BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI VÀ DU LỊCH

GIÁO TRÌNH

MÔN HỌC: THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ MUA, BÁN, TRƯNG BÀY HÀNG HÓA
NGÀNH: QUẢN LÝ VÀ BÁN HÀNG SIÊU THỊ
TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

(Ban hành kèm theo Quyết định số 404 /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

Giáo trình Thực hành mua, bán, trưng bày hàng hóa được biên soạn để đáp ứng nhu cầu giảng dạy và học tập của môn học, nhằm hình thành cho học sinh hệ thống kỹ năng nghề nghiệp gắn liền với thực tiễn ngành học Quản lý và bán hàng siêu thị trình độ trung cấp. Giáo trình Thực hành mua, bán, trưng bày hàng hóa còn được hiểu như là sự rèn luyện nghiệp vụ mua, bán, trưng bày hàng hóa thường xuyên cho người học ở năm thứ hai trình độ trung cấp ngành Quản lý và bán hàng siêu thị do Khoa Quản trị kinh doanh phụ trách. Với kiến thức lí luận đã được trang bị, dưới sự tổ chức, hướng dẫn của giảng viên, học sinh tham gia vào các hoạt động thực tiễn của mình để từng bước làm phong phú thêm hành trang nghề nghiệp, biến quá trình đào tạo thành quá trình tự đào tạo.

Trong quá trình biên soạn giáo trình "Thực hành mua, bán, trưng bày hàng hóa" 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 cám 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
MỤC LỤC 3
BÀI 1. NGHIỆP VỤ MUA HÀNG TRONG SIÊU THỊ 10
BÀI 1.1. LẬP KẾ HOẠCH MUA HÀNG 12
Bài tập thực hành số 1 13
Bài tập thực hành số 2 14
Bài tập thực hành số 3 14
Bài tập thực hành số 4 15
Bài tập thực hành số 5 15
Bài tập thực hành số 6 16
Bài tập thực hành số 7 19
BÀI 1.2. THỰC HÀNH QUY TRÌNH MUA HÀNG TẠI SIÊU THỊ 23
Bài tập thực hành số 9 24
Bài tập thực hành số 10 24
Bài tập thực hành số 11 24
Bài 1.3. Kiểm tra, đánh giá công tác mua hàng 29
Bài tập thực hành số 12 30
BÀI 2. KỸ NĂNG TRƯNG BÀY HÀNG HÓA TRONG SIÊU THỊ 32
Bài 2.1. Chuẩn bị trưng bày 34
Bài tập thực hành số 13 34
Bài tập thực hành số 14 35
Bài tập thực hành số 15 36
Bài 2.2. Trưng bày hàng hóa 37
Bài tập thực hành số 16 39
Bài tập thực hành số 17 43
Bài tập thực hành số 18 43
Bài tập thực hành số 19 44
Bài tập thực hành số 20 44
Bài tập thực hành số 22 44
Bài tập thực hành số 23 45

Bài tập thực hành số 24 45
Bài tập thực hành số 25 46
Bài tập thực hành số 26 46
Bài 2.2. Trưng bày hàng hóa 47
Bài tập thực hành số 27 50
Bài tập thực hành số 28 50
BÀI 3. KỸ NĂNG BÁN HÀNG VÀ KIỂM KÊ TRONG SIÊU THỊ 52
Bài 3.1. Thực hành các kỹ năng đàm phán trong bán hàng 54
Bài tập thực hành số 29 56
Bài 3.2. Thực hành nghiệp vụ bán hàng 57
Bài tập thực hành số 30 58
Bài tập thực hành số 31 58
Bài tập thực hành số 32 58
Bài tập thực hành số 33 58
Bài 3.2. Thực hành nghiệp vụ bán hàng 62
Bài tập thực hành số 30 63
Bài tập thực hành số 34 64
Bài tập thực hành số 35: 66
Bài tập thực hành số 36 67
Bài 3.3. Thực hành kiểm kê tại quầy hàng trong siêu thị 68
Bài tập thực hành số 37 69
Bài 3.3. Thực hành kiểm kê tại quầy hàng trong siêu thị 70
Bài tập thực hành số 38 70

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

1. Tên môn học: Thực hành nghiệp vụ mua, bán, trưng bày hàng hoá

2. Mã số môn học: MH23

3. Vị trí, tính chất của môn học

3.1. Vị trí:

Thực hành nghiệp vụ mua, bán, trưng bày hàng hoá là môn học thuộc kiến thức chuyên môn khối ngành. Môn học này được bố trí giảng dạy trong chương trình đào tạo ngành Quản lý và bán hàng siêu thị ở trình độ trung cấp với số đơn vị học trình là 4.

3.2. Tính chất:

Thực hành nghiệp vụ mua, bán, trưng bày hàng hoá là môn học thực hành, có nội dung chuyên môn về kiến thức, kỹ năng mua, bán, trưng bày hàng hoá trong siêu thị. Môn học được đánh giá bằng hình thức thi thực hành kết thúc môn.

4. Mục tiêu của môn học:

4.1. Về kiến thức:

Trình bày được các kỹ năng cơ bản trong mua, bán, trưng bày hàng hoá trong siêu thị.

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 mua, bán, trưng bày hàng hoá trong siêu thị.

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

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

4.3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

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

+ Học sinh có thái độ nghiêm túc khi nghiên cứu môn học, tích cực, chủ động, sáng tạo trong học tập; rèn luyện được tác phong công nghiệp, lề lối làm việc của người lao động tốt.

5. Nội dung của môn học

5.1. Chương trình khung

Mã MH/ MĐ	**Tên môn học/mô đun**	**Số tín chỉ**	**Thời gian học tập** *(giờ)*			
			Tổng số	**Trong đó**		
				Lý thuyết	**Thực hành/ thực tập/ bài tập/ thảo luận**	**Thi/ Kiểm tra**
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 QPAN	2	45	21	21	3
MH05	Tin học	2	45	15	29	1
MH06	Tiếng Anh cơ bản	4	90	30	56	4
II	**Các môn học chuyên môn**	**65**	**1590**	**568**	**981**	**41**
II.1	***Môn học cơ sở***	***18***	***270***	***256***	***0***	***14***
MH07	Tổng quan về siêu thị	2	30	28	-	2
MH08	Quản trị học	3	45	43	-	2
MH09	Luật kinh tế	2	30	28	-	2
MH10	Nguyên lý kế toán	3	45	43	-	2
MH11	Marketing căn bản	2	30	28	-	2
MH12	Tâm lý khách hàng và KNGT	3	45	43	-	2
MH13	Thương phẩm học	3	45	43	-	2
II.2	***Môn học chuyên môn***	***45***	***1290***	***284***	***981***	***25***
MH14	Tiếng Anh Thương mại	3	45	43	-	2
MH15	Quản lý siêu thị	3	45	43	-	2
MH16	Nghiệp vụ mua hàng	2	30	28	-	2
MH17	Nghiệp vụ bán hàng	3	45	43	-	2
MH18	Kỹ thuật trưng bày hàng hóa	3	45	43	-	2
MH19	Nghiệp vụ kho, vận chuyển hàng hóa	2	30	28	-	2
MH20	Kỹ thuật bảo quản hàng hóa	2	30	28	-	2
MH21	Phần mềm quản lý bán hàng	2	60	-	57	3
MH22	Thuế	2	30	28	-	2
MH23	TH nghiệp vụ mua, bán, trưng bày hàng hóa	4	120	-	117	3
MH24	TH nghiệp vụ kho, vận chuyển, bảo quản hàng hóa	3	90	-	87	3
MH25	Thực tập tốt nghiệp	16	720	-	720	
II.3	***Môn học tự chọn****(chọn 1 trong 2)*	***2***	***30***	***28***	***0***	***2***
MH26	Thương mại điện tử	2	30	28	-	2
MH27	Khởi sự doanh nghiệp	2	30	28	-	2
Tổng cộng		**77**	**1845**	**662**	**1129**	**54**

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	Nghiệp vụ mua hàng trong siêu thị	24	0	23	1

2	Kỹ năng trưng bày hàng hóa trong siêu thị	52	0	51	1
3	Kỹ năng bán hàng và kiểm kê trong siêu thị	44	0	43	1
	Cộng	**120**	**0**	**117**	**3**

6. Điều kiện thực hiện môn học:

6.1. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Phòng thực hành bán hàng siêu thị

6.2. Trang thiết bị máy móc: máy chiếu, máy tính có cài đặt phần mềm quản lý bán hàng siêu thị, loa, bảng, phấn viết, kệ trưng bày, sản phẩm hàng hoá mô phỏng phục vụ thực hành.

6.3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Bộ bài tập thực hành mua, bán, trưng bày hàng hoá trong siêu thị, tài liệu nội bộ Trường Cao đẳng Thương mại & Du lịch.

6.4. Các điều kiện khác: Người học tìm hiểu thực tế về hoạt động nghiệp vụ tại các siêu thị.

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 và tự rèn nghề sau thời gian thực hành trên 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-LĐTBXH, 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	Quan sát	Quan sát quá trình thực hành của người học	Sau 10 giờ.
Định kỳ	Thực hành	Thao tác trên phương tiện, thiết bị, công cụ	Sau mỗi bài thực hành
Kết thúc môn học	Thực hành	Thao tác trên phương tiện, thiết bị, công cụ	Sau 120 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 Quản lý và bán hàng siêu thị

8.2. Phương pháp giảng dạy, học tập môn học

8.2.1. Đối với người dạy

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

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

* Hướng dẫn tự thực hành theo nhóm: Nhóm trưởng phân công các thành viên trong nhóm thực hành theo yêu cầu nội dung trong bài học, cả nhóm lần lượt thực hành các vị trí nghề nghiệp, thảo luận góp ý, 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 100% các buổi thực hành. Nếu người học vắng 01 buổi 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 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 thực hành 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.

9. Tài liệu tham khảo:

[1]. https://www.youtube.com/watch?v=4XGQCJqFmBQ

[2]. https://www.youtube.com/watch?v=N6VuyITAOVk

[3]. https://www.youtube.com/watch?v=4C3skBR4t_Q&t=210s

[4]. https://www.youtube.com/watch?v=EoZnxbFPwMY

[5]. https://www.youtube.com/watch?v=-Oi3CfdgHTs

[6]. Giáo trình Nghiệp vụ bán hàng- ĐH Công nghiệp Thành phố Hồ Chí Minh- Chủ biên TS Nguyễn Minh Tuấn- 2009.

[7]. Giáo trình Quản trị kinh doanh - ĐHKTQD - Chủ biên GS. TS Nguyễn Thành Độ, PGS. TS. Nguyễn Ngọc Huyền - NXB Đại học Kinh tế quốc dân – 2007

[8]. Giáo trình Quản trị doanh nghiệp - ĐHKTQD - Chủ biên PGS. TS Lê Văn Tâm, TS. Ngô Kim Thanh - NXB Lao động xã hội - 2004

[9]. Tài liệu khác: sách, báo, tạp chí chuyên ngành và các văn bản có liên quan.

BÀI 1. NGHIỆP VỤ MUA HÀNG TRONG SIÊU THỊ

GIỚI THIỆU BÀI 1

Bài 1 hướng dẫn học sinh thực hành các nghiệp vụ mua hàng trong siêu thị như lập kế hoạch mua hàng, quy trình mua hàng, kiểm tra, đánh giá công tác mua hàng trong siêu thị, từ đó người học có khả năng thực hành nghề nghiệp nội dung mua hàng.

MỤC TIÊU

1. Về kiến thức:

- Hệ thống lại các kiến thức liên quan đến nghiệp vụ mua hàng trong siêu thị;

- Mô tả được các hoạt động nghiệp vụ mua hàng của siêu thị.

2. Về kỹ năng:

- Lập được kế hoạch mua hàng;

- Thực hiện được quy trình mua hàng;

- Thực hiện được việc kiểm tra, đánh giá công tác mua hàng.

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Học sinh có khả năng tự học, tự rèn luyện ngoài các giờ học trên lớp, chủ động tư duy, sáng tạo.

- Học sinh có thái độ nghiêm túc khi nghiên cứu môn học, tích cực, chủ động, sáng tạo trong học tập; rèn luyện được tác phong công nghiệp, lề lối làm việc của người lao động tốt.

PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP BÀI 1

- Đối với người dạy: Về lý thuyết: Áp dụng phương pháp dạy học tích cực bao gồm: thuyết trình ngắn, nêu vấn đề, hướng dẫn đọc tài liệu, bài tập tình huống, câu hỏi thảo luận….Về thực hành: Phân chia nhóm nhỏ thực hành theo nội dung đề ra.

- Đối với người học: chủ động ôn lại kiến thức liên quan đến nội dung bài 1 trước buổi học; hoàn thành đầy đủ bài thực hành theo cá nhân hoặc nhóm đúng thời gian quy định.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN BÀI 1

- Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Phòng thực hành bán hàng siêu thị

- Trang thiết bị máy móc: Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác, các thiết bị, dụng cụ cần thiết trong phòng thực hành.

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

- Các điều kiện khác: Không có

KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ BÀI 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 kĩ 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: quan sát quá trình thực hành của người học)

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

NỘI DUNG

BÀI 1.1. LẬP KẾ HOẠCH MUA HÀNG

I. Lý thuyết liên quan

1. Căn cứ để lập kế hoạch mua hàng:

- Dự toán khối lượng hàng hoá tiêu thụ (đối với đơn vị thương mại).
- Dự toán hàng tồn kho cuối kỳ.
- Định mức đơn giá hàng mua vào trong kỳ kế hoạch.
- Các căn cứ khác

2. Phương pháp phân tích ABC trong quản lý tồn kho:

Phương pháp phân tích ABC được xây dựng trên cơ sở nguyên tắc Pareto – 20% hàng hóa đem lại 80% doanh số. Nói cách khác, nếu doanh nghiệp kiểm soát tốt 20% hàng hóa này thì có thể kiểm soát 80% toàn bộ hệ thống.

Hàng hóa được khuyến cáo chia thành 3 thể loại:

Nhóm A: Là những hàng hóa có giá trị cao nhất, chiếm từ 70－80% so với tổng giá trị hàng hoá dự trữ trong kho. Đặc tính của nhóm hàng này:

- Có tính chọn lọc nhà cung cấp cao
- Cần sự chính xác về số lượng và thời gian đặt hàng
- Cần mua hàng liên tục

Nhóm B: Bao gồm những loại hàng hoá dự trữ có giá trị hàng năm ở mức trung bình. Hàng hóa nhóm B là hàng trung gian, đem lại 15% chỉ tiêu bán hàng cho doanh nghiệp.

Nhóm C: Gồm những loại hàng có giá trị thấp, giá trị dự trữ chỉ chiếm 5% so với tổng giá trị hàng dự trữ. Nhóm hàng này cần:

- Đơn giản hoá quy trình mua hàng
- Thời gian giữa các lượt đặt hàng dài

Chỉ tiêu bán hàng có thể được đánh giá theo nhiều cách khác nhau. Cách tốt nhất và được dùng phổ biến nhất là theo chỉ tiêu lợi nhuận. Hàng nào giá trị càng cao thì mang lại lợi nhuận càng nhiều. Ngoài ra, doanh số, số lượng cũng là chỉ tiêu bán hàng được nhiều doanh nghiệp - cửa hàng áp dụng.

3. Công thức tính nhu cầu mua hàng trong kỳ:

$$\mathbf{M = B + D\ ck – D\ dk}$$

Trong đó :

M: Lượng hàng hoá cần mua vào trong toàn bộ kì kinh doanh

B: Lượng hàng bán ra (theo kế hoạch) của doanh nghiệp trong kì

Ddk: Lượng hàng hoá tồn kho của doanh nghiệp đầu kì kinh doanh

Dck: Lượng hàng hoá dự trữ cuối kì (kế hoạch) để chuẩn bị cho kì kinh doanh tiếp theo.

4. Tiêu chí lựa chọn nhà cung cấp:

❖ Sự uy tín của nhà cung cấp.

- ❖ Chất lượng của sản phẩm/dịch vụ cung cấp.
- ❖ Hiệu suất cung cấp sản phẩm/dịch vụ
- ❖ Giá cả sản phẩm/dịch vụ và phương thức thanh toán.
- ❖ Dịch vụ khách hàng của nhà cung cấp.
- ❖ Tính lâu dài và bền vững của nhà cung cấp

5. Phương pháp lập kế hoạch mua hàng.

Lập kế hoạch mua hàng cho từng mặt hàng có nhu cầu cho kinh doanh trong kỳ kế hoạch cả về số lượng và giá trị tiền. Tổng hợp giá trị tiền hàng mua vào trong kỳ kế hoạch thành dự toán hàng mua vào.

6. Quy trình lập Kế hoạch mua hàng

(1). Xác định mục tiêu mua hàng.

(2). Tìm và lựa chọn nhà cung cấp.

(3). Lựa chọn phương pháp mua hàng phù hợp.

(4). Theo dõi và kiểm tra khi giao nhận.

(5). Đánh giá kết quả thu mua.

II. Dụng cụ thực hành

Máy tính, máy in, bảng biểu.

III. Thực hành

Bài tập thực hành số 1

Siêu thị ABC có các số liệu dự trữ và bán hàng dự kiến trong tháng như sau:

STT	Sản phẩm	ĐVT	Dư đầu kỳ	Bán ra dự kiến	Dư cuối kỳ	Mua 100%	80%	120%
1	Dầu ăn Simply 1 lít	chai	15	150	15			
2	Xà bông lifebuoy	bánh	20	170	17			
3	Túi sách đeo chéo Evy	Chiếc	5	20	4			
4	Dầu rửa bát Sunlight 386ml	chai	5	30	5			
5	Kem đánh răng PS bảo vệ 123 230g	chai	20	120	30			
6	Dầu gội đầu Clear gói	gói	15	50	15			
7	Mì chính VEDAN 1 kg	gói	10	30	5			
8	Đường kính trắng 1 kg	Túi	10	60	10			
9	Kem Tràng tiền	cái	50	200	60			
10	Sữa chua có đường Mộc Châu trắng	Vỉ	60	300	70			
11	Sữa đặc ông thọ hộp đỏ 380g	Hộp	15	80	15			
12	Sữa đặc ông thọ tuýp đỏ 165g	tuýp	5	40	4			
13	Bánh gạo Nhật Ichi 180g	gói	8	100	10			
14	Bỉm trẻ em Bobby size	túi	4	20	3			

	M 78 miếng							
15	Bỉm trẻ em Bobby size L 68 miếng	túi	2	15	3			

Yêu cầu:

Hãy lập các phương án mua hàng tương ứng với nhu cầu thị trường bằng 80%, 100% và 120% so với lượng hàng bán ra dự kiến.

Bài tập thực hành số 2

Siêu thị ABC căn cứ vào tình hình thực hiện tiêu thụ sản phẩm năm trước, nghiên cứu nhu cầu tiêu dùng năm kế hoạch và lập dự toán tiêu thụ sản phẩm A như sau:

DỰ TOÁN TIÊU THỤ
Năm 2022

Chỉ tiêu	Qúy1	Qúy2	Qúy3	Qúy4	Că năm
1.Khối lượng sản phẩm tiêu thụ	35.000	40.000	40.000	35.000	150.000
2. Đơn giá bán (1.000đ)	100	100	110	110	105
3. Doanh thu (1.000đ)	3.500.000	4.000.000	4.000.000	3.850.000	15.750.000

Biết tồn cuối năm 2021 là 25 000 sản phẩm, dự trữ cuối năm 2022 dự kiến là 20 000 sản phẩm. Tính toán lượng hàng cần mua trong năm 2022?

Bài tập thực hành số 3

Có số liệu về tình hình tiêu thụ, dự trữ và tồn kho một số mặt hàng của một doanh nghiệp B năm 2022 theo số lượng như sau :

Tên hàng	Tiêu thụ trong kỳ	Tồn kho đầu kỳ	Dự trữ cuối kỳ
A1	1200	150	200
A2	2700	125	500
A3	1700	70	200
A4	300	30	25
A5	900	120	150
A6	158	20	20
A7	5500	240	700
A8	460	78	80
A9	3200	250	400
A10	56	9	10

Câu hỏi :

1. Tính lượng hàng cần mua của từng mặt hàng trong toàn bộ kỳ kinh doanh.

2. Hãy xác định các phương án mua hàng cho doanh nghiệp khi nhu cầu giảm xuống 80% hoặc tăng lên `120%

Bài tập thực hành số 4

Cho số liệu về các mặt hàng cần mua của một doanh nghiệp A năm 2022 như sau :

(đơn vị:đồng)

Tên hàng	Số lượng	Giá đơn vị	Tổng giá trị hàng năm	Loại (ABC)
X1	1.000	710	710.000	
Y1	2.500	250	625.000	
Y2	2.500	192	480.000	
Y3	3.000	10	30.000	
Y4	1.900	500	950.000	
Y5	200	210	42.000	
X2	400	200	80.000	
X3	5.000	720	3.600.000	
Y6	500	100	50.000	
Y7	1.000	35	35.000	
Y8	1.000	4.300	4.300.000	
X4	9.000	3	27.000	
Cộng				

Câu hỏi :

1. Phân loại hàng hóa mua theo nhóm ABC.
2. Hãy cho biết phương pháp mua hàng đối với các nhóm mặt hàng này.

Bài tập thực hành số 5

Nghiên cứu mẫu báo giá của công ty sau:

Logo công ty	**CÔNG TY …** **VP:** **ĐT:** **Hotline:** **MST: 0102011152**
BẢNG BÁO GIÁ	
Ngày: **Kính gửi:** SĐT: Email:	

Lời đầu tiên, xin trân trọng cảm ơn quý khách hàng đã quan tâm đến sản phẩm của công ty chúng tôi. Chúng tôi xin gửi đến quý khách hàng bảng báo giá như sau:

STT	TÊN SẢN PHẨM	QUY CÁCH	ĐVT	SL	ĐƠN GIÁ	THÀNH TIỀN	GHI CHÚ
PHÒNG							
1							
2							
3							
4							
5							
6							
TỔNG CỘNG:							

Ghi chú:

- Giá trên đã bao gồm phí vận chuyển trong khu vực Hà Nội
- Giá trên chưa bao gồm VAT 10%
- Giao hàng sau 01 ngày kể từ ngày ký hợp đồng
- Bảng báo giá chỉ áp dụng trong vòng 15 ngày kể từ ngày khách hàng nhận báo giá.

Công ty …….. là doanh nghiệp đi đầu trong lĩnh vực….

Yêu cầu: Nêu các nội dung cơ bản của bản báo giá.

