# NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

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

Giảng viên hướng dẫn

**Phạm Đức Anh**

# MỤC LỤC

# Lời nói đầu

Ngày nay, công nghệ thông tin đã có những bước phát triển mạnh mẽ theo cả chiều rộng và sâu. Máy tính điện tử không còn là một thứ phương tiện quý hiếm mà đang ngày càng trở thành một công cụ làm việc và giải trí thông dụng của con người, không chỉ ở nơi làm việc mà còn ngay cả trong gia đình. Đặc biệt là công nghệ thông tin được áp dụng trên mọi lĩnh vực kinh tế, chính trị, xã hội… Ứng dụng công nghệ thông tin và tin học hóa được xem là một trong yếu tố mang tính quyết định trong hoạt động của quốc gia, tổ chức và trong cả các cửa hàng. Nó đóng vai trò hết sức quan trọng và có thể tạo nên bước đột phá mạnh mẽ. Mạng internet là một trong những sản phẩm có giá trị hết sức lớn lao và ngày càng trở nên một công cụ không thể thiếu, là nền tảng để truyền tải, trao đổi thông tin trên toàn cầu. Bằng internet, chúng ta đã thực hiện được những công việc với tốc độ nhanh hơn, chi phí thấp hơn nhiều so với cách thức truyền thống. Chính điều này, đã thúc đẩy sự khai sinh và phát triển của thương mại điện tử trên khắp thế giới, làm biến đổi đáng kể bộ mặt văn hóa, nâng cao đời sống con người.

Trong hoạt động sản xuất, kinh doanh, thương mại điển tử đã khẳng định được xúc tiến và thúc đẩy sự phát triển của doanh nghiệp. Đối với một cửa hàng, việc quảng bá và giới thiệu sản phẩm đến khách hàng đáp ứng nhu cầu mua sắm ngày càng cao của khách hàng sẽ là cần thiết. Vì vậy, nhóm chúng em đã thực hiện đề tài “***Xây dựng Website bán quần áo cho cửa hàng 7october***”. Cửa hàng có thể đưa các sản phẩm lên Website của mình và quản lý Website đó, khách hàng có thể đặt mua, mua hàng của cửa hàng mà không cần đến cửa hàng, cửa hàng sẽ gửi sản phẩm đến tận tay khách hàng. Website là nơi cửa hàng quảng bá tốt nhất tất cả các sản phẩm mình bán ra.

# CHƯƠNG I: KHẢO SÁT HỆ THỐNG

## **1.1 Giới thiệu đơn vị khảo sát**

**Đơn vị khảo sát:** Cửa hàng thời trang nữ 7october.

**Địa chỉ:** số 595 Nguyễn Trãi - Thanh Xuân - Hà Nội.

**Người đại diện:** Vũ Thị Mai Phương.

**Số điện thoại:** 097 107 1011.

**Email:** [nqh07102011@gmail.com](mailto:nqh07102011@gmail.com).

**Fanpage:** https://www.facebook.com/7octobre.official

**Thành lập:** Có mặt tại Việt Nam từ 20/09/2017, cung cấp và phân phối các mặt hàng thời trang mang một phong cách thời trang hiện đại, năng động đến với các bạn trẻ Việt Nam.

**Quy mô:** Hiện tại có 1 cửa hàng tại Hà Nội gồm 3 nhân viên và 1 quản lý.

**Hình 1.1.** Cửa hàng 7october

## **1.2 Khảo sát**

**Hình thức khảo sát**

**Phỏng vấn**

Quan sát hiện trường

Nghiên cứu tài liệu

**Đối tượng khảo sát**

- Tư vấn/Nhân viên bán hàng: Vũ Hồng Nhung.

- Quản lý: Cao Ngọc Lương.

- Khách hàng: Nguyễn Thị Minh Châu.

