

**BỘ CÔNG THƯƠNG  
TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI VÀ DU LỊCH**



**GIÁO TRÌNH**

**MÔN HỌC: THỰC HÀNH BÁN HÀNG SIÊU THỊ  
NGÀNH: KINH DOANH THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ  
TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 402 /QĐ- CĐTMDL ngày 05 tháng 07 năm 2022 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Thương mại và Du lịch)*

**Lưu hành nội bộ**

*Thái Nguyên, năm 2022*

## LỜI GIỚI THIỆU

Cùng với sự chuyển mình và phát triển của đất nước. Kinh doanh thương mại dịch vụ là một ngành góp phần không nhỏ vào tăng trưởng GDP của cả nước. Trong đó loại hình kinh doanh siêu thị là loại hình góp phần không nhỏ thúc đẩy sự phát triển của ngành kinh doanh thương mại dịch vụ. Siêu thị góp phần thúc đẩy phát triển hàng hóa trong nước và nước ngoài. Siêu thị đáp ứng tính tiện dụng và phù hợp với sự thay đổi của xu hướng tiêu dùng.

Để nắm rõ được những kiến thức cơ bản, rèn luyện thực hành và để có tài liệu phục vụ giảng dạy cho học sinh chuyên ngành trong trường Cao đẳng thương mại và du lịch, tập thể tác giả đã biên soạn giáo trình “Thực hành bán hàng siêu thị”. Giáo trình để làm tài liệu giảng dạy cho học sinh ngành Kinh doanh thương mại dịch vụ trình độ trung cấp.

Trong quá trình biên soạn giáo trình “Thực hành bán hàng siêu thị” tác giả đã nhận được những ý kiến đóng góp hiệu quả của các giảng viên khoa quản trị kinh doanh, các thầy cô giáo trong hội đồng khoa học nhà trường. Tác giả xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ của các đồng nghiệp.

Mặc dù đã rất cố gắng nhưng không thể tránh khỏi những thiếu sót và những hạn chế. Chúng tôi rất mong nhận được sự góp ý, bổ sung của độc giả để giúp cho quá trình được hoàn thiện hơn. Mọi ý kiến đóng góp xin gửi về Khoa Quản trị kinh doanh, trường Cao đẳng Thương mại và Du lịch – số 478 đường Thống Nhất, phường Tân Thịnh, TP Thái Nguyên

Chân thành cảm ơn!

NHÓM TÁC GIẢ

## MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU .....	1
CHƯƠNG : CHUẨN BỊ BÁN HÀNG VÀ TRUNG BÀY HÀNG HÓA .....	8
1. Chuẩn bị bán hàng.....	10
1.1. Lý thuyết liên quan.....	10
1.2. Thực hành.....	10
2. Trưng bày hàng hóa .....	13
2.1 Trưng bày hàng hóa tại quầy.....	13
2.2. Trưng bày hàng hóa tại các tiểu đảo, khu trưng bày, ụ khuyến mại.....	17
2.2.1. Lý thuyết liên quan.....	17
2.2.2. Thực hành.....	21
BÀI TẬP TÌNH HUỐNG .....	22
CHƯƠNG 2: KỸ NĂNG BÁN HÀNG TRONG SIÊU THỊ.....	23
1. Kỹ năng đàm phán trong bán hàng .....	24
1.1. Lý thuyết liên quan.....	24
1.2. Thực hành.....	26
2. Quy trình kỹ thuật một lần bán hàng trong siêu thị .....	26
2.1. Lý thuyết liên quan.....	26
2.2. Thực hành.....	28
BÀI TẬP TÌNH HUỐNG .....	28
CHƯƠNG 3: QUẢN LÝ HÀNG HÓA TRONG SIÊU THỊ .....	32
1. Kiểm kê hàng hóa tại siêu thị.....	33
1.1. Lý thuyết liên quan.....	33
1.2. Thực hành.....	34
2. Lập báo cáo kiểm kê hàng hóa.....	35
2.1. Lý thuyết liên quan.....	35
2.2. Thực hành.....	35
3. Sử dụng phần mềm quản lý bán hàng siêu thị .....	35
3.1. Lý thuyết liên quan.....	35
3.2. Thực hành.....	37
BÀI TẬP TÌNH HUỐNG .....	37

## GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

1. Tên môn học: Thực hành bán hàng siêu thị

2. Mã số môn học: MH22

3. Vị trí, tính chất của môn học

3.1. Vị trí:

Thực hành bán hàng siêu thị là môn học thuộc nhóm các môn học chuyên môn khối chuyên ngành trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp “Kinh doanh thương mại dịch vụ”

3.2. Tính chất:

Thực hành bán hàng siêu thị là môn học thực hành, có nội dung chuyên môn tổng hợp của ngành. Đánh giá môn học bằng hình thức kiểm tra kết thúc môn.

4. Mục tiêu của môn học:

4.1. Về kiến thức:

+ Vận dụng được kỹ năng thực hành kinh doanh thương mại dịch vụ trong thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến quá trình trưng bày, bán hàng và quản lý hàng hóa trong siêu thị.

+ Xử lý được những vấn đề về kỹ năng nghề kinh doanh thương mại dịch vụ trong công tác quản lý hoạt động kinh doanh ở doanh nghiệp thương mại dịch vụ.

+ Sử dụng hệ thống thông tin trong việc đưa ra các quyết định quản lý hoạt động kinh doanh.

4.2. Về kỹ năng:

Sau khi học xong môn học, người học hình thành được kỹ năng:

+ Thực hiện đúng, thành thạo nghiệp vụ bán hàng trong siêu thị như chuẩn bị bán hàng và trưng bày hàng hóa, kỹ năng tư vấn và bán hàng,

+ Lập đúng các báo cáo thống kê theo quy định.

+ Thực hiện tốt các hoạt động dịch vụ khách hàng.

+ Kiểm tra và đánh giá được hoạt động kinh doanh của siêu thị.

4.3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Học sinh có khả năng tự học, tự nghiên cứu ngoài các giờ học trên lớp, chủ động tư duy, sáng tạo.

+ Có tác phong công nghiệp, năng động, sáng tạo và có tính tự lập cao.

+ Có ý thức tổ chức kỷ luật, có sức khỏe và trách nhiệm khi thực hiện công việc sau này tại các doanh nghiệp.

5. Nội dung của môn học

5.1. Chương trình khung

Mã MH	Tên môn học	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành/ thực tập/bài tập/thảo luận	Kiểm tra/thi
I	Các môn học chung	12	255	94	148	13

MH01	Chính trị	2	30	15	13	2
MH02	Pháp luật	1	15	9	5	1
MH03	Giáo dục thể chất	1	30	4	24	2
MH04	Giáo dục quốc phòng và an ninh	2	45	21	21	3
MH05	Tin học	2	45	15	29	1
MH06	Ngoại ngữ	4	90	30	56	4
<b>II</b>	<b>Các môn học chuyên môn</b>	<b>64</b>	<b>1590</b>	<b>539</b>	<b>1004</b>	<b>47</b>
<b>II.1</b>	<b>Môn học cơ sở</b>	<b>18</b>	<b>270</b>	<b>256</b>		<b>14</b>
MH07	Kinh tế vi mô	3	45	43	-	2
MH08	Quản trị học	3	45	43	-	2
MH09	Marketing kinh doanh	3	45	43	-	2
MH10	Tâm lý khách hàng	2	30	28	-	2
MH11	Tài chính doanh nghiệp	2	30	28	-	2
MH12	Thông kê kinh doanh	2	30	28	-	2
MH13	Khoa học hàng hóa	3	45	43	-	2
<b>II.2</b>	<b>Môn học chuyên môn</b>	<b>44</b>	<b>1290</b>	<b>255</b>	<b>1004</b>	<b>31</b>
MH14	Kinh tế thương mại - dịch vụ	2	30	28	-	2
MH15	Ngoại ngữ chuyên ngành TM	4	60	57	-	3
MH16	Nghiệp vụ kd TM-DV	5	75	71	-	4
MH17	Quản lý chất lượng dịch vụ	2	30	28	-	2
MH18	Quản trị DN TM- DV	3	45	43	-	2
MH19	Nghiệp vụ thanh toán	2	30	28	-	2
MH20	Thực hành kinh doanh TM-DV I	3	90	-	86	4
MH21	Thực hành kinh doanh TM-DV II	3	90	-	86	4
<b>MH22</b>	<b>Thực hành bán hàng siêu thị</b>	<b>2</b>	<b>60</b>	<b>-</b>	<b>56</b>	<b>4</b>
MH23	Thực hành xúc tiến thương mại	2	60	-	56	4
MH24	Thực tập tốt nghiệp	16	720	-	720	
<b>II.3</b>	<b>Môn học tự chọn</b>	<b>2</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>-</b>	<b>2</b>
MH25	Thương mại điện tử	2	30	28	-	2
MH26	Khởi sự kinh doanh	2	30	28	-	2
<b>Tổng cộng</b>		<b>76</b>	<b>1845</b>	<b>633</b>	<b>1152</b>	<b>60</b>

## 5.2. Chương trình chi tiết môn học

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra

1	Chuẩn bị bán hàng và trưng bày hàng hóa	20	0	19	1
2	Kỹ năng bán hàng trong siêu thị	20	0	19	1
3	Quản lý hàng hóa trong siêu thị	20	0	18	2
	<b>Cộng</b>	<b>60</b>	<b>0</b>	<b>56</b>	<b>4</b>

6. Điều kiện thực hiện môn học:

6.1. Phòng học Thực hành: Đáp ứng phòng học chuẩn

6.2. Trang thiết bị dạy học: Projector, máy vi tính, bảng, phấn, đồ dùng, giá kê, hàng hóa,...

6.3. Học liệu, dụng cụ, mô hình, phương tiện: Giáo trình, mô hình học tập,...

6.4. Các điều kiện khác: Người học tìm hiểu thực tế về công tác xây dựng phương án khắc phục và phòng ngừa rủi ro tại doanh nghiệp.

7. Nội dung và phương pháp đánh giá:

7.1. Nội dung:

- Kiến thức: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức

- Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:

+ Nghiên cứu bài trước khi đến lớp.

+ Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.

+ Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.

+ Nghiêm túc trong quá trình học tập.

7.2. Phương pháp:

Người học được đánh giá tích lũy môn học như sau:

7.2.1. Cách đánh giá

- Áp dụng quy chế đào tạo trình độ trung cấp hệ chính quy ban hành kèm theo Thông tư số 04/2022/TT-LĐTĐ, ngày 30/3/2022 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.