Bài tập thực hành số 6

Siêu thị ABC có nhu cầu mua hàng cho quý IV năm 2022 và được các nhà cung cấp gửi báo giá như sau:

1. Công ty TNHH Yến Thảo

STT	Nhóm sản phẩm	Tên hàng	Đơn vị	Đơn giá (VNĐ)
1	Gia vị	Dầu ăn Simply 1 lít	chai	36.000
2	Hoá mỹ phẩm	Xà bông lifebuoy	bánh	15.000
3	Thời trang	Túi sách đeo chéo Evy	Chiếc	430.000
4	Hoá mỹ phẩm	Dầu rửa bát Sunlight 386ml	chai	31.000
5	Hoá mỹ phẩm	Kem đánh răng PS bảo vệ 123 230g	chai	28.000
6	Hoá mỹ phẩm	Dầu gội đầu Clear gói	gói	3.000

7	Gia vị	Mì chính VEDAN 1 kg	gói	50.000
8	Gia vị	Đường kính trắng 1 kg	Túi	24.000
9	Thực phẩm	Kem Tràng tiền	cái	8.000
10	Thực phẩm	Sữa chua có đường Mộc Châu trắng	Vỉ	26.000
11	Thực phẩm	Sữa đặc ông thọ hộp đỏ 380g	Hộp	22.000
12	Thực phẩm	Sữa đặc ông thọ tuýp đỏ 165g	tuýp	12.000
13	Thực phẩm	Bánh gạo Nhật Ichi 180g	gói	22.000
14	Bỉm trẻ em	Bỉm trẻ em Bobby size M 78 miếng	túi	305.000
15	Bỉm trẻ em	Bỉm trẻ em Bobby size L 68 miếng	túi	305.000

2. Doanh nghiệp tư nhân Trường Thịnh:

STT	Nhóm sản phẩm	Tên hàng	Đơn vị	Đơn giá (VNĐ)
1	Gia vị	Dầu ăn Simply 1 lít	chai	38.000
2	Hoá mỹ phẩm	Xà bông lifebuoy	bánh	17.000
3	Thời trang	Túi sách đeo chéo Evy	Chiếc	425.000
4	Hoá mỹ phẩm	Dầu rửa bát Sunlight 386ml	chai	34.000
5	Hoá mỹ phẩm	Kem đánh răng PS bảo vệ 123 230g	chai	29.000
6	Hoá mỹ phẩm	Dầu gội đầu Clear gói	gói	3.000
7	Gia vị	Mì chính VEDAN 1 kg	gói	52.000
8	Gia vị	Đường kính trắng 1 kg	Túi	24.000
9	Thực phẩm	Kem Tràng tiền	cái	8.000
10	Thực phẩm	Sữa chua có đường Mộc Châu trắng	Vỉ	26.000
11	Thực phẩm	Sữa đặc ông thọ hộp đỏ 380g	Hộp	22.000
12	Thực phẩm	Sữa đặc ông thọ tuýp đỏ 165g	tuýp	12.000

13	Thực phẩm	Bánh gạo Nhật Ichi 180g	gói	24.000
14	Bỉm trẻ em	Bỉm trẻ em Bobby size M 78 miếng	túi	325.000
15	Bỉm trẻ em	Bỉm trẻ em Bobby size L 68 miếng	túi	325.000

3. Công ty TNHH Tiến Hưng

STT	Nhóm sản phẩm	Tên hàng	Đơn vị	Đơn giá (VNĐ)
1	Gia vị	Dầu ăn Simply 1 lít	chai	39.000
2	Hoá mỹ phẩm	Xà bông lifebuoy	bánh	15.000
3	Thời trang	Túi sách đeo chéo Evy	Chiếc	450.000
4	Hoá mỹ phẩm	Dầu rửa bát Sunlight 386ml	chai	34.000
5	Hoá mỹ phẩm	Kem đánh răng PS bảo vệ 123 230g	chai	32.000
6	Hoá mỹ phẩm	Dầu gội đầu Clear gói	gói	3.000
7	Gia vị	Mì chính VEDAN 1 kg	gói	55.000
8	Gia vị	Đường kính trắng 1 kg	Túi	25.000
9	Thực phẩm	Kem Tràng tiền	cái	8.000
10	Thực phẩm	Sữa chua có đường Mộc Châu trắng	Vỉ	28.000
11	Thực phẩm	Sữa đặc ông thọ hộp đỏ 380g	Hộp	24.000
12	Thực phẩm	Sữa đặc ông thọ tuýp đỏ 165g	tuýp	15.000
13	Thực phẩm	Bánh gạo Nhật Ichi 180g	gói	22.000
14	Bỉm trẻ em	Bỉm trẻ em Bobby size M 78 miếng	túi	335.000
15	Bỉm trẻ em	Bỉm trẻ em Bobby size L 68 miếng	túi	335.000

Trong đó, siêu thị đánh giá các nhà cung cấp như sau:

STT	Tiêu chí	Điểm chuẩn	Yến Thảo	Trường Thịnh	Tiến Hưng

1	Sự uy tín của nhà cung cấp	2	1	2	2
2	Chất lượng của sản phẩm/dịch vụ cung cấp	2	1	1	2
3	Hiệu suất cung cấp sản phẩm/dịch vụ	1	0.5	1	1
4	Giá cả sản phẩm/dịch vụ và phương thức thanh toán	3			
5	Dịch vụ khách hàng của nhà cung cấp	1	0.5	1	1
6	Tính lâu dài và bền vững của nhà cung cấp	1	0.5	1	1
	Cộng	10			

Yêu cầu:

1. Phân tích báo giá, chấm điểm tiêu chí số 4.
2. Dựa vào Phiếu đánh giá nhà cung cấp hãy đánh giá 3 nhà cung cấp trên cho siêu thị và trình giám đốc phê duyệt nhà cung cấp. Nếu là Giám đốc anh chị sẽ lựa chọn nhà cung cấp nào, vì sao?

Bài tập thực hành số 7

Nghiên cứu Bản kế hoạch mua hàng của công ty sau:

CÔNG TY TNHH CÔNG NGHỆ VIỆT NAM
PHÒNG KINH DOANH

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BẢN KẾ HOẠCH MUA HÀNG

Tên doanh nghiệp : Công ty TNHH Công nghệ Việt Nam

Lĩnh vực kinh doanh: Bán lẻ máy tính - linh kiện, thiết bị giải trí số, thiết bị văn phòng và Điện thoại di động.

Điện thoại : 04 3888 666 Fax : 04 8765 4321

Địa chỉ: D201- Số169, Tây Sơn, Đống Đa, Hà Nội.

1. Mục đích mua hàng

Mua hàng nhằm mục đích để bổ sung các mặt hàng đã hết hoặc còn ít trong kho nhằm thực hiện hoạt động bán lẻ sản phẩm đáp ứng nhu cầu mua của khách hàng.

2. Mặt hàng và số lượng cần nhập

Căn cứ vào lượng hàng tồn trong kho, các loại hàng sau đây cần nhập vì trong kho mỗi loại chỉ còn ít sản phẩm không đủ để đáp ứng nhu cầu mua của khách hàng.

STT	Tên sản phẩm	Số lượng tồn kho (chiếc)
1	Ipad Air 4 4G	10

2	Ipad mini 6 5G	20
3	Ipad 9 Wifi	10

3. Dự toán tiêu thụ trung bình 6 tháng năm 2022

DỰ TOÁN TIÊU THỤ
6 Tháng năm 2022

Chỉ tiêu/Sản phẩm	Khối lượng sản phẩm tiêu thụ	Đơn giá bán (VND)	Doanh thu (VND)
Ipad Air 4 4G	12	18 999 000	227 988 000
Ipad mini 6 5G	20	17 499 000	349 980 000
Ipad 9 Wifi	15	9 500 000	142 500 000
Cộng			720 468 000

3. Số lượng cần mua

Căn cứ Mặt hàng và số lượng cần nhập, Dự toán tiêu thụ trung bình 6 tháng năm 2022 dự kiến số lượng cần mua như sau:

STT	Tên sản phẩm	Số lượng cần mua (chiếc)
1	Ipad Air 4 4G	50
2	Ipad mini 6 5G	50
3	Ipad 9 Wifi	40

4. Chất lượng sản phẩm cần mua.

Hàng mới 100%, hàng chính hãng, linh kiện kèm theo đầy đủ và lô hàng có giấy tờ xác minh đầy đủ.

5. Chi phí mua hàng dự tính.

Công ty dự định sẽ mua hàng với giá của từng loại như sau:

STT	Tên sản phẩm	Số lượng mua (chiếc)	Đơn giá (VNĐ)	Thành tiền (VND)
1	Ipad Air 4 4G	50	15 000 000	750 000 000
2	Ipad mini 6 5G	50	14 000 000	700 000 000
3	Ipad 9 Wifi	40	6 500 000	260 000 000
Cộng				1 710 000 000

Mục tiêu là mua hàng với chi phí nhỏ nhất giá càng thấp càng tốt. Và giá tối đa có thể chấp nhận được là giá như trên.

- Đối với chiết khấu thương mại thì yêu cầu tối thiểu là 3%
- Chi phí vận chuyển và bốc dỡ : Do bên bán chịu.

Tổng chi phí mua hàng dự tính (sau khi trừ chiết khấu) : 1 710 000 000 (Một tỷ bảy trăm mười triệu đồng chẵn)

6. Phương thức giao nhận : sau 10 ngày kể từ ngày kí kết hợp đồng.

7. Thanh toán Phương thức thanh toán: Chuyển khoản.

Mục tiêu : yêu cầu thanh toán làm 3 đợt

30% ngay sau khi nhận hàng (trong ngày ghi theo hóa đơn)

40% 30 ngày sau ngày nhận hàng trên hóa đơn.

30% 60 ngày sau ngày nhận hàng trên hóa đơn.

Chiết khấu thanh toán tối thiểu là 3%.

8. Nhà cung ứng

Sau khi xem xét tìm hiểu doanh nghiệp quyết định tìm nhà cung ứng mới nhằm mục đích mua hàng với chi phí rẻ hơn nhưng vẫn đảm bảo chất lượng và yêu cầu. Công ty được lựa chọn và đáp ứng tương đối đủ về yêu cầu là:

Tên doanh nghiệp : Công ty TNHH JK

Địa chỉ trụ sở chính: 74 Nguyễn Trãi, Thanh Xuân, Hà Nội.

ĐT: 04 3888 888 Fax: 0412 345 678.

Mã số thuế : 5555 666 888.

Website: www.congnghevietnam.com.

Công ty là một công ty chuyên nhập khẩu dòng máy tính bảng đặc biệt là dòng máy tính của Apple, đã có 5 năm kinh nghiệm và hoạt động trên thi trường đồng thời công ty cũng có hiệu quả kinh doanh tương đối tốt. Công ty lại có địa điểm khá gần kho của công ty ta nên thuận lợi cho việc vận chuyển. Giá cả do công ty đưa ra cũng tương đối đạt yêu cầu và mục tiêu mua hàng:

STT	Tên sản phẩm	Đơn giá (VNĐ)
1	Ipad Air 4 4G	15 200 000
2	Ipad mini 6 5G	13 900 000
3	Ipad 9 Wifi	6 500 000

Nơi nhận:
- *Phòng GĐ; KD; TC*
- *Lưu Phòng Văn thư.*

BAN GIÁM ĐỐC
DUYỆT

Hà Nội, ngày 08 tháng 9 năm 2022
TM. PHÒNG KẾ HOẠCH
TRƯỞNG PHÒNG

Yêu cầu:

1. Phân tích các nội dung cơ bản của Bản kế hoạch.
2. Các căn cứ của bản kế hoạch gồm những thông tin nào?

Bài tập thực hành số 8

Lập kế hoạch mua hàng năm 2022 cho siêu thị mini của nhóm bạn theo số liệu trong bài tập thực hành số 1, bài tập thực hành số 6.

1. Chia cả lớp thành các nhóm từ 3-5 người. Mỗi nhóm có một nhóm trưởng
2. Mỗi nhóm sẽ xây dựng kế hoạch mua hàng cho siêu thị tổng hợp.
3. Các nhóm trình bày kế hoạch mua hàng của mình trước cả lớp, các nhóm khác có thể đặt câu hỏi cho nhóm đang trình bày.
4. Thầy cô giáo nhận xét, đánh giá và rút kinh nghiệp cho học sinh

IV. Sai hỏng thường gặp

1. Thông tin phục vụ lập kế hoạch mua hàng không đầy đủ
2. Tính sai nhu cầu mua hàng của siêu thị
3. Viết kế hoạch mua hàng không đủ bộ phận cần thiết
4. Thực hiện quy trình lập kế hoạch không đúng

BÀI 1.2. THỰC HÀNH QUY TRÌNH MUA HÀNG TẠI SIÊU THỊ

I. Lý thuyết liên quan

Quy trình mua hàng tại siêu thị

STT	Đối tượng tham gia	Lưu đồ	Biểu mẫu
1	Phòng Kế hoạch/ Phòng bán hàng	Đề nghị mua hàng	+ Phiếu đề nghị mua hàng
2	Phòng mua hàng	Tìm kiếm, lựa chọn nhà cung cấp	+ Phiếu đánh giá nhà cung cấp (Lưu TT nhà CC: Báo giá)
3	Ban lãnh đạo	Duyệt — *Không*	+ Danh mục NCC được duyệt
4	Phòng mua hàng	*Đồng ý* — Lập đơn hàng/ hợp đồng mua	+ Đơn đặt hàng/ Hợp đồng mua hàng
5	Ban lãnh đạo	Duyệt — *Không*	+ Hợp đồng/ đơn đặt hàng được duyệt
6	Kho	*Đồng ý* — Nhận hàng, kiểm tra và nhập kho	+ Biên bản nghiệm thu hàng + Biên bản giao nhận hàng hóa + Phiếu nhập kho
7	Kế toán	Thanh toán, lưu trữ hồ sơ	+ Hồ sơ, chứng từ theo quy định
8	Phòng mua hàng	Theo dõi, đánh giá	

II. Dụng cụ thực hành.

+ Máy tính, máy in, biểu mẫu.
+ Hàng hóa mô phỏng trong phòng thực hành.
+ Kệ, giá, xe nâng hàng, đẩy hàng.