**a, Phỏng vấn nhân viên tư vấn bán hàng**

**-** Ngày phỏng vấn**:** 8h30 ngày 28/02/2021

**-** Nội dung phỏng vấn: Nghiệp vụ và công việc của nhân viên tư vấn bán hàng

- Các câu hỏi:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Câu hỏi** | **Câu trả lời của nhân viên** | **Ghi chú** |
| **1** | Các dòng sản phẩm được bày bán tại showroom? | Các loại đầm chân váy, áo, quần: Jumpsuit Lụa ống suông cổ ve đỏ đô, Đầm A Tapta, Áo vest Nhung túi có nắp xanh rêu kẻ đen mã C30399V. |  |
| **2** | Khách hàng sẽ được hướng dẫn gì về các dịch vụ và chương trình khuyến mãi của cửa hàng? | Khách hàng sẽ được hướng dẫn về các ưu đãi khi mua xe như: được tặng kèm phụ kiện, các chính sách chính sách đổi trả của showroom. |  |
| **3** | Nhân viên sẽ tư vấn gì về sản phẩm cho khách hàng | mẫu, size kích thước, cân nặng chiều cao, màu sản phẩm có, gửi feedback để khách tham khảo. |  |
| **4** | Theo bạn yếu tố nào sẽ quyết định đến việc mua hàng của khách hàng. | Thái độ bán hàng, nhanh nhạy trong việc nắm bắt tâm lý khách hàng |  |
| **5** | Bạn thường tư vấn khách qua kênh tư vấn nào | 2 kênh tư vấn chính: trực tiếp và hotline. |  |
| **6** | Theo bạn như nào là một dịch vụ khách hàng tốt | Phù hợp và đảm bảo đáp ứng tất cả các yêu cầu của khách hàng. |  |
| **7** | Yêu cầu hay mong muốn cải thiện gì từ cửa hàng trong thời gian tới | Có thêm website để thuận tiện cho việc quảng bá sản phẩm của người bán cũng như gia tăng doanh thu |  |

**b, Phỏng vấn trưởng phòng dịch vụ**

**-** Ngày phỏng vấn: 13h ngày 28/02/2021

- Người được phỏng vấn: Nguyễn Thành Nam

- Các câu hỏi:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Câu hỏi** | **Câu trả lời** | **Ghi chú** |
| **1** | Showroom có những bộ phận nào? | Showroom có 2 bộ phận chính là: phòng trưng bày, phòng dịch vụ |  |
| **2** | Dòng sản phẩm nào bán tốt nhất tại showroom? | Đầm Gấm tay voan dài cổ tim họa tiết đen trắng mã Y57267I, Áo khoác Thô kim sa cúc đóng chéo vàng mã Y35419là những sản phẩm có lượng bán ra tốt nhất tại showroom. |  |
| 3 | Có những phương thức hàng/thanh toán như thế nào? | - Phương thức bán hàng:  - Phương thức thanh toán: |  |
| **4** | Các dịch vụ chăm sóc khách hàng |  |  |
| **5** | Cách giải quyết các khiếu lại của khách hàng? | 1.Tìm hiểu, nắm bắt nguyên nhân  2. Đưa ra cách khắc phục đền bù phù hợp cho từng trường hợp |  |
| **6** | Mẫu mã của cửa hàng |  |  |
| **7** | Nền tảng bán hàng |  |  |
| **8** | Khoảng giá của sản phẩm |  |  |
| **9** | Hàng tồn xử lý như thế nào | - Tổ chức các chương trình khuyến mãi, tri ân khách hàng |  |
| **10** | Số lượng nhân viên, cơ cấu tổ chức |  |  |
| **11** | Số lượng chi nhánh |  |  |
| **12** | Cửa hàng đã có website chưa(nếu chưa đưa ra y/c về website) |  |  |

