

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



GIÁO TRÌNH

MÔN HỌC: THỰC HÀNH TÁC NGHIỆP THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

NGÀNH: THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

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

Sự bùng nổ của hạ tầng Internet cùng với các thiết bị và dịch vụ mạng ngày càng phát triển, cơ hội tiếp cận các thị trường nước ngoài là không giới hạn. Việt Nam được đánh giá là quốc gia có tốc độ tăng trưởng thương mại điện tử thuộc TOP 3 trong khu vực Đông Nam Á. Với mô hình thương mại này, Việt Nam tiếp tục có thể mạnh trong giai đoạn trung và dài hạn nhờ dân số trẻ, lượng người sử dụng smartphone chiếm tỷ trọng lớn, sự phát triển của các nền tảng thương mại điện tử lớn như Shopee, Lazada,... và thói quen giao dịch thương mại điện tử trên smartphone ngày càng trở nên phổ biến.

Để nắm rõ được những kiến thức cơ bản về Thực hành tác nghiệp thương mại điện tử và để có tài liệu phục vụ giảng dạy cho học sinh chuyên ngành trong trường Cao đẳng thương mại và du lịch, tập thể tác giả đã biên soạn giáo trình “Thực hành tác nghiệp thương mại điện tử”. Giáo trình để làm tài liệu giảng dạy cho học sinh ngành Thương mại điện tử trình độ trung cấp.

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

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

Chân thành cảm ơn!

NHÓM TÁC GIẢ

MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU	2
MỤC LỤC.....	3
CHƯƠNG 1 TÌM KIẾM THÔNG TIN TRÊN INTERNET	12
1. Tìm kiếm cơ bản	14
1.1. Lý thuyết liên quan.....	14
1.2. Thực hành.....	15
2. Tìm kiếm trên danh bạ web.....	15
2.1. Lý thuyết liên quan.....	15
2.2. Thực hành.....	16
3. Tìm kiếm các trang web về thanh toán điện tử.....	16
3.1. Lý thuyết liên quan.....	16
3.1.1. Tìm hiểu thông tin về một số cổng thanh toán điện tử tốt nhất năm 2022	17
3.1.2. Quy trình tìm kiếm các trang web về thanh toán điện tử.....	17
3.2. Thực hành.....	17
4. Tìm kiếm thông tin tổng hợp về sản phẩm, dịch vụ, khách hàng, nhà cung cấp	17
4.1. Lý thuyết liên quan.....	17
4.2. Thực hành.....	17
CHƯƠNG 2 TRAO ĐỔI DỮ LIỆU ĐIỆN TỬ	18
1. Lập Email	21
1.1. Lý thuyết liên quan.....	21
1.2. Thực hành.....	24
2. Sử dụng email soạn thư và nhận thư.....	24
2.1. Lý thuyết liên quan.....	24
2.2. Thực hành.....	25
3. Mã hóa email.....	26
3.1. Lý thuyết liên quan.....	26
3.2. Thực hành.....	27
4. Thực hiện giao dịch điện tử giữa các doanh nghiệp thông qua dịch vụ ngân hàng.....	27
4.1. Lý thuyết liên quan.....	27

Mua hàng trên ví điện tử Momo	27
4.2. Thực hành.....	31
CHƯƠNG 3.....	33
TỔ CHỨC WEBSITE CHO DOANH NGHIỆP THƯƠNG MẠI.....	33
1.Lập website cho doanh nghiệp.....	35
1.1.Lý thuyết liên quan.....	35
1.2. Thực hành.....	37
2. Thiết kế website	37
2.1. Lý thuyết liên quan.....	37
2.2. Thực hành.....	43
3. Quảng cáo bài viết trên website	43
3.1. Lý thuyết liên quan.....	43
3.2. Thực hành.....	48
4. Quản trị website	48
4.1. Lý thuyết liên quan.....	48
4.2. Thực hành.....	49
5. Quản lý quan hệ khách hàng	49
5.1. Lý thuyết liên quan.....	49
Hỗ trợ khách hàng gồm các bước sau	49
5.2. Thực hành.....	50
CHƯƠNG 4.....	52
THỰC HÀNH BÁN HÀNG TRỰC TUYẾN.....	52
1. Quảng cáo bán hàng trên facebook.....	54
1.1. Lý thuyết liên quan.....	54
+ Nguyên tắc viết tiêu đề quảng cáo	54
1. Thực trạng – giải pháp	55
2. Sự cam kết.....	55
3. Kêu gọi hành động	55
4. Kết bài – thông tin liên hệ rõ ràng	56
1. Những kiểu đăng hình ảnh quảng cáo trên Facebook.....	56
2. Lưu ý để hình ảnh hấp dẫn khách hàng	57
1.2. Thực hành.....	57
2. Chốt sale.....	57

2.1. Lý thuyết liên quan.....	57
2.2. Thực hành.....	58
3. Lập fanpage facebook	59
3.1. Lý thuyết liên quan.....	59
3.2. Thực hành.....	73
4. Chốt sale.....	73
4.1. Lý thuyết liên quan.....	73
4.2. Thực hành.....	73
CHƯƠNG 5.....	78
THỰC HÀNH GIAO DỊCH C2C.....	78
1.Thiết lập gian hàng trên sàn thương mại điện tử	80
1.1. Lý thuyết liên quan.....	80
Địa chỉ lấy hàng.....	82
Cài đặt vận chuyển Shop.....	82
1.2. Thực hành.....	83
2. Thực hiện đăng bán trên sàn thương mại điện tử	83
2.1. Lý thuyết liên quan.....	83
2.2. Thực hành.....	85
3. Thực hiện mua hàng trên sàn thương mại điện tử	85
3.1. Lý thuyết liên quan.....	85
3.2. Thực hành.....	90
4. Quảng cáo tìm kiếm	90
4.1. Lý thuyết liên quan.....	90
4.2. Thực hành.....	90
5. Quảng cáo khám phá.....	91
5.1. Lý thuyết liên quan.....	91
5.2. Thực hành.....	91
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	91

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

1. Tên môn học: Thực hành tác nghiệp thương mại điện tử

2. Mã số môn học: MH21

3. Vị trí, tính chất của môn học

3.1. Vị trí:

Thực hành tác nghiệp Thương mại điện tử là môn học chuyên môn, được bố trí vào năm thứ 2, sau đã học xong phần khối kiến thức, kỹ năng các môn học chung, khối kiến thức, kỹ năng cơ sở ngành.

3.2. Tính chất:

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

4. Mục tiêu của môn học:

4.1. Về kiến thức:

Sau khi hoàn thành môn học, người học được củng cố các kiến thức chuyên ngành đã học và hiểu, vận dụng được vào thực hành.

4.2. Về kỹ năng:

Người học sau khi hoàn thành môn học phải :

+ Sử dụng thành thạo và có hiệu quả các công cụ tìm kiếm thông tin trên Internet. Từ đó khai thác thông tin sản phẩm, thông tin khách hàng, nguồn cung cấp...

+ Thành thạo việc sử dụng email, mã hóa email

+ Xây dựng và quản trị website thương mại cho doanh nghiệp

+ Thành thạo việc quảng cáo và chốt sale bán hàng trên face book

+ Xây dựng và quản lý thành thạo một gian hàng trên các sàn thương mại điện tử; quảng cáo trực tuyến trên sàn thương mại điện tử.

4.3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Học sinh có khả năng tự học, tự nghiên cứu ngoài các giờ học trên lớp, chủ động tư duy, sáng tạo, tham gia vào các bài tập thực hành

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

+ Học sinh tự chịu trách nhiệm trong việc vận dụng các kiến thức đã học vào trong thực tế.

5. Nội dung của môn học

5.1. Chương trình khung

Mã MH	Tên môn học	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành/ thực tập/ bài tập/thảo luận	Kiểm tra
I	Các môn học chung	12	255	94	148	13
MH01	Chính trị	2	30	15	13	2
MH02	Pháp luật	1	15	9	5	1
MH03	Giáo dục thể chất	1	30	4	24	2
MH04	Giáo dục quốc phòng và an ninh	2	45	21	21	3
MH05	Tin học	2	45	15	29	1
MH06	Ngoại ngữ	4	90	30	56	4
II	Các môn học chuyên môn	64	1590	511	1035	44
II.1	Môn học cơ sở	15	225	184	31	10
MH07	Kinh tế vi mô	3	45	43	-	2
MH08	Thương mại điện tử căn bản	3	45	43	-	2
MH09	Pháp luật thương mại điện tử	2	30	28	-	2
MH10	Mạng máy tính	2	30	15	14	1
MH11	Marketing điện tử	2	30	28	-	2
MH12	Quản trị cơ sở dữ liệu	3	45	27	17	1
II.2	Các môn học chuyên môn	47	1335	298	1004	33
MH13	Tiếng Anh thương mại	4	60	57	-	3
MH14	Nghiệp vụ kinh doanh TM dịch vụ	4	60	57	-	3
MH15	Quản trị tác nghiệp TMĐT	4	60	57	-	3
MH16	Nghiệp vụ vận tải, giao nhận và bảo hiểm trong TMĐT	3	45	43	-	2

MH17	Khai báo hải quan điện tử	2	30	28	-	2
MH18	Thanh toán điện tử	2	30	28	-	2
MH19	An toàn hệ thống thông tin	2	30	28	-	2
MH20	Thực hành mạng và quản trị mạng	3	90	-	86	4
MH21	TH tác nghiệp TMĐT	3	90	-	86	4
MH22	TH vận tải, giao nhận và bảo hiểm trong TMĐT	2	60	-	56	4
MH23	TH khai báo hải quan ĐT	2	60	-	56	4
MH24	Thực tập tốt nghiệp	16	720		720	
II.3	Các môn học, mô đun tự chọn	2	30	28	-	2
MH25	Kỹ năng bán hàng trực tuyến	2	30	28	-	2
MH26	Khởi sự kinh doanh	2	30	28	-	2
	Tổng cộng	76	1845	605	1183	57

5.2. Chương trình chi tiết môn học

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Tổng số	Lí thuyết	Thực hành	Kiểm tra
1	Chương 1: Tìm kiếm thông tin trên Internet	16	0	16	
2	Chương 2: Trao đổi dữ liệu điện tử (EDI)	16	0	15	1
3	Chương 3: Tổ chức Website doanh nghiệp thương mại	20	0	19	1
4	Chương 4: Thực hành bán hàng trực tuyến	16	0	15	1
5	Chương 5: Thực hiện giao dịch C2C	22	0	21	1
	Tổng cộng	90	0	86	4

6. Điều kiện thực hiện môn học:

6.1. Phòng học Lý thuyết/Thực hành: Đáp ứng phòng học chuẩn

6.2. Trang thiết bị dạy học: Projector, máy vi tính, bảng, phấn

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

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

7. Nội dung và phương pháp đánh giá:

7.1. Nội dung:

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

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

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

+ Nghiên cứu bài trước khi đến lớp.

+ Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.

+ Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.

+ Nghiêm túc trong quá trình học tập.

7.2. Phương pháp:

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

7.2.1. Cách đánh giá

- Áp dụng quy chế đào tạo trình độ trung cấp hệ chính quy ban hành kèm theo Thông tư số 04/2022/TT-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	Viết/ Thuyết trình	Tự luận/ Trắc nghiệm	Sau 29 giờ.
Định kỳ	Viết/ Thuyết trình	Tự luận/ Trắc nghiệm	Sau mỗi bài thực hành
Kết thúc môn học	Viết	Tự luận và trắc nghiệm	Sau 90 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 Thương mại điện tử

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....

* Thảo luận: Phân chia nhóm nhỏ thảo luận theo nội dung đề ra.

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

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

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

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

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

- Tham dự đủ các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ.
- Tham dự thi kết thúc môn học.
- Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.

9. Tài liệu tham khảo:

- Thương mại điện tử cho doanh nghiệp
- NXB thống kê
- Hỏi đáp về thương mại điện tử
- NXB Thống kê

CHƯƠNG 1

TÌM KIẾM THÔNG TIN TRÊN INTERNET

GIỚI THIỆU CHƯƠNG

Chương 1 là chương hướng dẫn học sinh thực hành các nội dung cơ bản về tìm kiếm thông tin trên internet như tìm kiếm tìm kiếm cơ bản, tìm kiếm trên danh bạ web, tìm kiếm những thông tin tổng hợp về sản phẩm, dịch vụ, khách hàng, nhà cung cấp.

MỤC TIÊU

1. Về kiến thức:

- Hệ thống lại các kiến thức liên quan đến tìm kiếm thông tin trên internet
- Mô tả được cách tìm kiếm thông tin trên internet

2. Về kỹ năng:

Sau khi hoàn thành môn học, người học thành thạo các kỹ năng sau:

- Thực hiện được quy trình tìm kiếm thông tin cơ bản trên internet, tìm kiếm thông tin trên danh bạ web, tìm kiếm những thông tin tổng hợp về sản phẩm, dịch vụ, khách hàng, nhà cung cấp.

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Học sinh có khả năng tự học, tự nghiên cứu ngoài các giờ học trên lớp, chủ động tư duy, sáng tạo, tham gia vào các bài tập thực hành

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

- Học sinh tự chịu trách nhiệm trong việc vận dụng các kiến thức đã học vào trong thực tế.

PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP CHƯƠNG 1

- Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện các thao tác mẫu (cá nhân hoặc nhóm).

- Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (chương 1) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ các yêu cầu thực hành trong chương 1 theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 1

- Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Phòng thực hành thương mại điện tử

- Trang thiết bị máy móc: Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác
- Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.

- Các điều kiện khác: Không có

KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 1

- Nội dung:

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

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

+ Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

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

- Phương pháp:

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

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

NỘI DUNG

1. Tìm kiếm cơ bản

1.1. Lý thuyết liên quan

1.1.1. Công cụ tìm kiếm (Search Engine)

Công cụ tìm kiếm là thuật ngữ được dùng để chỉ CSDL chứa thông tin về các website, các trang web được thu thập một cách tự động bằng các chương trình máy tính. Các công cụ tìm kiếm cho phép người sử dụng nhập các thuật ngữ tìm – là các từ khóa/các cụm từ để thực hiện một yêu cầu tin.

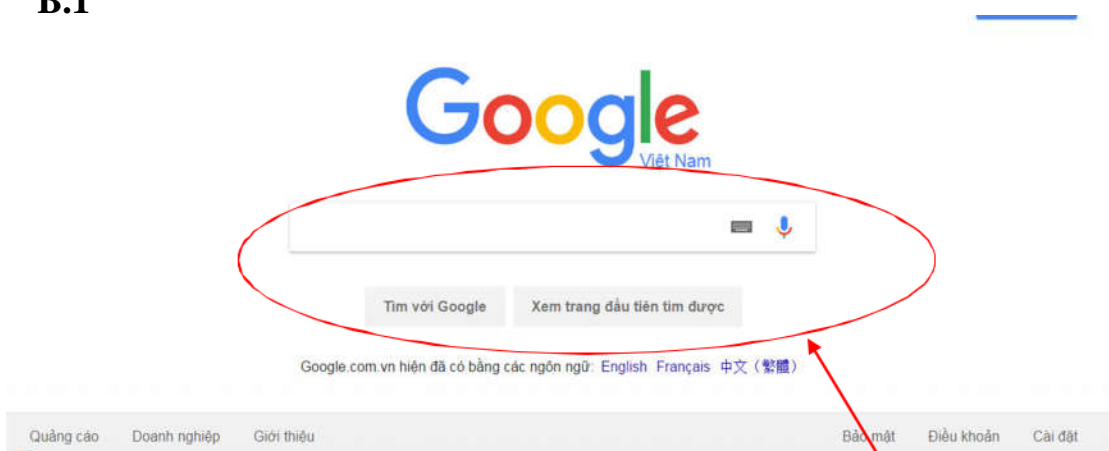
1.1.2. Các bước tìm kiếm cơ bản

- **Bước 1:** Gõ địa chỉ trang công cụ tìm kiếm cần tìm
- **Bước 2:** Nhập thuật ngữ tìm
- **Bước 3:** Nhấn nút “Tìm kiếm”
- **Bước 4:** Chọn xem thông tin cần quan tâm

***Ví dụ:** Sử dụng công cụ Google để tìm kiếm thông tin “*ICT in libraries*”.

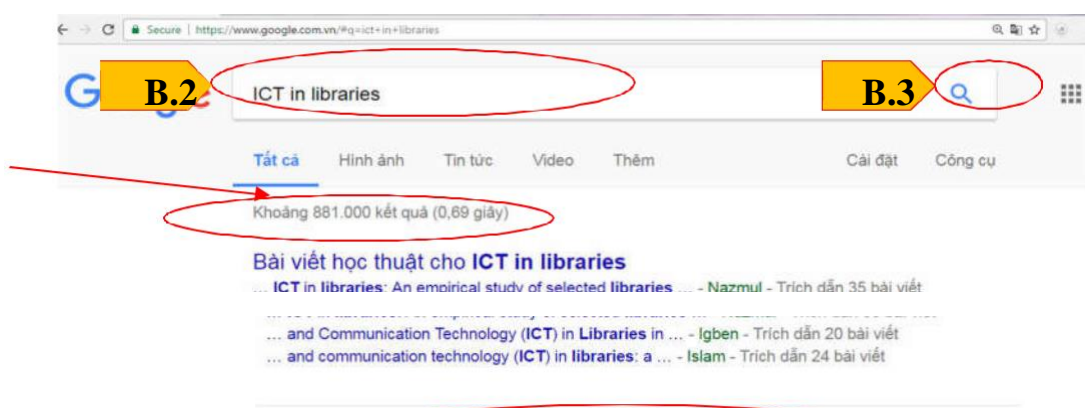
Bước 1: Trên thanh địa chỉ, nhập <http://www.google.com.vn> (Xem hình 1)

B.1



(Hình 1: Giao diện tìm kiếm cơ bản trên Google)

- **Bước 2:** Nhập thuật ngữ “*ICT in libraries*” vào ô tìm kiếm
- **Bước 3:** Nhấn nút “Tìm kiếm” (Xem hình 23- Kết quả tìm kiếm)



(Hình 2: Màn hình trang kết quả tìm kiếm)

Bước 4: Nhấp vào liên kết thích hợp nhất trong trang kết quả tìm để xem chi tiết

1.2. Thực hành

Yêu cầu thực hành:

- + Học sinh thực hành theo quy trình các bước tìm kiếm thông tin “Rubik”
- + Giáo viên nhận xét, đánh giá và rút kinh nghiệm

2. Tìm kiếm trên danh bạ web

2.1. Lý thuyết liên quan

Danh bạ web (Web Directory) là một danh bạ cung cấp liên kết đến các website khác trên Internet. Danh bạ thường liệt kê các website theo các lĩnh vực/chủ đề khác nhau.