- Hướng dẫn thực hiện quy chế đào tạo áp dụng tại Trường Cao đẳng Thương mại và Du lịch như sau:

Điểm đánh giá	Trọng số
+ Điểm kiểm tra thường xuyên (Hệ số 1)	40%
+ Điểm kiểm tra định kỳ (Hệ số 2)	
+ Điểm thi kết thúc môn học	60%

7.2.2. Phương pháp đánh giá

Phương pháp đánh giá	Phương pháp tổ chức	Hình thức kiểm tra	Thời điểm kiểm tra
Thường xuyên	Thực hành	Thực hành	Sau 19 giờ.
Định kỳ	Thực hành	Thực hành	Sau 56 giờ

Kết thúc môn học	Thực hành	Thực hành	Sau 60 giờ
------------------	-----------	-----------	------------

### 7.2.3. Cách tính điểm

- Điểm đánh giá thành phần và điểm thi kết thúc môn học được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến một chữ số thập phân.

- Điểm môn học là tổng điểm của tất cả điểm đánh giá thành phần của môn học nhân với trọng số tương ứng. Điểm môn học theo thang điểm 10 làm tròn đến một chữ số thập phân, sau đó được quy đổi sang điểm chữ và điểm số theo thang điểm 4 theo quy định của Bộ Lao động Thương binh và Xã hội về đào tạo theo tín chỉ.

## 8. Hướng dẫn thực hiện môn học

8.1. Phạm vi, đối tượng áp dụng: Đối tượng trung cấp Kinh doanh thương mại dịch vụ

### 8.2. Phương pháp giảng dạy, học tập môn học

#### 8.2.1. Đối với người dạy

\* Thực hành: Áp dụng phương pháp dạy học tích cực bao gồm: thuyết trình ngắn, nêu vấn đề, hướng dẫn đọc tài liệu, Thực hành quy trình, thao tác, bài tập tình huống, câu hỏi thảo luận....

\* Thực hành: Phân chia nhóm nhỏ thực hành theo nội dung đề ra.

\* Hướng dẫn tự học theo nhóm: Nhóm trưởng phân công các thành viên trong nhóm tìm hiểu, nghiên cứu theo yêu cầu nội dung trong bài học, cả nhóm thảo luận, trình bày nội dung, ghi chép và viết báo cáo nhóm.

#### 8.2.2. Đối với người học: Người học phải thực hiện các nhiệm vụ như sau:

- Nghiên cứu kỹ bài học tại nhà trước khi đến lớp. Các tài liệu tham khảo sẽ được cung cấp nguồn trước khi người học vào học môn học này (trang web, thư viện, tài liệu...)

- Tham dự tối thiểu 80% các buổi. Nếu người học vắng >20% số tiết lý thuyết phải học lại môn học mới được tham dự kì thi lần sau.

- Tự học và thảo luận nhóm: là một phương pháp học tập kết hợp giữa làm việc theo nhóm và làm việc cá nhân. Một nhóm gồm 8-10 người học sẽ được cung cấp chủ đề thảo luận trước khi học lý thuyết, thực hành. Mỗi người học sẽ chịu trách nhiệm về 1 hoặc một số nội dung trong chủ đề mà nhóm đã phân công để phát triển và hoàn thiện tốt nhất toàn bộ chủ đề thảo luận của nhóm.

- Tham dự đủ các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ.

- Tham dự thi kết thúc môn học.

- Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.

# CHƯƠNG 1

## CHUẨN BỊ BÁN HÀNG VÀ TRUNG BÀY HÀNG HÓA

### GIỚI THIỆU CHƯƠNG

Chương 1 hướng dẫn học sinh thực hành các nội dung cơ bản về chuẩn bị bán hàng và trưng bày hàng hóa trong siêu thị. Qua đó giúp học sinh rèn luyện thành thục các kiến thức để chuẩn bị bán hàng và nâng cao tay nghề.

### MỤC TIÊU

#### 1. Về kiến thức:

- Nắm vững các kiến thức về siêu thị, sản phẩm, đối thủ cạnh tranh, khách hàng, nhà cung ứng, trang phục và vật liệu trưng bày

- Hiểu rõ quy trình trưng bày hàng hóa tại quầy, ụ và đảo khuyến mại

#### 2. Về kỹ năng:

- Vận dụng thành thục kiến thức chuẩn bị bán hàng

- Thực hiện thuần thục các quy trình trưng bày hàng hóa

#### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Ý thức được tầm quan trọng và ý nghĩa thực tiễn của việc nghiên cứu tổng quan về siêu thị trong thực tiễn công việc.

- Thái độ học tập nghiêm túc, tích cực trong thảo luận các nội dung giảng viên nêu ra.

### PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP CHƯƠNG 1

- Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, Làm mẫu); yêu cầu người học thực hành và trả lời các câu hỏi tình huống (cá nhân hoặc nhóm).

- Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (chương 1) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ nội dung thực hành.

### ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 1

- Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Có

- Trang thiết bị máy móc: Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác

- Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các hàng hóa liên quan.

- Các điều kiện khác: Không có

### KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 1



- Nội dung:

+ Kiến thức: Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức

+ Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.

+ Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Trong quá trình học tập, người học cần:
- Nghiên cứu bài trước khi đến lớp
- Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
- Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
- Nghiêm túc trong quá trình học tập.

- Phương pháp:

+ Điểm kiểm tra thường xuyên: 1 điểm kiểm tra (hình thức: Thực hành)

+ Kiểm tra định kỳ: 1 điểm kiểm tra (hình thức: kiểm tra thực hành)

## NỘI DUNG

### 1. Chuẩn bị bán hàng

#### 1.1. Lý thuyết liên quan

Kỹ năng	Nội dung công việc	Yêu cầu kỹ thuật
1. Chuẩn bị kiến thức về sản phẩm	<ul style="list-style-type: none"><li>- Phân loại nhóm hàng kinh doanh của siêu thị</li><li>- Những mặt hàng kinh doanh chính.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Chỉ rõ được các nhóm hàng kinh doanh chủ yếu trong siêu thị.</li><li>- Tiêu chuẩn, quy định cho những sản phẩm được bày bán trong siêu thị.</li><li>- Xác định tên, nhóm hàng có doanh số bán cao nhất trong siêu thị.</li></ul>
2. Chuẩn bị kiến thức về đối thủ cạnh tranh	<ul style="list-style-type: none"><li>- Xác định đối thủ cạnh tranh trực tiếp và gián tiếp của siêu thị</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Chỉ ra được các đối thủ cạnh tranh hiện tại và tiềm năng của siêu thị trên thị trường</li><li>- Xác định được lợi thế của siêu thị so với đối thủ cạnh tranh.</li></ul>
3. Chuẩn bị kiến thức về khách hàng	<ul style="list-style-type: none"><li>- Phân chia nhóm khách hàng</li><li>- Chuẩn bị sản phẩm theo nhu cầu khách hàng</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Trưng bày hàng hóa theo khu theo nhu cầu khách hàng.</li><li>- Nắm bắt tâm lý khách hàng khi mua sắm.</li><li>- Những mặt hàng được khách hàng ưa chuộng khi mua sắm trong siêu thị.</li></ul>
4. Chuẩn bị kiến thức về nhà cung ứng và đối tác của siêu thị	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tìm hiểu nhà cung ứng chính của doanh nghiệp.</li><li>- Lợi thế của nhà cung ứng và doanh nghiệp</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tiêu chuẩn của các nhà cung ứng hàng hóa cho siêu thị.</li><li>- Nắm rõ lợi ích mà nhà cung cấp đem lại.</li><li>- Lợi thế của các bên mua và bán</li></ul>
5. Chuẩn bị về trang phục	<ul style="list-style-type: none"><li>- Loại trang phục lựa chọn</li><li>- Màu sắc, kiểu dáng của trang phục</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Chuẩn mực về ăn mặc, trang phục trong khi làm việc</li><li>- Trang phục thể hiện đặc trưng của siêu thị.</li></ul>
6. Chuẩn bị về vật liệu trưng bày	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tiêu chuẩn, hình dáng, kích cỡ cho vật liệu trưng bày.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Các vật liệu trưng bày có đảm bảo yêu cầu kỹ thuật</li><li>- Đầy đủ giá, kệ cho trưng bày</li><li>- Có tính thẩm mỹ.</li></ul>

#### 1.2. Thực hành



2. Lĩnh vực hoạt động?	
3. Sản phẩm hay dịch vụ chủ lực của công ty là gì?	
4. Đối tượng nào là khách hàng của công ty? (vd: trung niên/ doanh nhân/ thanh niên/ nội trợ...)	
5. Công dụng của sản phẩm?	
6. Cách sử dụng bảo quản?	
7. Kích thước, quy cách	
8. Đặc điểm bao bì sản phẩm (màu sắc, kiểu dáng, kích cỡ...). Các thông tin nội dung trên nhãn: ý nghĩa các thông số, kiểm định, mã vạch . . .	

### **Bài tập thực hành số 3**

Tìm hiểu về thiết bị trưng bày trong phòng thực hành và điền thông tin vào bảng sau:

<b>STT</b>	<b>Tên thiết bị</b>	<b>Công dụng</b>	<b>Yêu cầu kỹ thuật</b>	<b>Cách sử dụng</b>

Vệ sinh thiết bị trưng bày theo quy định.