**+ Phiếu khảo sát nhu cầu Thiết kế**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STT** | **Câu hỏi** | **Nhu cầu** |
| **1** | Website gồm bao nhiêu trang? Là những trang nào? |  |
| **2** | Liệt kê các URL(đường dẫn địa chỉ) của các website bạn có nhu cầu tham khảo về tính năng, màu sắc,... |  |
| **3** | Phong cách của trang web(cổ đại, hiện đại, ấm áp, tươi sáng,...) |  |
| **4** | Đối tượng người dùng web là những ai? Trình độ tiếp cận. |  |
| **5** | Ngôn ngữ chính | Tiếng Việt + Tiếng Anh |
| **6** | Đã có email tên miền chưa? | Đã có |
| **7** | Xu hướng web mong muốn (đơn giản, màu mè?) | Bố cục rõ ràng, dễ tìm kiếm |
| **8** | Mong muốn gì từ việc sử dụng dịch vụ web của chúng tôi? Yêu cầu giải pháp? | Tư vấn về gói dịch vụ sau thiết kế (chính sách bảo hành, chi phí thêm mới,...) |

**c, Phỏng vấn Khách mua hàng**

- Ngày phỏng vấn: 15h40 ngày 28/02/2021

- Người được phỏng vấn: Nguyễn Thị Nga

- Các câu hỏi:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| STT | Câu hỏi | Câu trả lời | Ghi chú |
| 1 | Làm thế nào bạn biết đến cửa hàng? | Người quen giới thiệu. | . |
| 2 | Bạn có cảm thấy thoải mái với thái độ phục vụ cửa hàng không? | - Khá hài lòng. |  |
| 3 | Sản phẩm của cửa hàng có đáp ứng được nhu cầu của bạn hay không? | - Có, nhưng tương đối mất thời gian tìm kiếm mặt hàng. |  |
| 4 | Bạn có nguyện vọng hay ý kiến góp ý gì đối với cửa hàng hay không? | - Mong muốn của hàng có thêm website bán hàng. |  |
| 5 | Bạn mong muốn gì ở website của cửa hàng? | Giao diện dễ nhìn, dễ dùng, cập nhật sản phẩm mới nhanh |  |
|  |  |  |  |

**d, Phỏng vấn nhân viên bán hàng.**

- Ngày phỏng vấn: 17h ngày 28/02/2021

- Người được phỏng vấn: Trần Thảo Mai

- Nội dung phỏng vấn: Nghiệp vụ và công việc của nhân viên bán hàng

- Các câu hỏi dự kiến:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Câu hỏi** | **Câu trả lời** | **Ghi chú** |
| 1 | Khách hàng thanh toán như nào? | Khách hàng trả tiền mặt hoặc chuyển khoản |  |
| 2 | Khi mua sản phẩm khách hàng cần đề lại những thông tin gì? (Dành cho nhân viên bán hàng) | Khách hàng cần để lại: họ tên, số điện thoại. Và tùy từng thời điểm showroom có thể yêu cầu khách hàng cung cấp thêm một số thông tin để đảm bảo việc sử dụng dịch vụ. | Để dễ dàng chăm sóc khách hàng |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| 5 |  |  |  |

## **1.3 Chi tiết đơn vị khảo sát**

### **1.3.1 Danh mục các mặt hàng của cửa hàng**

Danh mục các sản phẩm: Áo, đầm, quần, chân váy, thun, len, da, gấm, nhung, lưới.

Đồ phụ kiện: Các phụ kiện đi kèm như khan, túi, giày, dép.

### **1.3.2 Các nghiệp vụ của cửa hàng**

* **Bán hàng trực tiếp**

- Bán trực tiếp tại cửa hàng.

- Khách hàng chọn sản phẩm tại cửa hàng

* Khách hàng có thể thanh toán bằng tiền mặt tại cửa hoặc dùng thẻ ngân hàng thanh toán.
* Thanh toán hóa đơn cửa hàng trước khi nhận đồ.
* Bán hàng Online

- Bán hàng thông qua nền tảng Facebook và Shopee

- Khách hàng chọn sản phẩm xác nhận mua tại giỏ hàng.

- Khách hàng có thể thanh toán qua ví điện tử hoặc trả tiền khi nhận được hàng.