Quy trình tìm kiếm trên danh bạ web có thể khái quát thành các bước cụ thể như sau:

Bước 1: Gõ địa chỉ danh bạ web

Bước 2: Nhập thuật ngữ tìm

Bước 3: Nhấn nút “Tìm kiếm”

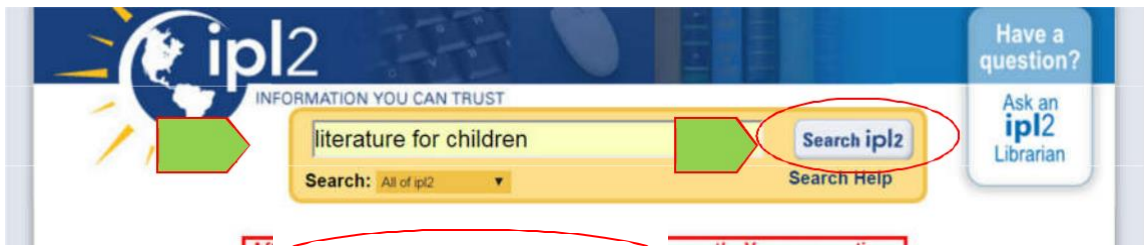
Ví dụ:

Bước 1: Gõ địa chỉ trang danh bạ web <http://www.ipl.org>

Bước 2: Nhập thuật ngữ “*Literature for Children*” trên ô “*Tìm kiếm*”

Bước 3: Nhấn nút “*Search ipl2*” (Xem hình 7)



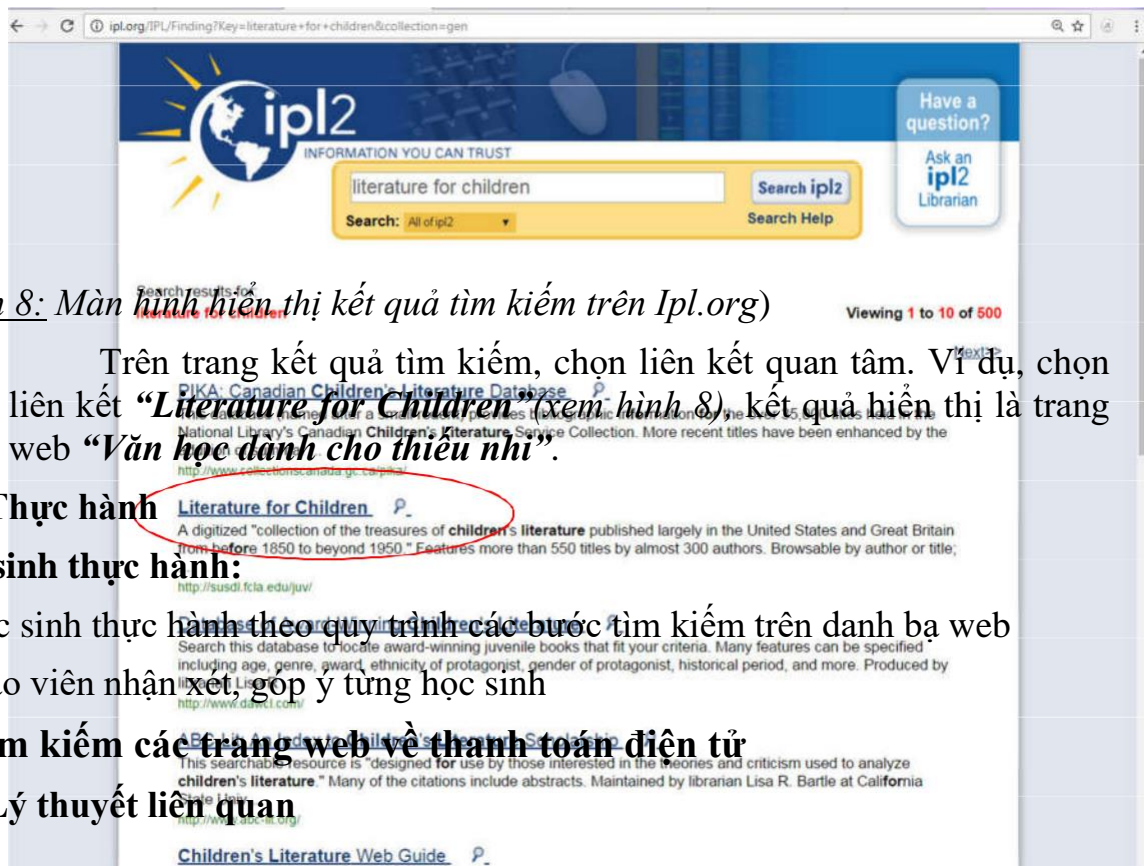


2

3



Kết quả được như hình 8



(Hình 8: Màn hình hiển thị kết quả tìm kiếm trên Ipl.org)

Trên trang kết quả tìm kiếm, chọn liên kết quan tâm. Ví dụ, chọn liên kết **“Literature for Children”** (xem hình 8), kết quả hiển thị là trang web **“Văn học dành cho thiếu nhi”**.

2.2. Thực hành

Học sinh thực hành:

- + Học sinh thực hành theo quy trình các bước tìm kiếm trên danh bạ web
- + Giáo viên nhận xét, góp ý từng học sinh

3. Tìm kiếm các trang web về thanh toán điện tử

3.1. Lý thuyết liên quan

3.1.1. Tìm hiểu thông tin về một số cổng thanh toán điện tử tốt nhất năm 2022

- Website: senpay.vn.
- Website: vnpay.vn.
 - Website: baokim.vn.
 - Website: MoMo.vn.
 - Website: 123pay.vn.
 - Website: vtcpay.vn.
 - Website: smartlink.vn.
 - Website: payoo.vn.

3.1.2. Quy trình tìm kiếm các trang web về thanh toán điện tử

- **Bước 1:** Mở trình duyệt (chrome, cốc cốc, firefox....)
- **Bước 2:** Nhập địa chỉ máy tìm kiếm
- **Bước 3:** Nhập từ khóa tìm kiếm
- **Bước 4:** Lựa chọn kết quả tìm kiếm

3.2. Thực hành

Yêu cầu thực hành:

+ Học sinh thực hành theo quy trình các bước tìm kiếm trang web về thanh toán điện tử

+ Nhận xét, góp ý từng học sinh

4. Tìm kiếm thông tin tổng hợp về sản phẩm, dịch vụ, khách hàng, nhà cung cấp

4.1. Lý thuyết liên quan

Quy trình tìm kiếm thông tin sản phẩm, dịch vụ, khách hàng, nhà cung cấp

Bước 1: Sử dụng các công cụ tìm kiếm hoặc sử dụng các trang website của các nhà cung cấp hàng hóa trong và ngoài nước

Bước 2: Thực hiện tìm

Bước 3: Đánh giá và lựa chọn kết quả tìm

4.2. Thực hành

Yêu cầu thực hành:

+ Học sinh thực hành tìm kiếm thông tin về sản phẩm, dịch vụ, khách hàng và nhà cung cấp

+ Nhận xét, góp ý từng học sinh và rút kinh nghiệm

TÓM TẮT BÀI 1

Trong chương này, một số nội dung chính được hướng dẫn thực hành, tập trung vào tìm kiếm thông tin trên internet như sau

- Tìm kiếm cơ bản
- Tìm kiếm trên danh bạ web
- Tìm kiếm các trang web về thanh toán điện tử
- Tìm kiếm thông tin tổng hợp về sản phẩm, dịch vụ, khách hàng, nhà cung cấp

CÂU HỎI ÔN TẬP

Câu 1: Thực hành quy trình tìm kiếm cơ bản

Câu 2: Thực hành tìm kiếm các trang web về thanh toán điện tử

Câu 3: Thực hành tìm kiếm trên danh bạ web

Câu 4. Thực hành tìm kiếm thông tin sản phẩm, khách hàng, nhà cung cấp

CHƯƠNG 2 TRAO ĐỔI DỮ LIỆU ĐIỆN TỬ

GIỚI THIỆU CHƯƠNG

Chương 2 là chương hướng dẫn học sinh thực hành các nội dung cơ bản về lập email, sử dụng email soạn thư và nhận thư; mã hóa email;; thực hiện giao dịch điện tử giữa các doanh nghiệp.

MỤC TIÊU

1. Về kiến thức:

- Nắm vững các bước về lập email, sử dụng email soạn thư và nhận thư.
- Nắm vững các bước mã hóa email
- Thực hiện giao dịch điện tử giữa các doanh nghiệp

2. Về kỹ năng:

Sau khi hoàn thành môn học, người học thành thạo các kỹ năng sau:

- Kỹ năng thực hiện các bước về lập email, sử dụng email soạn thư và nhận thư
- Kỹ năng thực hiện các bước mã hóa email
- Kỹ năng thực hiện giao dịch điện tử giữa các doanh nghiệp

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Học sinh có khả năng tự học, tự nghiên cứu ngoài các giờ học trên lớp, chủ động tư duy, sáng tạo, tham gia vào các bài tập thực hành
- Học sinh có thái độ nghiêm túc khi nghiên cứu học phần, tích cực, chủ động, sáng tạo trong học tập; rèn luyện được tác phong công nghiệp, lễ lối làm việc của người lao động tốt.
- Học sinh tự chịu trách nhiệm trong việc vận dụng các kiến thức đã học vào trong thực tế.

PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP CHƯƠNG 2

- Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện các thao tác mẫu (cá nhân hoặc nhóm).
- Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (chương 2) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ các yêu cầu thực hành trong chương 2 theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 2

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

KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 2

- Nội dung:

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

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

+ Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

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

- Phương pháp:

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

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

NỘI DUNG

1. Lập Email

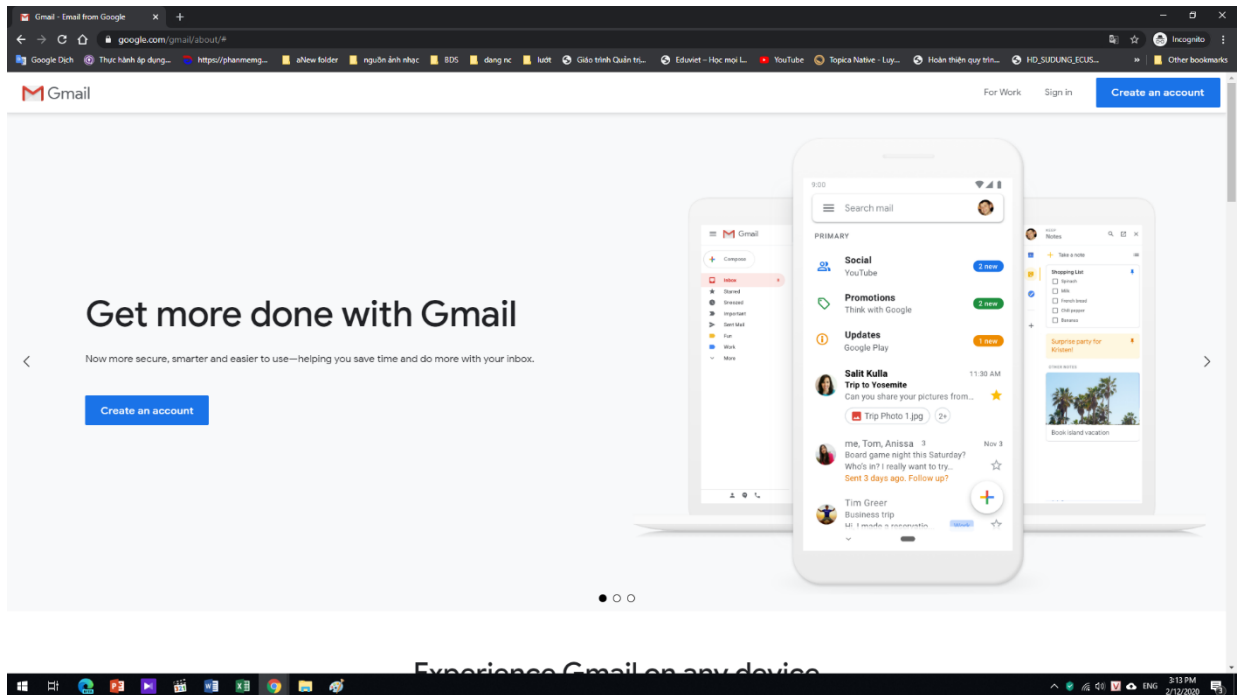
1.1. Lý thuyết liên quan

Email là từ viết tắt của Electronic Mail, nghĩa là **thư điện tử** (hay còn gọi là hộp thư điện tử).

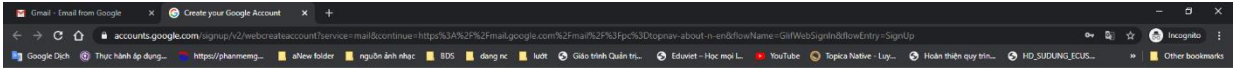
Email là một **phương tiện trao đổi thông tin thông qua mạng Internet** giữa các thiết bị điện tử như điện thoại, laptop.

Quy trình lập email gồm 4 bước:

+ Bước 1: Đăng nhập vào địa chỉ <https://gmail.com>



Bước 2: Chọn tạo tài khoản “Create an account”



Google

Create your Google Account

to continue to Gmail

First name: Last name:

Username:

You can use letters, numbers & periods

Password: Confirm:

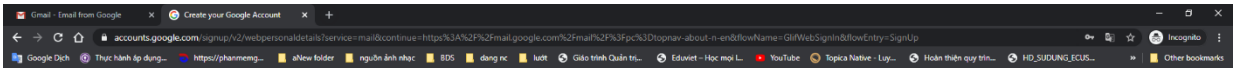
Use 8 or more characters with a mix of letters, numbers & symbols

[Sign in instead](#) [Next](#)

English (United States) | [Help](#) | [Privacy](#) | [Terms](#)




Bước 3: Điền các thông tin cần thiết ấn next



Google

nguyen, welcome to Google

 nguyenvanacaodangthuongmai@gmail.com

số điện thoại

We'll use your number for account security. It won't be visible to others.

mail khôi phục

We'll use it to keep your account secure

Month: Day: Year:

Your birthday

Gender:

Your personal info is private & safe

[Why we ask for this information](#)

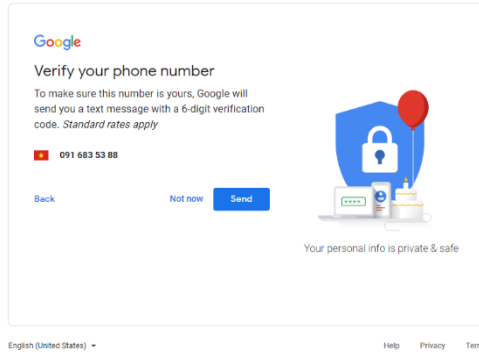
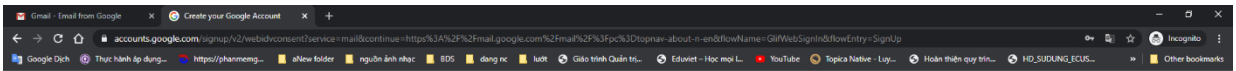
[Back](#) [Next](#)

English (United States) | [Help](#) | [Privacy](#) | [Terms](#)

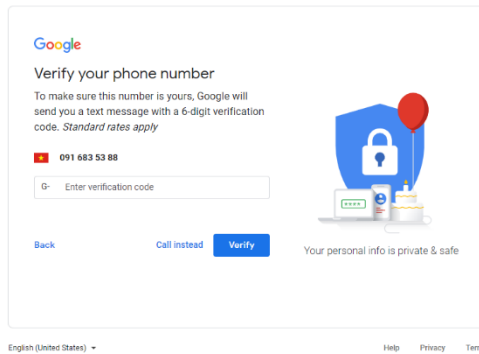
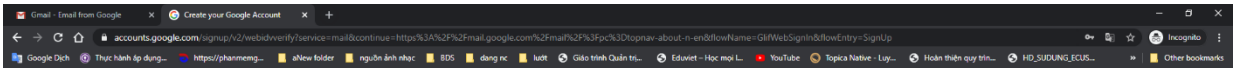


Điền số điện thoại, email khôi phục, ngày tháng năm sinh và giới tính

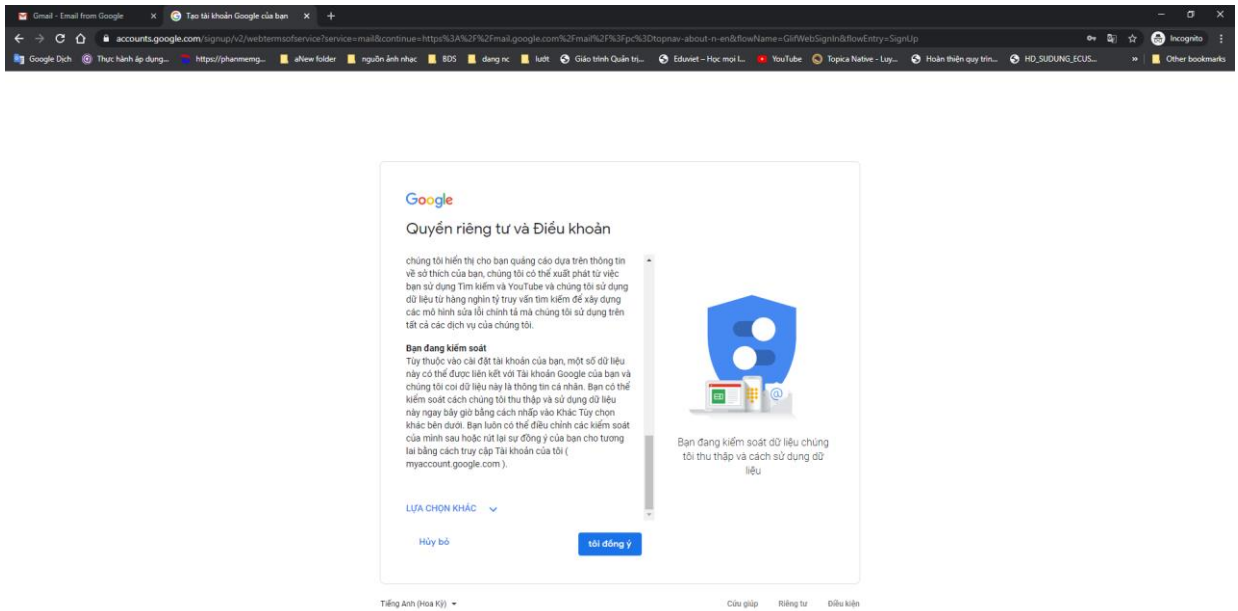
Bước 4: Sau khi điền đầy đủ thông tin thì nhấn nút “tiếp theo”



