|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| D:\Voltrans\Michael\Voltrans Team & Functions\logo Voltrans.png | **Quy trình sales trong lĩnh vực Logistics** | Qui Trình Số | VOLJV 001 |
| Phiên Bản | 1.0 |
| Cập nhật lần cuối | 27FEB, 2018 |
| Tổng Số Trang | 05 |
| Ngày Áp Dụng |  |

|  |
| --- |
| 1. **Principle *( Nguyên Tắc )***   Qui trình được thiết lập nhằm huấn luyện giám sát và nâng cao kỹ năng bán hàng.   1. **Objective *(Mục Đích )***   Qui trình được thiết lập nhằm chuẩn hóa các công việc bán hàng, và các chính sách hỗ trợ bán hàng rõ ràng ngắn gọn và hiểu quả nhất, hỗ trợ một nhân viên kinh doanh năm bắt được qui trình bán hàng một cách nhanh nhất và áp dụng trong công việc.   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 )*   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 )*  **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 )* |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Qui Trình** | **Diễn Giải** | **Chịu Trách Nhiệm** | **Các Chứng Từ Liên Quan** |
| **2, Xác định khách hàng mục tiêu,**  **Thu thập thông tin khách hàng**  3, Khai thác khách hàng  Thu thập thông tin lên báo giá  1, Xác định lợi thế  cạnh tranh.  **8, Chăm sóc khách hàng**  7, Theo dõi tiến độ hàng hóa tương tác với bộ phận hỗ trợ  **6, Thương lượng về giá**  **nếu khách hàng có yêu cầu.**  **Chốt deal khách hàng**  **5, Lên báo giá (Quotation) gửi khách hàng**  4, Liên hệ Pricing, Global Network Team, bộ phận XNK lấy giá đầu vào | 1,Xác định lợi thế cạnh tranh.  Nắm được điểm mạnh, điểm yếu của mình sẽ giúp các Salesman biết được nên khai thác mảng nào, tuyến vận chuyển nào…để qua đó tập trung khai thác 1 cách triệt để những điểm là lợi thế cạnh tranh, tránh sales dàn trải và không tập trung.  2, **Xác định khách hàng mục tiêu,Thu thập thông tin khách hàng**  Salesmans bắt đầu thực hiện bước đầu tiên là tìm kiếm thông tin KH tức đối tượng mà mình sẽ hướng đến,.  Để có thể tiếp cận được với khách hàng, trước tiên chúng ta cần phải nắm được những thông tin tối thiểu của khách hàng, ví dụ tên công ty, số điện thoại quản lý, Email, mặt hàng xuất – nhập khẩu, các tuyến mà công ty đó đang xuất – nhập…, càng nắm rõ, cơ hội để bạn tiếp cận được với KH càng cao. Đối tượng của nhân viên Sales Logistics là những nhân viên có quyền quyết định việc booking tàu, Airline, thuê dịch vụ xuất nhập khẩu, hầu hết đó chính là nhân viên xuất nhập khẩu, tuy nhiên ở môt số công ty nhỏ, chủ doanh nghiệp sẽ kiêm luôn nhiệm vụ này.  Vậy làm thế nào để có thể tiếp cận thông tin khách hàng  – Bắt đầu từ các mối quan hệ thân quen  – Tập trung khai thác các tuyến và hàng hóa riêng biệt.  + Lấy ví dụ cụ thể như sau: Công ty đang có thế mạnh tuyến Trung Quốc, Hongkong, Singapore.Ở các nước này theo bạn biết Việt Nam thường xuyên nhập các thiết bị linh kiện điện tử viễn thông, chỉ cần gõ từ khóa bạn sẽ tiếp cận được rất nhiều thông tin của các công ty trên mạng internet từ nhiều nguồn dựa ví dụ Yellowpages, website danh bạ các cty XNK của VN….  + Khai thác khách hàng theo mùa vụ: Nông sản, …  – Tiếp cận thông tin trực tiếp từ hiện trường: Khu công nghiệp, hội chợ triển lãm….  3, Khai thác khách hàng Thu thập thông tin lên báo giá:  \* Thực chất nắm được thông tin khách hàng chỉ là bước đầu tiên trong quá trình Sales, để được khách hàng biết đến và phản hồi phải có sự tương tác giữa nhân viên sales và khách hàng hay nói cách khác đó là tiếp cận để chào hàng  – Telesales (Giới thiệu dịch vụ qua điện thoại)  Chú ý : Hầu hết KH sẽ từ chối nhưng đừng nản lòng, hãy cố gắng xin được thông tin Email của khách hàng để sau này có thể gửi email marketing  – Emailmarketing (Chào dịch vụ qua Email)  Thực hiện liên tục, update giá các tuyến thường xuyên  – Gặp KH trực tiếp  \*Một số thông tin cần khai thác trong trường hợp này:  - Hình thức vận chuyển  - Loại hàng, tính chất hàng hoá: Hàng gì ? Khô hay lạnh?  - Lượng hàng (Volume): Nếu hàng container thì là container bao nhiêu? Số lượng thường xuất (nhập); Nếu hàng lẻ thì cần hỏi số khối (CBM), kích thước, hàng biển hay hàng hàng không ?  - Địa chỉ cảng Xuất – Nhập hàng : POL, POD  - Các yêu cầu về thời gian vận chuyển : ETD  - Các yêu cầu về đại lý handle hàng tại cảng xuất.  - Đối với lô hàng mua giá EXW, DDU, DDP, thì phải biết chính xác địa chỉ của shipper để thông báo cho đại lý nước ngoài  - Khách hàng cần giá hay cần chất lượng dịch vụ.  - Một số nhu cầu đặc biệt về thủ tục và giấy tờ trong quá trình xuất nhập hàng.  4, Liên hệ Pricing Team, Global Network Team, bộ phận XNK lấy giá đầu vào.  *Nhân viên kinh doanh,*  *- Pring Team*  *-Global network Team*  *-XNK*  Sau khi có được đầy đủ thông tin hàng hóa , Nhân viên Sales cung cấp tất cả thông tin có được cho bộ phận phụ trách để thu thập giá đầu vào:  - Global Network Team cung cấp Cước nhập khẩu và các dịch vụ vận tải phát sinh từ nước ngoài .  - Pricing Team: cung cấp Cước xuất khẩu và các dịch vụ vận tải nội địa.  - Bộ Phận XNK: cung cấp giá đầu vào các dịch vụ hải quan, làm các giấy tờ liên quan đến xuất khẩu và nhập khẩu: C/O, công bố, kiểm định chất lượng…..  **5, Lên báo giá (Quotation) gửi khách hàng**  Sau khi nhận được giá từ các bộ phận , Sales sẽ lên báo giá gửi khách hàng  Việc báo giá có thể gửi qua Email hoặc Gửi file báo giá cho khách hàng, khuyến khích gửi Q/O bằng file báo giá được trình bày gọn gàng , chi tiết sẽ có sức thuyết phục hơn.  *Nhân viên kinh doanh*  Chú ý: Sau khi gửi Email báo giá cho khách hàng cần gọi thông báo cho phía khách hàng kiểm tra lại .  **6, Thương lượng về giá nếu khách hàng chốt deal khách hàng**  **TH1: Khách hàng đồng ý với mức giá trên và ủy quyền cho bên mình làm đại lý vận chuyển.**  **TH2: Khách hàng phản hồi giá cao hơn các bên khác và chưa muốn hợp tác, cách xử lý vấn đề này đó là hỏi thêm thông tin khách hàng xem giá của bên mình cao hơn ở phần nào, phần cước biển, cước hàng không hay phần EXW…, từ đó có thể hẹn khách hàng sẽ thương lượng với hãng tàu hoặc agent để báo lại giá cho khách hàng tốt hơn. Đặc biệt có thể yêu cầu KH đưa ra giá yêu cầu (Giá KH có thể làm), từ đó đưa ra báo giá hợp lý.**  *Nhân viên kinh doanh*  **TH3: Khách hàng không phản hồi. Trường hợp này cần gọi điện lại hỏi khách hàng và hỏi tại sao chưa được phản hồi và xử lý như trường hợp thứ 2.**  7, Theo dõi tiến độ hàng hóa tương tác bộ phận hỗ trợ  – Sau khi KH confirm giá qua Email việc đầu tiên cần làm là thông báo việc xác nhận tới bộ phận xuất nhập khẩu và các bộ phận liên quan để lên kế hoạch thực hiện lô hàng.  – Khi hàng sẵn sàng, lấy thông tin lịch vận chuyển từ bộ phận hỗ trợ : Ngày đi (ETD) , ngày đến (ETA), thời gian vận chuyển.. . Đồng thời yêu cầu gửi vận đơn nháp (draft Bill) để kiểm tra.  *Nhân viên kinh doanh, Docs Team, Customer Service Team*  – Gửi lịch hàng về cho khách hàng, đồng thời chứng từ gửi Draft Bill cho khách hàng để check thông tin trên bill, nếu khách hàng yêu cầu sửa lại thông tin thì báo cho bộ phận chứng từ để sửa lại, nếu khách hàng confirm, thông báo cho bộ phận chứng từ để phát hành vận đơn chính thức.  – Kết hợp với các bộ phận khác để làm TK hải quan, giấy phép và vận chuyển phần nội địa nếu được yêu cầu dịch vụ  - Khi khách hàng đã có được hàng trong tay, quá trình care hàng kết thúc, lúc này bộ phận sales có trách nhiệm theo dõi các bên liên quan để tập hợp các hóa đơn chứng từ liên quan tới lô hàng: Hóa đơn, tờ khai hải quan, chứng từ khác liên quan…  - Sales còn có trách nhiệm nhận biên bản bàn giao chứng từ để bàn giao cho KH và phối hợp với kế toán thu hồi công nợ của công ty.  **8, Chăm sóc khách hàng**  - Để có thể nâng cao sự gắn bó để KH tiếp tục cộng tác cùng công ty, cần đẩy mạnh việc chăm sóc khách hàng thường xuyển, quan tâm chia sẻ và hỗ trợ khách hàng các vướng mắc trong công việc.  *Nhân viên kinh doanh*  - Một nhân viên kinh doanh hiệu quả phải là người am hiểu tất cả hoặc công việc của các bộ phận khác. | *Nhân viên kinh doanh*  *Nhân viên kinh doanh*  *Nhân viên kinh doanh* |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| D:\Voltrans\Michael\Voltrans Team & Functions\logo Voltrans.png | **( Tên của qui trình công việc)** | Qui Trình Số | VOLJV 001 |
| Phiên Bản | 1.0 |
| Cập nhật lần cuối | 27Feb, 2018 |
| Tổng Số Trang | 03 |
| Ngày Áp Dụng |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**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 : .................**