### **1.3.3 Các dịch vụ**

* Các dịch vụ ưu đãi giảm giá, quà tặng khách hàng khi mua hàng.
* Chương trình bảo hành, chăm sóc khách cũ, chính sách đổi trả.
* Dịch vụ hậu mua hàng:
* Bảo hành, đổi trả theo định kỳ cho khách hàng có nhu cầu và khách hàng đang trong thời gian bảo hành nhận được ưu đãi. (Theo chương trình bảo hành của cửa hàng).
* Trang sức phụ kiện chính hãng.
* Chăm sóc khách hàng thông qua tổng đài và website hỗ trợ hoặc bộ phận hỗ trợ khách hàng tại cửa hàng.

### **1.3.4 Tổ chức quản lý hoạt động**

* Tổ chức quản lý và chăm sóc khách hàng: phân loại, khoanh vùng đối tượng theo độ tuổi phù hợp (25-40), chia khách hàng thành các nhóm có mức thu nhập khác nhau, đánh giá khách hàng tiềm năng, quản lý lịch hẹn giao hàng, báo cáo CSKH.
* Quản lý hệ thống: quản lý chuỗi cơ sở trung tâm, quản lý nhân viên, nhập xuất kho, dịch vụ, thu chi.
* Nhân viên: tiếp đón, tư vấn hỗ trợ khách hàng, kiểm kho, xuất kho, thanh toán, báo cáo doanh thu.

### **1.3.5 Các tình huống thường gặp khi quản lý cửa hàng quần áo.**

* **Số lượng hàng hoá nhiều, mẫu mã thay đổi nhanh**

Đa phần các sản phẩm thời trang, áo quần là các mặt hàng thay đổi nhanh, nên lượng hàng về thường xuyên, thay đổi liên tục và thường một mẫu chỉ nhập về 1 vài lần rồi thôi.

* **Hàng không có mã**

Cũng do đặc thù hàng về nhiều, đa dạng về mẫu mã màu sắc, lại chưa có công cụ hỗ trợ, nên chủ shop không đánh mã hàng để quản lý, hoặc đánh mã ko theo hệ thống, mã trùng nhau …

* **Lệch kho, mất hàng**

Nhầm hàng: các mẫu hàng gần giống nhau, nhân viên khó phân biệt, lệch giữa các size hoặc màu sắc của cùng một mẫu.

Mất hàng do khách hoặc nhân viên lấy.

* **Lệch tiền**

Những sai sót về kho sẽ dẫn đến những mất mát về tiền. Những sai sót về tiền cũng xuất phát từ gian lận trong vận hành như gian lận chương trình khuyến mãi.

Ngoài ra sai lệch về tiền cũng xảy ra do phương pháp quản lý, kiểm soát. Cửa hàng giống như một doanh nghiệp thu nhỏ, với số lượng giao dịch hàng ngày lớn. Ngoài các hoạt động mua bán hàng, cửa hàng còn phát sinh các chi phí vận hành, điện nước, internet, v.v.

* **Quản lý hàng hoá**

Nếu sản phẩm không có mã hàng thì kiểm tra tổng hàng, phân loại và kiểm đếm số lượng, đánh mã. Sau đó cho nhân viên ký nhận vào. Hàng ngày bán hàng thì bắt tất cả nhân viên nhập số lượng bán hàng vào sổ sách, phần mềm.

* **Quản lý thu chi tiền**

Thu tiền nhân viên vào cuối ca, hoặc bắt nhân viên ký vào sổ số tiền bán được và bàn giao cho nhân viên ca tiếp theo.

* **Quản lý khách hàng**

Thu thập thông tin khách hàng lúc bán hàng: họ tên, số đt, email, ngày sinh. Thường xuyên phân tích các dữ liệu thu được: Khách thường mua những mặt hàng nào, bao lâu mua một lần, giá trị đơn hàng trung bình là bao nhiêu, sắp đến ngày sinh nhật chưa … để tiến hành các hoạt động chăm sóc khách hàng, chào hàng.