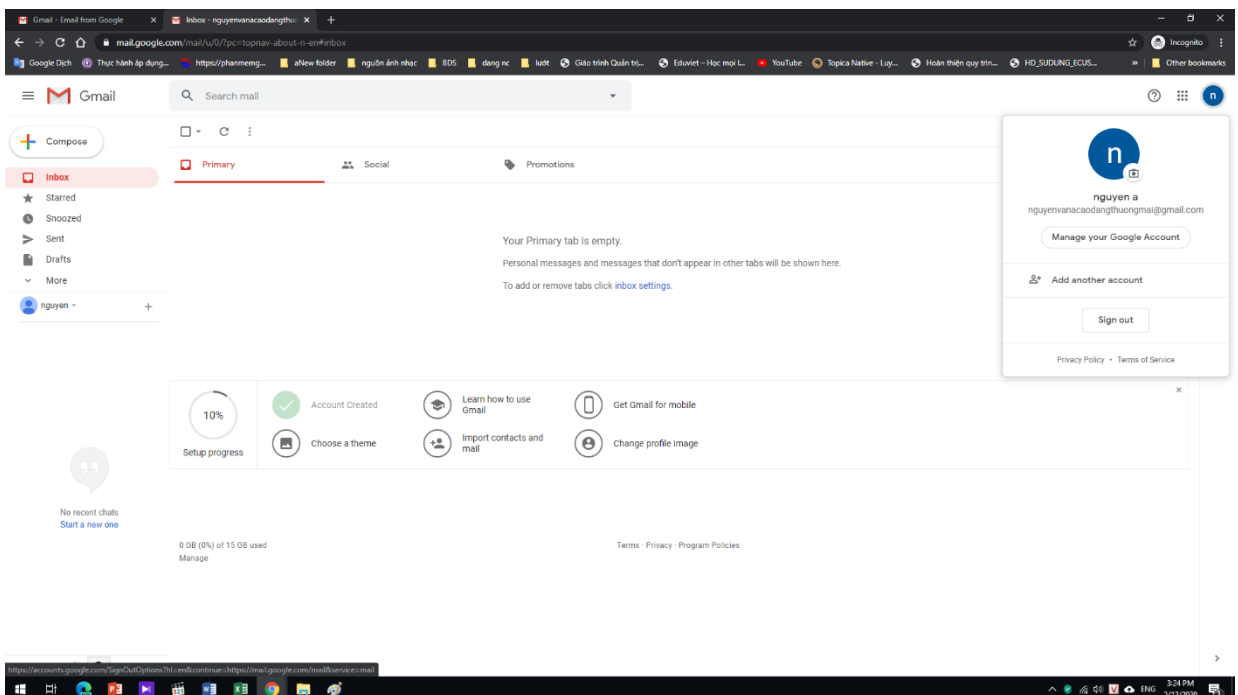
Ấn send và nhận mã xác nhận lập mail



Điền mã xác nhận ấn verify



Xác nhận một số điều khoản



Bạn đã có 1 email địa chỉ: nguyenvanacaodangthuongmai@gmail.com

1.2. Thực hành

Yêu cầu thực hành:

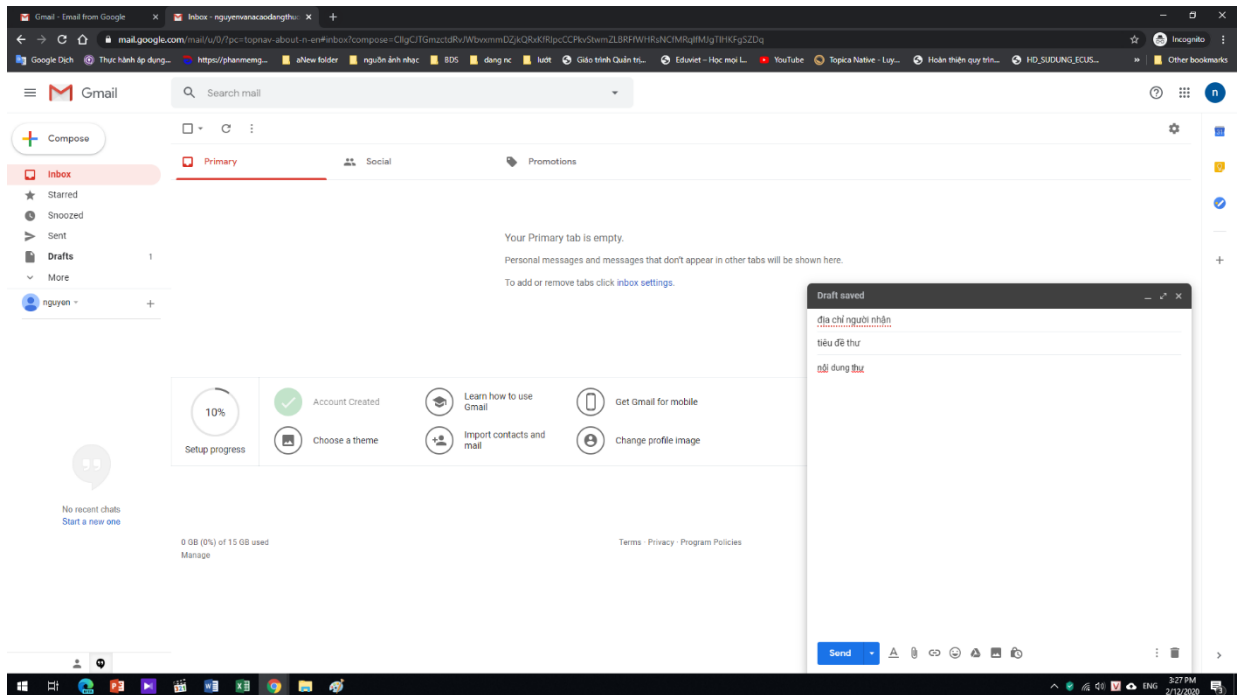
- + Học sinh thực hành theo quy trình các bước lập email cá nhân
- + Giáo viên nhận xét, góp ý

2. Sử dụng email soạn thư và nhận thư

2.1. Lý thuyết liên quan

2.1.1. Soạn thư

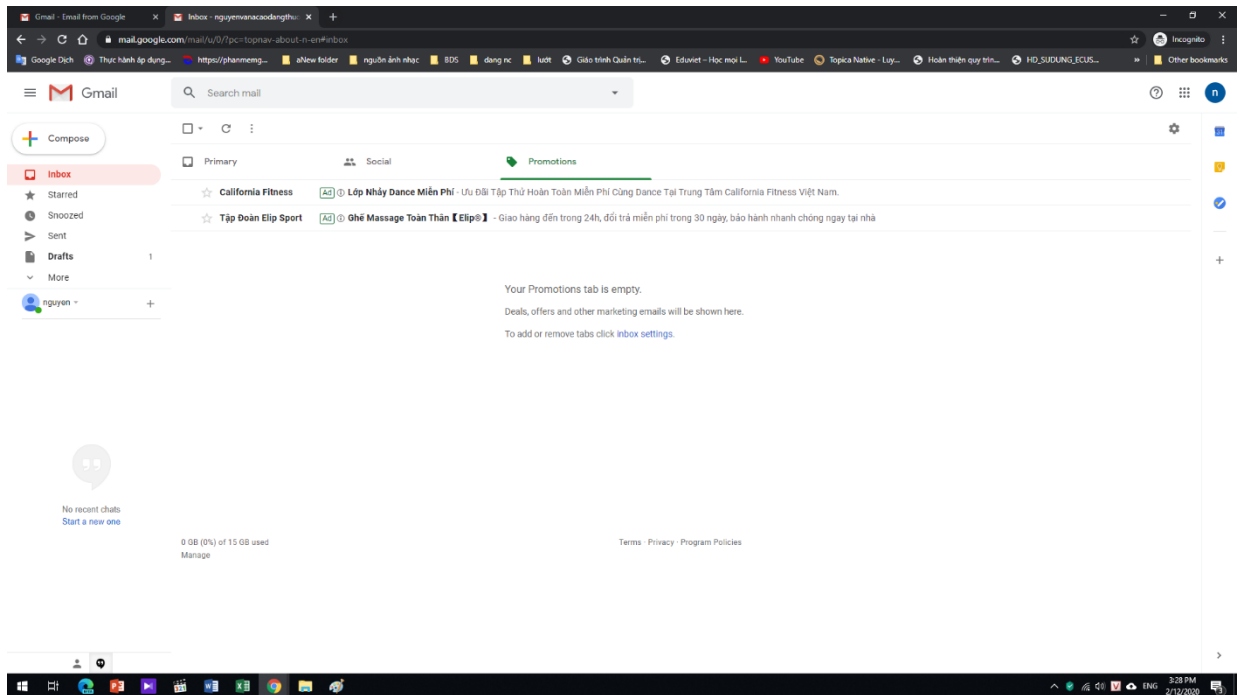
Bước 1: Ấn vào compose để soạn thư mới



Bước 2: Điền các thông tin người nhận và nội dung sau đó ấn send

2.1.2. Nhận thư

Khi người chuyển thư vào địa chỉ nguyenvanacaodangthuongmai@gmail.com bạn vào inbox để nhận và đọc thư



2.2. Thực hành

Yêu cầu thực hành:

+ Học sinh thực hành sử dụng email đã được lập hãy soạn thư và nhận thư

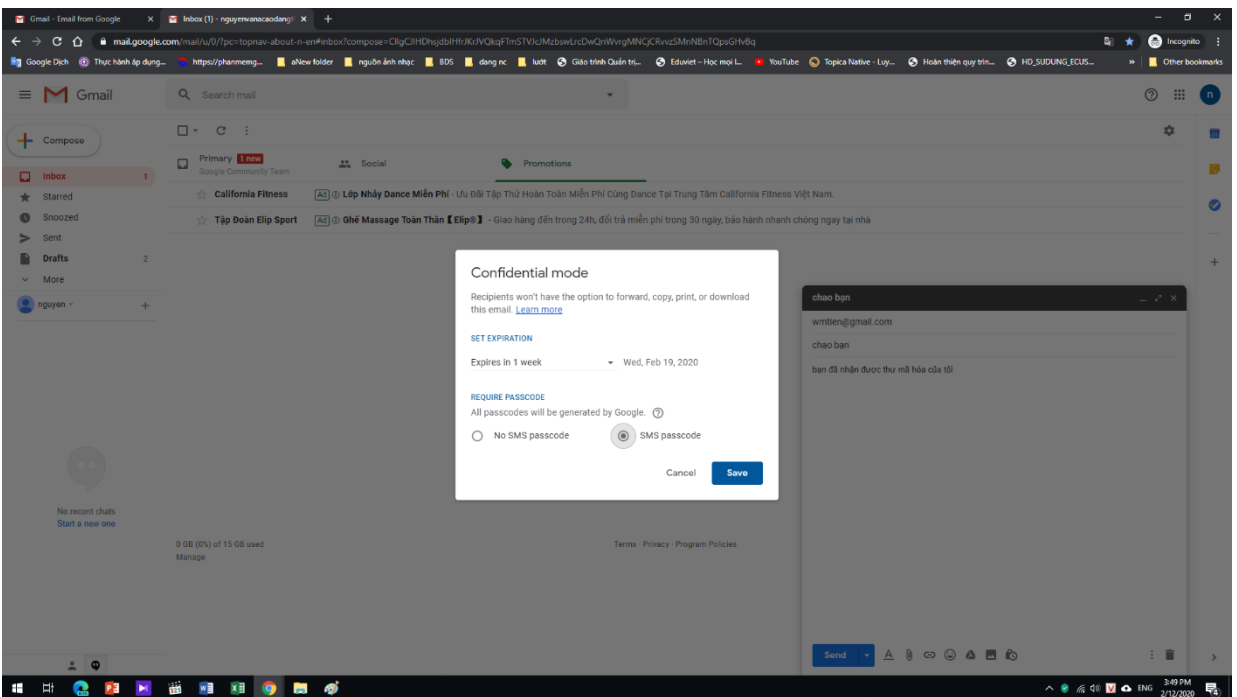
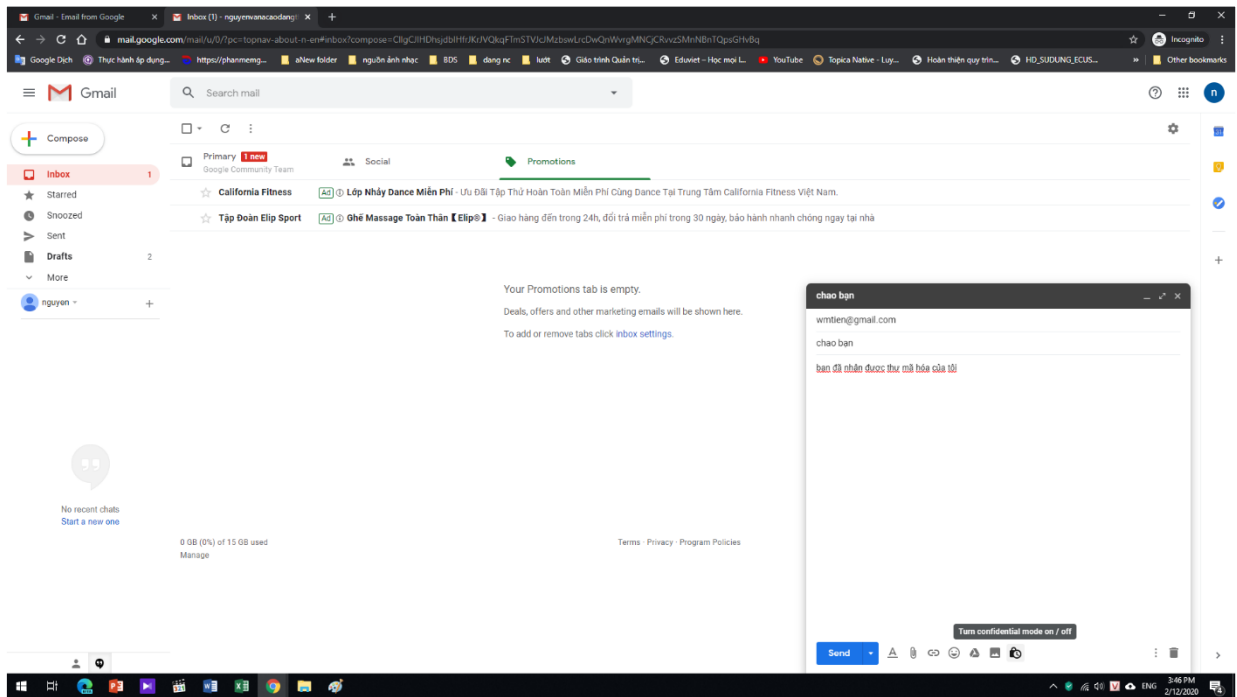
+ Nhận xét, góp ý từng học sinh

3. Mã hóa email

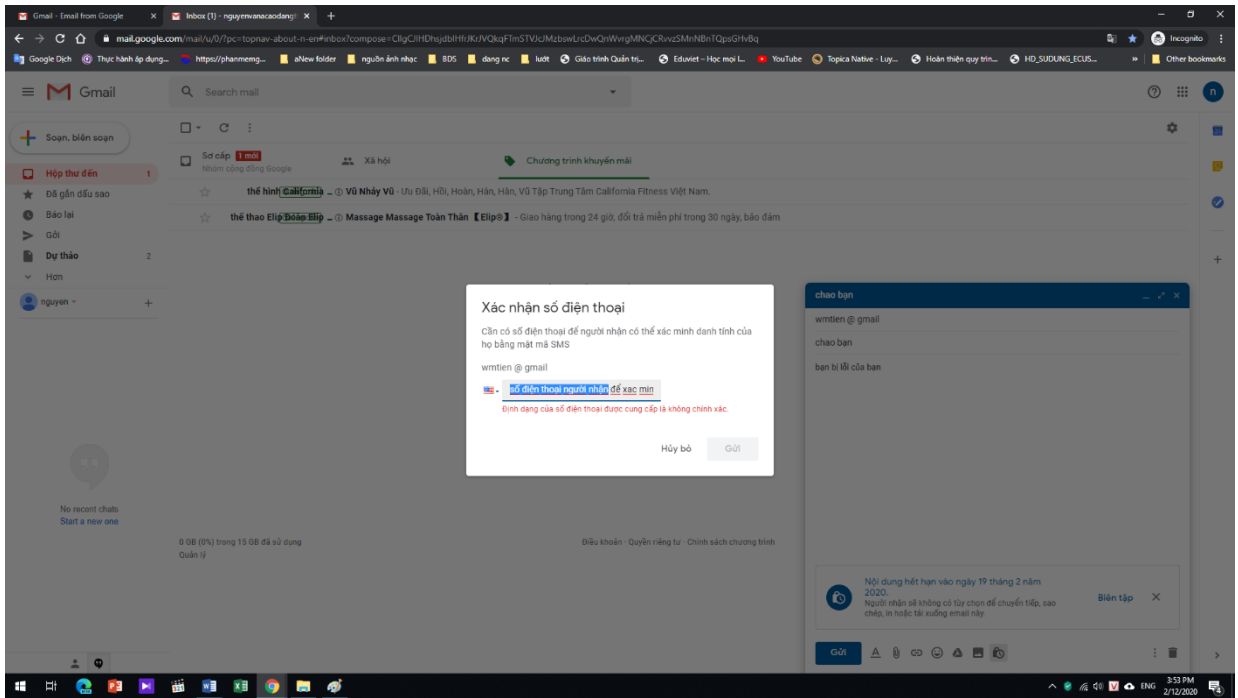
3.1. Lý thuyết liên quan

Mã hóa email gồm các bước như sau:

Bước 1: Soạn mail và bật chế độ mã hóa (dòng cuối cùng bên phải của nút send)



Bước 2: Chọn mật mã sms và ấn Save



Bước 3: Ấn send và điền số điện thoại xác minh người nhận

3.2. Thực hành

Yêu cầu thực hành:

+ Học sinh thực hành mã hóa email

+ Nhận xét, góp ý từng học sinh

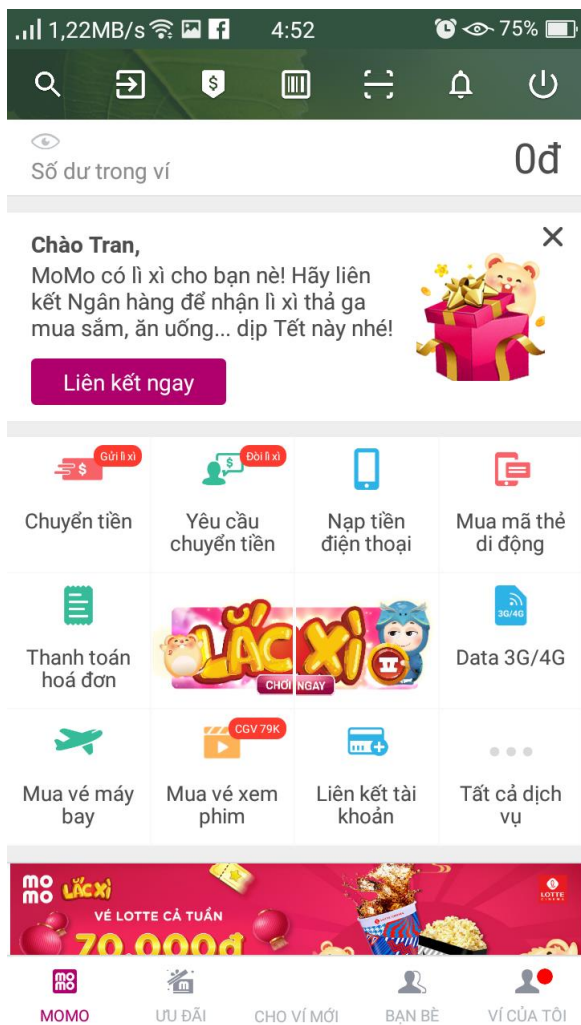
4. Thực hiện giao dịch điện tử giữa các doanh nghiệp thông qua dịch vụ ngân hàng