## 2. Trưng bày hàng hóa

### 2.1 Trưng bày hàng hóa tại quầy

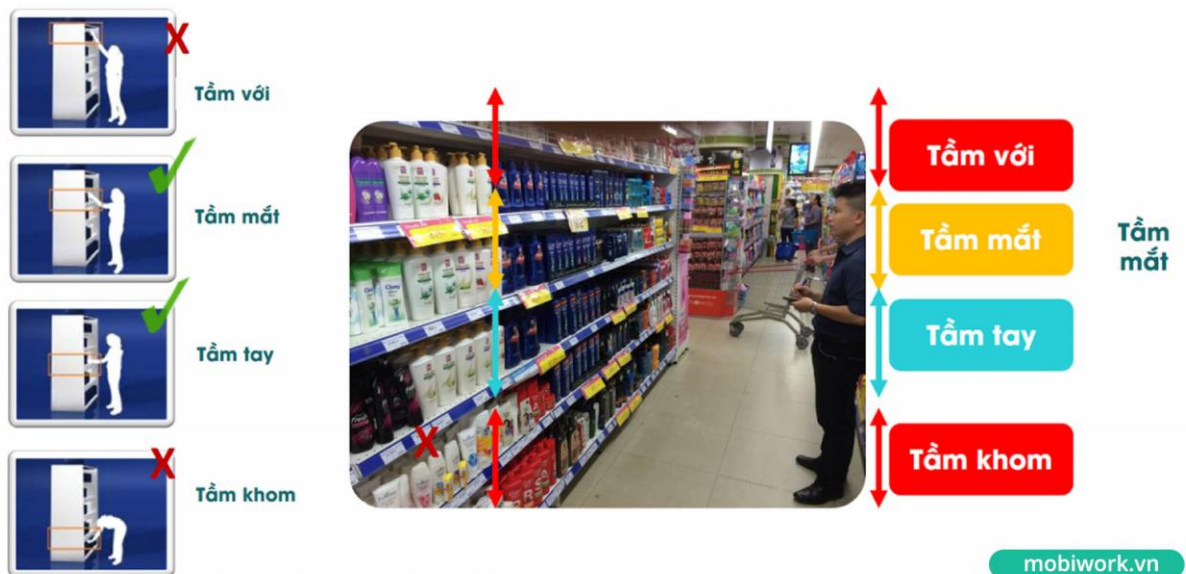
#### 2.1.1. Lý thuyết liên quan

##### 1. Nguyên tắc trưng bày

###### a. Vị trí.

+ Sản phẩm có thể trưng bày ở trên kệ hay ngoài kệ.

- Trên kệ: Nằm trong tầm với của người mua và chủ cửa hàng, ở vị trí trên kệ.



- Ngoài kệ: tại các tiểu đảo, khu trưng bày.

+ Sản phẩm trưng bày cần ở nơi đông người qua lại: Độ tiếp cận, nơi giao nhau của các lối đi, gần quầy tính tiền.

+ Sản phẩm cho trẻ em ở dưới thấp.

+ Sản phẩm không nên bày trực tiếp dưới ánh nắng hay tầm tối, nơi nhiệt độ cao - nơi độ ẩm cao, gần các sản phẩm nặng mùi.

###### b. Kích cỡ.

+ Trưng bày lớn tạo sự chú ý.

+ Trữ hàng đủ lượng đảm bảo luôn đủ hàng.

+ Bày chung hàng với các sản phẩm cùng loại nhằm tạo sự phong phú, đa dạng.

###### c. Tạo sự ấn tượng.

+ Trưng bày sáng tạo hay hoành tráng làm sản phẩm của chúng ta nổi bật và tạo sự chú ý của người mua hàng.

+ Trưng bày liên kết với khuyến mãi cho người tiêu dùng tăng sự kích thích và gia tăng lượng người mua đến cửa hàng mua sắm

##### 2. Phương pháp trưng bày

- Phương pháp nghệ thuật: căn cứ vào đặc tính của hàng hóa như đẹp về dáng, đẹp về màu sắc hoặc đẹp về cảm tính để dùng những thủ pháp nghệ thuật khác nhau thể hiện những nét độc đáo đó. Có những phương pháp như: trưng bày theo kiểu

đường thẳng, đường cong, đường xuyên, hình tháp, hình treo đối xứng cân bằng tập thể, họa tiết... có thể căn cứ hàng hóa kinh doanh để chọn thủ pháp kinh doanh.

- Phương pháp liên kết: sắp xếp mặt hàng có cùng hình thể ở cùng một chỗ để tạo cảm giác đẹp. để đảm bảo tính liên kết của hàng hóa có thể áp dụng các phương pháp phân loại hàng hóa trước rồi trưng bày theo mẫu mã, cung cách chất lượng, phân loại chất liệu hàng hóa trước rồi trưng bày theo màu sắc, mục đích sử dụng.

- Phương pháp so sánh: nếu muốn nhấn mạnh sự mềm mại của mặt hàng có thể sắp xếp chúng cạnh hàng cứng, có thể so sánh về màu sắc, về hình thể.

### 3. Quy trình trưng bày

Bước	Nội dung công việc	Yêu cầu
1. Lấy hàng hóa	Lấy hàng hóa để trưng bày	Phải lấy đúng hàng hóa (hàng của quầy nào phải trưng bày ở quầy đó, hàng hóa phù hợp về kích thước, hình khối trưng bày)
2. Làm vệ sinh quầy kệ	Dùng khăn lau, làm vệ sinh quầy trước khi trưng bày hàng hóa	Quầy phải được làm vệ sinh sạch sẽ
3. Làm vệ sinh hàng hóa	Dùng khăn lau sạch lau hàng hóa, làm vệ sinh hàng hóa trước khi trưng bày hàng hóa vào quầy.	Hàng hóa phải được lau sạch sẽ, khô ráo, tránh làm hư hỏng hàng hóa.
4. Trưng bày hàng hóa vào quầy, kệ. Gắn giá cho sản phẩm	Trưng bày hàng hóa vào quầy, kệ.	Thực hiện việc trưng bày hàng hóa tuân thủ các nguyên tắc trưng bày.
5. Kiểm tra, thu dọn, vệ sinh công nghiệp	Kiểm tra việc trưng bày hàng hóa, thu dọn dụng cụ, vỏ thùng, hộp, làm vệ sinh khu vực quầy	Phát hiện những lỗi trưng bày (nếu có) và khắc phục kịp thời, thu dọn, làm vệ sinh sạch sẽ.

## 2.1.2. Thực hành

### Bài tập thực hành số 1

#### Trưng bày hàng thực phẩm

Yêu cầu:

- Nắm vững lý thuyết về hàng thực phẩm
- Các nhóm trưng bày hàng thực phẩm theo ý tưởng của nhóm mình

#### ***Chú ý quy trình trưng bày hàng thực phẩm tươi sống:***

Bước 1. Kiểm tra, đảm bảo các điều kiện trước trưng bày thực phẩm

+ Phân loại nhóm thực phẩm

Mỗi nhóm thực phẩm cần được đặt tại những vị trí khác nhau, phù hợp với đặc tính của từng loại cũng như thuận tiện cho khách hàng khi lựa chọn.

+ Kiểm tra nhiệt độ phòng, nhiệt độ thiết bị trưng bày  
- Đối với việc bảo quản rau củ, cần đảm bảo nhiệt độ phòng xung quanh khu vực trưng bày rau củ không quá 25 độ C. Nhiệt độ duy trì ở mức từ 10 độ đến 25 độ là điều kiện tốt nhất để giữ cho rau củ luôn tươi.

- Đối với các thực phẩm tươi sống, đông lạnh, thực phẩm chế biến sẵn: tùy theo từng loại thực phẩm mà điều chỉnh nhiệt độ phù hợp. Đối với thịt các loại bán trong ngày: Nhiệt độ mát (5-10 độ) đây là mức nhiệt giúp bảo quản thực phẩm tươi mà không khiến chúng bị đông lạnh. Thực phẩm đông lạnh: Nhiệt độ đông (dưới 0 độ)

+ Chuẩn bị các dụng cụ hỗ trợ: máy phun sương/bình xịt nước, túi đựng thực phẩm cho khách, cân điện tử đầu quầy, bảng giá...

Bước 2: Vệ sinh quầy kệ, thiết bị trưng bày.

- Đối với lĩnh vực thực phẩm thì yếu tố vệ sinh an toàn luôn được đặt lên hàng đầu. Trước và sau mỗi ngày làm việc nhân viên cửa hàng cần tiến hành vệ sinh các khay, giỏ, tủ đựng thực phẩm để đảm bảo không có dịch bẩn của thực phẩm trên quầy kệ để phòng tránh lây lan bệnh, nấm mốc.

- Nguyên tắc vệ sinh: từ trên xuống dưới, từ trong ra ngoài.

Bước 3: Lấy sản phẩm, trưng bày hàng hóa vào quầy, kệ và gắn giá cho hàng hóa

- Hàng thực phẩm tươi sống có đặc thù đã được làm sạch, phân loại, đóng gói từ khâu nhập hàng nên nhân viên bán hàng chỉ cần lấy sản phẩm và trưng bày lên quầy, kệ. Đối với thực phẩm chế biến sẵn, đã bao gói, đóng hộp cần vệ sinh bên ngoài sản phẩm.

- Thực hiện việc trưng bày hàng hóa tuân thủ các nguyên tắc trưng bày và có gắn giá chính xác cho hàng hóa.

Bước 4: Kiểm tra, thu dọn, vệ sinh công nghiệp

Kiểm tra việc trưng bày hàng hóa, thu dọn dụng cụ, vỏ thùng, hộp, làm vệ sinh khu vực quầy.

### **1. Thực hành trưng bày hàng gia dụng**

#### **Bài tập thực hành số 2**

- Chia nhóm học sinh khoảng 03-04 em  
- Các nhóm thảo luận, xây dựng ý tưởng trưng bày quầy gia dụng trong siêu thị.

- Vẽ sơ đồ trưng bày

Nhóm 1: sơ đồ trưng bày tổng thể quầy gia dụng

Nhóm 2: sơ đồ trưng bày đồ dùng văn phòng

Nhóm 3: sơ đồ trưng bày kệ đồ gia dụng

Nhóm 4: sơ đồ trưng bày điện máy gia đình

Nhóm 5: sơ đồ trưng bày kệ thiết bị phòng bếp

- Các nhóm trình bày ý tưởng

#### **Bài tập thực hành số 3**

Trưng bày hàng gia dụng

Yêu cầu:

- Nắm vững lý thuyết về hàng gia dụng.
- Các nhóm trưng bày hàng gia dụng theo ý tưởng của nhóm mình

#### **Bài tập thực hành số 4**

- Chia nhóm học sinh khoảng 03-04 em
  - Các nhóm thảo luận, xây dựng ý tưởng trưng bày quầy hóa mỹ phẩm trong siêu thị.
- Vẽ sơ đồ trưng bày
  - Nhóm 1: sơ đồ trưng bày tổng thể quầy hóa mỹ phẩm
  - Nhóm 2,3: sơ đồ trưng bày hóa mỹ phẩm gia dụng
  - Nhóm 4: sơ đồ trưng bày sản phẩm chăm sóc tóc
  - Nhóm 5: sơ đồ trưng bày kệ sản phẩm chăm sóc da.
- Các nhóm trình bày ý tưởng

#### **Bài tập thực hành số 5**

Trưng bày hàng hóa mỹ phẩm

Yêu cầu:

- Nắm vững lý thuyết về hàng hóa mỹ phẩm.