III. Thực hành

Bài tập thực hành số 9

Căn cứ công việc đã thực hiện trong Bài tập thực hành số 8, các nhóm thực hiện đầy đủ quy trình mua hàng cho siêu thị.

Bài tập thực hành số 10

Sử dụng các sản phẩm mô phỏng trong phòng thực hành:

1. Chọn ra 3 nhóm mỗi nhóm từ 3 đến 5 người. 2 nhóm sẽ đóng vai nhà cung cấp, 1 nhóm sẽ đóng vai đại diện mua hàng của siêu thị để đàm phán về hợp đồng mua bán giữa hai bên.

2. Các nhóm sẽ lựa chọn các nội dung để đàm phán và xác định mức độ hay định mức của các thỏa thuận đó.

3. Các nhóm thực hành quá trình đàm phán để đạt được các thỏa thuận tốt nhất cho bên của mình và đối tác. Nhóm đóng vai bộ phận mua hàng siêu thị thực hiện đầy đủ quy trình mua hàng cho siêu thị.

4. Các bạn và nhóm còn lại theo dõi, nhận xét và đặt câu hỏi cho nhóm đang thuyết trình. Kết thúc phần thực hành của nhóm mua hàng số 1, các nhóm khác đổi vai lần lượt thực hành.

5. Cuối buổi Thầy cô giáo nhận xét đánh giá và rút kinh nghiệm.

Bài tập thực hành số 11

Giải quyết các tình huống trong mua hàng

Tình huống 1. Lựa chọn nhà cung cấp

Camy- một công ty thương mại bán lẻ lớn ở nước Mỹ, chuyên về mặt hàng điện tử dân dụng. Hàng năm, công ty đều nhập mặt hàng tivi màu của Fit, công ty này luôn đảm bảo uy tín, cũng như thời hạn giao hàng, quy mô lớn và thuận tiện trong việc vận chuyển và bảo hành, xong dây chuyền công nghệ của Fit chưa tích hợp công nghệ mới. Tuy nhiên, vào những năm cuối thập kỉ 60, đầu thập kỷ 70 công nghệ sản xuất tivi màu diễn ra một cuộc cách mạng về công nghệ. Sự thay đổi đèn không chân qua bán dẫn tạo nên cơn sốt trên thị trường. Lúc đó, Wick là một công ty đang dẫn đầu thị trường về công nghệ này, tuy nhiên, theo sự đánh giá của các đơn vị mua hàng của Wick, thì Wick là nhà cung ứng theo thị trường, giá cả luôn cao hơn, đơn hàng chỉ được đảm bảo với số lượng các đơn đặt hàng ít, khi thị trường gia tăng việc đảm bảo thực hiện đơn hàng gặp khó khăn vì quy mô của Wick không lớn.

Camy đứng trước sự lựa chọn nhà cung ứng trước thời kỳ kinh doanh tiếp theo, trong khi đó mục tiêu của Camy là gia tăng quy mô thị phần trên thị trường.

Câu hỏi:

1. Đặt mình vào vị trí của giám đốc công ty Camy, anh (chị) hãy đưa ra sự lựa chọn tối ưu nhất cho công ty.
2. Phân tích vị thế của các công ty trên thị trường, từ đó có những giải pháp giúp các công ty này khắc phục hạn chế của mình.
3. Phân tích các yếu tố ảnh hưởng tới quyết định của giám đốc công ty Camy.

Gợi ý:

1. Với mục tiêu gia tang quy mô thị phần thì đòi hỏi Camy phải lựa chọn cả Wick và Fit mới có thể cung cấp đủ cho thị trường và đáp ứng được cả nhu cầu truyền thống và nhu cầu sản phẩm mới.
2. Vị thế của Wick và Fit (đã ghi rõ trong bài)
3. Các yếu tố ảnh hưởng tới quyết định của giám đốc Camy:
   + Mục tiêu của Camy
   + Nhu cầu của khách hang bao gồm khách hàng truyền thống (Wick) và khách hàng có nhu cầu mới(Fit)
   + Khả năng cung ứng (giá cả, số lượng, chất lượng, quy mô…)
   + Các yếu tố khác (Tài chính, nhân sự…)

Tình huống 2. Mua hàng của Metro

Metro là siêu thị bán buôn lớn ở Việt Nam, chuyên bán các sản phẩm điện tử gia dụng, hàng tiêu dùng và thực phẩm đóng hộp, thực phẩm tươi sống. Siêu thị bán hàng theo lô lớn cho các khách hàng mua vào với mục đích bán ra nên giá bán thường rất chênh lệch so với thị trường bên ngoài.

Nhà hàng Green Food chuyên phục vụ đối tượng khách hàng là người nước ngoài sống trong đô thị Ciputra. Có thể nhận ra rằng nhà hàng này định hướng tới tập khách hàng có thu nhập cao, chính vì vậy yếu tố chất lượng luôn được nhà hàng chú ý. Nên họ mới ký hợp đồng rau củ quả tươi sống với siêu thị Metro một cách thường xuyên

Vấn đề mà Metro gặp phải là do vụ bão vừa xảy ra đã tàn phá hết hoa màu, không có hoa màu để cung cấp cho Metro khiến Metro gặp khó khăn trong việc cung cấp hàng cho Green Food.

Câu hỏi:

1. Bộ phận mua mặt hàng rau củ quả của Metro có nên mua rau củ quả ngoài thị trường để cung cấp cho Green Food hay không?
2. Trở ngại lớn nhất mà nhân viên mua hàng gặp phải trong tình huống này?
3. Giải pháp đưa ra cho Metro là gì ?

Gợi ý :

1. Bộ phận mua hàng không nên mua rau củ quả ngoài thị trường vì sẽ làm mất uy tín, mất thương hiệu trên thị trường

2. Trở ngại lớn nhất gặp phải là phải tìm được nguồn hàng đảm bảo chất lượng và số lượng để cung cấp cho Green Food trong khoảng thời gian bị gián đoạn nguồn cung này.
3. Giải pháp là phải nhanh chóng tìm được nguồn cung thay thế bằng cách tìm nguồn hàng mới đảm bảo chất lượng. Đa dạng hóa rủi ro bằng cách tìm các nguồn hàng mới ở các khu vực địa lý khác, huy động sự trợ giúp của Green Food để cùng vượt qua giai đoạn khó khăn này.

Tình huống 3. Công ty Leno

Công ty Leno là một công ty có tiếng trên thị trường, chuyên bán các sản phẩm vật liệu xây đựng. Công ty đang có kế hoạch đầu tư mở rộng thị trường sang các lĩnh vực khác. Nhưng theo báo cáo của phòng nhân sự thì tình hình nhân sự mua hàng có vấn đề. Hiện tại, công ty có nhiều nhân viên mua hàng được tuyển dụng trong một năm gần đầy chưa có đủ kiến thức về hàng hóa cũng như kinh nghiệm mua hàng. Chính vì vậy, mà những lần mua hàng trước của công ty chưa đạt hiệu quả cao. Trong thời gian tới, công ty tiếp tục thực hiện đầu tư mở rộng quy mô, vấn đề nhân sự được đặt ra hết sức cấp bách.

Câu hỏi:

1. Công ty Leno đang gặp khổ khăn về vấn đề gì? Đặt mình vào vị trí giám đốc công ty. Anh (chị) hãy đưa ra giải pháp khác phục cho công ty về vấn đề này.
2. Những yêu cầu đặt ra trong việc tuyển dụng nhân viên mua hàng là?
3. Phân tích các yếu tố đảm bảo mua hàng hiệu quả.

Gợi ý :

1. Công ty đang gặp vấn đề về nhân sự. Giải pháp đưa ra là :
   + Tổ chức huấn luyện đào tạo lại cho nhân viên
   + Trang bị các kiến thức về sản phẩm, khách hàng, đối thủ cạnh tranh, về doanh nghiệp và các kỹ năng mua hàng hiệu quả
   + Sử dụng các phương pháp huấn luyện đào tạo khác nhau
   + Sử dụng các biện pháp tạo động lực cho người lao động bằng các biện pháp tài chính và phi tài chính
2. Các yêu cầu đặt ra là phải tuyển dụng nhân viên mua hàng đủ kiến thức, kỹ năng và thái độ làm việc tốt nhằm nâng cao chất lượng mua hàng của doanh nghiệp.
3. Các yếu tố đảm bảo mua hàng hiệu quả là :
   + Mua hàng của nhiều nhà cung cấp
   + Cả hai bên cùng có lợi khi tham gia vào quá trình mua hàng
   + Luôn giữ thế chủ động cho các nhà cung cấp

Tình huống 4. Sai lầm của nhân viên mua hàng Công ty Lê Thịnh

Lê Thịnh là trưởng nhóm mua hàng. Thị trường đảm trách hàng hóa luôn khan hiếm. Anh luôn nhắc nhở nhân viên của mình là phải tìm kiếm thêm các thông tin về nhà cung cấp của đối thủ cạnh tranh. Một ngày kia một nhân viên mua hàng giỏi nhất trong nhóm là Bình gọi điện và nói rằng cô ta đã tìm thấy quyển sổ mua hàng

của đối thủ cạnh tranh chứa các thông tin cực kỳ có giá trị. Thịnh yêu cầu Bình mang quyển số đó đến ngay và giải thích tại sao cô lại có nó. Trong cuộc trao đổi Bình đã thú nhận cô đã "nhặt" được quyển sổ đó khi người bán hàng kia đang trao đổi với một nhà cung cấp tốt nhất của cô. Và cô nói thêm, khi "nhặt" quyển sổ này không có ai nhìn thấy và sau đó Bình gọi điện báo tin vui cho Thịnh.

Đối với Lê Thịnh đây không phải là tin vui. Những gì Bình làm là sai trái và vi phạm chính sách của công ty. Nếu thông tin này lên cấp trên thì Bình sẽ bị sa thải. Thịnh ngồi đó nhìn cửa sổ mà không biết nên làm gì đối với Bình, đối với quyển sổ, đối với chính sách của công ty.

Câu hỏi:

1. Tại sao Bình lại lấy quyển sổ đó.
2. Nếu là Lê Thịnh, anh (chị) sẽ làm gì?

Gợi ý :

1. Bình lấy quyển sổ đó là để tìm kiếm thông tin của đối thủ cạnh tranh, nâng cao thành tích cá nhân của mình.
2. Nếu là Thịnh cần phân tích để thấy rõ được hành vi của Bình là :
   + Vi phạm chính sách của công ty, vi phạm đạo đức kinh doanh, tạo ra sự cạnh tranh không lành mạnh
   + Phương án xử lý có thể : xa thải Bình hoặc cho Bình viết bản tường trình và cho Bình cơ hội sửa chữa sai lầm

Tình huống 5. Chiến thắng của Công ty Kinh Đô nhờ vào bao bì mới

Công ty Kinh Đô luôn giành chiến thắng trên thị trường Bánh Trung Thu từ nhiều năm qua. Sản phẩm bánh trung thu của công ty hướng tới các khách hàng có nhu cầu mua để sử dụng làm quà biếu. Chính vì vậy yếu tố mẫu mã và hình thức đặc biệt quan trọng. Bên cạnh việc nghiên cứu đưa ra các sản phẩm mới, công tác mua bao bì của công ty chiếm vị trí quan trọng.