4.1. Lý thuyết liên quan

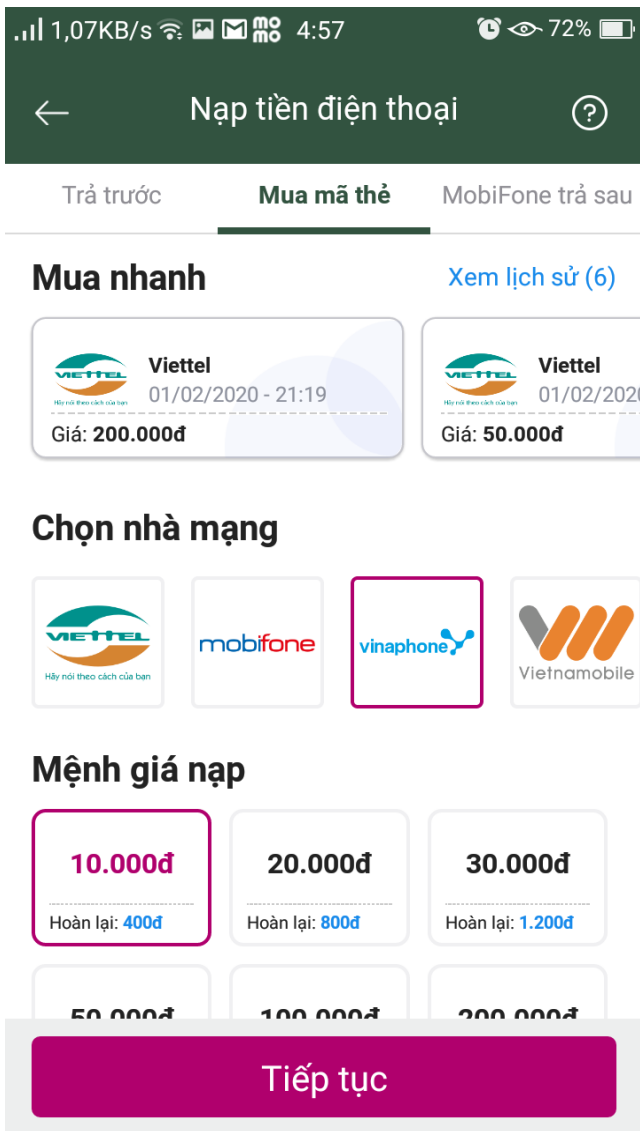
Mua hàng trên ví điện tử Momo

Gồm các bước sau:

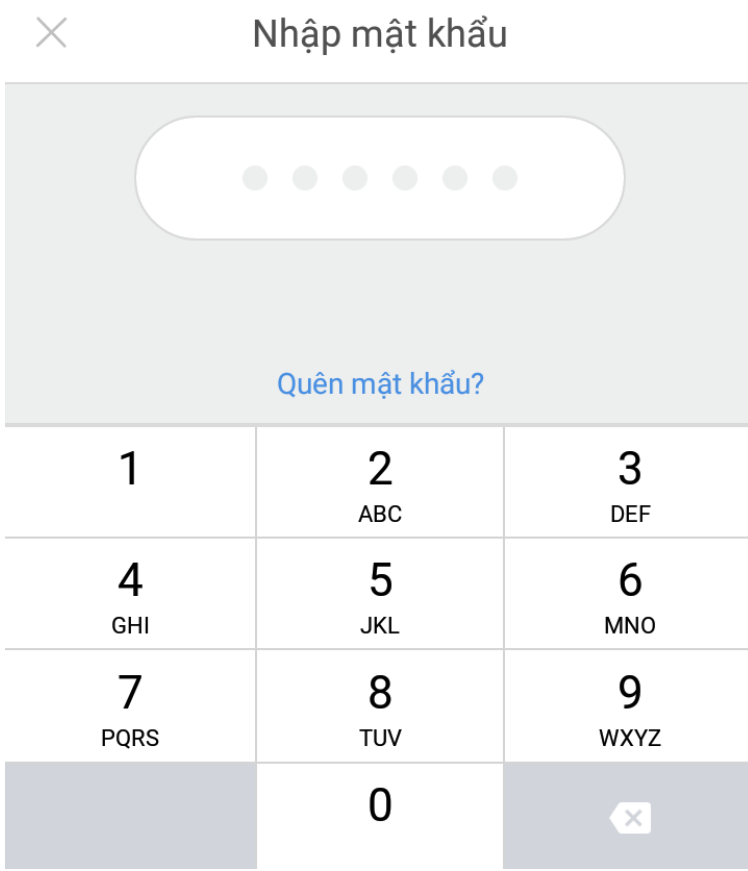
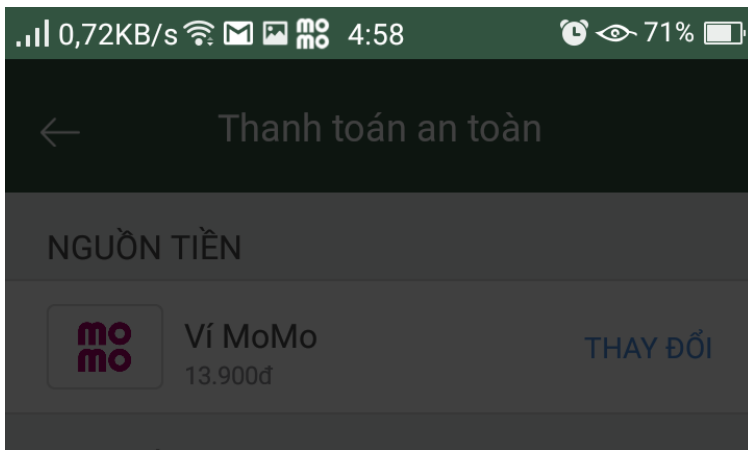
Bước 1: Đăng nhập tài khoản của bạn



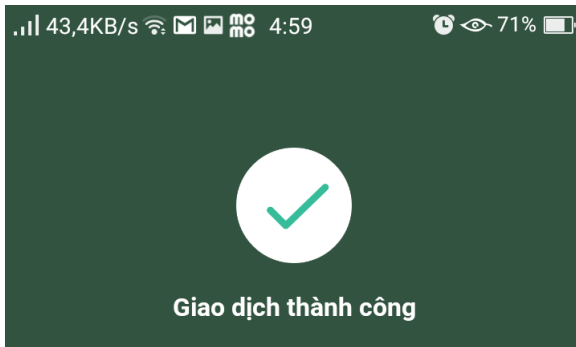
Bước 2: Chọn sản phẩm và dịch vụ bạn muốn sử dụng ấn tiếp tục



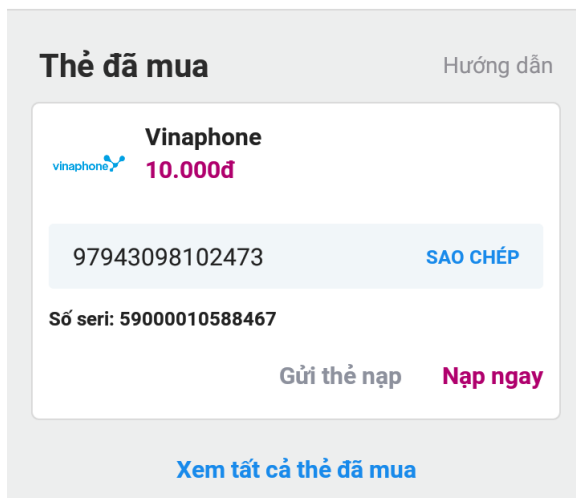
Bước 3: Chọn nguồn tiền và ấn xác nhận



Bước 4: Nhập mật khẩu



Quý khách đã mua thành công 1 mã thẻ điện thoại
Vinaphone mệnh giá 10.000đ



Số dư trong ví

3.900đ

Bước 5: Hoàn thành việc mua sản phẩm

4.2. Thực hành

Yêu cầu thực hành:

- + Học sinh thực hành mua hàng bằng ví điện tử Momo
- + Nhận xét, góp ý từng học sinh

TÓM TẮT CHƯƠNG 2

Trong chương này, một số nội dung chính được hướng dẫn thực hành như sau:

- Lập email
- Sử dụng email soạn thư và nhận thư
- Mã hóa email
- Thực hiện giao dịch điện tử giữa các doanh nghiệp thông qua dịch vụ ngân hàng

CÂU HỎI ÔN TẬP

Câu 1: Thực hành các bước lập email, soạn thư và nhận thư, mã hóa email

Câu 2: Thực hiện giao dịch điện tử giữa các doanh nghiệp thông qua dịch vụ ngân hàng

CHƯƠNG 3

TỔ CHỨC WEBSITE CHO DOANH NGHIỆP THƯƠNG MẠI GIỚI THIỆU CHƯƠNG

Chương 3 là chương hướng dẫn học sinh thực hành các nội dung cơ bản về quản trị một website thương mại cho doanh nghiệp; quản lý quan hệ khách hàng.

MỤC TIÊU

1. Về kiến thức:

- Nắm vững các bước về lập website, thiết kế website
- Nắm vững các bước quảng cáo bài viết website
- Nắm vững các bước hỗ trợ khách hàng
- Nắm vững các bước quản trị website

2. Về kỹ năng:

Sau khi hoàn thành môn học, người học thành thạo các kỹ năng sau:

- Thực hiện thành thạo các bước lập, thiết kế website
- Thực hiện thành thạo quản lý quan hệ khách hàng

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Học sinh có khả năng tự học, tự nghiên cứu ngoài các giờ học trên lớp, chủ động tư duy, sáng tạo, tham gia vào các bài tập thực hành

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

- Học sinh tự chịu trách nhiệm trong việc vận dụng các kiến thức đã học vào trong thực tế.

PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP CHƯƠNG 3

- Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (điển giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện các thao tác mẫu (cá nhân hoặc nhóm).

- Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (chương 3) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ các yêu cầu thực hành trong chương 3 theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 3

- Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Phòng thực hành thương mại điện tử

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

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

- Các điều kiện khác: Không có

KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 3

- Nội dung:

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

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

+ Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

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

- Phương pháp:

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

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

NỘI DUNG

1. Lập website cho doanh nghiệp

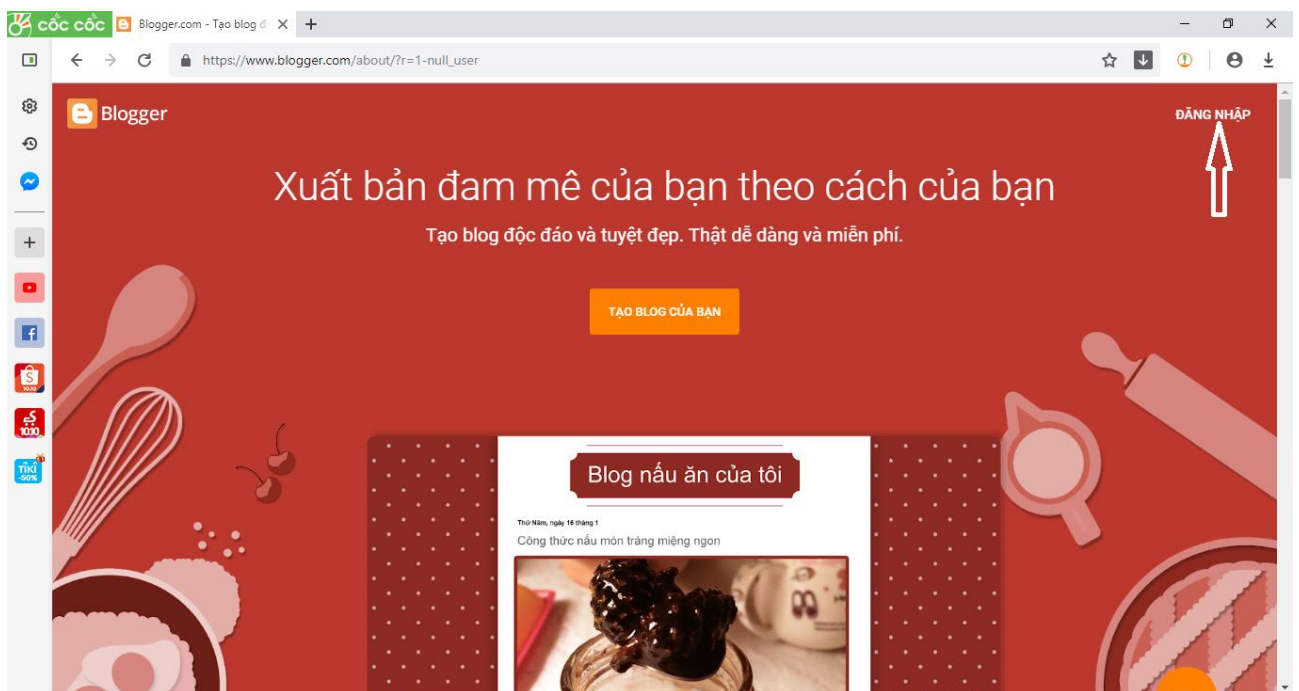
1.1. Lý thuyết liên quan

Blog là một website cá nhân giúp chúng ta chia sẻ hình ảnh, thông tin các bài viết và blog là một công cụ hữu hiệu trong việc phát triển kinh doanh.

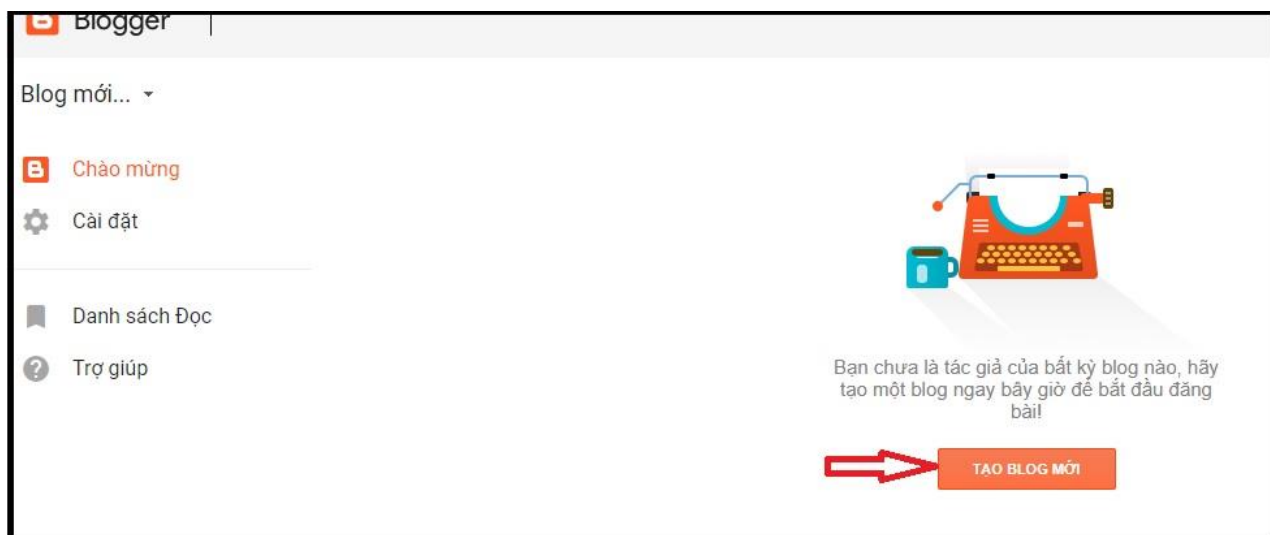
Đăng ký tạo một website với blogspot gồm 3 bước:

Bước 1: Mở trình duyệt web

Để tạo được blog thì **phải có tài khoản email**. Khi đã có tài khoản email rồi các bạn mở trình duyệt WEB sau đó truy cập vào địa chỉ **blogger.com**

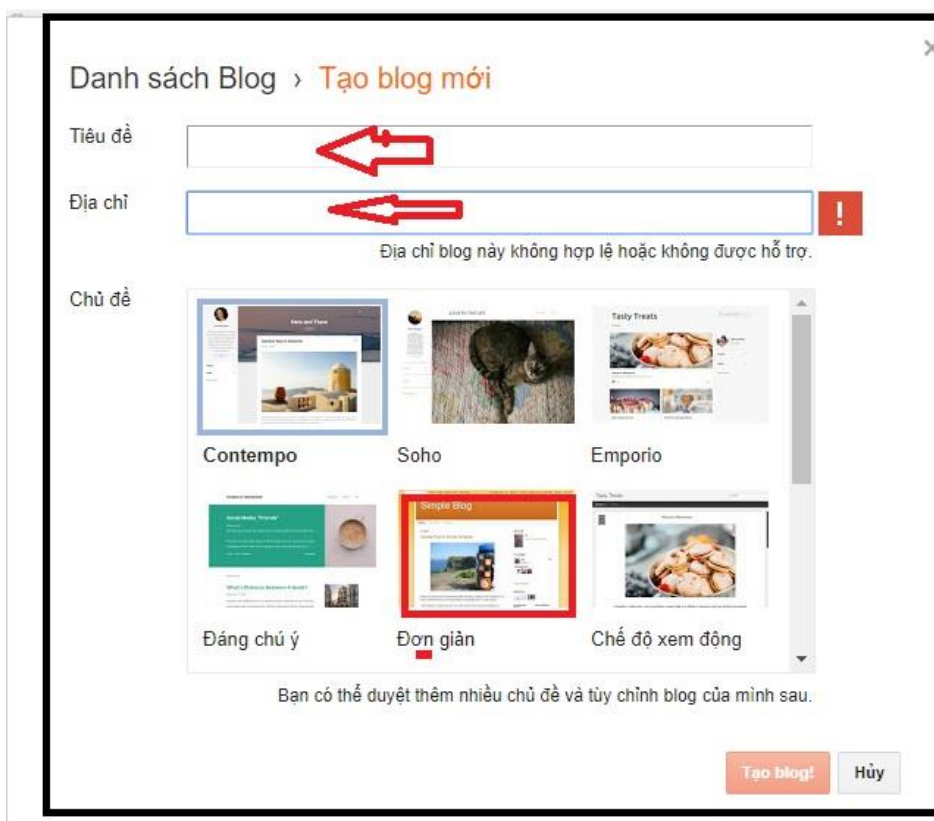


Bước 2: Sau khi đăng nhập thành công, để tạo blog bạn Click chọn “Blog mới”



Bước 3: Ở bước này bạn sẽ nhập vào **tiêu đề**, **tên miền**, **mẫu giao diện** mà bạn muốn như hình bên dưới.