* **Quản lý nhân viên**

Nhân viên là bộ mặt của cửa hàng đào tạo nhân viên của mình các kỹ năng và thái độ cần thiết, thưởng phạt rõ ràng đối với nhân viên

### **1.3.6 Quy trình mua hàng**

**a, Tư vấn**

Khi khách hàng đến với showroom của cửa hàng hoặc liên hệ qua điện thoại hoặc gửi yêu cầu hỗ trợ qua website của cửa hàng, khách hàng sẽ được đội ngũ bán hàng của cửa hàng trực tiếp tư vấn và giới thiệu thương hiệu, dòng sản phẩm cụ thể mà khánh muốn hỏi, mẫu cũng như size kiểu dáng phù hợp đáp ứng nhu cầu và điều kiện của khách hàng.

**b, Đặt hàng**

Khi khách hàng lựa chọn được loại sản phẩm phù hợp, khách hàng sẽ tiến hành đặt hàng với công ty bằng cách liên hệ trực tiếp với showroom theo sự hướng dẫn trực tiếp của nhân viên tư vấn bán hàng của cửa hàng.

**c, Thanh toán**

Khách hàng sẽ thực hiện thanh toán cho cửa hàng theo phương thức trả bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản

**d, Giao kết hóa đơn**

Sau khi khách hàng thanh toán, nhân viên tư vấn bán hàng của của hàng sẽ xin thông tin như số điện thoại, địa chỉ để gửi hàng đối với khách hàng online và để nhập vào hệ thông phục vụ viêc chăm sóc khách hang. Khách hàng nhận hóa đơn và sản phẩm sau khi đã thanh toán.

## **1.4 Dự kiến chức năng**

### **1.4.1 Dự kiến chức năng quản lý**

* **Chức năng 1: Quản lý thông tin khách hàng bao gồm:**
* Thêm mới thông tin khách hàng khi có khách hàng mới, thay đổi sửa chữa hoặc tìm kiếm thông tin khách hàng.
* Thông tin khách hàng bao gồm: mã khách hàng, họ tên, địa chỉ, số điện thoại, email, v.v.
* **Chức năng 2: Quản lý thông tin sản phẩm bao gồm:**
  + Thêm mới khi nhập hàng về, sửa các thông tin hàng hóa khi cần, xóa hoặc tìm kiếm thông tin các sản phẩm.
  + Thông tin hàng hóa gồm: mã hàng, tên hàng, mô tả hàng hóa, thông tin đổi trả, số lượng.
* **Chức năng 3: Quản lý thông tin nhà cung cấp bao gồm:**
  + Thêm mới thông nhà cung cấp, thay đổi sửa chữa, tìm kiếm thông tin nhà cung cấp.
  + Thông tin sản phẩm kèm theo tương ứng với nhà cung cấp.
* **Chức năng 4: Quản lý nhân viên bao gồm:**
* Thêm mới nhân viên khi có nhân viên mới đồng thời cho phép chỉnh sửa, tìm kiếm, xóa các nhân viên.
* Thông tin nhân viên gồm: mã nhân viên, tên nhân viên, địa chỉ, số điện thoại, tuổi, giới tính, bộ phận làm việc.
* Quyền hạn truy cập tương ứng với chức vụ.
* **Chức năng 5: Báo cáo thống kê bao**
* Thống kê doanh thu, hoạt động của cửa hàng theo từng tuần, quý, năm.
* Thống kê số sản phẩm bán ra và tồn kho theo khoảng thời gian cụ thể.
* **Chức năng 6: Quản lý khách hàng**
* Truy xuất thông tin khách hàng.
* Kiểm tra các đơn hàng.
* **Chức năng 7: Quản lý tài khoản**
* Thêm, sửa, xóa, tìm kiếm tài khỏan

### **1.5.2 Dự kiến chức năng Quản lý nhân viên**

* **Chức năng 1: Quản lý bình luận:**
* Thêm bình luận, xóa bình luận, ẩn các bình luận và chỉnh sửa.
* **Chức năng 2: Quản lý tin nhắn bao gồm:**
  + Trả lời hoặc thêm tin nhắn tự động.
* **Chức năng 3: Quản lý đơn hàng bao gồm:**
  + Xuất hóa đơn.
  + Vận chuyển hàng hóa.