#### **Bài tập thực hành số 6**

- Chia nhóm học sinh khoảng 03-04 em
  - Các nhóm thảo luận, xây dựng ý tưởng trưng bày quầy ngành hàng thời trang trong siêu thị.
- Vẽ sơ đồ trưng bày
  - Nhóm 1: sơ đồ trưng bày tổng thể quầy ngành hàng thời trang
  - Nhóm 2: sơ đồ trưng bày kệ giày dép
  - Nhóm 3,4,5: sơ đồ trưng bày mặt hàng quần áo theo phong cách:
    - + Công sở
    - + Dạo phố
    - + Thể thao
    - + Denim
- Các nhóm trình bày ý tưởng

#### **Bài tập thực hành số 7**

Trưng bày ngành hàng thời trang

Yêu cầu:

- Nắm vững lý thuyết về ngành hàng thời trang.
- Các nhóm trưng bày ngành hàng thời trang theo ý tưởng của nhóm mình

Chú ý: Thực hiện quy trình trưng bày theo quy trình chung (chương 1), chú ý một số bước như sau:

Bước 1. Kiểm tra, phân loại sản phẩm trước trưng bày

- Phân loại theo nhóm mặt hàng quần áo, váy, phụ kiện; theo tiêu chí size, màu sắc...
- Với những mặt hàng giảm giá, hàng khuyến mãi, hàng mới về sắp xếp chúng ra riêng một khu vực để khách hàng dễ nhìn hơn, dễ lựa chọn và thử đồ.
- Sắp xếp các sản phẩm liên quan cạnh nhau: Ví dụ, đặt cà vạt cạnh áo sơ mi,



hay quần áo gắn liền với thắt lưng, với giày dép thì xếp gần tất chân.

- Với những bộ quần áo, phụ kiện đang hot, bán chạy nên bày trí ở nơi dễ đập vào tầm mắt của khách hàng nhất và dễ đưa tay để chọn: chọn lọc trước sản phẩm để trưng bày trên ma nơ canh.

+ Kiểm tra các dụng cụ trưng bày như kệ, giá, ma nơ canh, bảng giá...

Bước 2: Vệ sinh quầy kệ, thiết bị trưng bày.

- Trước và sau mỗi ngày làm việc nhân viên cửa hàng cần tiến hành vệ sinh các kệ, giá, ma nơ canh.

- Nguyên tắc vệ sinh: từ trên xuống dưới, từ trong ra ngoài.

Bước 3: Lấy sản phẩm, trưng bày hàng hóa vào quầy, kệ và gắn giá cho hàng hóa

Thực hiện việc trưng bày hàng hóa tuân thủ các nguyên tắc trưng bày và có gắn giá chính xác cho hàng hóa.

Bước 4: Kiểm tra, thu dọn, vệ sinh công nghiệp

Kiểm tra việc trưng bày hàng hóa, thu dọn dụng cụ, vỏ thùng, hộp, làm vệ sinh khu vực quầy.

### **Bài tập thực hành số 8**

- Chia nhóm học sinh khoảng 03-04 em  
- Các nhóm thảo luận, xây dựng ý tưởng trưng bày quầy bakery- food city trong siêu thị.

- Vẽ sơ đồ trưng bày

Nhóm 1: sơ đồ trưng bày tổng thể quầy bakery- food city

Nhóm 2: sơ đồ trưng bày quầy bánh mì.

Nhóm 3,4,5: sơ đồ trưng bày quầy food city.

- Các nhóm trình bày ý tưởng

### **Bài tập thực hành số 9**

Trưng bày ngành hàng bakery- food city

Yêu cầu:

- Nắm vững lý thuyết về ngành hàng bakery- food city.  
- Các nhóm trưng bày ngành hàng bakery- food city theo ý tưởng của nhóm mình.

## **2.2. Trưng bày hàng hóa tại các tiểu đảo, khu trưng bày, ụ khuyến mại**

### **2.2.1. Lý thuyết liên quan**

1. Nguyên tắc trưng bày

STT	Nguyên tắc	Hình ảnh minh họa	
		Đúng	Sai

1	2 sản phẩm trên 1 đầu quầy không được là sản phẩm cạnh tranh nhau		
2	Bày hàng mẫu đối với các sản phẩm có vỏ hộp bao kín. Chỉ cần demo 1- 2 sản phẩm, không bóc mẫu nhiều tránh ảnh hưởng chất lượng bên ngoài của sản phẩm		
3	Chỉ trưng bày tối đa 2 sản phẩm tại đầu quầy		



<p>4</p>	<p>Chỉ trưng bày sản phẩm có giá khuyến mãi hoặc hàng tặng kèm ở đầu quầy. Không trưng bày hàng giá thường</p>		
<p>5</p>	<p>Chú ý xoay mặt chính của sản phẩm 2 bên đầu quầy</p>		
<p>6</p>	<p>Không để khoảng trống giữa các tab</p>		

7	Chú ý màu sắc của sản phẩm để trưng bày cho nổi bật		
---	---	---	--

- Quy trình trưng bày thực hiện theo quy trình chung.



#### 1. Trưng bày tại ụ khuyến mại

Ụ trưng bày là một công cụ trưng bày sản phẩm có kiểu dáng như một chiếc quầy bán hàng thu nhỏ nhưng gọn gàng hơn, có thể di chuyển linh hoạt. Ụ trưng bày thường được sử dụng trong các siêu thị, showroom, trung tâm thương mại, cửa hàng tạp hóa.

Ụ trưng bày còn được gọi là ụ quảng cáo, kệ vuông,...

Ụ trưng bày có sự đa dạng về kiểu dáng cũng như kích thước. Đặc điểm của ụ trưng bày sẽ phụ thuộc vào nhu cầu sử dụng của doanh nghiệp.

Ụ trưng bày thường được trưng bày cả 4 mặt. Ụ chia làm 3 phần hình ảnh, trưng bày và logo nhãn hàng. Phần thấp nhất được setup làm hình ảnh nhãn hàng kích thước từ 30-40 cm, phần kế tiếp là để trưng hàng, với kích thước ngang vừa tầm với giúp cho việc chọn lựa và lấy hàng dễ dàng hơn, phần trên cùng để bố trí logo thương hiệu nhãn hàng.

STT	Nguyên tắc	Hình ảnh minh họa	
		Đúng	Sai
1	1 đảo có thể trưng bày tối đa 4 sản phẩm. Chiều cao tối đa 1,5m		

2	<p>Chú ý xoay mặt chính của sản phẩm ra các hướng nhìn của khách hàng.</p>		
---	--	---	--

### 2.2.2. Thực hành

#### Bài tập thực hành số 1

- + Chia nhóm học sinh từ 3-5 em.
- + Các nhóm thực hành trưng bày hàng khuyến mại tại đầu kệ (mặt hàng nước tinh khiết đóng chai TH true water chai 500ml, trà xanh C2 chai 300ml, nước tăng lực number one chai nhựa 300ml)

#### Bài tập thực hành số 2

- + Chia nhóm học sinh từ 3-5 em.
- + Các nhóm thực hành trưng bày hàng khuyến mại tại ụ khuyến mại (mặt hàng nước tinh khiết đóng chai TH true water chai 500ml, nước tăng lực number one chai nhựa 300ml)

## TÓM TẮT CHƯƠNG 1

Trong chương này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- Chuẩn bị bán hàng
  - Chuẩn bị kiến thức về siêu thị
  - Chuẩn bị kiến thức về sản phẩm
  - Chuẩn bị kiến thức về đối thủ cạnh tranh
  - Chuẩn bị kiến thức về khách hàng
  - Chuẩn bị kiến thức về nhà cung ứng và đối tác của siêu thị
  - Chuẩn bị về trang phục
  - Chuẩn bị về vật liệu trưng bày
- Trưng bày hàng hóa
  - Trưng bày hàng hóa tại quầy
  - Trưng bày hàng hóa tại các tiểu đảo, khu trưng bày, ụ khuyến mại

## BÀI TẬP TÌNH HUỐNG

### \* **Tình huống 1: Khách hàng lấy sản phẩm và để không đúng nơi trưng bày**

Tại một siêu thị tổng hợp, khách hàng chọn rất nhiều sản phẩm nhưng vì lý do nào đó khi ra thanh toán họ không lấy một số sản phẩm nên họ đã bỏ sản phẩm không đúng quầy kệ. Nếu là nhân viên quầy hàng anh/chị sẽ xử lý tình huống này như nào để khách hàng hạn chế việc làm đó?

### \* **Tình huống 2: Hàng trên kệ hàng bị hết hàng**

Trong trường hợp một mặt hàng nào đó tại siêu thị còn rất ít hàng mà bên kho chưa kịp nhập hàng. Quầy hàng đó rỗng hàng, nếu là nhân viên quầy hàng anh/chị sẽ xử lý như thế nào?

### \* **Tình huống 3: Sản phẩm và giá không khớp nhau**

Sản phẩm trưng bày tại quầy, kệ nhưng giá dưới sản phẩm không đúng gây nên những hiểu nhầm cho khách hàng.

Với vai trò là nhân viên bán hàng trong siêu thị, bạn giải quyết tình huống này như thế nào.

### \* **Tình huống 4: Khách hàng lấy sản phẩm trên kệ sử dụng ngay**

Sản phẩm bánh kẹo được trưng bày tại tiểu đảo, khách hàng vào mua hàng và tiện tay lấy sản phẩm ăn và lấy để không đúng. Anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

### \* **Tình huống 5:**

Siêu thị có thể đổi cho khách hàng món hàng khác không? Khách hàng có thể trả lại hàng hay không, vì khách hàng không thích, vì hàng có khuyết tật...?



## CHƯƠNG 2

### KỸ NĂNG BÁN HÀNG TRONG SIÊU THỊ

#### GIỚI THIỆU CHƯƠNG

Chương 2 là chương thực hành các nội dung liên quan đến kỹ năng bán hàng trong siêu thị như: kỹ năng giao tiếp, kỹ năng trả lời và giải đáp thắc mắc trong bán hàng, kỹ năng xác định nhu cầu, kỹ năng trình bày, tư vấn trong bán hàng, kỹ năng xử lý và chốt đơn hàng, kỹ năng xử lý khiếu nại của khách hàng.

#### MỤC TIÊU

##### 1. Về kiến thức:

- Thành thạo các kỹ năng trong bán hàng
- Xử lý các tình huống trong bán hàng

##### 2. Về kỹ năng:

- Sử dụng thành thạo các kỹ năng giao tiếp, kỹ năng xử lý tình huống, kỹ năng giải quyết vấn đề và lập báo cáo.

##### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Ý thức được tầm quan trọng và ý nghĩa thực tiễn của việc thực hành rèn nghề.
- Thái độ học tập nghiêm túc, tích cực trong thảo luận các nội dung giảng viên nêu ra.

#### PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP CHƯƠNG 2

- Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, Làm mẫu); yêu cầu người học thực hành và trả lời các câu hỏi tình huống (cá nhân hoặc nhóm).

- Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (chương 2) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ nội dung thực hành.

#### ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 2

- Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Có
- Trang thiết bị máy móc: Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác
- Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các hàng hóa liên quan.
- Các điều kiện khác: Không có

#### KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 2

- Nội dung:

+ Kiến thức: Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức

+ Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.

+ Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Trong quá trình học tập, người học cần:
- Nghiên cứu bài trước khi đến lớp
- Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
- Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
- Nghiêm túc trong quá trình học tập.

- Phương pháp:

+ Điểm kiểm tra thường xuyên: 1 điểm kiểm tra (hình thức: Thực hành)

+ Kiểm tra định kỳ: 1 điểm kiểm tra (hình thức: kiểm tra thực hành)

## NỘI DUNG

### 1. Kỹ năng đàm phán trong bán hàng

#### 1.1. Lý thuyết liên quan

Kỹ năng	Nội dung công việc	Kỹ thuật thực hiện
1. Kỹ năng giao tiếp cơ bản	- Chào hỏi khách - Tự giới thiệu mình cho khách hàng - Lắng nghe khách hàng	+ Đứng lên khi gặp gỡ khách hàng Thế đứng phải ngay ngắn, đầu, cổ, thân, mình và hai chân thẳng góc với mặt đất; Hai vai ngang bằng; Hai cánh tay và bàn tay thả lỏng theo hai phía thân người một cách tự nhiên; Mắt nhìn thẳng, nhìn được 4 hướng xung quanh; Vẻ mặt tươi cười. + Mỉm cười + Thể hiện sự giao tiếp bằng mắt: Hãy nhìn trực diện vào mắt người đối diện + Sử dụng lời chào đón chuẩn mực như một mẫu chào khách. + Chủ động giới thiệu bản thân + Tự giới thiệu tên mình sau đó khéo léo hỏi tên khách. + <i>Lắng nghe khách hàng:</i> - <i>Ngôn ngữ hình thể:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>➢ Nét mặt: thể hiện cảm xúc phù hợp với nội dung câu chuyện của người nói.</li><li>➢ Ánh mắt: nhìn thẳng vào mắt người nói và tạo mối liên hệ bằng mắt, thể hiện “tôi đang nghe bạn nói”.</li><li>➢ Nụ cười: chỉ đưa ra lúc phù hợp.</li><li>➢ Cử chỉ: thể hiện sự cởi mở nhưng nghiêm túc (không</li></ul>



		<p>điều bộ tay chân quá nhiều) kết hợp với những cái gật đầu, lắc đầu phù hợp.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lời nói : <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Đáp lại người nói bằng những từ thể hiện sự thông cảm: “tôi hiểu bạn/ tôi hiểu ý bạn/ tôi cũng vậy”...</li> <li>➢ Đưa ra những lời an ủi, thông cảm, động viên...</li> </ul> </li> <li>- Giọng điệu: Có thể phát ra những giọng điệu hỗ trợ nghe như “ừ..., à..., ừm...” để tạo cho người nói hiểu là bạn đang rất lắng nghe họ.</li> </ul>
2. Kỹ năng xác định nhu cầu của khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quan sát khách hàng</li> <li>- Đặt câu hỏi để tìm hiểu nhu cầu khách hàng</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ý hỏi rõ ràng, ngắn gọn</li> <li>- Chỉ bao gồm 1 ý hỏi</li> <li>- Từ ngữ phù hợp, câu hỏi phù hợp với chủ đề đang đề cập</li> <li>- Xác định mục đích hỏi</li> <li>- Chọn từ để hỏi</li> </ul>
3. Kỹ năng trả lời câu hỏi và giải đáp thắc mắc của khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lắng nghe câu hỏi của khách,</li> <li>- giải đáp các thắc mắc nhằm thuyết phục khách hàng mua sản phẩm</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Nghiêm túc lắng nghe câu hỏi của khách hàng: mắt nhìn thẳng vào người nói, miệng mỉm cười, khẽ gật đầu thể hiện thái độ lắng nghe.</li> <li>+ Trả lời khách: thái độ lịch sự, thân thiện, chuyên nghiệp. Giọng nói rõ ràng, rành mạch, đủ nghe.</li> <li>- Bắt đầu bằng những câu như: dạ thưa bác (anh/ chị...)</li> <li>- Tập trung vào những đặc điểm nổi bật của sản phẩm hoặc chi tiết khách hàng chưa hiểu để giới thiệu.</li> <li>- Lời lẽ thuyết phục, có dẫn chứng hoặc minh họa để thuyết phục khách hàng.</li> </ul>
4. Kỹ năng trình bày, tư vấn sản phẩm trong bán hàng	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày, giới thiệu sản phẩm</li> <li>- Tư vấn, giúp khách chọn hàng</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đi đến gần vị trí của người nghe. Minh họa cho bài trình bày bằng những chủ đề quen thuộc với họ, giảm thiểu những chủ đề mới mẻ, không phù hợp.</li> <li>- Đề phòng và kịp thời nhận ra những dấu hiệu thể hiện rằng khách hàng không còn chú ý nữa, chẳng hạn như người nghe thì thầm chuyện riêng, tỏ ra bồn chồn hay ngáp ngủ.</li> <li>- Sử dụng từ “chúng ta” hơn là từ “bạn”.</li> <li>- Luôn lắng nghe khách hàng nói trong suốt thời gian và sau khi bạn trình bày giới thiệu.</li> </ul>
5. Kỹ năng xử lý từ chối và	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phát hiện nguyên nhân các từ chối</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phản ứng về thời gian: cần phải xác định lý do thật sự của việc trì hoãn, đồng thời đưa ra những nhược điểm của việc trì hoãn mua và những lợi thế của việc quyết định mua bây giờ.</li> </ul>

chốt đơn hàng	của khách hàng và xử lý. - Chốt đơn hàng	- Phản ứng về giá: Người bán hàng phải chỉ rõ về chất lượng, lợi ích của sản phẩm/dịch vụ. - Phản ứng về nguồn hàng: phải kiểm tra tính chân thực của thông tin. Nếu thực sự đúng thì có thể thừa nhận lỗi trong quá khứ, giải thích sự tiến bộ, và sử dụng những số liệu hiện tại để thuyết phục. Bên cạnh đó, người bán hàng cần phải nêu được đặc tính và những lợi ích liên quan. - Phản ứng về cạnh tranh: nên đưa ra những câu hỏi để xác định điểm yếu của sản phẩm cạnh tranh, hoặc nhấn mạnh vào sự thỏa mãn của khách hàng với sản phẩm của doanh nghiệp.
6. Kỹ năng xử lý khiếu nại của khách trong bán hàng	- Lắng nghe, hiểu các khiếu nại của khách - Giải quyết các khiếu nại.	- Tiếp nhận phàn nàn: bình tĩnh lắng nghe ý kiến của khách hàng, dù khách có nóng tính đến đâu hãy cố giữ phép lịch sự một cách tốt nhất. Trong khi khách trình bày, nên tỏ thái độ cầu thị, chú tâm nghe khách nói để nắm bắt được ý muốn của khách hàng, không ngăn cản hoặc ngắt lời khách. - Thể hiện sự đồng cảm: bắt đầu bằng những cụm từ như : Tôi rất tiếc, tôi hiểu, tôi chia sẻ, tôi biết, tôi cảm nhận... - Đặt câu hỏi phù hợp để tìm hiểu kỹ vấn đề của khách hàng. - Đưa ra hướng giải quyết, thỏa thuận cách giải quyết với khách hàng, chú ý phải giải quyết một cách ôn hòa đến cùng - Thực hiện giải pháp đã đưa ra và chăm sóc theo dõi sau khi thực hiện

## 1.2. Thực hành

### Bài tập thực hành số 1

Thực hành các kỹ năng đàm phán trong bán hàng

- + **Bước 1:** Giáo viên nêu nội dung thực hiện các kỹ đàm phán trong bán hàng:
- + **Bước 2:** Giáo viên cử 1 bạn học sinh lên cùng đóng vai khách hàng và người bán hàng, làm mẫu các kỹ năng đàm phán

+ **Bước 3:** Từng nhóm 2 học sinh thực hành đóng vai khách hàng và nhân viên bán hàng trong siêu thị dưới sự hướng dẫn của giáo viên và quan sát của cả lớp. Sau khi thực hiện xong, 2 học sinh này trao đổi vị trí cho nhau và thực hiện lại các thao tác.

+ **Bước 4:** Các học sinh quan sát phía dưới nhận xét về nhóm học sinh vừa thực hành.

+ **Bước 5:** Học sinh luyện tập tự do trên lớp dưới sự tổ chức của giáo viên.

+ **Bước 6:** Cuối buổi giáo viên nhận xét chung, đánh giá.