Lưu ý: Tiêu đề và mẫu giao diện sau bạn có thể chỉnh sửa được nhưng với tên miền sẽ là cố định không chỉnh sửa được nữa, vì thế hãy suy nghĩ và chọn một tên miền phù hợp.

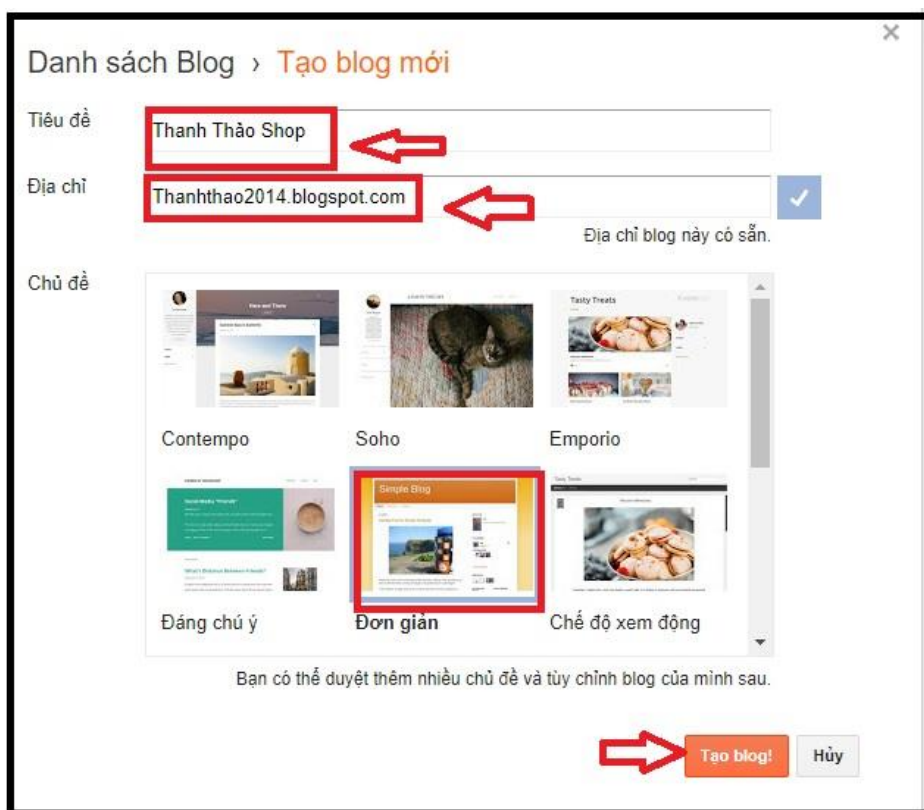


- **Tiêu đề:** là tên trang blog của bạn, bạn có thể đặt bất kỳ tên gì tùy thích.
- **Địa chỉ:** là đường link của blog, bao gồm các chữ cái, các số 0-9, dấu gạch ngang trên “-” nhưng ko được có khoảng trắng (nếu gặp thông báo “**địa chỉ này ko khả dụng**” thì có nghĩa là địa chỉ mà bạn định chọn đã có người khác sử dụng).

- **Mẫu (chủ đề):** chọn mẫu giao diện (templates) bạn thích (có thể chỉnh sửa/thay đổi lại sau).

Ví dụ:

- ➔ Sau khi nhập đầy đủ, bạn click **Tạo blog**, rồi chờ khoảng vài giây để hệ thống tạo blog cho bạn.
- ➔ Như vậy là bạn đã hoàn thành các bước thiết lập cơ bản cho [trang web](#) của mình.



- ➔ Sau khi nhập đầy đủ, bạn click **Tạo blog**, rồi chờ khoảng vài giây để hệ thống tạo blog cho bạn.
- ➔ Như vậy là bạn đã hoàn thành các bước thiết lập cơ bản cho [trang web](#) của mình.

1.2. Thực hành

Yêu cầu thực hành:

- + Mỗi học sinh thực hành tạo một website với blogspot
- + Học sinh trình bày bài của mình trước lớp, các bạn khác đặt câu hỏi
- + Thầy cô giáo nhận xét, đánh giá và rút kinh nghiệm cho học sinh

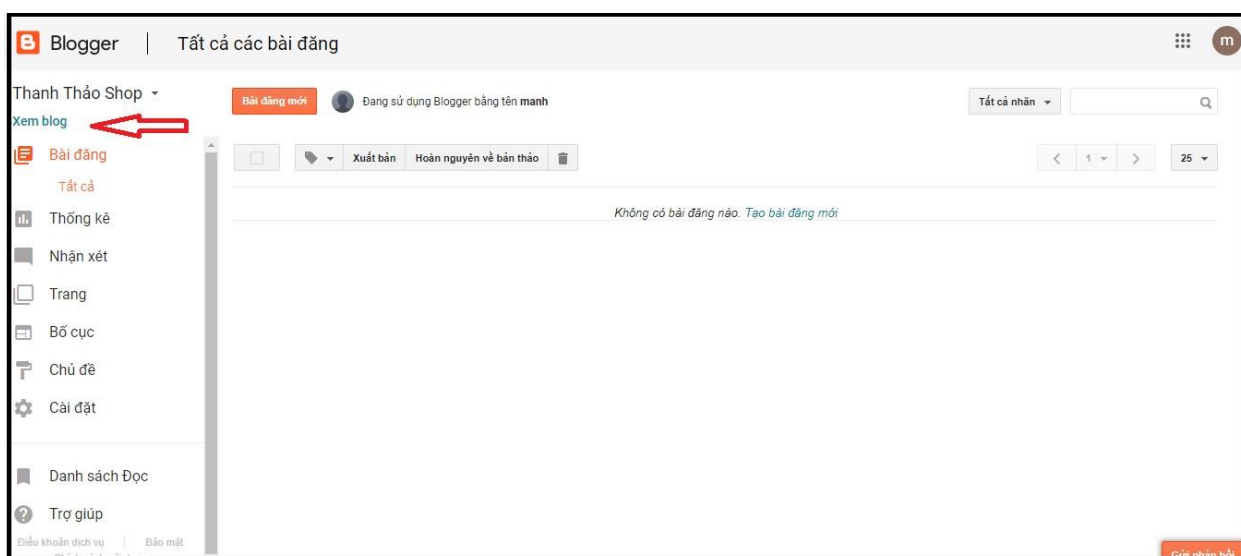
2. Thiết kế website

2.1. Lý thuyết liên quan

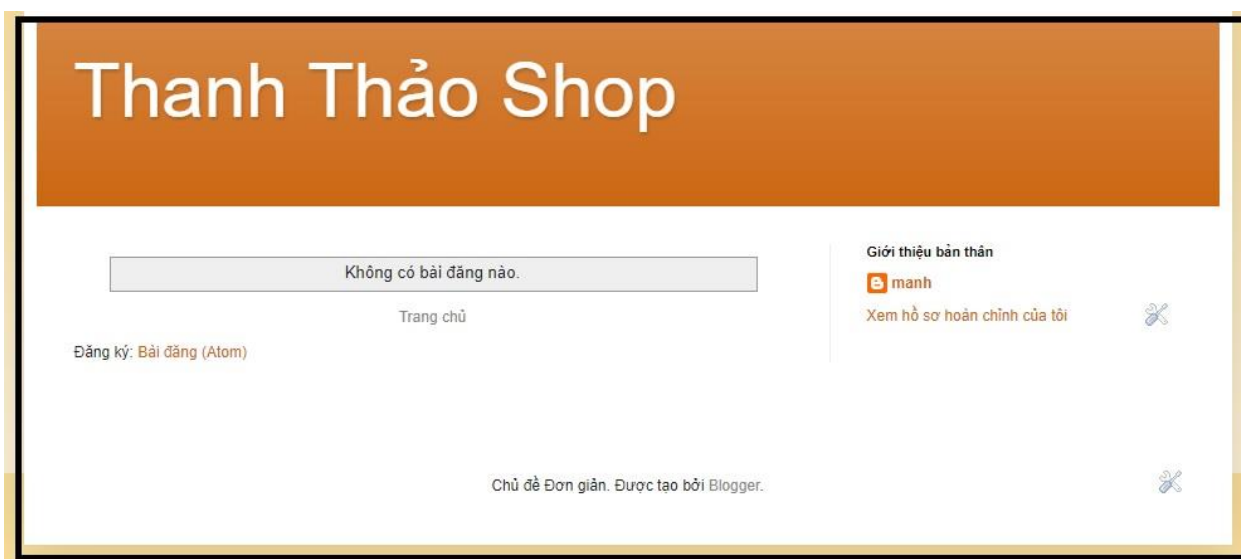
Thiết kế blog để thu hút khách hàng vào website mua hàng bao gồm 4 bước:

Bước 1: Lựa chọn mẫu và tải mẫu thiết kế lên blog

Một blog mới tạo xong nhìn nó rất xấu và chống trờn không có gì cả. Để xem blog của mình ta click vào **xem blog**.



Đây là giao diện mới của blog được tạo còn khá thô sơ chưa có nội dung gì.

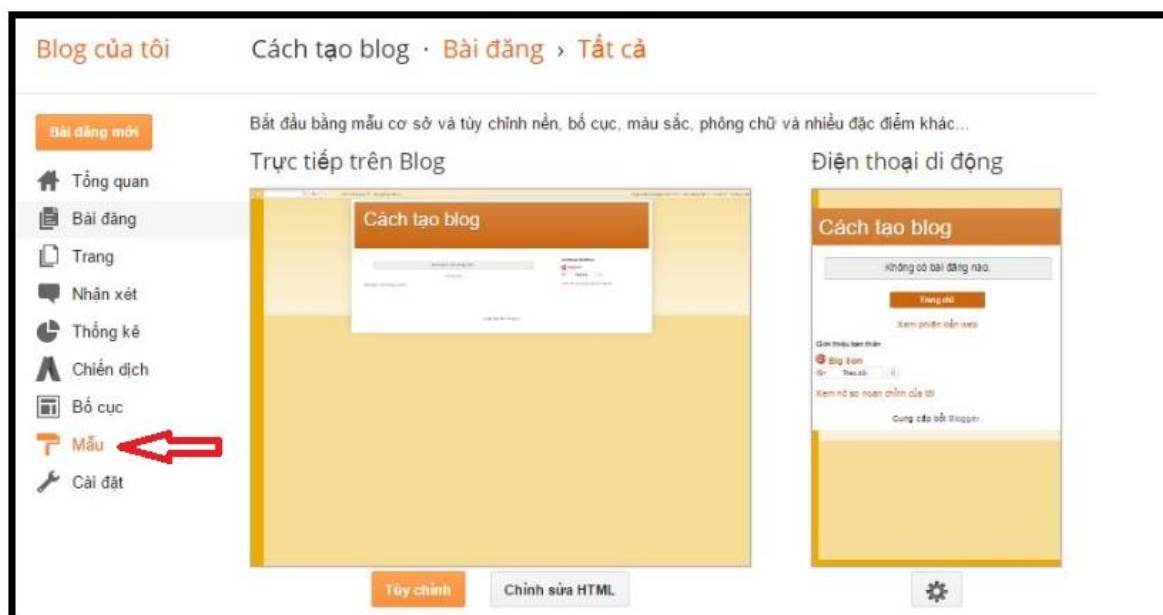


để làm đẹp cho blog của mình các bạn cần chọn cho nó một mẫu giao diện (**Templates**) thật đẹp, đúng nhu cầu sử dụng của bạn để thu hút khách hàng.

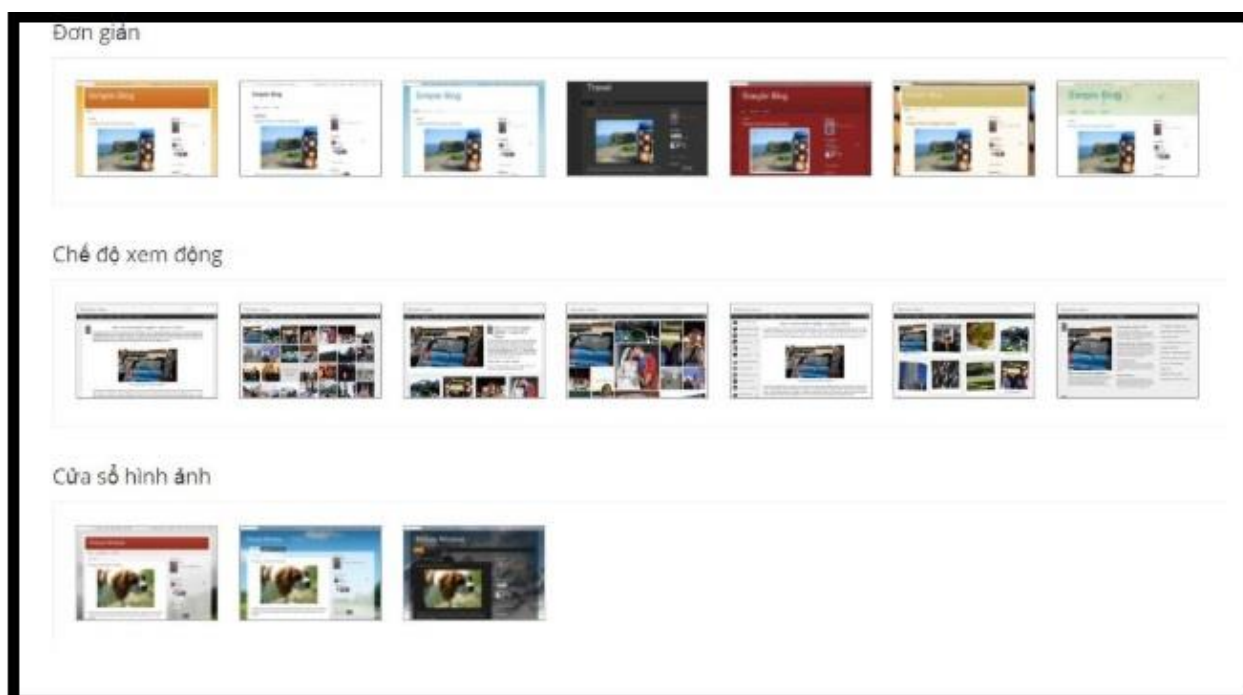
-> Hướng dẫn thay đổi giao diện cho blogspot (có sẵn hoặc tải về)

- Cách thay đổi giao diện có sẵn trên Blogspot

Để thay đổi giao diện bạn vào **Mẫu (chủ đề)**-> **tùy chỉnh** -> **chọn mẫu có sẵn**



Tại đây, các bạn kéo chuột xuống phía dưới sẽ thấy các mẫu giao diện có sẵn của Blogspot.



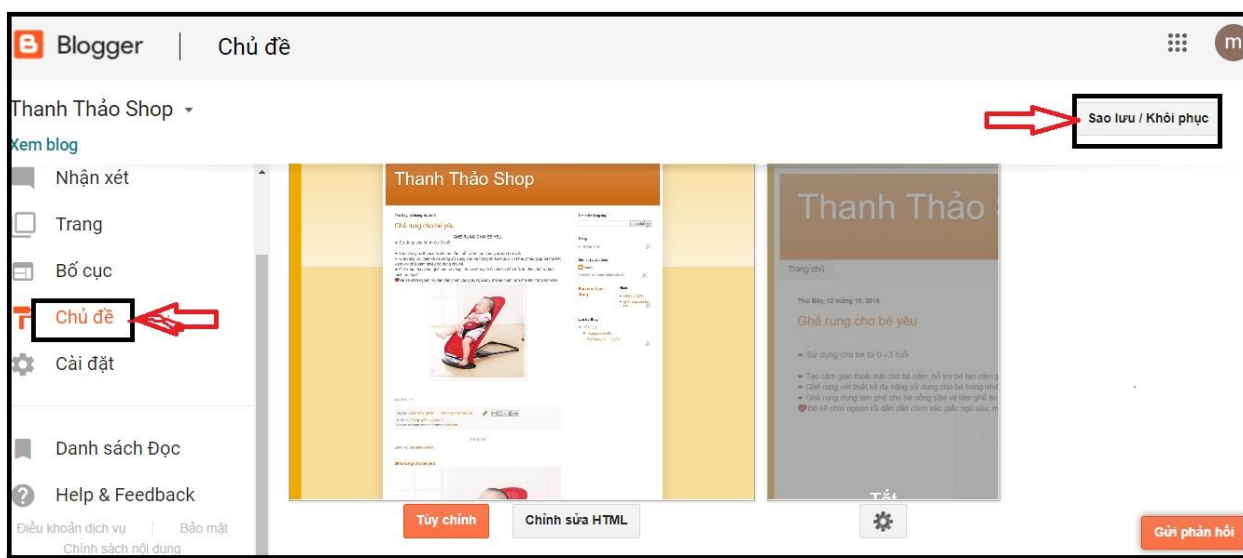
Nếu thấy giao diện nào ưng ý, chỉ cần nhấp chuột vào giao diện đó rồi nhấn **“Áp dụng cho Blog”**. Vậy là xong.

Bây giờ các bạn có thể tùy chỉnh lại giao diện (tùy chỉnh bố cục, màu sắc, độ rộng, ảnh nền, màu nền...) bằng cách nhấp vào **“Tùy chỉnh”** hoặc nâng cao hơn là **“Tùy chỉnh HTML”**. Để thay đổi, lựa chọn giao diện hiển thị trên điện thoại di động thì các bạn nhấp vào biểu tượng cài đặt (**biểu tượng bánh răng**) ở bên dưới giao diện **“Điện thoại di động”**.

- Cách thay đổi giao diện được tải về từ nơi khác

Cách này các bạn phải tìm kiếm và tải về trước một mẫu giao diện blogspot. Để upload và sử dụng giao diện các bạn làm như sau:

Bước 1: Vào **Mẫu** → **Sao lưu và khôi phục**.



Bước 2: Bấm vào “**Chọn tệp**”.



Bước 3: Chọn tệp giao diện đã tải về trên máy tính của bạn (có đuôi là .xml) rồi nhấn “**Mở**” hoặc “**Open**”.

Bước 4: Nhấn “**Tải lên**”. Thế là xong.



