1. Tổng kết, báo cáo.  * Tổng hợp thông tin lô hàng trong Airtable * Báo cáo lượng hàng, profit hàng tháng.   Nhận INQ  B2. Hàng nhập vào Cambodia   1. Nhận INQ từ đại lý:   Term:  POL:  POD:  Commodity:  Volume:  Weight:  Đánh giá, tạo quotation  Special inquiry:   1. Mở số Quotation và check giá.  * Đánh giá chi tiết INQ, * Mở số Quotation trên airtable * Tìm kiếm giá trên dữ liệu sẵn có * Gửi thông tin INQ cho PRT * Lập Quotation với chi tiết giá phù hợp.   Chào giá cho đại lý   1. Chào giá cước cho đại lý  * Chào quotation cho đại lý * Giữ liên hệ, hỏi đại lý tình hình lô hàng * Báo huỷ đơn hàng với PRT nếu đơn hàng bị huỷ. * Theo bước 4 nếu đơn hàng thành công   Theo dõi đơn hàng   1. Theo dõi đơn hàng.  * Liên hệ CNE, yêu cầu chứng từ INV, PKL, VAT, PATENT, CDC… * Thông báo PRT về đơn hàng và CUS để theo dõi * Theo dõi tiến độ làm hàng, hỗ trợ CUS, theo dõi tiến độ làm hải quan. * Thông báo tiến trình làm hàng cho đại lý * Hoàn thành, Theo dõi công nợ   Tổng kết, báo cáo   1. Tổng kết, báo cáo.  * Tổng hợp thông tin lô hàng trong Airtable * Báo cáo lượng hàng, profit hàng tháng.   Nhận INQ  B3. Cung cấp giá cho phòng Sales   1. Nhận INQ từ SALES:   Term:  POL:  POD:  Commodity:  Volume:  Weight:  Special inquiry:   1. Mở số REF và check giá.   Đánh giá, tạo quotation   * Đánh giá chi tiết INQ, * Mở số REF trên airtable * Tìm kiếm giá trên dữ liệu sẵn có * Liên hệ đại lý, tìm kiếm giá   Chào giá cho Sales   1. Chào giá cước cho Sales  * Chào giá cước cho đại lý * Giữ liên hệ, hỏi Sales tình hình lô hàng * Báo huỷ đơn hàng với Agent nếu đơn hàng bị huỷ. * Theo bước 4 nếu đơn hàng thành công   Theo dõi đơn hàng   1. Theo dõi đơn hàng.  * Kết nối CUS, SALES với đại lý * Theo dõi tiến độ làm hàng, hỗ trợ CUS, SALES * Hoàn thành, Theo dõi công nợ   Tổng kết, báo cáo   1. Tổng kết, báo cáo.  * Tổng hợp thông tin lô hàng trong Airtable | Phòng CUS, PRT.  **Phòng kinh doanh**  **Phòng chứng từ**  **Phòng kế toán** | *Bảng thu thập thông tin đại lý/ airtable*  *Bảng dữ liệu giá cước, dịch vụ / airtable*  *Hợp đồng đại lý*  **-BKG form**  **Invoice**  **Packing list**  **Patent**  **VAT** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Mô Tả Chứng Từ:** *( mô tả các chứng từ đi kèm của qui trình theo từng giai đoạn theo file hình ảnh )* | |
| *(Tên của giai đoạn)* | *( hình ảnh đi kèm dạng hình ảnh )* |
| *Hợp đồng đại lý* |  |
| *Bãng dữ liệu đại lý* |  |
| *Bảng dữ liệu REQ* |  |
| *Bảng Quotation* |  |
| *Booking request* |  |
| *Invoice* |  |
| *Packing list* |  |
| *Patent* |  |
| *VAT* |  |
| *Bảng tổng kết* |  |
|  |  |

**Ngày…….. Tháng……..Năm…….**

**Bộ Phận Thiếp Lập Qui Trình : ..........................**

*( Tên người cụ thể : ….................. /Chức Vụ)*

**Xác Nhận & Ký Tên : .................**

*( Tên các bộ phận liên quan, người xác nhận, ký tên )*

**Xác Nhận & Ký Tên : .................**