**QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ CỦA CỬA HÀNG**

1. **Quy trình nghiệp vụ:**

**1.1 Các hình thức hoạt động bán hàng:**

***1.1.1 Bán hàng không trực tiếp:***

- Bước vào ca nhân viên kiểm tra danh mục hàng đầu ca gồm: khách hàng tiềm năng, kiểm tra trong danh sách khách hàng thông tin của khách hàng để có những phương pháp tiếp cận khách hàng. Xem cập nhật chương trình khuyến mãi, dịch vụ mới, kiểm tra bảng giá, lau chùi vệ sinh hàng hóa, cập nhật chính sách mua hàng.

- Nhân viên bán hàng ngồi vào bàn làm việc với các công cụ bán hàng được trang bị sẵn sàng như: điện thoại, sổ tay, máy vi tính, mãy fax, để làm việc với khách hàng.

- Tiếp nhận thông tin khách hàng đặt mua hàng online, qua các kênh mua sắm. Tiến hành lấy thông tin khách hàng gồm: tên, địa chỉ, số điện thoại liên lạc, email ( không bắt buộc ), đơn hàng.

- Kiểm tra đơn hàng, hàng còn , hàng hết. Nếu hết hàng thì chuẩn bị phương án tư vấn sản phẩm tương ứng, và báo cáo hiện trạng với khách hàng.

- Sau khi nắm thông tin trên tiến hành chuẩn bị tài liệu về sản phẩm, chính sách, chế độ của của hàng với sản phẩm tron đơn hàng của khách hàng.

- Sau khi chuẩn bị đầy đủ tiến hành liên lạc với khách hàng, để xác nhận đơn hàng, xác nhận thanh toán ( quy trình thanh toán ), xác nhận lên đơn và tiến hành chuẩn bị hàng , bàn giao cho bên vận chuyển. Cập nhật đơn hàng lên hệ thống.

- Đóng phiên tư vấn , xác nhận đơn hàng sang vận chuyển.

***1.1.2: Bán hàng trực tiếp****:*

- Khi có khách hàng mới vào cửa hàng, nhân viên tư vấn chào đón, mới khách hàng vào khu vực bàn tư vấn, nếu khách hàng có xem trước, chuẩn bị thông tin sản phẩm muốn mua, nhân viên tư vấn kiểm tra tình trạng hàng hóa trong kho, tại cửa hàng. Xem thông tin tư vấn cho khách hàng về hiện trạng hàng hóa, chính sách, đãi ngộ của công ty đối với sản phẩm đó.

- Sau khi tư vấn với các thông tin, chính sách của sản phẩm cho khách hàng xem sản phẩm thực tế nếu có sản phẩm đó tại cửa hàng ( chi nhánh).

- Sau khi tư vấn xong , nêu khách hàng chốt mua hàng. Hỏi xem khách hàng từng mua hàng bên cửa hàng chưa nếu có thì lấy số điện thoại tìm kiếm thông tin khách hàng trong hệ thống, rồi xác nhận lại với khách hàng và tạo đơn hàng. Nếu chưa từng mua hàng thì tiến hành lấy thông tin khách hàng gồm: tên, địa chỉ, số điện thoại liên lạc, email ( không bắt buộc ). Tiến hành tạo đơn hàng báo giá đưa khách hàng đến với quầy thanh toán, có các hình thức thanh toán: tiền mặt , chuyển khoản hoặc quẹt thẻ ngân hàng, trả góp qua các công ty tài chính, ngân hàng.

- Sau khi thanh toán xong, xuất hóa đơn trao hàng cho khách hàng. Xác nhận lại chính sách, và quà tặng nếu có. Chuyển trạng thái đơn hàng sang hoàn thành.

**1.2 Các thủ tục bán hàng:**

**-** Sau khi xác nhận người mua đồng ý với đề nghị mua hàng. Nhân viên tiến hành làm hóa đơn giao hàng, tính và nhận tiền thanh toán từ khách hàng, thực hiện các cam kết đã thỏa thuận về số lượng, thời gian giao hàng, vận chuyển, bốc xếp … tất cả đều phải đúng nguyên tắc, thuận lợi cho khách hàng, giao hàng có kèm hóa đơn cho khách hàng.

- Nhân viên có thể đề nghị với khách hàng các khuyên mãi đi kèm với việc mua hàng như là thanh toán nhanh , đầy đủ hay có thể giam phần chi phí vẫn chuyển hay thanh toán trên các chương trình khuyễn mãi được áp dụng trong hệ thống dựa trên số lượng sản phẩm mà khách hàng mua.

**1.3 Chăm sóc bán hàng**

**-** Chính sách bảo hành của hàng hóa: Để được bảo hành khách hàng cần liên hệ với hotline của cửa hàng hoặc đem sản phẩm trực tiếp đến cửa hàng gần nhất, liên hệ với cửa hàng qua các mạng xã hội như facebook, zalo, … Sau đó cần gửi sản phẩm đến các cửa hàng gần nhất.