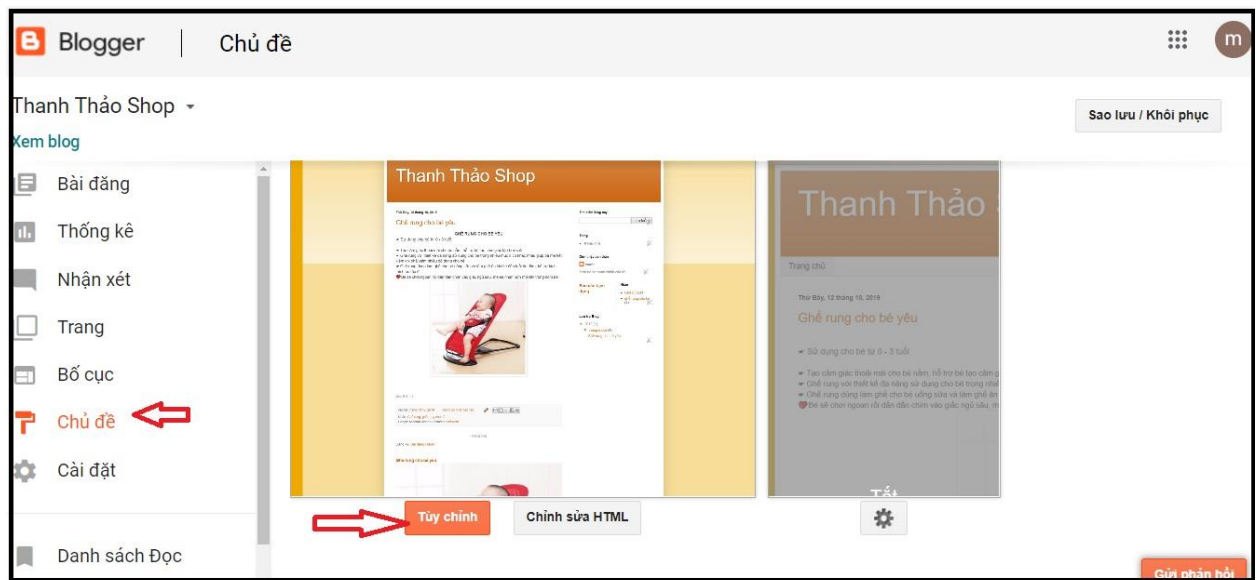
Chú ý: Bây giờ các bạn có thể chỉnh sửa lại giao diện theo ý muốn. Tuy nhiên các mẫu giao diện (template) tải về miễn phí hầu như không được áp dụng “**Tùy chỉnh**” thông thường như giao diện có sẵn trên Blogspot, mà phải tùy chỉnh code của mẫu, tức là “**Tùy chỉnh HTML**”.

Bước 2: Chỉnh sửa mẫu blog

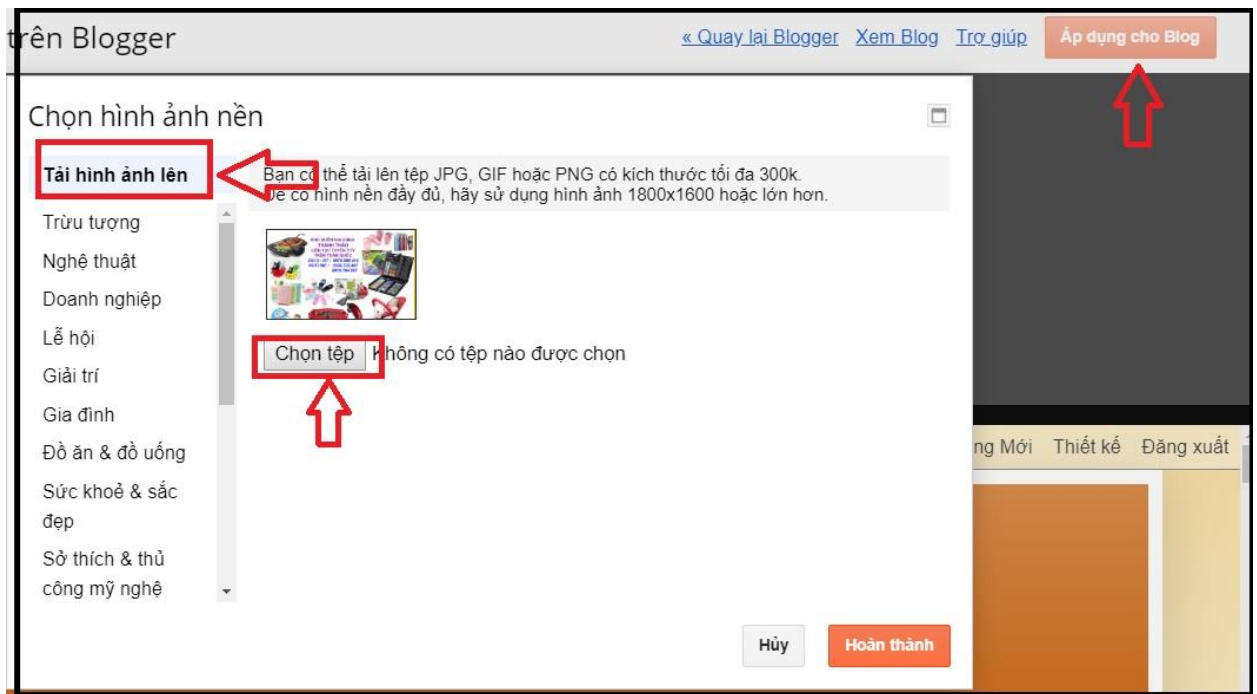
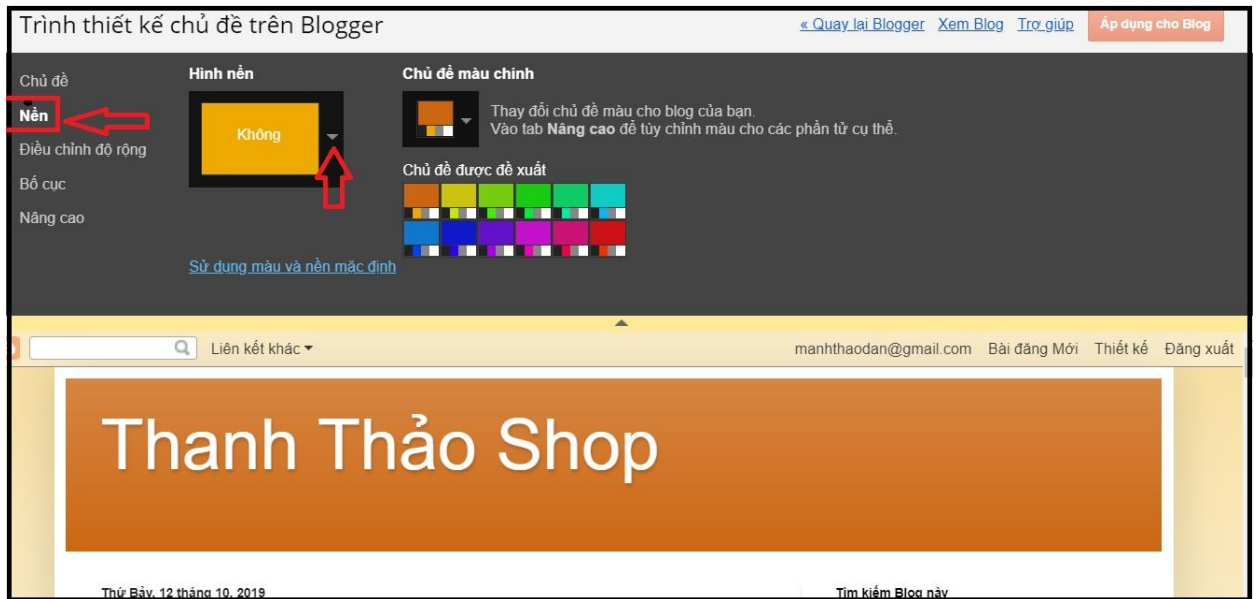
Các phần cần chỉnh sửa: Font chữ, tiêu đề, phần chữ tiếng anh.

Bước 3: Chèn ảnh mới thay ảnh cũ vào Blog

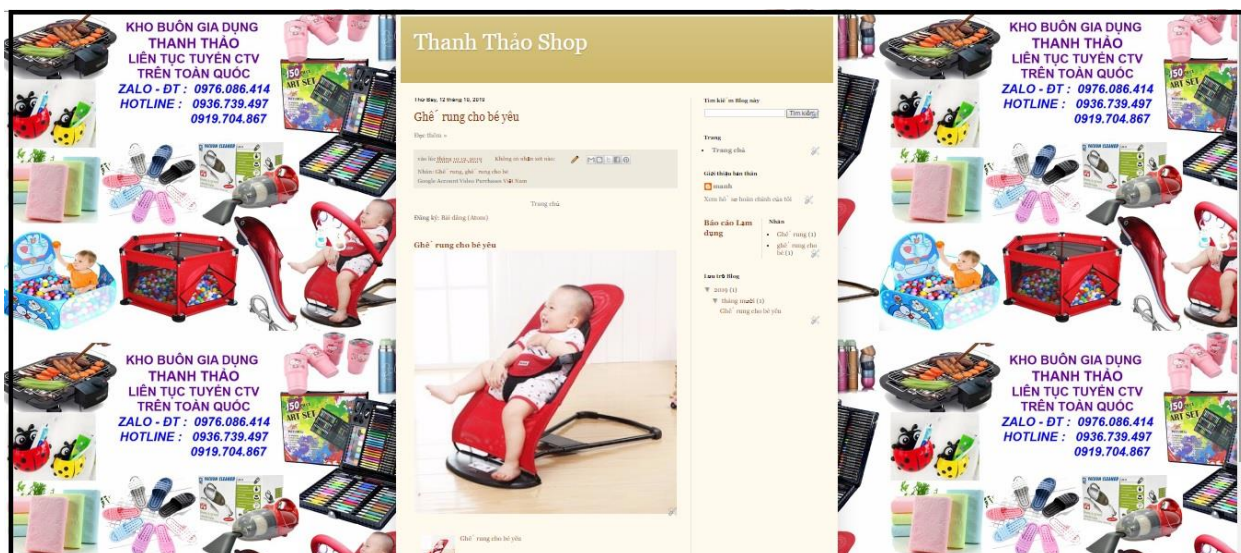
Vào chủ đề - >tùy chỉnh



Sau đó click vào nền -> ấn vào mũi tên trở xuống -> tải hình ảnh từ máy tính xuống->chọn tệp - >đã áp dụng.



Như vậy trang chủ blog của chúng ta có hình ảnh đẹp, thu hút như sau:



2.2. Thực hành

Học sinh thực hành:

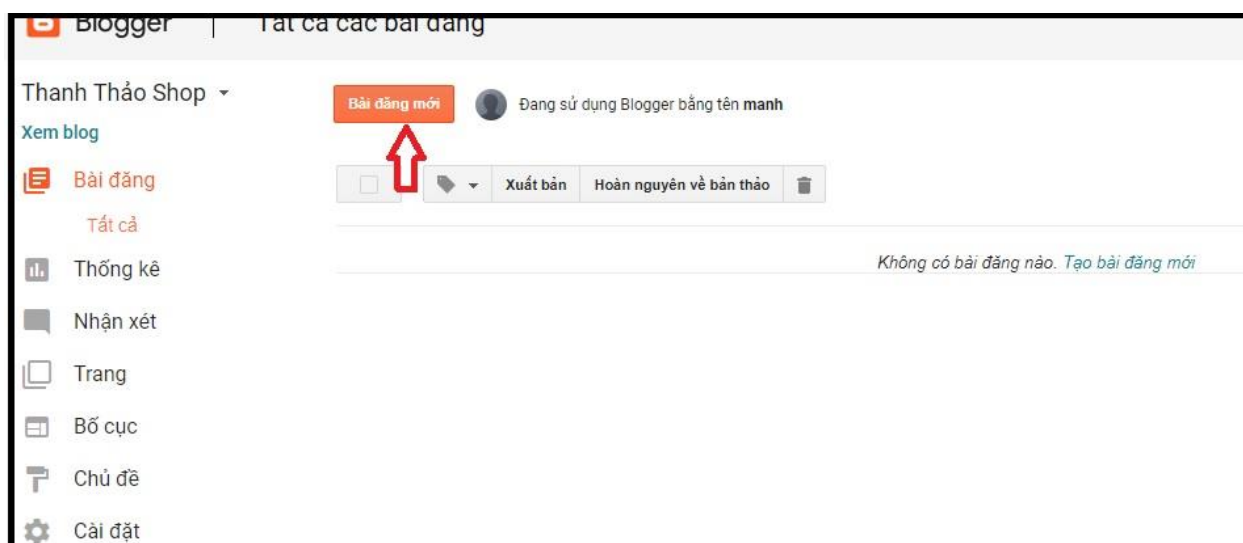
- + Hãy thiết kế website để thu hút khách hàng mua hàng
- + Học sinh trình bày bài của mình trước lớp, các bạn khác đặt câu hỏi
- + Thầy cô giáo nhận xét, đánh giá và rút kinh nghiệm cho học sinh

3. Quảng cáo bài viết trên website

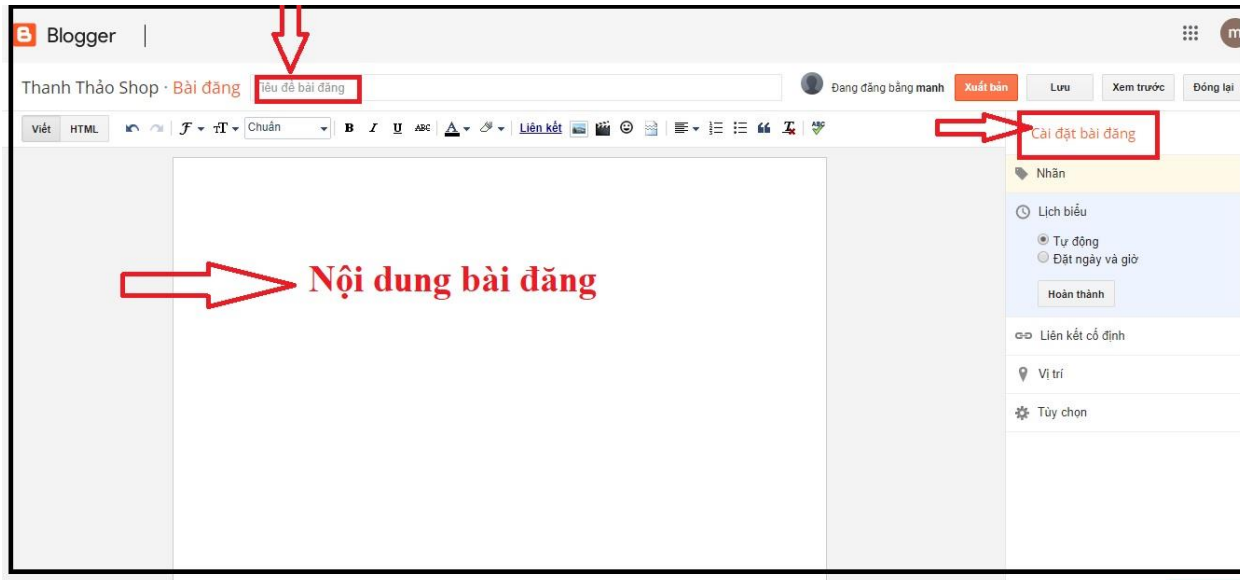
3.1. Lý thuyết liên quan

Quy trình đăng bài viết trên websiste bao gồm 4 bước:

Bước 1: Bạn nhấp chọn “**Bài đăng mới**” để bắt đầu viết bài.



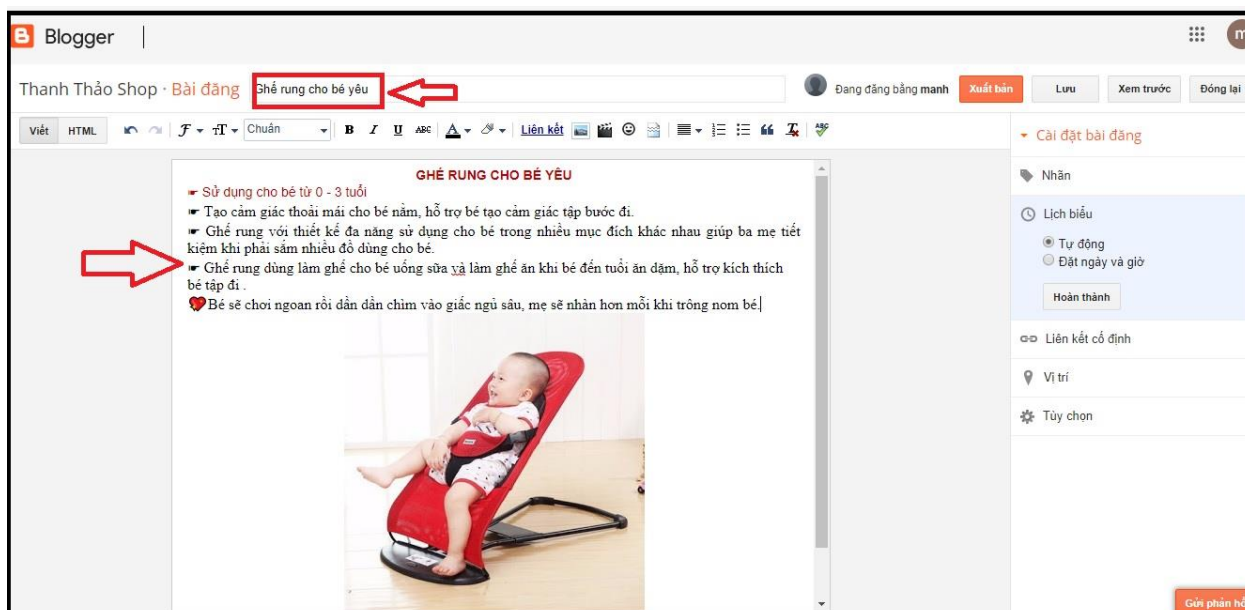
Bước 2: Bạn nhập tiêu đề bài đăng tại “**Tiêu đề bài đăng**”, **nội dung bài viết ở khung soạn thảo văn bản** và chú ý phần **cài đặt bài đăng**.