Cách đây vài năm, khi mà các doanh nghiệp còn đang cạnh tranh nhau rất ác liệt về giá bán và truyền thông, kênh phân phối, Kinh đô đã giành chiến thắng với bao bì sản phẩm mới: hộp túi xách bằng giấy carton. Hộp được trình bày rất đẹp và bắt mắt khách hàng. Do vậy sản phẩm của công ty được tiêu thụ nhanh chóng, với sản lượng gấp nhiều lần các năm trước đó. Thành công không chỉ là tính sáng tạo, mà còn là tính bất ngờ: Kinh đô đã tung bao bì mới ra thị trường khi các doanh nghiệp khác còn đang sử dụng những mẫu mã sản xuất trong nước theo các kiểu dáng cũ. Năm tiếp theo, khi các doanh nghiệp khác bắt chước với những mẫu mã tương tự, Kinh đô tiếp tục đưa ra mẫu mã hộp bánh nhỏ gọn đựng 2 chiếc, phù hợp với những người có nhu cầu mua ít hàng hơn vì lý do thu nhập, hoặc lý do tránh lãnh phí khi mua hộp lớn. Kết quả là Kinh Đô lại tiếp tục chiếm lĩnh thị trường.

Đây là thành công của công tác mua hàng, bởi bản thân công ty không tự sản xuất được các bao bì này, mà đã học hỏi kinh nghiệm từ các nước láng giềng có sản phẩm bánh trung thu và đặt hàng sản xuất cho riêng mình. Thành công này thể hiện sự thành công các bộ phận nghiên cứu thị trường, thiết kế và mua hàng.

Câu hỏi:

1. Tại sao công ty Kinh Đô chiến thắng trên thị trường bánh trung thu nhờ vào bao bì mới?
2. Khi doanh nghiệp của đối thủ cạnh tranh bắt chước bao bì của công ty thì Kinh Đô đã làm gì?
3. Bộ phận mua hàng và nghiên cứu thị trường đã giúp gì cho chiến thắng này của Kinh Đô?
Gợi ý :

1. Bởi vì công ty Kinh đô là người tiên phong trên thị trường trong việc cải tiến bao bì sản phẩm phù hợp với nhu cầu của người tiêu dùng và luôn luôn giữ vững sự tiên phong này bằng cách cải tiến bao bì đi trước một bước so với đối thủ. Có được điều này là sự kết hợp giữa các bộ phận nghiên cứu thị trường, thiết kế, mua hàng.
2. Kinh Đô đã luôn cải tiến thiết kế bao bì mới phù hợp với nhu cầu của thị trường nhờ đó đã tiếp tục chiếm lĩnh thị trường
3. Bộ phận nghiên cứu thị trường giúp nắm bắt nhu cầu thị trường, phát hiện nhu cầu mua hàng ít hơn vì họ có thu nhập thấp hơn. Bộ phận mua hàng đã mua được bao bì nhỏ đựng được 2 cái bánh phù hợp với nhu cầu

Bài 1.3. Kiểm tra, đánh giá công tác mua hàng

I. Lý thuyết liên quan

Quy trình kiểm soát công tác mua hàng

STT	Đối tượng tham gia	Lưu đồ	Kiểm tra
1	Phòng Kế hoạch/ Phòng bán hàng	Đề nghị mua hàng	+ Giấy đề nghị mua hàng. + Phê duyệt mua hàng
2	Phòng mua hàng	Tìm kiếm, lựa chọn nhà cung cấp	+ Số lượng báo giá + Nhân viên giao dịch + Lựa chọn nhà cung cấp + Quản lý NCC
3	Ban lãnh đạo	Duyệt — *Không*	
4	Phòng mua hàng	*Đồng ý* — Lập đơn hàng/ hợp đồng mua	+ Đơn đặt hàng + Bộ phận đặt hàng + Theo dõi các lô hàng quá hạn chưa nhận + Các cam kết HĐ
5	Ban lãnh đạo	Duyệt — *Không*	
6	Kho	*Đồng ý* — Nhận hàng, kiểm tra và nhập kho	+ Thủ tục nhận hàng + Báo cáo (biên bản) nhận hàng (3 liên: kế toán, BP nhận hàng, BP thủ kho)
7	Kế toán	Thanh toán, lưu trữ hồ sơ	+ Các chứng từ, thủ tục có đủ không + Thông tin trên hóa đơn, chứng từ
8	Phòng mua hàng	Theo dõi, đánh giá	

II. Dụng cụ thực hành.

+ Máy tính, máy in, biểu mẫu các loại.
+ Hàng hóa mô phỏng trong phòng thực hành.

III. Thực hành

Bài tập thực hành số 12

Thực hành quy trình kiểm soát mua hàng đối với công tác mua hàng các nhóm thực hiện trong Bài tập thực hành số 9 và Bài tập thực hành số 10.

Yêu cầu:

1. Mỗi nhóm lập tổ kiểm tra công tác mua hàng.
2. Tiến hành kiểm soát chéo (nhóm 1-2, 3-4...).
3. Viết biên bản đánh giá, kết luận.

TÓM TẮT BÀI 1

Trong chương này, một số nội dung chính được hướng dẫn thực hành, tập trung vào các nghiệp vụ mua hàng trong siêu thị như

- Lập kế hoạch mua hàng
- Quy trình mua hàng
- Kiểm tra, đánh giá công tác mua hàng trong siêu thị

KIỂM TRA KẾT THÚC BÀI 1

1. Thời gian: 01 giờ

2. Nội dung: Thực hiện quy trình mua hàng cho siêu thị CTM.

3. Phương pháp: Kiểm tra theo nhóm học sinh 5 em (01 hs viết yêu cầu mua hàng, 01 hs đóng vai người duyệt, 01 học sinh lập phiếu đánh giá nhà cung cấp, 01 hs viết đơn đặt hàng, 01 hs nhận hàng, kiểm hàng và viết phiếu nhập kho).

4. Chấm điểm:

+ Nhóm thực hiện đầy đủ, chính xác quy trình: 08 điểm.

+ Viết chính xác các biểu mẫu: 01 điểm.

+ Đạt về thời gian (mỗi nhóm hoàn thành trong 10 phút): 01 điểm.

BÀI 2. KỸ NĂNG TRƯNG BÀY HÀNG HÓA TRONG SIÊU THỊ

GIỚI THIỆU BÀI 2

Bài 2 hướng dẫn học sinh thực hành các kỹ năng trưng bày hàng hóa trong siêu thị như chuẩn bị trưng bày, cách thức trưng bày hàng hóa, từ đó người học có khả năng thực hành nghề nghiệp nội dung trưng bày hàng hóa.

MỤC TIÊU

1. Về kiến thức:

- Hệ thống lại các kiến thức liên quan đến kỹ thuật trưng bày hàng hóa trong siêu thị;

- Mô tả được các kỹ thuật trưng bày hàng hóa của siêu thị.

2. Về kỹ năng:

- Thực hiện được chuẩn bị trưng bày

- Thực hiện được trưng bày hàng hóa trong các trường hợp khác nhau.

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Học sinh có khả năng tự học, tự rèn luyện ngoài các giờ học trên lớp, chủ động tư duy, sáng tạo.

- Học sinh có thái độ nghiêm túc khi nghiên cứu môn học, tích cực, chủ động, sáng tạo trong học tập; rèn luyện được tác phong công nghiệp, lề lối làm việc của người lao động tốt.

PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP BÀI 2

- Đối với người dạy: Về lý thuyết: Áp dụng phương pháp dạy học tích cực bao gồm: thuyết trình ngắn, nêu vấn đề, hướng dẫn đọc tài liệu, bài tập tình huống, câu hỏi thảo luận….Về thực hành: Phân chia nhóm nhỏ thực hành theo nội dung đề ra.

- Đối với người học: chủ động ôn lại kiến thức liên quan đến nội dung bài 2 trước buổi học; hoàn thành đầy đủ bài thực hành theo cá nhân hoặc nhóm đúng thời gian quy định.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN BÀI 2

- Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Phòng thực hành bán hàng siêu thị

- Trang thiết bị máy móc: Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác, các thiết bị, dụng cụ cần thiết trong phòng thực hành.

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

- Các điều kiện khác: Không có

KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ BÀI 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 kĩ 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: quan sát quá trình thực hành của người học)

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

NỘI DUNG

BÀI 2.1. CHUẨN BỊ TRƯNG BÀY

I. Lý thuyết liên quan

1. Chuẩn bị kiến thức về sản phẩm

Các kiến thức về hàng hóa trong siêu thị nhân viên cần nắm vững: Tên sản phẩm, ngành hàng, chủng loại, vị trí trưng bày, trưng bày theo chương trình, thông tin về nhà cung cấp, đặc điểm về sản phẩm (công dụng, hướng dẫn sử dụng, quy cách, phẩm chất, bao bì...)

Phân loại hàng hóa theo các ngành hàng của siêu thị (thông thường: hóa mỹ phẩm, thực phẩm, gia dụng, thời trang, Bakery- food city).

2. Chuẩn bị dụng cụ, thiết bị trưng bày

- Tùy từng ngành hàng nhân viên chuẩn bị dụng cụ, thiết bị trưng bày phù hợp. (Theo lý thuyết môn Kỹ thuật trưng bày hàng hóa).
- Tìm hiểu cách sử dụng, yêu cầu kỹ thuật trong quá trình sử dụng các thiết bị.
- Vệ sinh dụng cụ, thiết bị thực hành.

II. Dụng cụ thực hành

Xe nâng hàng, đẩy hàng, các loại giá, kệ trong phòng thực hành, hàng hóa mô phỏng.

III. Thực hành

Bài tập thực hành số 13

Phân loại hàng hóa mô phỏng trong phòng thực hành theo các ngành hàng sau: trái cây và rau quả, nước giải khát, hóa mỹ phẩm, hải sản, đồ gia dụng, thực phẩm hữu cơ và điền thông tin theo bảng sau:

STT	Ngành hàng	Tên hàng	Quy cách	Đặc điểm	Số lượng

Bài tập thực hành số 14

1. Phân nhóm học sinh khoảng 05 em.
2. Tìm hiểu thông tin về các hàng hóa mô phỏng trong phòng bán hàng và điền vào bảng thông tin sản phẩm sau:

BẢNG THÔNG TIN SẢN PHẨM

Tên sản phẩm:
Ngành hàng:
Chủng loại:
Vị trí trưng bày:
Trưng bày theo chương trình:

1. Tên công ty là gì?	
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 15

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

STT	Tên thiết bị	Công dụng	Yêu cầu kỹ thuật	Cách sử dụng

Vệ sinh thiết bị trưng bày theo quy định.

BÀI 2.2. TRƯNG BÀY HÀNG HÓA

I. Lý thuyết liên quan

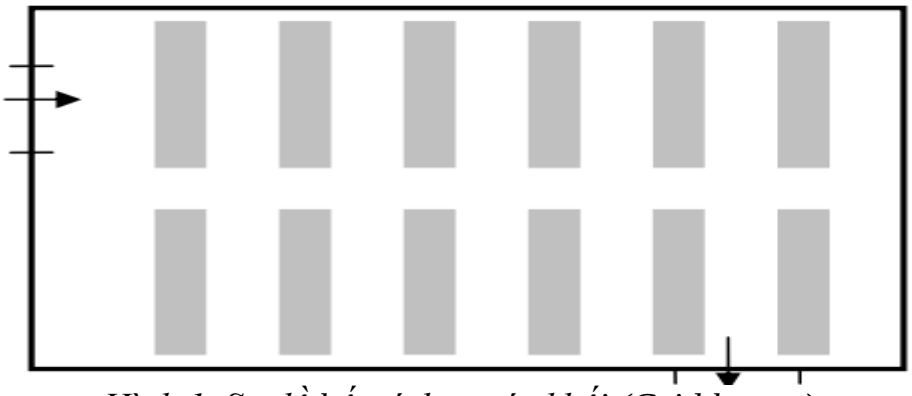
1. Trưng bày tổng thể siêu thị.

Các siêu thị có thể lựa chọn từng kiểu riêng biệt hoặc kết hợp chúng tùy theo mục đích.

- *Bố trí kệ hàng theo các khối (Grid layout).*

Các quầy hàng được sắp xếp thành các đường song song. Cách thức này giống như dựng lên hàng rào ngăn cản sự di chuyển tự do với mục đích là tăng tối đa không gian bán hàng và đơn giản hóa an ninh. Do đó, kiểu bố cục này mang lại hiệu quả cho siêu thị chứ không phải sự thuận tiện dành khách hàng.