- Điều kiện bảo hành:

\* Đủ điều kiện bảo hành:

Sản phẩm nếu có tem niêm phong (seal) trên sản phẩm thi tem niêm phong phải còn nguyên vẹn.

Đối với sản phẩm bảo hành trên hộp: sản phẩm còn đầy đủ hộp.

Sản phẩm không trầy xước, cấn móp, bể, vỡ, biến dạng so với ban đầu.

Dữ liệu ( lưu trữ trong sản phẩm: laptop, máy tính bàn, thẻ nhớ, ổ cứng…) khôg thuộc phạm vi bảo hành. Chúng tôi hoàn toán ý thức được tầm quan trọng của dữ liệu của quý khách hàng và luôn cố gắng hết sức để hổ trợ - hướng dẫn quý khách hàng trong việc sao lưu dữ liệu. Cửa hàng không chịu trách nhiệm về bất cứ thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp nào gây ra cho quý khách hàng nếu dữ liệu lưu trong sản phẩm bị tiết lộ, bị mất, bị hư hỏng trong quá trình kiểm tra, xử lý bảo hành.

\* Không đủ điều bảo hành:

Hết thời hạn bảo hành.

Không có tem niêm phong, hoặc bị tẩy xóa, không còn nguyên vẹn dạng ban đầu.

Không bị tác động vật lý làm trầy xước, cong vênh, rạn nứt, bể vỡ trong quá trình sử dụng.

Bị hư hỏng do tự ý thảo mở, sữa chửa, thay đổi cấu trúc sản phẩm bên trong mà chưa cs sự xác nhận đồng ý hoặc giảm sát bởi kỹ thuật viên.

Bị hư hỏng, chập, cháy do sử dụng sai mục đích, tự ý tháo, lắp đặt không tuân theo hướng dẫn sử dụng đính kém theo sản phẩm.

Bị hư hỏng do các yêu tố bên ngoài.

**-** Hoạt động cung cấp dịch vụ hậu mãi:

\* Vận chuyển hàng miễn phí nội thành Thành phố Hồ Chí Minh với những đơn hàng trên 3tr.

\* Tư vấn thiết kế, sửa chữa miễn phí.

- Hoạt động theo dõi thái độ, đánh giá của khách hàng và giữ gìn mối quan hệ với khách hàng:

\* Những chương trình khuyến mãi đi kèm với khách hàng cũ đã từng mua hàng.

\* Gọi điện tham khảo đánh giá về chất lượng sản phẩm đã mua và đang sử dụng.

**1.4 Quản lí kho hàng**

**-** Quản lý nhiều kho hàng, nhiều chi nhánh khác nhau, quản lý hàng hóa, quản lý điều chuyển hàng hóa giữa các kho trong hệ thống.

- Kiểm tra nhanh lượng tồn kho khả dụng của các mặt hàng trên hóa đơn bán hàng, tự động yêu cầu và xác nhận lấy hàng ở kho khác bổ sung nếu thiếu. Hỗ trợ kiểm tra nhanh công nợ khách hàng ngay trong khi lập đơn bán hàng.

- Quản lý nhập hàng: Khi kiểm kho phát hiện sản phẩm gần hết phải có kế hoạch nhập hàng rõ ràng, cụ thể. Bắt đầu đặt đơn đặt hàng ở bên kho tổng. Chuyển sang bộ phận kiểm duyệt kế hoạch duyệt đơn hàng. Sau khi kiểm duyệt xong thì chốt đơn hàng đó. Và bắt đầu cập nhật thông tin đơn hàng trên đường đi. Khi chuyển hàng đến phải kiểm duyệt lại lần nữa về sản phẩm cũng như số lượng và nhập hàng về kho. Xong sẽ bắt đầu thành toán đơn hàng/công nợ.

**1.5 Quản lí tài chính / ngân sách:**

**-** Quản lý các thông tin về tài chính bao gồm sổ quỹ, sổ ngân hàng,.. số dư quỹ, số dư ngân hàng theo từng chi nhánh hoặc tổng thể. Quản lý các hoạt động thu/chi, dòng tiền hàng hóa, doanh số bán hàng, lợi nhuận, hoa hồng…

- Quản lý công nợ: Quản lý công nợ phải thu, phải trả, tự động cảnh bảo công nợ đến hạn, quá hạn. Đối chiếu công nợ, quản lý chi tiết từng lần thanh toán, số phiếu thanh toán đối với khách hàng và nhà cung cấp.

- Quản lý quỹ tiền mặt, tài khoản ngân hàng của từng chi nhánh. Tiếp nhận và xử lý các trường hợp khách trả lại hàng. Theo dõi bão cáo tình hình bán hàng theo thời gian của từng thương hiệu, nhóm hàng, mặt hàng,... Thống kê hàng bán chạy, tồn kho lâu ngày,…

- Các phân hệ quản lý khác: Quản lý kho, chi nhánh, quản lý hệ thống (phân quyền), quản lý nhân viên, quản lý doanh số bán hàng, quản lý khách hàng thân thiết, quản lý các chương trình khuyến mãi…