

I. QUÁ TRÌNH THIẾT LẬP KÊNH PHÂN PHỐI

MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

Mục đích: Tìm kiếm và thiết lập kênh phân phối mới. Xây dựng chính sách khách hàng và quản trị thông tin Khách hàng

ĐỊNH NGHĨA

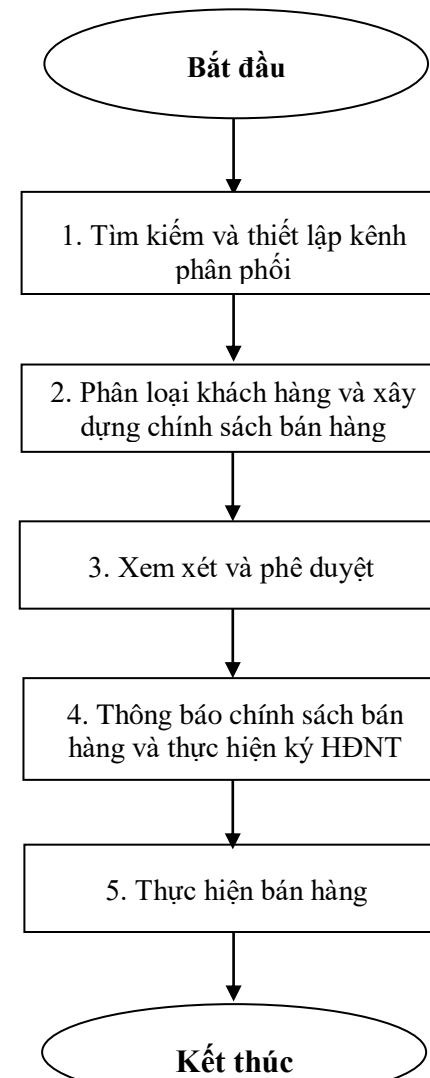
GĐTT: Giám đốc Trung tâm

NVKD: Nhân viên kinh doanh

TP/PP KD: Trưởng phòng/phó phòng kinh doanh

HĐNT: Hợp đồng nguyên tắc

LƯU ĐỒ



a. THÔNG SỐ TỔNG HỢP

<i>Thông số</i>	<i>Mô tả</i>	<i>Yêu cầu</i>
Đầu vào	Thông tin về khách hàng Khả năng của khách hàng	Được tìm hiểu và đánh giá Được tìm hiểu và đánh giá
Đầu ra	HDNT và chính sách giao dịch với khách hàng Hồ sơ khách hàng	Được phê duyệt và thực hiện Được theo dõi và cập nhật
Chỉ tiêu đánh giá	Số lượng khách hàng được thiết lập mới so với kế hoạch	Đạt chỉ tiêu theo yêu cầu của bộ phận
Quá trình liên quan	Quá trình bán hàng dự án, phân phối Quá trình triển khai	Thực hiện các giao dịch bán hàng Thực hiện giao hàng của bộ phận triển khai

b. CÁC BƯỚC THỰC HIỆN

Bước 1: **Tìm kiếm và thiết lập kênh phân phối**

<i>STT</i>	<i>Hoạt động</i>	<i>Sản phẩm</i>	<i>Người thực hiện</i>		
1	Tìm kiếm thông tin về những khách hàng mới thông qua mối quan hệ của nhân viên kinh doanh, qua giao dịch với khách hàng quen...	Hồ sơ thông tin khách hàng	NVKD TP/PP KD		
2	Tìm hiểu và xác nhận những thông tin cơ bản của khách hàng về khả năng thanh toán, mức độ tiêu thụ, độ uy tín... trước khi chính thức giao dịch	Hồ sơ thông tin khách hàng được xác nhận	NVKD TP/PP KD		

Bước 2: **Phân loại khách hàng và xây dựng chính sách bán hàng**

<i>STT</i>	<i>Hoạt động</i>	<i>Sản phẩm</i>	<i>Người thực hiện</i>
1	Phân tích, đánh giá khả năng khách hàng về tài chính, doanh số, độ trung thành và tiềm năng phát triển để có tư vấn và chính sách hợp lý	Hồ sơ thông tin khách hàng được phân tích	NVKD
2	Phân loại khách hàng để có chính sách phù hợp	Danh sách khách hàng tiềm năng	NVKD
3	Xây dựng chính sách bán hàng phù hợp với từng đối tượng khách hàng	Chính sách bán hàng	TP/PP KD/ NVKD

Bước 3: **Xem xét và phê duyệt**

<i>STT</i>	<i>Hoạt động</i>	<i>Sản phẩm</i>	<i>Người thực hiện</i>
1	Về thủ tục hành chính: có đăng ký kinh doanh, mã số thuế, bổ nhiệm các vị trí, các giấy tờ ủy quyền... và những giấy tờ liên quan khác.	Hồ sơ khách hàng được phê duyệt	GĐTT
2	Về khả năng kinh doanh: khả năng tiêu thụ, khả năng tài chính, độ tin cậy, các chính sách bán hàng	Hồ sơ khách hàng được phê duyệt	GĐTT