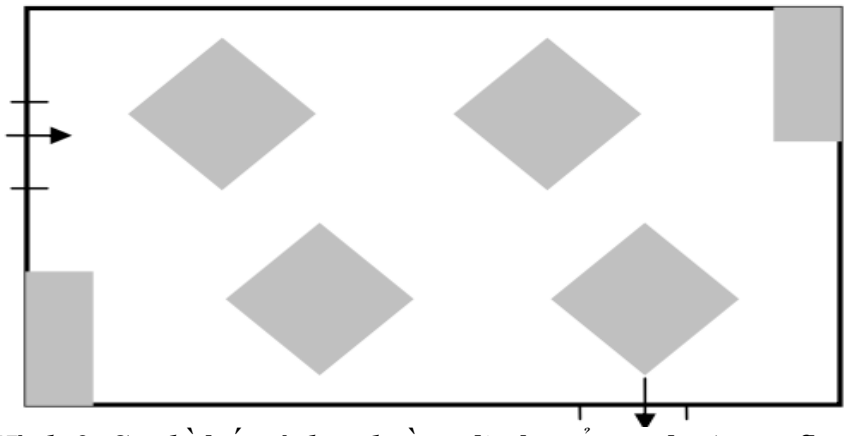
Cách bố cục này sẽ buộc khách hàng xuôi theo lối đi chính của siêu thị, buộc khách hàng phải đi qua hết các dãy kệ mới được nơi cần mua, từ đó gia tăng được thời gian mua sắm của khách hàng tại siêu thị.



Hình 1. Sơ đồ bố trí theo các khối (Grid layout).

- *Bố trí luồng di chuyển tự do (Free flow).*

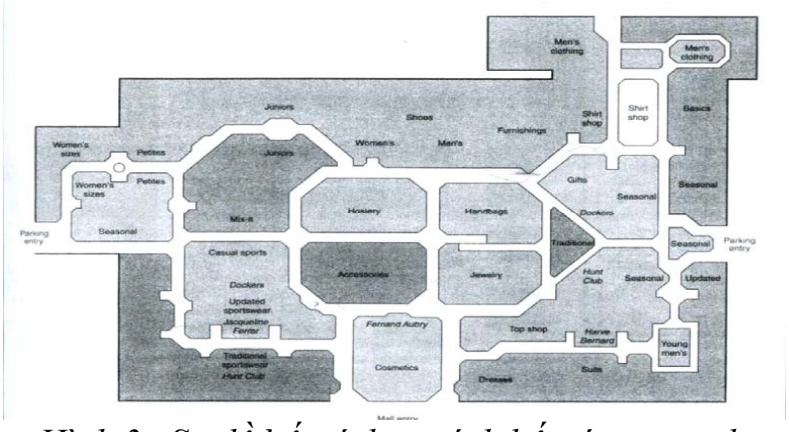
Kiểu bố cục buộc này buộc cửa hàng sẽ phải bỏ bớt đi kho hoặc không gian trưng bày để tạo ra nhiều lối đi giữa các khu trưng bày, các vật cố định và lối đi được sắp xếp một cách không cân xứng và các kệ hàng được đặt theo kiểu mở. Tầm nhìn bao quát có thể có được từ mọi điểm trong cửa hàng do các kệ hàng được sử dụng tương đối thấp. Khách hàng được khuyến khích di chuyển tự do và lựa chọn sản phẩm. Mục đích của kiểu bố cục này là mang tới cho khách hàng một không gian mua sắm rộng rãi, thoải mái, do đó việc mua sắm trở nên dễ dàng và vui vẻ hơn. Cách bố cục này phải được thiết kế một cách cẩn thận và sẽ tốn chi phí, tuy nhiên chi phí tăng lên có thể được bù đắp bằng cách tăng doanh thu và lợi nhuận. Cách bố cục này thường được sử dụng tại các cửa hàng đặc biệt, các cửa hàng nhỏ bán quần áo hoặc các mặt hàng mới ra.



Hình 2. Sơ đồ bố trí theo luồng di chuyển tự do (Free flow).

- *Bố trí theo cách bố trí racetrack.*

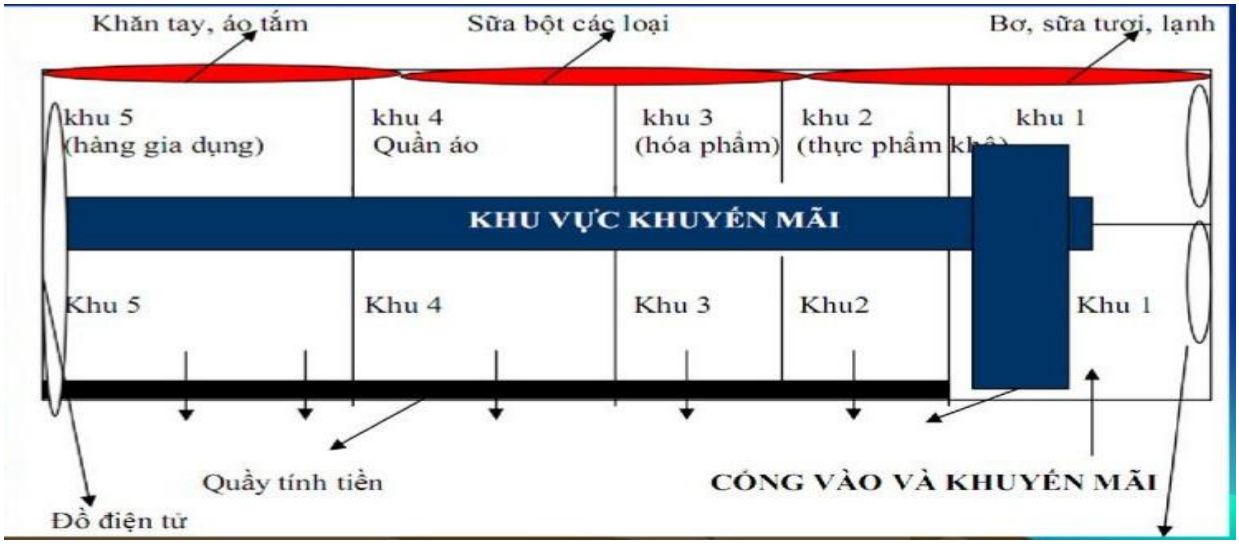
Một vấn đề của cách bố cục theo kiểu Grid là khách hàng không bị thu hút một cách tự nhiên về phía cửa hàng. Điều này không là vấn đề trong những cửa hàng tạp phẩm, nơi mà khách hàng đã định trước hàng hóa cần mua trước khi vào cửa hàng. Nhưng những trung tâm thương mại, cửa hàng lớn làm cách nào để thu hút khách hàng. Cách bố cục theo kiểu Race track sẽ giúp lôi kéo khách hàng đi qua những trung tâm thương mại nhiều tầng, khuyến khích hàng vi mua bốc đồng của khách hàng. Cách này được thiết kế có một lối đi chính qua các khu vực, các nhánh này sẽ đi qua những khu vực độc lập được thiết kế gần như có sự tương đồng nhau . Khi khách hàng đi vòng quanh của hàng, con mắt sẽ bị tác động bởi nhiều góc nhìn khác nhau, hơn nữa còn nhìn xuống cuối lối đi như cách bố cục kiểu Grid.



Hình 3. Sơ đồ bố trí theo cách bố trí racetrack.

Như vậy, thật ra các kiểu bố cục này khác biệt nhau ở hai điểm: lối đi và cách bố trí kệ, tủ và bố trí lối đi trong cửa hàng.

Ví dụ: Mô hình trưng bày tổng thể một số siêu thị



Hình 4. Sơ đồ trưng bày tổng thể cửa hàng của siêu thị Big C

Hình 5. Sơ đồ trưng bày tổng thể siêu thị Aloha Mall

2. Quy trình trưng bày tổng thể cửa hàng

Bước 1: Phân loại hàng hóa

Bước 2: Phân chia khu vực

Bước 3: Sắp xếp tổng thể không gian siêu thị.

II. Dụng cụ thực hành

- Các thiết bị trưng bày: Kệ, giá, tủ, biển báo khu vực trưng bày
- Các thiết bị vận chuyển: xe nâng hàng, xe đẩy hàng
- Các biểu mẫu, sổ sách: văn bản của siêu thị quy định về vị trí trưng bày, sơ đồ tổng thể cửa hàng, chương trình trưng bày...

III. Thực hành

Bài tập thực hành số 16

Thực hành trưng bày tổng thể hàng hóa trong phòng thực hành

- Chia nhóm học sinh khoảng 5 em.
- Các nhóm lên ý tưởng, vẽ sơ đồ trưng bày tổng thể phòng thực hành.
- Từng nhóm thực hiện đầy đủ quy trình trưng bày tổng thể siêu thị.
- Thuyết trình ý tưởng trưng bày của nhóm mình trước lớp, các nhóm còn lại nhận xét, góp ý.

Bài 2.2 **Trưng bày hàng hóa** **30 giờ**

2.2.2.Trưng bày hàng hóa tại quầy hàng

I. 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 tăm 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 thư 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 khan 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.

II. Dụng cụ thực hành

- Thiết bị vận chuyển và phục vụ trưng bày: xe nâng hàng, xe đẩy hàng, giỏ, khăn lau, sổ sách, biểu mẫu...
- Thiết bị trưng bày: các loại kệ, giá, tủ.
- Hàng hóa mô phỏng

III. Thực hành

1. Thực hành trưng bày hàng thực phẩm.

Bài tập thực hành số 17

- Chia nhóm học sinh khoảng 03-04 em
- Các nhóm thảo luận, xây dựng ý tưởng trưng bày quầy thực phẩm trong siêu thị.
- Vẽ sơ đồ trưng bày

Nhóm 1: sơ đồ trưng bày tổng thể quầy thực phẩm
Nhóm 2: sơ đồ trưng bày tủ hoa quả nhập khẩu
Nhóm 3: sơ đồ trưng bày kệ rau củ quả
Nhóm 4: sơ đồ trưng bày thực phẩm tươi sống
Nhóm 5: sơ đồ trưng bày kệ gia vị

- Các nhóm trình bày ý tưởng

Bài tập thực hành số 18

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: tuỳ 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.

2. Thực hành trưng bày hàng gia dụng

Bài tập thực hành số 19

- 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 20

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

3. Thực hành trưng bày hóa mỹ phẩm

Bài tập thực hành số 21

- 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 22

Trưng bày hàng hóa mỹ phẩm

Yêu cầu:

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

4. Thực hành trưng bày ngành hàng thời trang

Bài tập thực hành số 23

- 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 giầy 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 24

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 âu 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.

5. Thực hành trưng bày ngành hàng bakery- food city

Bài tập thực hành số 25

- 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 26

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.

BÀI 2.2. TRƯNG BÀY HÀNG HÓA

I. Lý thuyết liên quan

1. Trưng bày đầu kệ

STT	Nguyên tắc	Hình ảnh minh hoạ	
		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		
4	Chỉ trưng bày sản phẩm có giá khuyến mãi hoặc hàng tặng kèm ở đầu quầy. Không trưng bày hàng giá thường		
5	Chú ý xoay mặt chính của sản phẩm 2 bên đầu quầy		

6	Không để khoảng trống giữa các tab		
7	Chú ý màu sắc của sản phẩm để trưng bày cho nổi bật		

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

2. 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 hoạ	
		Đúng	Sai

1	1 đảo có thể trưng bày tối đa 4 sản phẩm. Chiều cao tối đa 1,5m		
2	Chú ý xoay mặt chính của sản phẩm ra các hướng nhìn của khách hàng.		