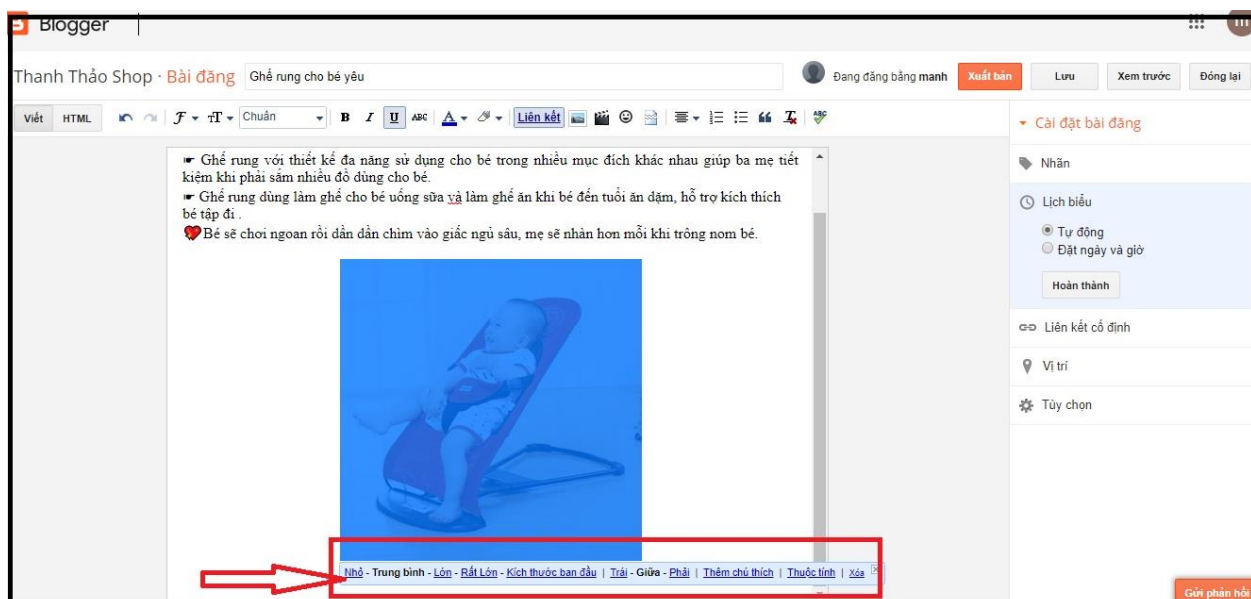
Chú ý: Bạn muốn chỉnh sửa các đoạn code thì bạn chuyển sang HTML, sau đó muốn chuyển sang định dạng bài viết ta chọn “viết”

Giống như Wordpress thì **Blogger** cũng cung cấp cho chúng ta một khung soạn thảo đơn giản và dễ sử dụng, các tính năng rất đầy đủ. Bạn có thể tùy chỉnh một số thuộc tính của bài đăng như: **cỡ chữ, font chữ, in đậm, in nghiêng, màu sắc, chèn dấu ngắt nhảy, thêm liên kết, thêm ảnh, chèn video, thay đổi url,..**

Ví dụ: Muốn chèn hình ảnh, ta nhấp chọn biểu tượng có ký hiệu hình ảnh -> chọn tệp -> thêm hình ảnh đã chọn.

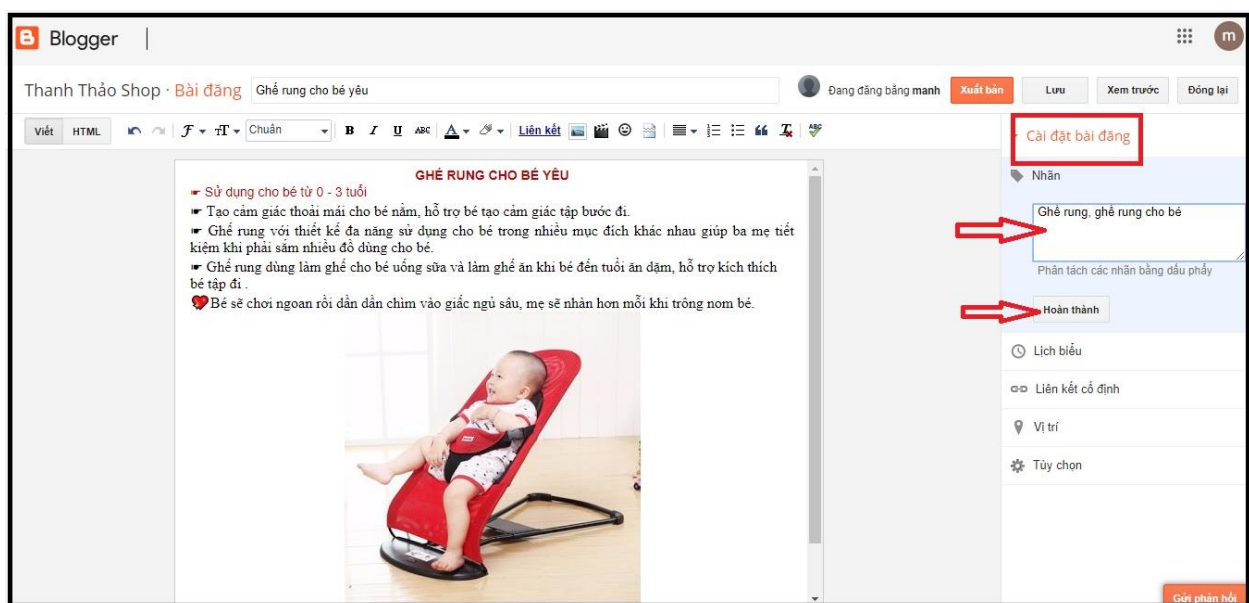


Muốn chỉnh sửa hình ảnh đã thêm vào bạn click vào hình ảnh đó và chỉnh sửa: lớn, nhỏ, trái, phải...



Tại phần **cài đặt bài đăng**:

- **Nhãn**: giống như danh mục hoặc từ khóa của bài đăng. Chú ý các **nhãn** cách nhau bởi **dấu phẩy**. Sau khi tạo nhãn xong ta ấn vào **hoàn thành**.

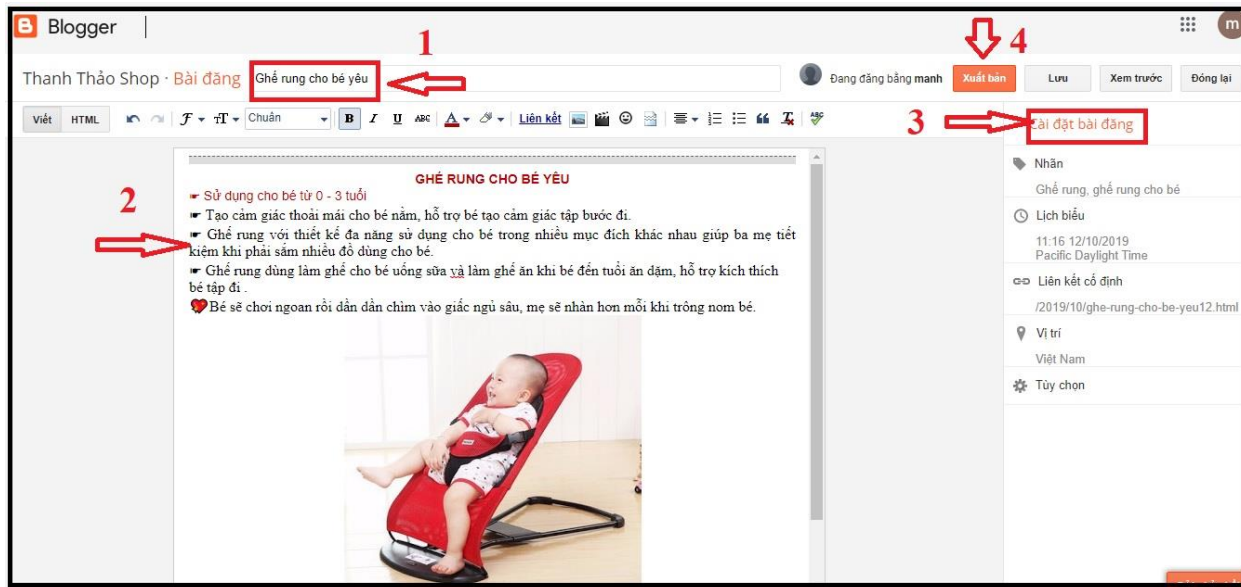


- **Lịch biểu**: giúp bạn cài đặt ngày giờ, lên lịch cụ thể vào 1 ngày nào đó nó sẽ tự động đăng bài cho bạn. Sau đó ấn hoàn thành.

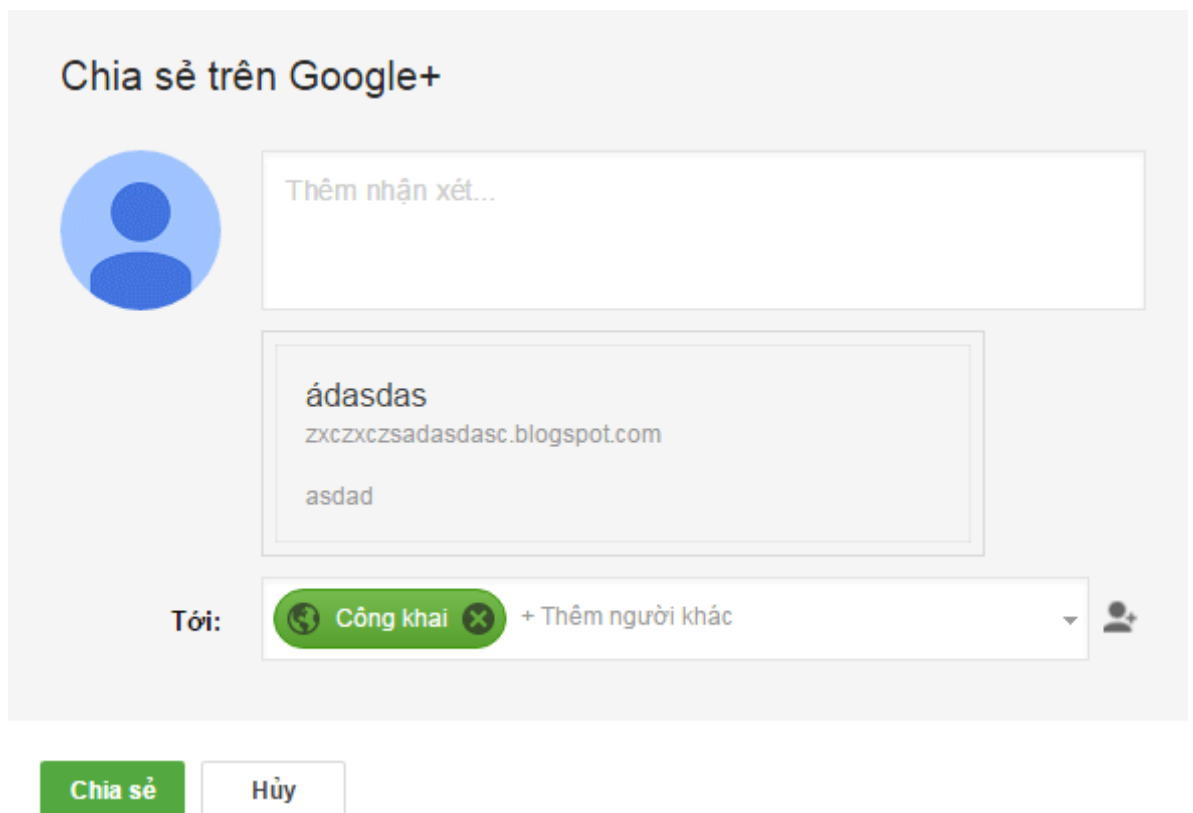
- **Liên kết cố định**: chọn liên kết cố định tùy chỉnh. Sau đó ấn hoàn thành.

- **Vị trí**: Chọn vị trí cần đăng bài ví dụ: chọn Việt Nam. Sau đó ấn hoàn thành.

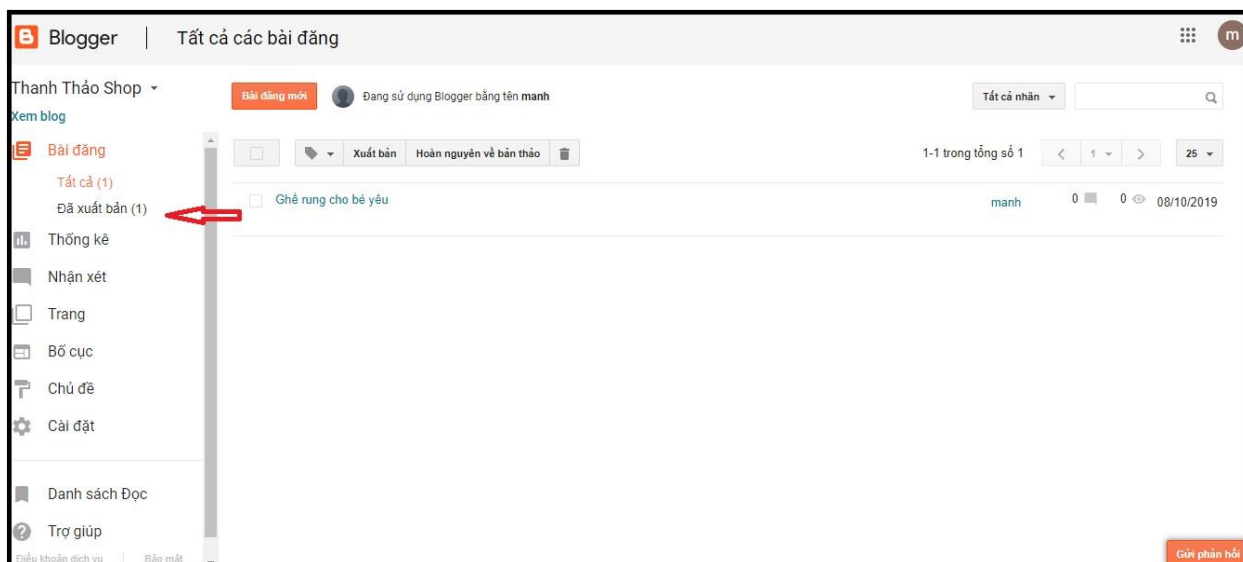
➔ Sau khi hoàn thành, để đăng bài viết bạn chọn **“Xuất bản”**.



Bước 3: Ngay sau khi bài viết được xuất bản google sẽ gợi ý cho bạn có chia sẻ bài viết lên Google+ hay không, nếu bạn muốn chia sẻ thì nhập một đoạn nội dung giới thiệu về bài viết vào sau đó ấn **chia sẻ**, còn nếu không muốn bạn ấn **Hủy**.

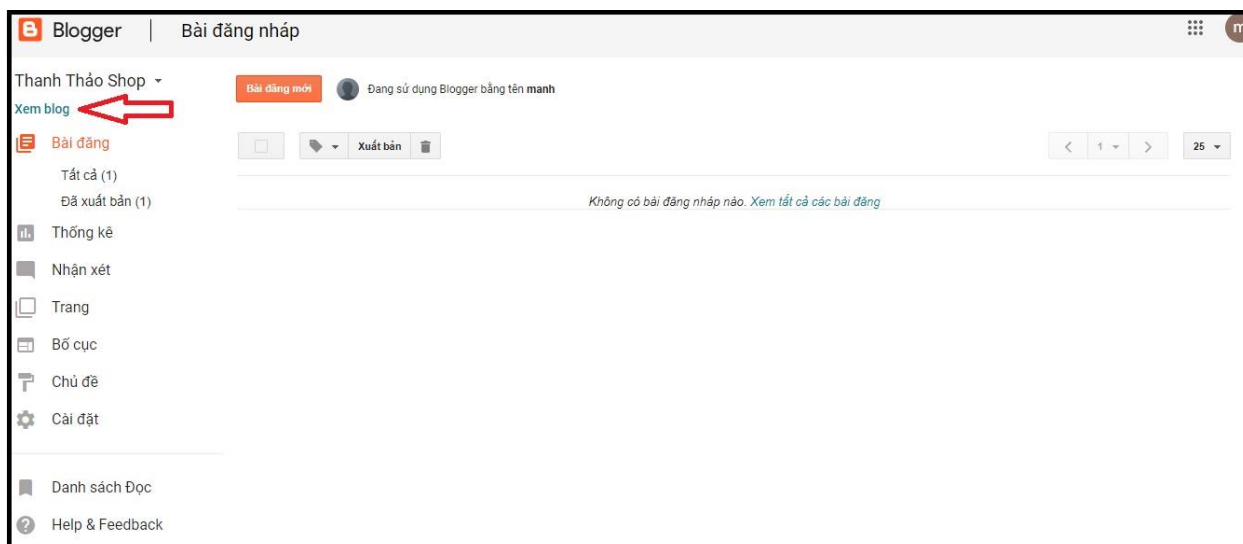


Bước 4: Bài viết của bạn đã được đăng thành công, bạn cũng có thể xem, chỉnh sửa hoặc xóa bài đăng của mình.

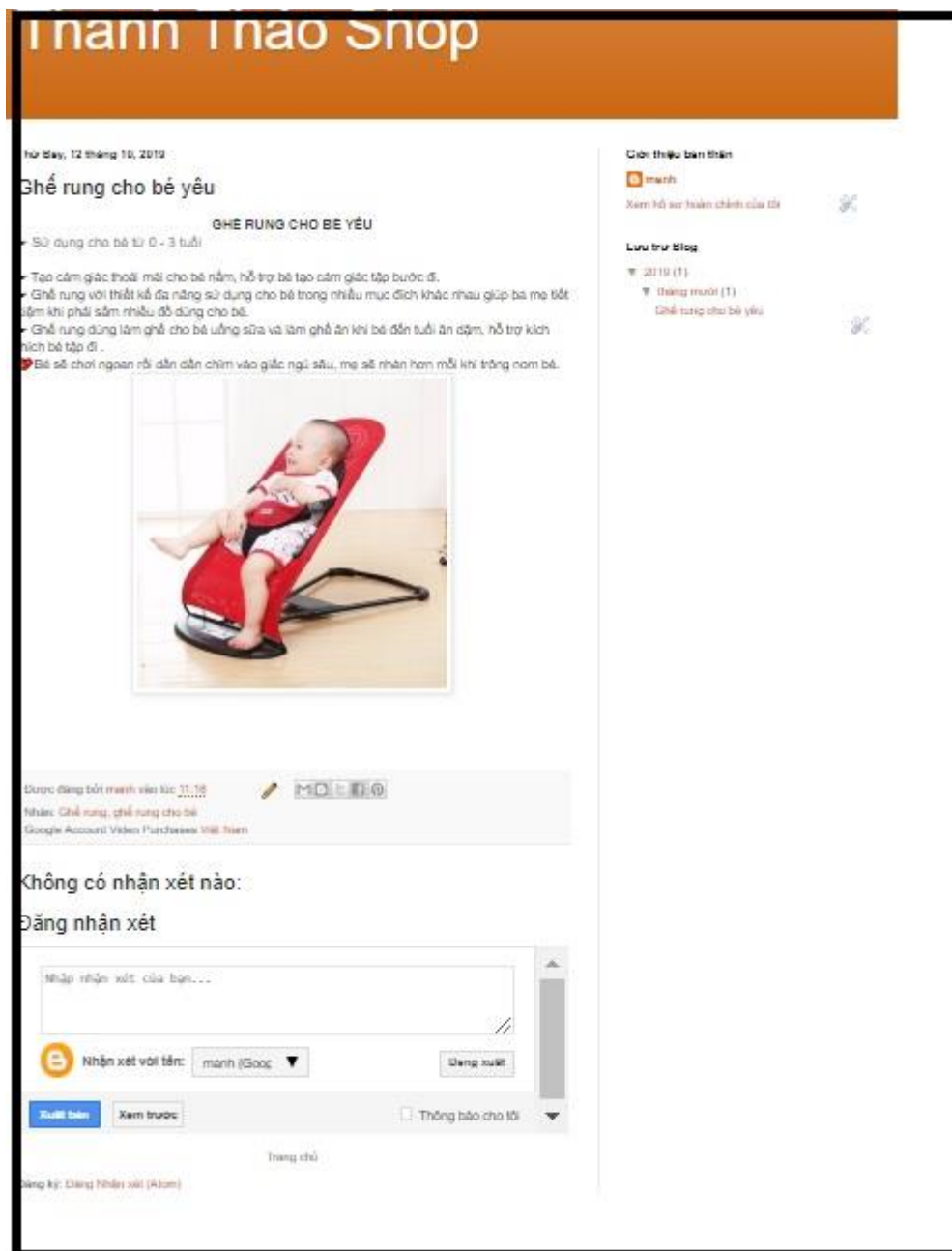


Như vậy đã xuất bản được 1 bài đăng.

