**HỆ THỐNG QUẢN LÝ BÁN THỰC PHẨM ORGANIC**

**Giới thiệu:**

* Website Fruit Bazar là một trang web thương mại điện tử cung cấp các sản phẩm hữu cơ chất lượng cao đến người tiêu dùng một cách hiệu quả và thuận tiện.
* Với đa dạng mặt hàng được cung cấp như rau, củ, quả, cá, thịt,... doanh số đạt được nhờ vào việc bán đồ ăn và thức uống.
* Chúng tôi đặc biệt quan tâm đến việc chăm sóc khách hàng, đãi ngộ cũng như quảng bá sản phẩm, vì đó là một bước quan trọng trong việc chiếm được lòng tin cậy, sự hảo cảm của họ đối với hệ thống cửa hàng thực phẩm organic của chúng tôi, đồng thời cũng là 1 bước để gia tăng doanh số và tìm kiếm khách hàng lâu dài.
* Khách hàng hiện nay có xu hướng thích tự chọn lựa những sản phẩm họ mong muốn, nhưng trong một vài trường hợp nào đó mà họ không tìm được sản phẩm hoặc là thời gian không cho phép thì các bạn nhân viên sẽ hỗ trợ tìm kiếm và tư vấn, như vậy sẽ tiết kiệm được thời gian cũng như đem lại trải nghiệm người dùng tốt hơn.
* Ngoài ra website của chúng tôi được thiết kế bắt mắt nhưng không quá cầu kỳ, thân thiện, dễ sử dụng phù hợp với nhiều đối tượng: nhân viên văn phòng, mẹ bỉm, những người không chuyên kỹ thuật, cho đến người có chuyên môn.
* Bên cạnh website cho những bạn yêu thích việc săn sale, thích mua hàng online thì hệ thống cửa hàng thực phẩm organic còn có hơn 21 chi nhánh trải dài từ Bắc vào Nam phục vụ cho những khách hàng có nhu cầu lựa chọn sản phẩm trực tiếp.

**Chức năng khách hàng:**

- Khi khách hàng đến cửa hàng:

* Khách hàng thường đến cửa hàng organic để tìm hiểu về các sản phẩm hữu cơ có sẵn và mua những sản phẩm phù hợp với nhu cầu của họ. Thường thì khách hàng có xu hướng tự mình chọn lựa nhưng cũng có một vài trường hợp là thứ họ cần thì họ tìm không thấy hay là họ rất gấp thì nhân viên sẽ hỗ trợ tìm và lấy hàng cho họ.

* Mỗi sản phẩm sẽ được bố trí thành 3 phân khu chính để khách hàng có thể dễ dàng nhìn thấy và lựa chọn bao gồm: phân khu rau củ tươi (rau và quả hữu cơ v.v); phân khu thịt hữu cơ (thịt bò hữu cơ, thịt gà hữu cơ, thịt heo hữu cơ v.v); phân khu các đồ hữu cơ khác (các chế phẩm được sản xuất hữu cơ như bánh mì, bơ, đồ uống v.v). Các sản phẩm sẽ được sắp xếp dễ nhìn và có biểu giá riêng có tên sản phẩm và giá thành phía dưới cùng nguồn gốc xuất xứ rõ ràng.

- Khi khách hàng mua hàng tại website: 

* Khách hàng có thể tạo tài khoản online để tích điểm khi mua hàng.
* Xem chi tiết sản phẩm như nguồn gốc xuất xứ, sơ lược về cách tạo ra sản phẩm, nhà sản xuất, công dụng,...
* Tìm kiếm sản phẩm theo nhu cầu và kiểm tra số lượng tồn kho tại cửa hàng.
* Khi khách hàng đặt đơn online, khách hàng sẽ đợi nhân viên xác nhận đơn hàng, nếu đầy đủ hàng hóa sẽ xác nhận đơn hàng và giao cho bộ phận vận chuyển, nếu đơn hàng còn thiếu sản phẩm khách hàng sẽ được nhân viên gọi hỗ trợ đổi hoặc hoàn tiền khi nhận hàng.

**Chức năng quản lý:**

* Hệ thống thu ngân: đảm nhận công việc thanh toán sau khi khách mua hàng; trả lời yêu cầu của khách hàng về sản phẩm nếu có (nếu không rõ thì liên hệ với bộ phận kho để xác nhận xem “mặt hàng” khách yêu cầu có còn hay không?); thanh toán khi nhập hàng từ đơn vị cung cấp; làm báo cáo bán hàng cho từng ngày (tổng giá trị lợi nhuận thu được trong ngày, chi ra số tiền bao nhiêu cho những mặt hàng nào, so sánh và thống kê tổng tiền theo ngày, tháng và năm) rồi gửi báo cáo cho quản lý; làm vệ sinh khu vực và checklist hằng ngày để đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.
* Hệ thống kho: đảm nhận việc nhận hàng, xuất hàng, trưng bày hàng hóa theo yêu cầu của ban quản lý, tìm kiếm hàng hóa theo yêu cầu của khách hàng và thu ngân/bql nếu có; làm phiếu xuất nhập hàng cho những ngày xuất nhập hàng gửi cho bộ phận thu ngân để check lại số tiền có trùng khớp với số lượng sản phẩm hay không, gửi thêm 1 phiếu cho ban quản lý để họ theo dõi thông tin hàng hóa; kiểm hàng: check những mặt hàng còn, sắp hết hạn sử dụng, đã hết hạn sử dụng, còn ít hoặc hư hỏng do 1 vài tác nhân khác, làm xong báo với ban quản lý để xử lý; làm vệ sinh khu vực và checklist hằng ngày để đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.
* Bộ phận quản lý: quản lý hoạt động của cửa hàng, đảm nhận việc sale, nắm được thông tin: xuất nhập hàng, thời gian làm việc của nhân viên, theo dõi và hủy các mặt hàng đã qua hạn sử dụng, báo cáo với tổng công ty về tình hình kinh doanh hàng tháng của cửa hàng; checklist và kiểm tra trước khi bộ phận QA đến check

**Chức năng trang web (GUI):**

* Giao diện đẹp, đơn giản và thân thiện với người dùng.
* Thông tin chính xác, luôn được cập nhật liên tục.
* Có khả năng tương thích với nhiều thiết bị.
* Đa dạng hình thức thanh toán
* Tính bảo mật cao, có khả năng bảo vệ thông tin người dùng.
* Đối với giao diện quản lí cần thể hiện rõ ràng, chi tiết, cập nhật chính xác.