## 2. Quy trình kỹ thuật một lần bán hàng trong siêu thị

### 2.1. Lý thuyết liên quan

### Quy trình kỹ thuật một lần bán hàng

Bước	Nội dung công việc	Yêu cầu kỹ thuật
1. Tiếp đón khách	Chủ động chào đón khách ngay khi khách hàng đến cửa siêu thị	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Về diện mạo: lịch sự, phù hợp.</li> <li>- Về thái độ: chủ động, nhiệt tình, thực lòng quan tâm đến khách, không phân biệt đối xử với khách.</li> </ul>
2. Tìm hiểu nhu cầu	Tìm hiểu nhu cầu mua hàng của khách như mua hàng gì, mua bao nhiêu, dùng để làm gì... bằng cách khéo léo đặt câu hỏi với khách, lắng nghe khách trình bày nhu cầu của mình.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Về thái độ: lịch sự, tế nhị, tôn trọng khách</li> <li>- Về kỹ thuật: phải hiểu được tâm lý từng loại khách để dùng lời nói và cách giao tiếp phù hợp.</li> </ul>
3. Giới thiệu hàng hóa và hướng dẫn khách chọn hàng. Thử hàng cho khách. Trả lời các câu hỏi của khách	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giới thiệu hàng cho khách.</li> <li>- Trả lời các câu hỏi của khách về hàng hóa, phương thức bán, giờ giấc bán hàng và các hình thức phục vụ bổ xung tại cửa hàng.</li> <li>- Tùy theo đặc điểm của từng loại hàng hóa nhân viên tiến hành thao tác thử hàng</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Về kỹ thuật: Giới thiệu thành thực những ưu, nhược điểm của hàng hóa, nói rõ công dụng, cách dùng và cách bảo quản hàng hóa. Lời giới thiệu phải ngắn gọn, dễ hiểu. Thái độ trong lúc giới thiệu phải bình tĩnh, tận tình. Thử hàng nhanh, chính xác.</li> <li>- Về thái độ: Trả lời khách phải ngắn gọn, chính xác, rõ ràng, lễ độ, lịch sự.</li> </ul>
4. Chuẩn bị hàng để giao và giao hàng cho khách	Chuẩn bị hàng để giao, gồm các công việc: cân, đo, đóng, đếm, cắt, bao gói.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Về kỹ thuật: Cân, đóng, đo, đếm phải làm chính xác, nhanh nhẹn, phải tiến hành trước mặt khách. Bao gói hàng hóa phải chắc chắn, mỹ quan, thao tác nhanh.</li> <li>- Về thái độ: Thái độ kính trọng, vui vẻ, lịch sự.</li> </ul>
5. Kết thúc bán hàng	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dẫn dò, nhắc nhở khách một số điểm cần chú ý khi sử dụng, bảo quản hàng hóa để kéo dài tuổi thọ của hàng.</li> <li>- Giới thiệu các hàng hóa có liên quan để khách mua thêm.</li> <li>- Chào tiễn khách ra về.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Về kỹ thuật: Dẫn dò khách đầy đủ những điểm cần chú ý. Khéo léo giới thiệu thêm các hàng hóa liên quan. Vệ sinh quầy kệ phải nhanh, sạch sẽ, gọn gàng.</li> </ul>

	- Thu dọn nơi công tác, sắp xếp lại hàng hóa, lau chùi mặt quầy, sẵn sàng phục vụ khách sau.	- Về thái độ: Lịch sự, tử lòng biết ơn khách đã tới siêu thị.
--	--	---

## 2.2. Thực hành

### Bài tập thực hành số 1

Thực hành quy trình kỹ thuật một lần bán hàng

+ **Bước 1:** Giáo viên nêu các bước trong thực hiện quy trình một lần bán hàng trong siêu thị

+ **Bước 2:** Giáo viên cử 1 bạn học sinh lên cùng đóng vai khách hàng và người bán hàng, làm mẫu quy trình bán hàng.

+ **Bước 3:** Từng nhóm 2 học sinh thực hành đóng vai khách hàng và nhân viên bán hàng trong siêu thị dưới sự hướng dẫn của giáo viên và quan sát của cả lớp. Sau khi thực hiện xong, 2 học sinh này trao đổi vị trí cho nhau và thực hiện lại các thao tác.

+ **Bước 4:** Các học sinh quan sát phía dưới nhận xét về nhóm học sinh vừa thực hành.

+ **Bước 5:** Học sinh luyện tập tự do trên lớp dưới sự tổ chức của giáo viên.

+ **Bước 6:** Cuối buổi giáo viên nhận xét chung, đánh giá

### Bài tập thực hành số 2

Thực hành gấp xếp, bao gói hàng hoá

+ Gấp xếp, bao gói hàng may mặc sẵn (quần âu, áo sơ mi)

+ Bao gói hộp hàng có trang trí thắt nơ.

### Bài tập thực hành số 3

Thực hành đo, cắt, thử hàng cho khách.

+ Thao tác đo dây chun, dây điện

+ Thao tác cắt dây điện.

+ Thao tác thử đồ điện (ấm đun nước, đèn bàn, bóng điện, ổ điện...)

## TÓM TẮT CHƯƠNG 2

Trong chương này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- Kỹ năng đàm phán trong bán hàng
- Quy trình kỹ thuật một lần bán hàng trong siêu thị

## BÀI TẬP TÌNH HUỐNG

### Tình huống 01: Khách hàng từ chối tư vấn

Tại siêu thị quần áo, trong ca bán hàng của bạn, khi bạn tiến về phía khách hàng vừa vào cửa hàng với mục đích tư vấn giới thiệu sản phẩm cho họ thì khách hàng này tỏ thái độ khó chịu, không muốn giao tiếp với bạn.

Với vai trò là nhân viên bán hàng trong siêu thị, bạn giải quyết tình huống này như thế nào.

### **Tình huống 02: Khách hàng hoài nghi sản phẩm của bạn**

Tại siêu thị điện máy, bạn đang tư vấn một chiếc máy hút bụi cho khách hàng. Tuy nhiên khách hàng tỏ ra hoài nghi, khi nghe bạn tư vấn họ nhăn mặt lắc đầu tỏ ý phản đối, đặt thật nhiều câu hỏi để đề làm sáng tỏ một số điểm.

Với vai trò là nhân viên bán hàng trong siêu thị, bạn giải quyết tình huống này như thế nào.

### **Tình huống 03: Sản phẩm hỏng**

Sau khi mua sản phẩm sữa chua trong siêu thị, về nhà khách hàng mở ra thấy sản phẩm đã hỏng, đổi màu, có mùi lạ mặc dù vẫn còn hạn sử dụng. Khách hàng này đã mang sản phẩm, hóa đơn mua hàng đến khiếu nại, có những lời lẽ khó nghe đối với nhân viên bán hàng.

Với vai trò là nhân viên bán hàng trong siêu thị, bạn giải quyết tình huống này như thế nào.

### **Tình huống 04: Hết hàng đột ngột**

Trong siêu thị điện máy, bạn là nhân viên bán hàng giới thiệu cho khách xem một chiếc điện thoại với với các tính năng, màu sắc, kiểu dáng rất ưng ý khách hàng và khách đã quyết định mua sản phẩm đó. Nhưng đến khi lấy hàng cho khách thì trong kho lại hết màu theo yêu cầu. Vậy bạn sẽ xử lý thế nào?

### **Tình huống 05: Khách hàng nghi ngờ hàng giả**

Lan là nhân viên bán hàng trong siêu thị. Buổi sáng cô vừa vệ sinh quầy kệ, sắp xếp lại hàng hóa xong thì một khách hàng bước vào. Sau một hồi tham quan siêu thị, khách hàng bước tới quầy trưng bày sản phẩm mũ bảo hiểm Amoro. Khách hàng này cầm từng chiếc mũ lên quan sát rồi gọi Lan đến nói:

- Sao trong siêu thị lại bán cả mũ bảo hiểm giả thế này em?
- Em chào chị! Em là nhân viên phụ trách quầy mũ bảo hiểm này ạ. Xin chị nói rõ hơn được không ạ?
- Máy chiếc mũ này chị cầm thấy quá nhẹ, không như chiếc mũ xịn chị đang dùng, nên chắc chắn không đạt tiêu chuẩn. E xem lại hàng hóa nhà em đi.

Chị khách xẵng giọng.

Lan là nhân viên phụ trách quầy này và nắm chắc nguồn gốc, xuất xứ của sản phẩm. Cô tin chắc mũ được bán trong siêu thị là hàng chính hãng nhưng cô không muốn đôi co với khách mà chỉ nói nhẹ nhàng: “Em đảm bảo hàng trong siêu thị là hàng chính hãng chị ạ”

Câu hỏi:

1. Lan đã mắc sai lầm gì khi giao tiếp với khách hàng?
2. Nếu bạn gặp tình huống này, bạn sẽ giải quyết như thế nào?

### **Tình huống 06: Khách từ chối mua hàng dù giá rẻ**

Tại một cửa hàng bán hàng lưu niệm, một khách hàng bước vào và xem hàng một lượt. Người nhân viên vì tỏ ra tôn trọng khách hàng nên để cho khách chọn thoải mái. Sau khi chọn được một món hàng là một bức tượng phát quang, khách hàng hỏi:

*Khách hàng:* Chị ơi !

*Nhân viên bán hàng:* Dạ, anh cần gì ạ?

*Khách hàng:* Chiếc tượng này giá bao nhiêu vậy chị?

*Nhân viên bán hàng:* Dạ 500 ngàn đồng ạ.

*Khách hàng:* Sao đắt thế?

*Nhân viên bán hàng:* Không đắt đâu ạ. Đây là tượng phát quang, khi không có ánh sáng thì nó sẽ tỏa sáng, rất đẹp anh ạ.

*Khách hàng:* Vậy à, nhưng mà nó đắt quá.

*Nhân viên bán hàng:* Giá ở đây là rẻ nhất trong so với các cửa hàng khác. Anh cứ hỏi thử ở các nơi khác là biết ngay thôi.

*Khách hàng:* Cảm ơn chị. (Và bước ra khỏi cửa hàng)

### **Câu hỏi:**

1. Tại sao người khách hàng chê đắt? Để khách hàng không cảm thấy món hàng là đắt thì người bán hàng cần phải nói gì?
1. Người nhân viên bán hàng ở đây mắc phải những lỗi nào trong bán hàng? Hãy phân tích những lỗi này của người nhân viên này?
2. Tại sao người mua hàng bỏ đi dù người nhân viên bán hàng đã nói rằng cửa hàng của mình là rẻ nhất?

### **Tình huống 07: Nhân viên bán hàng số 1**

Hôm nay là ngày đầu tiên làm việc nhưng nhân viên bán hàng mới đã vượt qua nó. Sau khi siêu thị đóng cửa, giám đốc xuống.

– “Thưa nhà bán hàng xuất sắc nhất nước Mỹ”, Ông Giám Đốc nói, “Anh đã bán được cho bao nhiêu khách hàng?”

– “Một”, người thanh niên trả lời

– “Chỉ có một? Mỗi nhân viên bán hàng của tôi trung bình bán được cho 20 hoặc 30 khách một ngày! Thế cậu bán được bao nhiêu doanh thu?”, GD hỏi

– “101,237.64 \$”, chàng thanh niên đáp

Ông chủ đã bị bất ngờ, Số lượng đó lớn hơn cái mà tất cả những người bán hàng khác gộp lại

– “Vậy cậu đã bán những cái gì?”

