Trang bìa

Mục lục

**Mô tả thực tiễn về đề tài: quản lý kinh doanh của một cửa hàng bán đồ ăn nhanh online**

1. Giới thiệu:

Cửa hàng bán đồ ăn nhanh online sử dụng hệ thống quản lý để quản lý hoạt động kinh doanh.

Hệ thống quản lý giúp tự động hóa các quy trình, tăng hiệu quả và tiết kiệm thời gian.

2. Chức năng chính:

Quản lý thực đơn:

Thêm, sửa, xóa món ăn.

Cập nhật giá cả, mô tả, hình ảnh món ăn.

Phân loại món ăn theo danh mục.

Quản lý đơn hàng:

Tiếp nhận đơn hàng từ website, app di động hoặc fanpage.

Xử lý đơn hàng, in hóa đơn, theo dõi tình trạng đơn hàng.

Giao hàng tận nơi hoặc cho khách hàng tự lấy.

Quản lý khách hàng:

Lưu trữ thông tin khách hàng.

Gửi thông tin khuyến mãi, chương trình ưu đãi.

Phân tích hành vi mua hàng của khách hàng.

Quản lý kho hàng:

Theo dõi số lượng nguyên vật liệu.

Nhập xuất kho nguyên vật liệu.

Cảnh báo khi nguyên vật liệu sắp hết.

Báo cáo thống kê:

Doanh thu theo ngày, tháng, quý, năm.

Báo cáo bán hàng theo món ăn.

Báo cáo lợi nhuận.

3. Lợi ích:

Tăng hiệu quả hoạt động:

Tự động hóa các quy trình thủ công.

Tiết kiệm thời gian và chi phí.

Nâng cao năng suất làm việc.

Cải thiện dịch vụ khách hàng:

Đặt hàng và thanh toán nhanh chóng.

Theo dõi đơn hàng dễ dàng.

Nhận thông tin khuyến mãi kịp thời.

Nâng cao khả năng cạnh tranh:

Cung cấp dịch vụ chuyên nghiệp.

Tăng cường sự hài lòng của khách hàng.

Mở rộng thị trường.

4. Triển khai:

Lựa chọn phần mềm quản lý phù hợp với nhu cầu.

Cài đặt và cấu hình phần mềm.

Đào tạo nhân viên sử dụng phần mềm.

Bắt đầu sử dụng hệ thống quản lý.

5. Kết luận:

Hệ thống quản lý là công cụ hữu ích giúp quản lý kinh doanh hiệu quả cho cửa hàng bán đồ ăn nhanh online. Việc sử dụng hệ thống quản lý giúp nâng cao hiệu quả hoạt động, cải thiện dịch vụ khách hàng và nâng cao khả năng cạnh tranh.

**Cơ cấu về tổ chức và nhiệm vụ**

Tổ chức:

Quản lý cấp cao: Bao gồm chủ cửa hàng hoặc quản lý điều hành chung, có trách nhiệm quản lý toàn bộ hoạt động của cửa hàng, từ chiến lược kinh doanh đến quản lý nhân sự và tài chính

Nhân viên vận hành: Bao gồm nhân viên đóng gói, vận chuyển và giao hàng, đảm bảo các đơn đặt hàng được xử lý và giao hàng đúng thời gian

Nhiệm vụ:

Quản lý sản phẩm: Theo dõi và cập nhật danh sách sản phẩm, kiểm soát chất lượng và số lượng hàng tồn kho

Quản lý đơn hàng: Xử lý đơn hàng từ khách hàng, xác nhận và giao hàng đúng hẹn

Quản lý nhân sự: Tuyển dụng, đào tạo và quản lý nhân viên, đảm bảo hiệu suất làm việc và chất lượng dịch vụ

Quản lý tài chính: Theo dõi và quản lý các giao dịch tài chính, bao gồm thu chi và quản lý lợi nhuận

Quảng bá và tiếp thị: Phát triển chiến lược quảng cáo và tiếp thị trực tuyến để thu hút và giữ chân khách

**Quy trình xử lí đơn hàng**

Nhận đơn hàng:

Nhận đơn hàng từ khách hàng thông qua trang web bán hàng hoặc ứng dụng di động

Xác nhận đơn hàng:

Xác nhận thông tin đơn hàng, bao gồm sản phẩm, số lượng, địa chỉ giao hàng và thông tin thanh toán

Xử lí đơn hàng:

Gom hàng và chuẩn bị đóng gói cho việc giao hàng

Giao hàng:

Giao hàng cho đối tác vận chuyển hoặc sử dụng dịch vụ giao hàng của cửa hàng

Theo dõi vận chuyển:

Theo dõi quá trình vận chuyển để đảm bảo đơn hàng được giao đúng thời gian và địa điểm

Xử lí thanh toán:

Xác nhận thanh toán từ khách hàng và cập nhật thông tin thanh toán vào hệ thống

Phản hồi khách hàng:

Thu thập phản hồi từ khách hàng về chất lượng sản phẩm và dịch vụ để cải thiện hoạt động kinh doanh

**Sơ đồ phân rã chức năng**