### **1.4.3 Dự kiến chức năng khách hàng**

* **Chức năng 1: Hỗ trợ trực tuyến**
  + Đưa rathông tin sản phẩm.
  + Cách thức giao dịch.
  + Phản hồi của khách hàng.
* **Chức năng 2: Mua sản phẩm.**
  + Lựa chọn sản phẩm.
  + Đặt hàng.
  + Thanh toán.
  + Nhập thông tin mua hàng (mua online).

## **1.6 Phát biểu bài toán**

**Quản lý tài khoản** cho phép từng đối tượng sử dụng truy cập vào trang web để sử dụng các chức năng với các quyền hạn khác nhau. Đối với khách hàng việc đăng kí/đăng nhập được diễn ra nhanh chóng. Sau khi điền tên tài khoản và mật khẩu người dùng đã có thể dễ dàng vào trang web để mua hàng hoặc xem sản phẩm. Nếu như chưa có tài khoản thì khách hàng có thể dễ dàng đăng ký tài khoản mới một cách dễ dàng bằng việc điền đầy đủ họ tên, số điện thoại, địa chỉ email cũng như thiết lập mật khẩu để có thể đăng nhập được vào hệ thống. Đối với đối tượng sử dụng là quản lý cửa hàng sẽ được cấp một tài khoản và mật khẩu riêng sau khi đăng nhập vào được hệ thống thì người quản lý sẽ thực hiện được chức năng thêm, sửa, xóa và chức năng phân quyền. Chức năng phân quyền sẽ giúp cho quản lý cửa hàng phân chia quyền hạn cho từng đối tượng sử dụng hệ thống. Ví dụ nhân viên có quyền hạn quản lý tin nhắn, bình luận, đơn hàng, thanh toán, nhân viên dễ dàng theo dõi và thực hiện được chức năng thêm, sửa, xóa. Với quyền là quản lý thì người dùng có tất cả các quyền hạn trong hệ thống. Về khách hàng có thể mua sản phẩm và thanh toán.

**Quản lý danh mục sản phẩm** giúp cho khách hàng dễ dàng tìm kiếm sản phẩm một cách dễ dàng. Sản phẩm sẽ được phân chia ra theo từng loại riêng khách hàng có thể tìm kiếm qua đặc điểm của sản phẩm, thương hiệu, công dụng của sản phẩm. Không chỉ có các mục về sản phẩm mà còn có những mục như thông tin giới thiệu sản phẩm, mục tin tức về ưu đãi, chương trình khuyến mãi của cửa hàng, mục chia sẻ về những sản phẩm mới nhất hay mẹo nhỏ khi sử dụng sản phẩm. Đối với admin quản lý loại sản phẩm giúp cho dễ dàng quản lý loại danh mục mặt hàng đang được đăng bán, giúp cho việc thêm, sửa, xóa, tìm kiếm danh mục sản phẩm được thuận tiện và nhanh chóng.

**Quản lý sản phẩm** cho phép quản lý thêm, sửa, xóa thông tin hình ảnh sản phẩm. Cập nhật liên tục các chương trình khuyến mãi cho từng sản phẩm, cũng như mức giá của sản phẩm đó. Đối với người quản lý có chức năng quản lý sản phẩm sẽ giúp cho việc kiểm soát số lượng hàng hóa dễ dàng hơn. Từ những con số thống kê được trên hệ thống thì quản lý có thể nắm rõ được số lượng chính xác sản phẩm bán chạy, sản phẩm tồn kho để từ đó đưa ra những chiến lược để đẩy mạnh doanh số cho cửa hàng.