– “Để tôi xem?”, chàng trai nghĩ, “Đầu tiên tôi bán cho ông ta một cái lưỡi câu nhỏ. Sau đó tôi bán cho ông ấy một lưỡi câu cỡ trung bình. Tiếp theo, tôi bán cho ông ấy một lưỡi câu lớn. Và tôi bán tiếp cái cần câu mới. Sau đó, tôi hỏi nơi mà ông ấy câu cá, và ông trả lời ông ấy ra biển câu, vì vậy tôi nói với ông ta rằng ông nên có một cái thuyền, và chúng tôi cùng xuống phòng thuyền buồm, ông ấy đã mua động cơ Chris Craft. Tiếp theo tôi hỏi ông ta về phương tiện để trở thuyền ra biển, ông ấy nói ông có 1 xe Honda Civic. Tôi nói cái xe đó không đủ lớn để chở chiếc thuyền quá nặng, vì vậy tôi đưa ông ta xuống phòng ô tô và bán cho ông ấy 1 cái V8 SUV mới.”

– “Wow”, ông chủ nói, “Người đàn ông đến mua 1 lưỡi câu và cậu đã bán cho ông ấy 1 cái thuyền và 1 cái xe tải?”

– “Không, ông ấy đến đây để mua đồ cho vợ ông ấy, và tôi nói: trời cuối tuần thật đẹp, ông có thể đi câu cá?...”

**Câu hỏi:** Phân tích những kỹ năng bán hàng của anh nhân viên mới?

## CHƯƠNG 3

### QUẢN LÝ HÀNG HÓA TRONG SIÊU THỊ

#### GIỚI THIỆU CHƯƠNG

Chương 3 là chương thực hành thành thạo các nội dung về quản lý hàng hóa trong siêu thị như: Theo dõi lượng hàng bán, lượng hàng nhập, kiểm kê hàng hóa tại quầy, lập báo cáo bán hàng, bảo quản hàng hóa tại quầy.

#### MỤC TIÊU

##### 1. Về kiến thức:

- Thực hiện quy trình kiểm kê và lập báo cáo kiểm kê hàng hóa tại siêu thị
- Sử dụng phần mềm quản lý bán hàng siêu thị

##### 2. Về kỹ năng:

- Thực hiện đầy đủ và thành thực quy trình kiểm kê và lập báo cáo kiểm kê
- Sử dụng các ứng dụng trên phần mềm quản lý bán hàng

##### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Ý thức được tầm quan trọng và ý nghĩa thực tiễn của việc thực hành rèn nghề.
- Thái độ học tập nghiêm túc, tích cực trong thảo luận các nội dung giảng viên nêu ra.

#### PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP CHƯƠNG 3

- Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, Làm mẫu); yêu cầu người học thực hành và trả lời các câu hỏi tình huống (cá nhân hoặc nhóm).

- Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (chương 3) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ nội dung thực hành.

#### ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 3

- Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Có
- Trang thiết bị máy móc: Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác
- Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các hàng hóa liên quan.
- Các điều kiện khác: Không có

#### KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 3

- Nội dung:



+ Kiến thức: Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức

+ Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.

+ Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Trong quá trình học tập, người học cần:
- Nghiên cứu bài trước khi đến lớp
- Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
- Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
- Nghiêm túc trong quá trình học tập.

- Phương pháp:

+ Điểm kiểm tra thường xuyên: 1 điểm kiểm tra (hình thức: Thực hành)

+ Kiểm tra định kỳ: 1 điểm kiểm tra (hình thức: kiểm tra thực hành)

## NỘI DUNG

### 1. Kiểm kê hàng hóa tại siêu thị

#### 1.1. Lý thuyết liên quan

##### 1. Quy trình kiểm đếm hàng hóa trên quầy, kệ siêu thị

*Bước 1. Chuẩn bị*

- Tài liệu, giấy tờ

+ Bảng kê hàng tồn kho

+ Phiếu ghi số đếm

+ Bảng ghi số liệu kiểm tra

+ Biên bản kiểm đếm hàng hóa

- Dụng cụ: bút bi (đen, đỏ), bút dạ

- Nhân sự: nhân viên kiểm đếm hàng và nhân viên kiểm tra và ghi số liệu

*Bước 2. Sắp xếp lại hàng hóa*

- Sắp xếp lại hàng hóa gọn gàng, đúng vị trí trên quầy kệ.

- Kiểm tra nhãn, giá của sản phẩm. Nếu thấy thiếu nhãn, giá cần yêu cầu phụ trách quầy hàng bổ sung ngay.

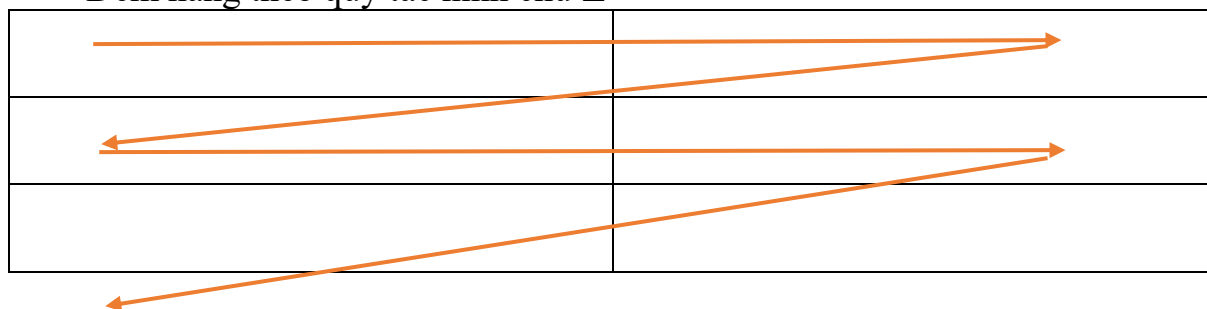
- Đánh giá quy cách, phẩm chất hàng hóa.

- Để riêng khu vực hàng hóa không kiểm đếm.

*Bước 3: Tiến hành kiểm đếm*

- Dán mũi tên xác định vùng kiểm đếm

- Đếm hàng theo quy tắc hình chữ Z



Từ trái qua phải	Từ trên xuống dưới
------------------	--------------------

- + Chú ý đếm hàng treo ở các đầu kệ, trên nóc, trong thùng carton (nếu có hàng)
- + Chú ý đếm hàng ở dây trung bày chéo
- Ghi lại số liệu:
- + Ghi ngay kết quả đếm được của từng mặt hàng vào phiếu ghi số lượng (mẫu giấy vuông nhỏ) và gắn vào cạnh nhãn giá trên kệ theo từng tầng.
- + Ghi kết quả vào bảng ghi số liệu kiểm đếm.

*Bước 4. Kiểm tra số liệu, ghi hồ sơ*

- Nội dung kiểm tra:
- + Kiểm tra code: So sánh mã trên hồ sơ với mã trên sản phẩm
- + Kiểm tra tên sản phẩm: So sánh tên trên hồ sơ với tên trên kệ
- + Kiểm tra chất lượng :
  - Chỉ tính những sản phẩm bán được. Những sản phẩm không đủ tiêu chuẩn bán (rách, vỡ, móp méo...) không được tính vào số lượng kiểm đếm và sẽ được ghi chú sang cột bên cạnh.
  - Nếu phát hiện hàng cận date: ghi Ngày sản xuất và Hạn sử dụng vào Cột ghi chú. Ghi rõ là : hàng cận date.
- + Kiểm tra số lượng :
  - Kiểm tra xác suất, nếu phát hiện sai sót thì kiểm tra lại 100%.
  - Đối với hàng giá trị cao ( Nước hoa, Điện thoại di động...) và hàng đơn chiếc, bắt buộc kiểm tra 100%.
- Nhập số liệu vào bảng ghi số liệu kiểm đếm.
- + Nếu số lượng đúng, dùng bút đỏ ghi dấu “v” vào ô số lượng kiểm tra
- + Nếu số lượng hàng hóa thiếu hoặc thừa, dùng bút đỏ gạch chéo vào ô số lượng và ghi lại vào ô số lượng kiểm tra.
- Lập biên bản xác nhận số liệu đã kiểm đếm.

**2. Quy trình kiểm kê hàng hóa trong siêu thị**

- Bước 1: Lập kế hoạch kiểm kê
- Bước 2: Chuẩn bị kiểm kê. Người kiểm kê sắp xếp lại hàng hoá, dụng cụ, thu dọn quầy.
- Bước 2: Tiến hành kiểm đếm xác định lượng hàng tồn từng loại (đếm, đo, cân)
- Bước 3: Ghi sổ biên bản kiểm kê (theo mẫu biểu). Các bên liên quan ký xác nhận.
- Bước 4: Lập báo cáo kiểm kê hàng hóa để kế toán tiện việc theo dõi và giám sát với từng quầy hàng

**1.2. Thực hành**

**Bài tập thực hành số 1**

- + Chia lớp thành nhóm nhỏ 3-5 em.

- + Các nhóm thực hành kiểm kê hàng hóa tại phòng thực hành. (Mỗi nhóm phụ trách kiểm kê 01 dãy kệ).

## **2. Lập báo cáo kiểm kê hàng hóa**

### **2.1. Lý thuyết liên quan**

- Biên bản kiểm kê hàng tồn kho cần ghi rõ thời gian bao gồm giờ, ngày, tháng, năm thực hiện kiểm kê. Ban kiểm kê gồm Trưởng ban và các ủy viên.

- Tại góc bên trái của biên bản: Ghi rõ tên đơn vị, bộ phận sử dụng.

- Mỗi kho, cửa hàng được kiểm kê lập 1 biên bản kiểm kê riêng:

- + Cột A, B, C, D: Ghi đầy đủ số thứ tự, tên, nhãn hiệu, quy cách, đơn vị tính của các hàng hóa được kiểm kê tại kho.

- + Cột 1: Ghi đơn giá của từng loại hàng hóa (căn cứ theo quy định của đơn vị để ghi đơn giá cho phù hợp).

- + Cột 2, 3: Ghi số lượng, số tiền của từng loại hàng hóa theo sổ kế toán.

- + Cột 4, 5: Ghi số lượng, số tiền của từng loại hàng hóa theo kết quả kiểm kê.

- + Nếu thừa so với sổ kế toán (cột 2, 3) ghi vào cột 6, 7, nếu thiếu ghi vào cột 8, 9.

- Số lượng vật tư, công cụ, sản phẩm, hàng hóa thực tế kiểm kê sẽ được phân loại theo phẩm chất:

- + Tốt 100% ghi vào cột 10.

- + Kém phẩm chất ghi vào cột 11.