II. Dụng cụ thực hành

- Thiết bị vận chuyển và phục vụ trưng bày: xe nâng hàng, xe đẩy hàng, giỏ, khăn lau, sổ sách, biểu mẫu...
- Thiết bị trưng bày: các loại kệ, giá, tủ.
- Hàng hóa mô phỏng

III. Thực hành

Bài tập thực hành số 27

+ 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 28

+ 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 BÀI 2

Trong chương này, một số nội dung chính được hướng dẫn thực hành, tập trung vào các kỹ thuật trưng bày hàng hóa trong siêu thị như :

- Chuẩn bị trưng bày

- Trưng bày hàng hóa

KIỂM TRA KẾT THÚC BÀI 2

1. Thời gian: 01 giờ
2. Nội dung: Thực hiện quy trình trưng bày cho siêu thị CTM.
3. Phương pháp: Kiểm tra theo nhóm học sinh 5 em.

+ Trưng bày trong kệ.
+ Trưng bày hàng khuyến mại đầu kệ
+ Trưng bày hàng khuyến mại tại ụ khuyến mại

4. Chấm điểm:

+ Nhóm thực hiện đầy đủ, chính xác quy trình: 08 điểm.
+ Có tính khoa học, thẩm mỹ: 01 điểm.
+ Đạt về thời gian (mỗi nhóm hoàn thành trong 10 phút): 01 điểm.

BÀI 3. KỸ NĂNG BÁN HÀNG VÀ KIỂM KÊ TRONG SIÊU THỊ

GIỚI THIỆU BÀI 3

Bài 3 hướng dẫn học sinh thực hành các nghiệp vụ bán hàng và kiểm kê trong siêu thị như các kỹ năng đàm phán trong bán hàng, nghiệp vụ bán hàng, kiểm kê tại quầy hàng trong siêu thị, từ đó người học có khả năng thực hành nghề nghiệp nội dung mua hàng.

MỤC TIÊU

1. Về kiến thức:

- Hệ thống lại các kiến thức liên quan đến nghiệp vụ bán hàng, kiểm kê trong siêu thị;

- Mô tả được các hoạt động nghiệp vụ bán hàng, kiểm kê của siêu thị.

2. Về kỹ năng:

- Thực hiện được các kỹ năng đàm phán trong bán hàng

- Thành thạo các nghiệp vụ bán hàng

- Thực hiện được công việc kiểm kê tại quầy hàng.

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Học sinh có khả năng tự học, tự rèn luyện ngoài các giờ học trên lớp, chủ động tư duy, sáng tạo.

- Học sinh có thái độ nghiêm túc khi nghiên cứu môn học, tích cực, chủ động, sáng tạo trong học tập; rèn luyện được tác phong công nghiệp, lề lối làm việc của người lao động tốt.

PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP BÀI 3

- Đối với người dạy: Về lý thuyết: Áp dụng phương pháp dạy học tích cực bao gồm: thuyết trình ngắn, nêu vấn đề, hướng dẫn đọc tài liệu, bài tập tình huống, câu hỏi thảo luận….Về thực hành: Phân chia nhóm nhỏ thực hành theo nội dung đề ra.

- Đối với người học: chủ động ôn lại kiến thức liên quan đến nội dung bài 3 trước buổi học; hoàn thành đầy đủ bài thực hành theo cá nhân hoặc nhóm đúng thời gian quy định.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN BÀI 3

- Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Phòng thực hành bán hàng siêu thị

- Trang thiết bị máy móc: Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác, các thiết bị, dụng cụ cần thiết trong phòng thực hành.

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

- Các điều kiện khác: Không có

KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ BÀI 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 kĩ 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: quan sát quá trình thực hành của người học)

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

NỘI DUNG

Bài 3.1. Thực hành các kỹ năng đàm phán trong bán hàng

I. Lý thuyết liên quan

Các kỹ năng đàm phán cơ bản trong bản hàng:

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. *+ Lắng nghe khách hàng:* *- Ngôn ngữ hình thể:* ➢ Nét mặt: thể hiện cảm xúc phù hợp với nội dung câu chuyện của người nói. ➢ Ánh mắt: nhìn thẳng vào mắt người nói và tạo mối liên hệ bằng mắt, thể hiện "tôi đang nghe bạn nói". ➢ Nụ cười: chỉ đưa ra lúc phù hợp. ➢ Cử chỉ: thể hiện sự cởi mở nhưng nghiêm túc (không điệu bộ tay chân quá nhiều) kết hợp với những cái gật đầu, lắc đầu phù hợp. - Lời nói : ➢ Đáp lại người nói bằng những từ thể hiện sự thông cảm: "tôi hiểu bạn/ tôi hiểu ý bạn/ tôi cũng vậy"... ➢ Đưa ra những lời an ủi, thông cảm, động viên... - Giọng điệu*:* Có thể phát ra những giọng điệu hỗ trợ nghe như "ừ..., à.., ùm..." để tạo cho người nói hiểu là bạn đang rất lắng nghe họ.
2. Kỹ năng xác định nhu cầu của	- Quan sát khách hàng - Đặt câu hỏi để tìm	- Ý hỏi rõ ràng, ngắn gọn - Chỉ bao gồm 1 ý hỏi - Từ ngữ phù hợp, câu hỏi phù hợp với chủ đề đang đề cập - Xác định mục đích hỏi - Chọn từ để hỏi

khách hàng	hiểu nhu cầu khách hàng	
3. Kỹ năng trả lời câu hỏi và giải đáp thắc mắc của khách hàng	- Lắng nghe câu hỏi của khách, giải đáp các thắc mắc nhằm thuyết phục khách hàng mua sản phẩm	+ 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. + Trả lời khách: thái độ lịch sự, thân thiện, chuyên nghiệp. Giọng nói rõ ràng, rành mạch, đủ nghe. - Bắt đầu bằng những câu như: dạ thưa bác (anh/ chị…) - Tập trung vào những đặc điểm nổi bật của sản phẩm hoặc chi tiết khách hàng chưa hiểu để giới thiệu. - Lời lẽ thuyết phục, có dẫn chứng hoặc minh họa để thuyết phục khách hàng.
4. Kỹ năng trình bày, tư vấn sản phẩm trong bán hàng	- Trình bày, giới thiệu sản phẩm - Tư vấn, giúp khách chọn hàng	- 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. - 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. - Sử dụng từ “chúng ta” hơn là từ” bạn”. - Luôn lắng nghe khách hàng nói trong suốt thời gian và sau khi bạn trình bày giới thiệu.
5. Kỹ năng xử lý từ chối và chốt đơn hàng	- Phát hiện nguyên nhân các từ chối của khách hàng và xử lý. - Chốt đơn hàng	- 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. - 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	- Lắng nghe, hiểu các khiếu	- 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

nại của khách trong bán hàng	nại của khách - Giải quyết các khiếu nại.	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 ổn thỏa đến cùng - Thực hiện giải pháp đã đưa ra và chăm sóc theo dõi sau khi thực hiện

II. Dụng cụ thực hành

Thiết bị, hàng hóa mô phỏng trong phòng thực hành

III. Thực hành

Bài tập thực hành số 29

Thực hành các kỹ năng đàm phán trong bán hàng

+ **Bước 1:** Giáo viên nêu các bước trong thực hiện các kỹ năng 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 tráo 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 3.2. THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ BÁN HÀNG

I. 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	- Về diện mạo: lịch sự, phù hợp. - Về thái độ: chủ động, nhiệt tình, thực lòng quan tâm đến khách, không phân biệt đối xử với khách.
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.	- Về thái độ: lịch sự, tế nhị, tôn trọng khách - Về kỹ thuật: phải hiểu được tâm lý từng loại khách để dùng lời nói và cách giao tiếp phù hợp.
3. Giới thiệu hàng hóa và hướng dẫn khách chọn hàng. Thử hàng cho khách. Trả lời các câu hỏi của khách	- Giới thiệu hàng cho khách. - 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. - Tùy theo đặc điểm của từng loại hàng hóa nhân viên tiến hành thao tác thử hàng	- 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. - Về thái độ: Trả lời khách phải ngắn gọn, chính xác, rõ ràng, lễ độ, lịch sự.
4. Chuẩn bị hàng để giao và giao hàng cho khách	Chuẩn bị hàng để giao, gồm các công việc: cân, đo, đong, đếm, cắt, bao gói.	- Về kỹ thuật: Cân, đong, 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. - Về thái độ: Thái độ kính trọng, vui vẻ, lịch sự.
5. Kết thúc bán hàng	- Dặn dò, nhắc nhở khách một số điểm cần chú ý khi sử dụng, bảo quản hàng hóa để kéo dài	- Về kỹ thuật: Dặn dò khách đầy đủ những điểm cần chú ý. Khéo léo giới thiệu thêm

	tuổi thọ của hàng. - Giới thiệu các hàng hóa có liên quan để khách mua thêm. - Chào tiễn khách ra về. - Thu dọn nơi công tác, sắp xếp lại hàng hóa, lau chùi mặt quầy, sẵn sàng phục vụ khách sau.	các hàng hóa liên quan. Vệ sinh quầy kệ phải nhanh, sạch sẽ, gọn gàng. - Về thái độ: Lịch sự, tỏ lòng biết ơn khách đã tới siêu thị.

I. Thiết bị, dụng cụ thực hành

+ Máy móc, thiết bị phục vụ bán hàng: máy tính cài đặ phần mềm, máy in hóa đơn, máy quét mã vạch, cân điện tử, dụng cũ gỡ tem từ, túi đựng...

+ Hàng hóa mô phỏng.

II. Thực hành

Bài tập thực hành số 30

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 tráo 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 31

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 32

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, đén bàn, bóng điện, ổ điện...)

Bài tập thực hành số 33

Tình huống bán hàng

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 đế 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?
- Mấy 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 ờ các nơi khác là biết ngay thôi.

Khách hàng: Cám 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?", GĐ 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 ôtô 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 tuấn thật đẹp, ông có thể đi câu cá?…

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

BÀI 3.2. THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ BÁN HÀNG

I/ Lý thuyết liên quan

Quy trình thanh toán cho khách hàng

Bước 1: Chào khách. Tiếp nhận yêu cầu thanh toán của khách

Yêu cầu: thực hiện đúng yêu cầu giao tiếp, tươi cười, niềm nở, lịch sự với khách hàng.

Bước 2: Lập hóa đơn thanh toán

+ Hỏi thông tin về khách hàng: thẻ thành viên siêu thị (nếu có)

+ Mở trang thanh toán trên phần mềm. Lấy từng sản phẩm trong giỏ hàng của khách ra ngoài, phân loại và đưa vào khử hoặc gỡ tem từ, quét mã số mã vạch sản phẩm bằng máy quét mã.

+ Bao gói hàng hoá: cho hàng vào túi bán hàng hoặc bao gói theo quy đinh.

Yêu cầu:

- Tên sản phẩm trên màn hình thu ngân phải trùng với thực tế
- Hàng thực phẩm và phi thực phẩm để riêng
- Hàng thực phẩm ăn liền và thực phẩm phải chế biến để riêng
- Hàng đông lạnh để riêng
- Sản phẩm to để dưới, bé để trên
- Lựa chọn kích cỡ túi phù hợp với số lượng hàng hoá

Bước 3: Làm thủ tục thanh toán cho khách:

+ Thông báo tổng số tiền khách phải thanh toán

+ Hỏi phương thức thanh toán.

+ Thực hiện việc thanh toán: thông báo số tiền nhận từ khách hàng và kiểm tra tiền (nếu nhận tiền mặt) hoặc quẹt thẻ ngân hàng, phiếu mua hàng.

+ Gửi lại hóa đơn cho khách kiểm tra và tiền thừa (nếu có).

+ Đóng dấu "ĐÃ THANH TOÁN" vào hóa đơn khách đã trả tiền và đưa cho khách.

Yêu cầu:

- Đọc to số tiền khách phải thanh toán
- Đếm và kiểm tra tiền cẩn thận
- Đọc to số tiền nhận của khách
- Kiểm tra kỹ số tiền trả lại khách (nếu có) và đọc to số tiền trả lại.
- Đưa hoá đơn bằng hai tay và thuận chiều với khách.

Bước 4: Kết thúc thanh toán

+ Trao túi hàng đã thanh toán cho khách.

+ Tạm biệt khách, thu dọn nơi công tác.

Yêu cầu:

- Đưa hàng cho khách bằng hai tay.
- Thái độ nhiệt tính, tôn trọng, lịch sự.

II/ Dụng cụ thực hành

- Máy tính, máy in, phần mềm bán hàng, máy quét mã vạch, dụng cụ khử tem từ.