Bước 4: **Thông báo chính sách bán hàng và thực hiện ký HĐNT**

<i>STT</i>	<i>Hoạt động</i>	<i>Sản phẩm</i>	<i>Người thực hiện</i>
1	Thông báo các chính sách dành cho khách hàng: điều kiện thanh toán, hỗ trợ bán hàng, hỗ trợ đào tạo, các chương trình khuyến mại, giá cả...	Chính sách bán hàng được thông báo	TP/PP KD/ NVKD
2	Thực hiện các thủ tục ký HĐNT	Hợp đồng nguyên tắc	GD TT/ người được ủy quyền

Bước 5: **Thực hiện bán hàng**

<i>STT</i>	<i>Hoạt động</i>	<i>Sản phẩm</i>	<i>Người thực hiện</i>
1	Thu thập thông tin về hồ sơ khách hàng theo quy định của công ty và cập nhật thông tin vào bảng danh sách khách hàng chung của bộ phận	Hồ sơ khách hàng	NVKD
2	Thực hiện triển khai công việc bán hàng	Hồ sơ giao dịch	NVKD

QUÁ TRÌNH PHÂN PHỐI

MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

Mục đích: Xác định cách thức phân phối hàng hoá bằng cách bán hàng trực tiếp cho các đại lý

ĐỊNH NGHĨA

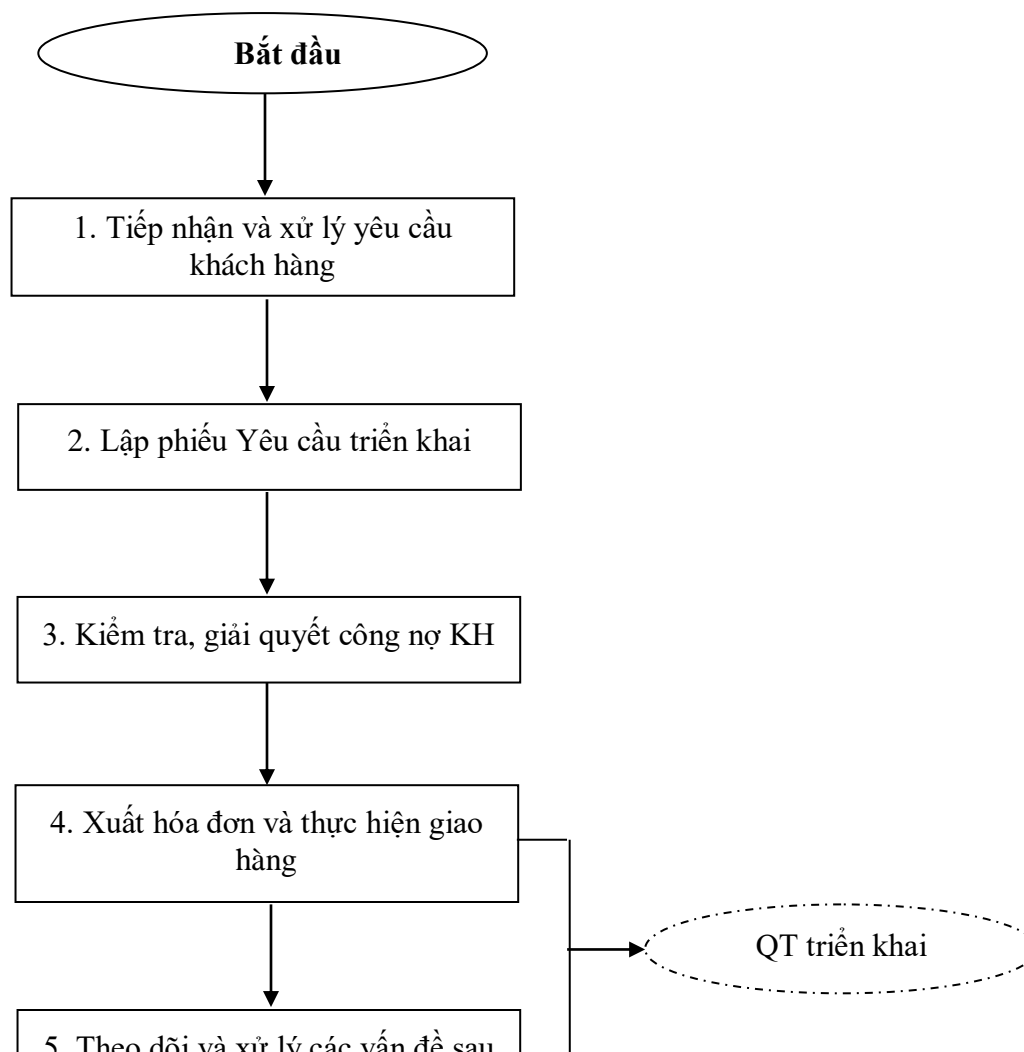
NVKD: Nhân viên kinh doanh

KTCN: Kế toán công nợ

KTHĐ TT/Kho: Kế toán hóa đơn Trung tâm/Kho

NVTK: Nhân viên triển khai

LƯU ĐỒ



THÔNG SỐ TỔNG HỢP

<i>Thông số</i>	<i>Mô tả</i>	<i>Yêu cầu</i>
Đầu vào	Yêu cầu từ khách hàng	Rõ ràng và phù hợp với quy định của công ty
Đầu ra	Yêu cầu từ khách hàng được đáp ứng	Kịp thời, đầy đủ, chính xác
Chỉ tiêu đánh giá	Doanh số bán hàng kế hoạch/doanh số bán hàng thực hiện	$\geq 80\%$
Quá trình liên quan	Quá trình triển khai Quá trình hỗ trợ kỹ thuật	Thực hiện giao hàng của bộ phận triển khai Thực hiện hỗ trợ kỹ thuật, xử lý sự cố của bộ phận hỗ trợ kỹ thuật

CÁC BƯỚC THỰC HIỆN

Bước 1: Tiếp nhận và xử lý yêu cầu khách hàng

<i>STT</i>	<i>Hoạt động</i>	<i>Sản phẩm</i>	<i>Người thực hiện</i>
1	Nhận yêu cầu của khách hàng (qua hình	Yêu cầu của khách	NVKD

<i>STT</i>	<i>Hoạt động</i>	<i>Sản phẩm</i>	<i>Người thực hiện</i>
	thức: điện thoại, email, gặp gỡ...)	hàng	
2	Xem xét yêu cầu của khách hàng và khả năng đáp ứng: về chủng loại, số lượng, giá cả, phương thức giao hàng, các yêu cầu khác...	Yêu cầu của Khách hàng được xem xét	NVKD
3	Xác định nguồn gốc khách hàng để có chính sách báo giá phù hợp	Thông tin được xem xét	NVKD