**Nghiệp vụ tìm kiếm sản phẩm** sẽ giúp cho quản lý, nhân viên và khách hàng dễ dàng tìm kiếm sản phẩm một cách nhanh chóng qua thanh công cụ. Đối với khách hàng, trên mục tìm kiếm sẽ có bộ lọc sản phẩm để khách hàng có thể chọn như tên hàng, mã hàng, khoảng giá, thu hẹp phạm vi tìm kiếm những sản phẩm mình quan tâm nhất.

**Nghiệp vụ thanh toán** giúp cho khách hàng có thêm nhiều sự lựa chọn khi tiến hành thanh toán sản phẩm. Khách hàng có thể thanh toán trực tiếp trên hệ thống thông qua ví điện tử, tài khoản ngân hàng, nhận hàng khi thanh toán. Trên hệ thống mỗi đơn hàng sau khi khách hàng đặt hàng sẽ có các phương thức thanh toán khác nhau, khách hàng lựa chọn cách thức phù hợp với cá nhân. Trong trường hợp khách hàng không có ví điện tử hoặc tài khoản ngân hàng thì trên hệ thống sẽ mặc định là thanh toán khi nhận hàng. Lúc này sẽ nhờ đến bên giao hàng thu tiền hộ của khách hàng và cập nhập trên hệ thống đơn hàng đã thanh toán và giao thành công. Sau khi hoàn tất các bước trên thì quá trình mua hàng và bán hàng sẽ đưa về trạng thái đơn hàng giao thành công.

**Nghiệp vụ quản lý đơn hàng** giúp cho Quản lý và nhân viên tiếp nhận đơn hàng, hỗ trợ khách hàng trong quá trình lên đơn hàng. Đảm bảo hàng hóa có chất lượng và dịch vụ tốt nhất đến với khách hàng. Đồng thời đây cũng là quá trình duyệt thông tin về ngày giao hàng, sản phẩm thay thế, trạng thái xử lý đơn hàng và những đơn hàng thực hiện trước đó của khách hàng.

**Chức năng tư vấn chăm sóc khách hàng** giải đáp thắc mắc, bảo hành bảo trì. Bộ phận chăm sóc khách hàng có sự ảnh hưởng đến sự thành công của cửa hàng. Một cửa hàng muốn tồn tại vững chắc cần phải có lượng khách hàng trung hàng đối với sản phẩm được tung ra thị trường. Bộ phận chăm sóc khách hàng giúp cho cửa hàng duy trì khách hàng hiện tại và tạo ra khách hàng tiềm năng. Chăm sóc khách hàng bằng việc giải quyết những khiếu nại của khách hàng, trả lời giải đáp thắc mắc của khách hàng hỗ trợ đặt hàng, hủy đơn hàng, hoàn tiền hoặc đổi hàng cho khách hàng. Ngoài ra bộ phận chăm sóc khách hàng sẽ tư vấn các chương trình khuyến mãi, giảm giá dành cho khách hàng và thu thập và phân tích nhu cầu của khách hàng nhằm đề xuất chiến lược phát triển với nhà quản lý nhằm đem lại doanh số cho cửa hàng.

**Nghiệp vụ báo cáo thống kê** chiếm một phần rất quan trọng trong quá trình kinh doanh. Thống kê giúp cửa hàng có thể nắm bắt được các số liệu hàng đọng lại trong kho cũng như mặt hàng xuất được trong hàng tháng. Từ đó, giúp các bộ phận khác triển khai kế hoạch cho các mặt bán chạy và giải quyết hàng tồn trong cửa hàng. Bên cạnh đó việc thống kê báo cáo theo từng ngày sẽ giúp cho cửa hàng nắm bắt được doanh số bán hàng để từ đó đưa ra các chương trình khuyến mại nhằm kích cầu khách hàng đem lại lợi nhuận cho cửa hàng. Trong đó, nhân viên có nhiệm vụ thống kê theo từng tiêu chí mà người quản lý mong muốn.