- Các dụng cụ hỗ trợ khác

III/ Thực hành

Bài tập thực hành số 30

Thực hành quy trình thanh toán cho khách hàng theo hình thức trả tiền mặt

+ **Bước 1:** Giáo viên nêu các bước trong thực hiện quy trình thanh toán cho khách hàng

+ **Bước 2:** Giáo viên cử 1 bạn học sinh lên cùng đóng vai khách hàng và người bán hàng, làm mẫu quy trình thanh toán cho khách 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 tráo 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 31

Thực hành quy trình thanh toán cho khách hàng theo hình thức chuyển khoản (Quét QR code)

+ **Bước 1:** Giáo viên nêu các bước trong thực hiện quy trình thanh toán cho khách hàng

+ **Bước 2:** Giáo viên cử 1 bạn học sinh lên cùng đóng vai khách hàng và người bán hàng, làm mẫu quy trình thanh toán cho khách 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 tráo 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 3.2 **Thực hành nghiệp vụ bán hàng** **08 giờ**
(tiếp) **3.2.3. Thực hành quy trình một ca bán hàng.**

I. Lý thuyết liên quan

Quy trình thực hiện một ca bán hàng

* Đầu ca bán hàng

Trước khi ca bán hàng diễn ra người bán hàng phải chuẩn bị tốt trên cả 3 mặt: tinh thần, thể chất; hàng hóa; trang thiết bị dụng cụ.

+ Có mặt trước giờ quy định, cùng người giao ca làm một số công việc:

- Kiểm kê giao nhận ca
- Kiểm nhận tài sản của quầy hàng ở siêu thị.
- Chứng nhận người giao ca, ghi sổ giao ca, bàn giao ca theo mẫu.
- Vệ sinh đầu ca
- Khi bán hàng tại siêu thị, nhân viên bán hàng cũng cần chuẩn bị kiến thức về sản phẩm, khách hàng, thị trường, đối thủ cạnh tranh, tâm lý, trang phục ... như trong tiến trình bán hàng cơ bản.
- Nhân viên bán hàng cần phải kiểm tra và chuẩn bị trưng bày hàng hóa ở các quầy kệ của siêu thị.

+ Xác định lượng hàng cần bổ sung trên quầy kệ.

+ Nhận hàng bổ xung: Ghi lượng hàng bổ sung vào sổ giao ca.

+ Yêu cầu: Khẩn trương, đầy đủ, sẵn sàng tạo điều kiện thuận lợi cho ca bán hàng.

* Trong ca bán hàng

- Thực hiện bán hàng và chấp hành đầy đủ các quy định của siêu thị, của pháp luật, quy định về an toàn PCCC, an toàn lao động và vệ sinh công nghiệp.
- Lịch sự, đảm bảo kỹ thuật lao động, phấn đấu vượt định mức bán hàng.
- Quản lý tiền, hàng, tài sản.

* Sau ca bán hàng (kết thúc ca bán hàng)

- Thông báo nghỉ giao ca cho NVBH trong ca biết.
- Xác định lượng hàng bán trong ca từng loại.
- Xác định lượng hàng tồn cuối ca các loại.
- Xác định lượng tiền phải thu trong ca
- Lập báo cáo bán hàng, ghi sổ giao ca cùng người nhận ca sau. Thu dọn vệ sinh.

II. Thiết bị, dụng cụ thực hành

+ Máy móc, thiết bị phục vụ bán hàng: máy tính cài đặ phần mềm, máy in hóa đơn, máy quét mã vạch, cân điện tử, dụng cũ gỡ tem từ, túi đựng...

+ Hàng hóa mô phỏng.

III. Thực hành

Bài tập thực hành số 34

Thực hành quy trình kỹ thuật một ca bán hàng

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

+ **Bước 2:** Từng nhóm 3-5 học sinh thực hành đóng vai khách hàng và nhân viên bán hàng trong siêu thị dưới sự hướng dẫn của giáo viên thực hiện 01 ca bán hàng (08 giờ).

+ **Bước 3:** Cuối buổi giáo viên nhận xét chung, đánh giá

Bài 3.2 **Thực hành nghiệp vụ bán hàng** **05 giờ**
(tiếp) **3.2.4. Lập báo cáo bán hàng**

I. Lý thuyết liên quan

Nội dung công việc	Yêu cầu kỹ thuật
- Lập báo cáo bán hàng theo mẫu (báo cáo ngày, báo cáo tuần, báo cáo tháng)	- Tính toán chính xác - Trình bày số liệu rõ ràng

II. Thiết bị, dụng cụ thực hành
- Máy tính, máy in, phần mềm bán hàng
- Biểu mẫu báo cáo bán hàng

III. Thực hành

Bài tập thực hành số 35:

Lập báo cáo bán hàng theo ngày

Yêu cầu: Học sinh chọn các sản phẩm để lập báo cáo bán hàng theo ngày (tham khảo mẫu dưới đây)

Công ty:…….

BÁO CÁO NGÀY

Ngày / /201…

Tên NVBH	
Khu vực	

Chỉ tiêu sản lượng bán ra trong ngày:

Sp1	Sp2	Sp3	Sp4	Sp5	Sp6	Sp7	…

Sản lượng bán ra thực tế trong ngày:

Sản phẩm	Tồn đầu	Nhập	Tồn cuối	Tiêu thụ
Sp1				
Sp2				
Sp3				
Sp4				
Sp5				
Sp6				
Sp7				
Lý do bán tăng trong ngày				
Lý do bán giảm trong ngày				

Giám sát bán hàng Nhân viên bán hàng

Bài tập thực hành số 36

Lập báo cáo theo tuần

Yêu cầu: học sinh lập báo cáo bán hàng theo tuần (tham khảo mẫu dưới đây)

Công ty:…….

BÁO CÁO TUẦN

Tên NVBH:…….Khu vực:……..

STT	Tên KH	Địa chỉ	Số lượng bán ra trung bình/ngày					Chỉ tiêu
			SP1	SP2	SP3	SP4	SP5	

Kết quả làm việc trong ngày của cá nhân

Nội dung		2	3	4	5	6	7	CN
Số nơi làm việc								
Số sản phẩm bán ra								
Trong đó	SP1							
	SP2							
	SP3							
	SP4							
Trong đó	Thử							
	Lặp lại							
	Trung thành							
Lý do bán tăng Trong tuần								
Lý do bán giảm Trong tuần								

Nhân viên bán hàng Giám sát bán hàng Giám đốc kinh doanh

BÀI 3.3. THỰC HÀNH KIỂM KÊ TẠI QUẦY HÀNG TRONG SIÊU THỊ

I. Lý thuyết liên quan

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

Bước 1. Chuẩn bị

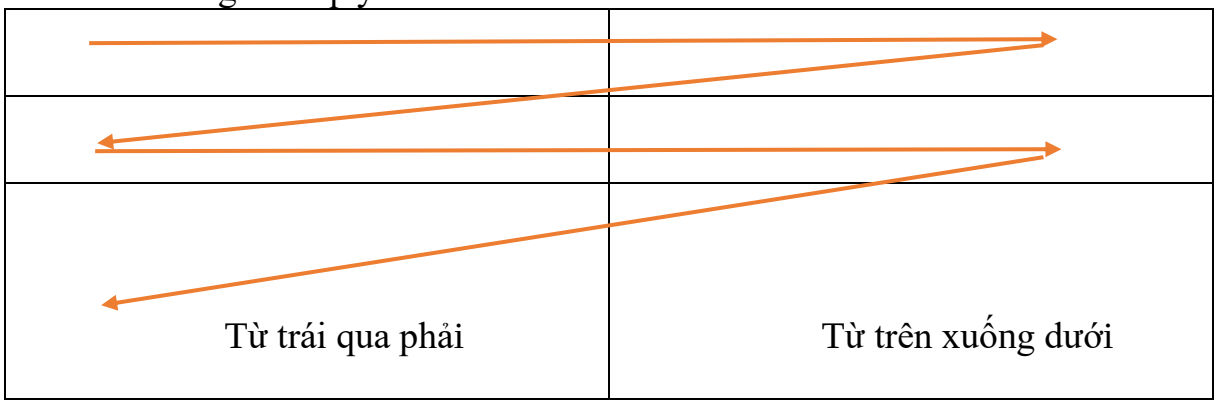
- Tài liệu, giấy tờ
  + Bảng kê hàng tồn kho
  + Phiếu ghi số đếm
  + Bảng ghi số liệu kiểm tra
  + Biên bản kiểm đếm hàng hóa
- Dụng cụ: bút bi (đen, đỏ), bút dạ
- Nhân sự: nhân viên kiểm đếm hàng và nhân viên kiểm tra và ghi số liệu

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



+ Chú ý đếm hàng treo ở các đầu kệ, trên nóc, trong thùng carton (nếu có hàng)
+ Chú ý đếm hàng ở dây trưng bày chéo

- Ghi lại số liệu:

+ Ghi ngay kết quả đếm được của từng mặt hàng vào phiếu ghi số lượng (mẩu 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

II. Dụng cụ, thiết bị thực hành

- Máy tính có nối mạng internet và cài phần mềm quản lý bán hàng, máy in, các thiết bị trưng bày, vận chuyển trong siêu thị, sổ sách biểu mẫu thống kê...
- Hàng hóa mô phỏng
- Bút dạ, giấy nhớ...

III. Thực hành

Bài tập thực hành số 37

+ 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).

BÀI 3.3. THỰC HÀNH KIỂM KÊ TẠI QUẦY HÀNG TRONG SIÊU THỊ

I. 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.

II. Dụng cụ, thiết bị thực hành

- Máy tính có nối mạng internet và cài phần mềm quản lý bán hàng, máy in, các thiết bị trưng bày, vận chuyển trong siêu thị, sổ sách biểu mẫu thống kê...
- Hàng hóa mô phỏng
- Bút dạ, giấy nhớ...

III. Thực hành

Bài tập thực hành số 38

+ 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.

TÓM TẮT BÀI 3

Trong chương này, một số nội dung chính được hướng dẫn thực hành, tập trung vào các kỹ thuật bán hàng trong siêu thị như :

- Các kỹ năng đàm phán trong bán hàng
- Các nghiệp vụ bán hàng
- Kiểm kê tại quầy hàng

KIỂM TRA KẾT THÚC BÀI 3

1. Thời gian: 01 giờ
2. Nội dung: Thực hiện quy trình bán hàng cho siêu thị CTM.
3. Phương pháp: Kiểm tra theo nhóm học sinh 5 em.

+ Trưng bày trong kệ.
+ Trưng bày hàng khuyến mại đầu kệ
+ Trưng bày hàng khuyến mại tại ụ khuyến mại

4. Chấm điểm:

+ Nhóm thực hiện đầy đủ, chính xác quy trình: 08 điểm.
+ Có tính khoa học, thẩm mỹ: 01 điểm.
+ Đạt về thời gian (mỗi nhóm hoàn thành trong 10 phút): 01 điểm.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1]. https://www.youtube.com/watch?v=4XGQCJqFmBQ

[2]. https://www.youtube.com/watch?v=N6VuyITAOVk

[3]. https://www.youtube.com/watch?v=4C3skBR4t_Q&t=210s

[4]. https://www.youtube.com/watch?v=EoZnxbFPwMY

[5]. https://www.youtube.com/watch?v=-Oi3CfdgHTs

[6]. Giáo trình Nghiệp vụ bán hàng- ĐH Công nghiệp Thành phố Hồ Chí Minh- Chủ biên TS Nguyễn Minh Tuấn- 2009.

[7]. Giáo trình Quản trị kinh doanh - ĐHKTQD - Chủ biên GS. TS Nguyễn Thành Độ, PGS. TS. Nguyễn Ngọc Huyền - NXB Đại học Kinh tế quốc dân – 2007

[8]. Giáo trình Quản trị doanh nghiệp - ĐHKTQD - Chủ biên PGS. TS Lê Văn Tâm, TS. Ngô Kim Thanh - NXB Lao động xã hội - 2004

[9]. Tài liệu khác: sách, báo, tạp chí chuyên ngành và các văn bản có liên quan.