4	Báo giá cho khách hàng (báo giá định kỳ, lập báo giá, báo trực tiếp hoặc qua email, điện thoại) và xử lý các phản hồi của khách hàng sau khi báo giá	Báo giá	NVKD
5	NVKD kiểm tra công nợ, thông báo tình trạng công nợ cho KH và thời gian thanh toán...	Nắm được tình trạng công nợ KH	NVKD

Bước 2: **Lập phiếu Yêu cầu triển khai**

<i>STT</i>	<i>Hoạt động</i>	<i>Sản phẩm</i>	<i>Người thực hiện</i>
1	Lập phiếu yêu cầu triển khai, đầy đủ và chính xác các thông tin trên phiếu và chuyển cho kế toán hóa đơn trung tâm	Phiếu Yêu cầu triển khai	NVKD
2	Lập phiếu yêu cầu xuất chuyển kho nội bộ (nếu cần trong trường hợp lưu chuyển hàng hóa giữa các kho)	Phiếu yêu cầu xuất chuyển kho nội bộ	NVKD

Bước 3: **Kiểm tra và giải quyết công nợ Khách hàng**

<i>STT</i>	<i>Hoạt động</i>	<i>Sản phẩm</i>	<i>Người thực hiện</i>
1	Kiểm tra tình trạng công nợ của khách hàng và ký xác nhận đã kiểm tra công nợ vào phiếu YCTK.	Tình trạng công nợ khách hàng	KTCN NVKD KTHĐ TT
2	Giải quyết và xử lý công nợ của khách hàng với các khách hàng tồn đọng công nợ. Các trường hợp ngoại lệ KTCN có thể quyết định xuất hàng trong phạm vi quyền hạn theo quy định của công ty hoặc có giám đốc trung tâm bảo lãnh	Công nợ khách hàng được xử lý	NVKD KTCN

Bước 4: **Xuất hóa đơn và thực hiện giao hàng**

<i>STT</i>	<i>Hoạt động</i>	<i>Sản phẩm</i>	<i>Người thực hiện</i>
1	Nhận phiếu Yêu cầu triển khai và viết hóa đơn	Thông tin đơn hàng	KTHĐ TT
2	Xuất hóa đơn tại kho	Hóa đơn bán hàng	KTHĐ Kho
3	Thực hiện nhận hàng từ kho và giao hàng cho khách hàng theo yêu cầu	Hàng hóa được giao cho khách	NVTK

Bước 5: **Theo dõi và xử lý các vấn đề sau triển khai**

<i>STT</i>	<i>Hoạt động</i>	<i>Sản phẩm</i>	<i>Người thực hiện</i>
1	Theo dõi tình hình triển khai, tình hình thanh toán của khách hàng để hỗ trợ khi		NVTK

<i>STT</i>	<i>Hoạt động</i>	<i>Sản phẩm</i>	<i>Người thực hiện</i>
	cần thiết		
2	Kết hợp với các bộ phận liên quan xử lý các vấn đề không phù hợp sau triển khai (sai mã hàng, sai hóa đơn, sai chủng loại, số lượng hàng, hàng không phù hợp, tình trạng thanh toán...)	Biên bản hàng hóa không phù hợp	NVTK NVKD NV HTKT KTCN/ KTHĐ