- + Mất phẩm chất ghi vào cột 12.

- Nếu có chênh lệch phải trình giám đốc doanh nghiệp ghi rõ ý kiến giải quyết số chênh lệch này.

Biên bản được lập thành 2 bản:

- + 1 bản phòng kế toán lưu.

- + 1 bản thủ kho lưu.

- Sau khi lập xong biên bản, trưởng ban kiểm kê và thủ kho, kế toán trưởng cùng ký vào biên bản (ghi rõ họ tên).

Biên bản kiểm kê hàng tồn kho sau khi được lập xong sẽ phải được đối chiếu lại với số liệu ghi nhận trên sổ sách kế toán. Với các doanh nghiệp có danh mục hàng tồn kho lớn thì việc đối chiếu này rất mất công, do đó nên sử dụng những phần mềm kế toán có tích hợp cả tính năng quản lý kho, có thể thực hiện đối chiếu tự động.

### **2.2. Thực hành**

#### **Bài tập thực hành số 1**

- + Chia lớp thành nhóm nhỏ 3-5 em.

- + Các nhóm thực hành kiểm kê hàng hóa tại phòng thực hành theo bài tập thực hành số (Mỗi nhóm phụ trách kiểm kê 01 dãy kệ) và lập báo cáo kiểm kê theo mẫu.

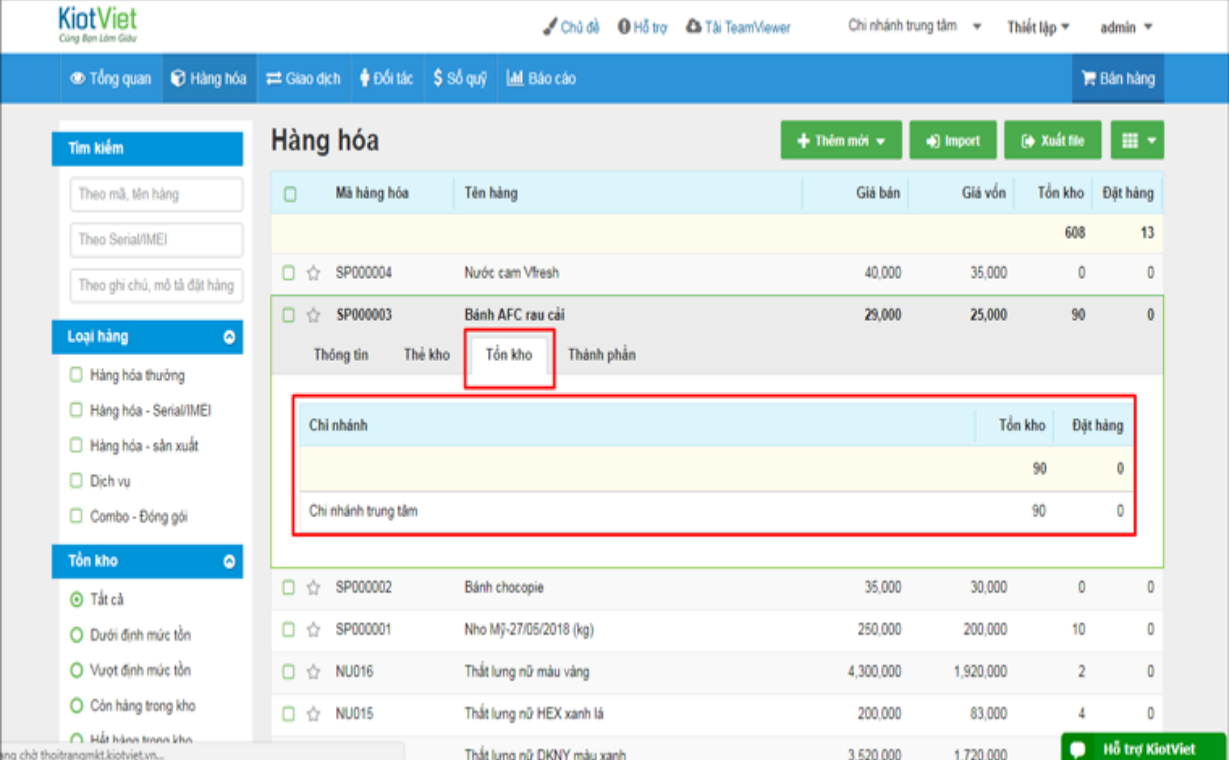
- + Các nhóm tiến hành kiểm tra chéo báo cáo kiểm kê

## **3. Sử dụng phần mềm quản lý bán hàng siêu thị**

### **3.1. Lý thuyết liên quan**

## Tìm hiểu phần mềm quản lý bán hàng KiotViet

KiotViet là phần mềm quản lý bán hàng nổi bật với quy trình vận hành đơn giản nhưng chuyên nghiệp thông qua máy tính, điện thoại, máy POS cầm tay hoặc tại quầy thu ngân mang đến sự tiện lợi cho người sử dụng. Phần mềm sẽ hỗ trợ nhận đơn, chuyển đơn, xuất nhập kho, quản lý thu chi, quản lý dữ liệu khách hàng,... một cách đơn giản và nhanh chóng nhất.



Mã hàng hóa	Tên hàng	Giá bán	Giá vốn	Tồn kho	Đặt hàng
				608	13
☆ SP000004	Nước cam Vfresh	40,000	35,000	0	0
☆ SP000003	Bánh AFC rau cải	29,000	25,000	90	0

Chi nhánh	Tồn kho	Đặt hàng
	90	0
Chi nhánh trung tâm	90	0

Mã hàng hóa	Tên hàng	Giá bán	Giá vốn	Tồn kho	Đặt hàng
☆ SP000002	Bánh chocopie	35,000	30,000	0	0
☆ SP000001	Nho Mỹ-27/05/2018 (kg)	250,000	200,000	10	0
☆ NU016	Thất lung nữ màu vàng	4,300,000	1,920,000	2	0
☆ NU015	Thất lung nữ HEX màu lá	200,000	83,000	4	0
	Thất lung nữ DKNY màu xanh	3,520,000	1,720,000		

Phần mềm quản lý bán hàng KiotViet

### Một số tính năng nổi bật của phần mềm:

- Nắm bắt số lượng hàng tồn kho thông qua các chỉ số được cập nhập theo thời gian thực.
- Hỗ trợ quản lý từ xa và đồng bộ hóa dữ liệu trên nhiều thiết bị như: [điện thoại](#), [máy tính bảng](#), [laptop](#),...
- Quản lý thu chi, công nợ chi tiết, chính xác.
- Báo cáo thống kê chi tiết về tình hình kinh doanh thông qua các biểu đồ cột, tròn,...
- Tạo các nghiệp vụ bán hàng (như tạo hóa đơn, đặt hàng, trả hàng,...) chỉ trên 1 màn hình giao diện. Cam kết năng suất công việc tăng 30 – 50%.

- Quản lý hàng hóa đơn giản, tiện lợi, cho phép chủ cửa hàng nhập số lượng, màu sắc, mẫu mã, chất liệu sản phẩm không giới hạn.
- Phần mềm giúp phân nhóm khách hàng triệt để, tạo và quản lý các chương trình khuyến mại, theo dõi hoạt động kinh doanh dễ dàng.

### **3.2. Thực hành**

#### **Bài tập thực hành số 1:**

Học sinh đăng ký tài khoản sử dụng phần mềm bán hàng. Sử dụng các tính năng trên phần mềm

### **TÓM TẮT CHƯƠNG 3**

Trong chương này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- Kiểm kê hàng hóa
- Lập báo cáo kiểm kê hàng hóa trong siêu thị
- Sử dụng phần mềm quản lý bán hàng trong siêu thị

**BÀI TẬP TÌNH HUỐNG**

### **Tình huống 1. Xử lý các tình huống khi viết sai hóa đơn:**

- TH 1: Hóa đơn viết sai chưa giao cho người mua
- TH 2: Hóa đơn viết sai và giao cho người mua nhưng chưa giao hàng
- TH 3: Hóa đơn viết sai đã giao cho người mua, đã giao hàng.

### **Tình huống 2. Xử lý các tình huống xảy ra theo dõi lượng hàng bán và lượng hàng nhập.**

- TH1: Ngày 01/07 tại siêu thị ABC, nhân viên Trần Anh phụ trách quầy hàng điện thoại nhận thấy rằng trong tháng 06, số lượng điện thoại di động bán ra tăng gấp đôi, và dự kiến lượng khách trong tháng 7 vẫn tăng. Vậy anh Trần Anh cần phải có đề xuất gì với siêu thị?

-TH2: Tại siêu thị ABC, một số ngày vừa qua lượng tiêu thụ hàng đông lạnh đặc biệt là cá biển giảm mạnh so với tuần trước. Vậy theo anh (chị) siêu thị ABC cần phải làm gì trong thời gian tới?

### **Tình huống 3: Xử lý các tình huống khi có xảy ra khi có sự chênh lệch khi kiểm kê hàng hóa.**

-TH1: Siêu thị ABC tiến hành kiểm kê hàng hóa tại kệ hàng mỹ phẩm. Sau khi kiểm kê phát hiện mặt hàng dầu gội Sunsilk ở trên kệ hàng đang có 10 chai loại 800ml, nhưng trong sổ theo dõi hàng tồn chỉ có 6 chai. Trong trường hợp này anh (chị) giải quyết thế nào?

-TH2: Siêu thị ABC tiến hành kiểm kê hàng hóa tại kệ hàng quần áo. Sau khi kiểm kê phát hiện mặt hàng áo sơ mi Việt Tiến ở trên kệ hàng đang có 12 chiếc, nhưng trong sổ theo dõi hàng tồn có 15 chiếc. Trong trường hợp này anh (chị) giải quyết thế nào?

## **TÀI LIỆU THAM KHẢO**

[1]. Bộ Thương mại, *Quy chế siêu thị, trung tâm thương mại*, 2004.

[2]. Tạ Thị Hồng Hạnh, *Hành vi khách hàng*, NXB Đại học Mở Tp Hồ Chí Minh, 2009.

[3]. Thierry Lefeuvre, *Quản lý thương mại đại cương*, NXB Giáo dục Việt Nam, 2013.

[4]. Lê Thị Hà Phương, *Luận văn: Khảo sát hành vi mua hàng của khách hàng tại 3 siêu thị: Hapro Mart, Big C, Co.op Mart và một số khuyến nghị cho các siêu thị bán lẻ tại Hà Nội*, 2011.