Để xem bài viết của bạn ta ấn vào “xem blog”



Kết quả hiển thị bài đăng của ta như sau:



Tương tự ta đăng các sản phẩm tiếp theo quy trình như trên.

3.2. Thực hành

Yêu cầu thực hành:

- + Học sinh thực hành đăng một bài viết cho một sản phẩm trên website
- + Học sinh trình bày bài của mình trước lớp, các bạn khác đặt câu hỏi
- + Thầy cô giáo nhận xét, đánh giá và rút kinh nghiệm cho học sinh

4. Quản trị website

4.1. Lý thuyết liên quan

Sau khi Tạo Blog, nó sẽ đưa các bạn đến nơi quản lý Blog. Tại trang này bạn sẽ thấy các yếu tố như sau.

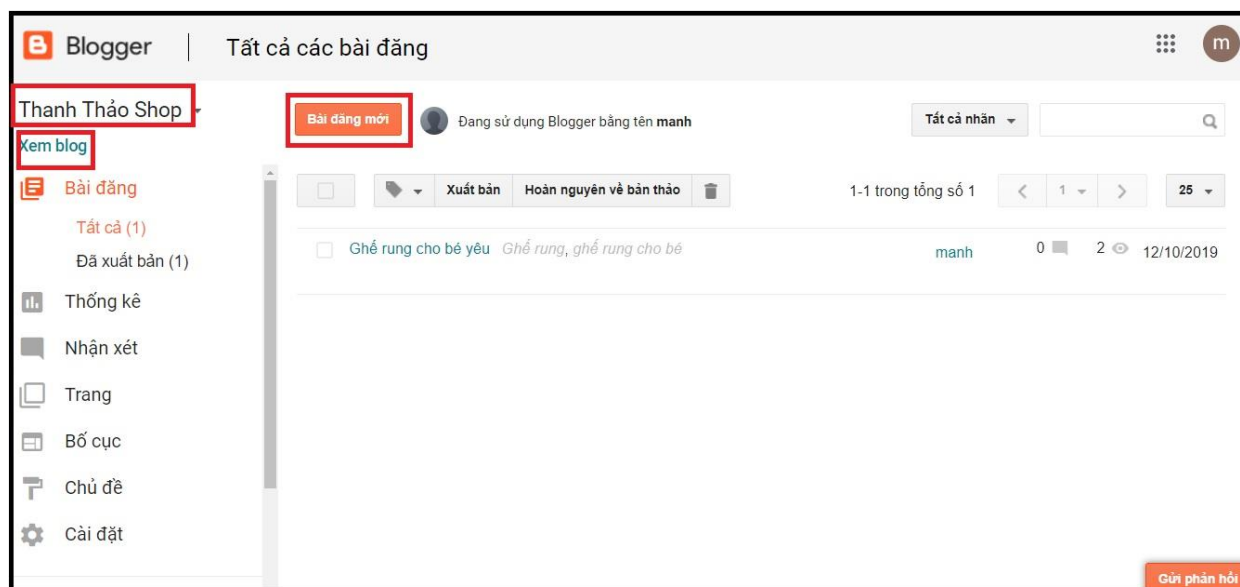
Bước 1: tại mục tên blog: Bấm vào tên blog sẽ dẫn đến Phần quản trị của Blog

Bước 2: tại mục: Bài viết mới: Tạo bài viết mới cho blog

Bước 3: tại mục: Xem blog: Xem tổng thể trang chủ của blog

Trong quá trình thiết lập các tính năng, quản trị blog, bạn có thể bấm vào xem tổng thể blog thường xuyên để hình dung được các thiết lập của mình sẽ hiển thị như thế nào.

Ví dụ:



4.2. Thực hành

Yêu cầu thực hành:

- + Học sinh thực hành theo các bước để quản trị một website đã tạo
- + Học sinh trình bày bài của mình trước lớp, các bạn khác đặt câu hỏi
- + Thầy cô giáo nhận xét, đánh giá và rút kinh nghiệm cho học sinh

5. Quản lý quan hệ khách hàng

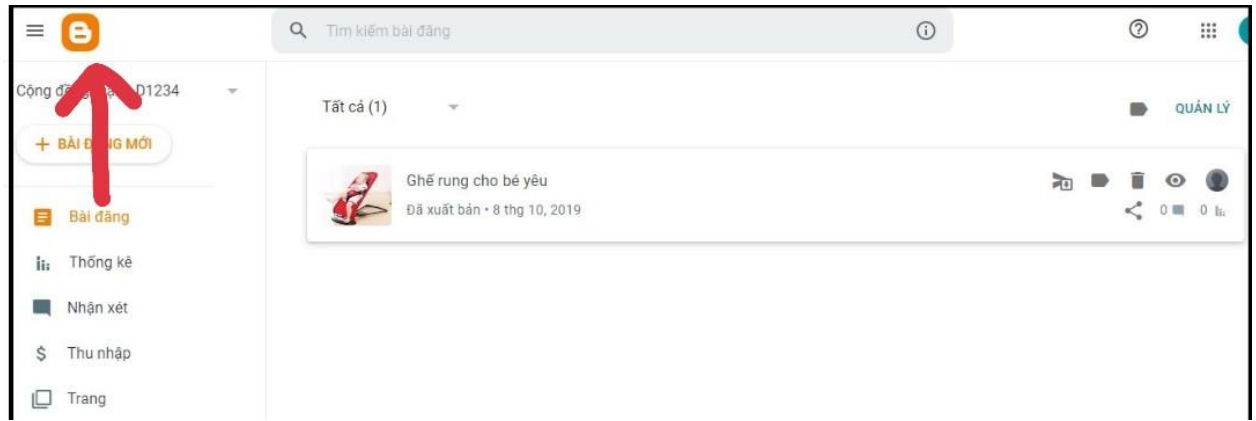
5.1. Lý thuyết liên quan

Hỗ trợ khách hàng gồm các bước sau

Gồm các bước sau:

Bước 1: Vào website đã được tạo

Bước 2: Ấn vào blogger thì website hiện ra như hình dưới



Bước 3: Ấn vào “bình luận” của khách hàng để hỗ trợ khách hàng, tư vấn khách hàng trong quá trình mua hàng



5.2. Thực hành

Học sinh thực hành:

- + Hãy thực hành theo quy trình các bước để hỗ trợ khách hàng
- + Học sinh trình bày bài của mình trước lớp, các bạn khác đặt câu hỏi
- + Thầy cô giáo nhận xét, đánh giá và rút kinh nghiệm cho học sinh

TÓM TẮT CHƯƠNG 3

Trong chương này, một số nội dung chính được hướng dẫn thực hành như sau:

- Lập website doanh nghiệp
- Thiết kế website

- Quảng cáo bài viết trên website
- Quản trị website
- Quản lý quan hệ khách hàng

CÂU HỎI ÔN TẬP

Câu 1: Thực hành các bước quản trị một website thương mại cho doanh nghiệp

Câu 2: Thực hành các bước quản lý khách hàng

CHƯƠNG 4

THỰC HÀNH BÁN HÀNG TRỰC TUYẾN

GIỚI THIỆU CHƯƠNG

Chương 4 là chương hướng dẫn học sinh thực hành các nội dung cơ bản về bán hàng trên facebook và bán hàng trên fanpage.

MỤC TIÊU

1. Về kiến thức:

Nắm vững các bước về quảng cáo và chốt sale trên facebook và fanpage

2. Về kỹ năng:

Sau khi hoàn thành môn học, người học thành thạo các kỹ năng sau:

Thực hiện thành thạo các bước quảng cáo và kỹ thuật chốt sale facebook và fanpage

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Học sinh có khả năng tự học, tự nghiên cứu ngoài các giờ học trên lớp, chủ động tư duy, sáng tạo, tham gia vào các bài tập thực hành

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

- Học sinh tự chịu trách nhiệm trong việc vận dụng các kiến thức đã học vào trong thực tế.

PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP CHƯƠNG 4

- Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (điển giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện các thao tác mẫu (cá nhân hoặc nhóm).

- Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (chương 4) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ các yêu cầu thực hành trong chương 4 theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 4

- Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Phòng thực hành thương mại điện tử

- Trang thiết bị máy móc: Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác
- Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.

- Các điều kiện khác: Không có

KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 4

- Nội dung:

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

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

+ Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

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

- Phương pháp:

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

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

NỘI DUNG

1. Quảng cáo bán hàng trên facebook

1.1. Lý thuyết liên quan

Bước 1. Xác định khách hàng mục tiêu

Phải trả lời được câu hỏi :

- + Khách hàng là nam hay nữ...
- + Đang làm ngành nghề gì?
- + Độ tuổi khách hàng bài viết hướng đến.
- + Địa điểm khách hàng đang sống.

Với mỗi khách hàng mục tiêu khác nhau bài viết bán hàng sẽ khác nhau.

Bước 2. Bắt tay vào viết content facebook ads

Cách viết content quảng cáo facebook sẽ có 2 phần:

• Nội dung tiêu đề

+ Phần tiêu đề này rất quan trọng: Một ngày KH tiếp xúc với rất nhiều bài quảng cáo thường họ sẽ chỉ lướt qua phần tiêu đề và bỏ đi. Vì vậy tiêu đề hấp dẫn, đủ sức gây tò mò sẽ kéo họ ở lại với QC.

+ Nguyên tắc viết tiêu đề quảng cáo

- Ngắn gọn: Đừng có đưa tiêu đề quá dài sẽ không có ai muốn đọc tiêu đề của bạn. Hãy đặt tiêu đề càng ngắn gọn càng tốt

- Chi tiết: Cách viết bài quảng cáo trên Facebook hiệu quả là bạn hãy đưa ra một tiêu đề càng chi tiết càng tốt, không nên đưa ra một tiêu đề chung chung sẽ không đạt được hiệu quả cao.

- Gây tò mò: Đây là điều cực kỳ quan trọng để khiến khách hàng đọc quảng cáo của bạn vì vậy hãy làm điều gì đó để quảng cáo của bạn thật tò mò thì khách hàng sẽ đọc quảng cáo. Tăng sự hiệu quả cực cao.

- Sáng tạo: Đây là một trong những yếu tố rất quan trọng vì tâm lý con người ít người muốn đọc những điều đã quen thuộc và biết rồi vì vậy phải biết cách sáng tạo độc đáo.

+ Một số cách để đặt tiêu đề:

- Sử dụng câu mệnh lệnh, yêu cầu

VD: Mua hàng ngay hôm nay để tiết kiệm 20%

- Sử dụng số liệu
- Tạo câu hỏi gây sự tò mò
- Sử dụng ca dao, tục ngữ, châm ngôn
- Làm thế nào? Tại sao ?
- Đánh vào khó khăn mà KH đang gặp phải.
- Viết tiêu đề theo cấu trúc bỏ lửng, tạo cảm giác thiếu hụt.

- Tips: Có thể dùng hashtag theo kiểu : #Học nữa học mãi# để tạo màu xanh cho tiêu đề, giúp nổi bật lên.

• Nội dung chính

✚ Phần nội dung trọng tâm của bài viết cần có những yếu tố quan trọng như sau:

1. Thực trạng – giải pháp

+ Đưa ra vấn đề mà khách hàng gặp phải chính là cách viết bài quảng cáo trên Facebook hiệu quả (Khơi gợi nỗi đau khách hàng) → Đưa ra giải pháp khắc phục vấn đề vừa nêu là sử dụng sản phẩm

Ví dụ:

- Bạn đang bâng khuâng.....
- Bạn đang lo lắng.....
- Chúng tôi sẽ giúp bạn giải quyết được điều đó

+ Nguyên nhân – Hậu quả – Giải Pháp

- Do.....
- Do.....
- Nên bạn bị.....
- Để khắc phục tình trạng đó, Đừng lo đã có giải pháp dành cho bạn, Chuyện đó không còn là vấn đề, Chúng tôi sẽ giúp bạn giải quyết được điều đó.....

2. Sự cam kết

+ Cam kết chất lượng

- 1 đổi 1 trong tuần đầu tiên

- Trả sáng sau 1 liệu trình

- Chứng minh

- Có trên 2000 khách hàng đã tin dùng sản phẩm
- 1000 sản phẩm đã bán ra trong tuần đầu tiên
- Khách hàng của chúng tôi đã hài lòng với sản phẩm trong liệu trình đầu sử dụng

3. Kêu gọi hành động

+ Tạo sự khan hiếm để hành động khẩn cấp:

- Nếu còn chần chừ bạn sẽ bỏ qua cơ hội đến với mình, hãy để lại số điện thoại bên dưới chúng tôi sẽ liên hệ lại với bạn

- Chỉ dành cho 50 khách hàng đầu tiên để lại số điện thoại

- Duy nhất trong ngày hôm nay khuyến mãi chỉ dành cho 100 khách hàng đầu tiên
- Tips: Dùng các Hashtag để làm nổi bật nội dung bạn muốn nhấn mạnh.

Ví dụ: #độcnhấtvônhì, #Nonameshop

4. Kết bài – thông tin liên hệ rõ ràng

- + Kêu gọi hành động để chốt sale lần nữa
- + Địa chỉ: xxxxxx (Gần, đối diện, cách...1 địa điểm nào đó nhiều người biết để khách hàng dễ hình dung)
- + Số điện thoại: ưu tiên số làm ăn để ăn uy tín
- + Link website nếu có (có thể dùng kết hợp retargeting).

👉 Có 2 cách viết **content facebook quảng cáo** là gián tiếp và trực tiếp:

+ **Gián tiếp:** Kể một câu chuyện từ từ dẫn khách hàng đến mục đích của bạn. Trong một câu chuyện cần có đầy đủ các ý sau:

- Nhân vật chính cho câu chuyện
- Biến cố
- Diễn biến
- Giải pháp (Hướng khách hàng tới sản phẩm dịch vụ của bạn)

+ **Trực tiếp giới thiệu sản phẩm đến khách hàng.**

=> bài viết cần có đầy đủ các yếu tố:

- Tên, đặc tính sản phẩm (công dụng, cách sử dụng ...)
- Sự khác biệt so với đối thủ (sản phẩm của bạn khác gì so với đối thủ)
- Cam kết với khách hàng (chính sách bảo hành, đổi trả ...)
- Kêu gọi hành động (CTA – call to action)
- Thông tin liên hệ mua hàng (SĐT – địa chỉ – website nếu có – zalo)
- Tips: Có thể thêm các chương trình giảm giá, khuyến mãi để kích thích khách mua hàng.
- Dùng các Hashtag để làm nổi bật nội dung muốn nhấn mạnh.

VD: #sale_sập_sàn, #Giảm_siêu_sốc, #độcnhấtvônhì,...

Bước 3: Chọn hình ảnh, video đính kèm

1. Những kiểu đăng hình ảnh quảng cáo trên Facebook

- + Bài viết đăng 1 hình. Kích thước 1200×1200, 960×800, 960×960 hoặc 800×800
- + Bài viết đăng 3 hình. Kích thước H1 – 940×468, H2 – 468×310, H3 – 468×310
- + Bài viết đăng 4 hình bằng nhau. Kích thước 900×900 hoặc hình vuông

+ Bài viết đăng 4 hình trở lên và có 1 hình ngang. Kích thước H1 – 800×532, H2,3,4 – 532×532

+ Bài viết đăng 4 hình trở lên và có 1 hình đứng .Kích thước H1 – 626×940, H2,3,4 – 620×620 hoặc 900×900

2. Lưu ý để hình ảnh hấp dẫn khách hàng

Cách viết bài quảng cáo trên Facebook hiệu quả là việc sử dụng nhiều hình ảnh để tăng tỷ lệ khách hàng click vào mẫu quảng cáo.

+ Nếu chạy dạng 4 hình nằm ngang hoặc 4 hình nằm dọc thì ảnh đầu tiên (Ảnh lớn nhất): Thể hiện súc tích toàn bộ nội dung quảng cáo – đây là hình ảnh giúp chốt để giữ chân khách hàng lại đọc bài viết quảng cáo.

+ Hình ảnh phải rõ ràng đẹp

+ Khi đăng thì nên thử thay đổi vị trí của từng hình để xem mẫu nào đẹp nhất. Luôn đặt mình vào địa vị khách hàng để cảm nhận.

+ Nên chỉnh hình ảnh đúng kích thước như gợi ý ở trên để hiển thị đẹp nhất.

+ Với thời trang thì cứ đăng nhiều hình lên. Kinh nghiệm của mình đăng nhiều thì chi phí quảng cáo rẻ hơn (vì khách hàng sẽ có hành vi click vào xem).

+ 4 hình đầu tiên được coi là mặt tiền sẽ đập vào mắt khách hàng đầu tiên. Vì thế bạn nên đưa hình của những sản phẩm bán chạy nhất lên. Lưu ý: 1 bức ảnh thì nên là 1 sản phẩm khác nhau.

1.2. Thực hành

Học sinh thực hành:

+ Giáo viên chia lớp thành các nhóm từ 4-5 em học sinh

+ Chọn các sản phẩm thông dụng (học sinh đã tiếp xúc và hiểu rõ về sản phẩm), yêu cầu mỗi nhóm viết quảng cáo về một sản phẩm

+ Nhận xét, góp ý từng nhóm.

2. Chốt sale

2.1. Lý thuyết liên quan

Gồm 8 bước:

Bước 1: Thiết lập mục tiêu và lập kế hoạch. Đây là bước đầu tiên và cũng là bước quan trọng nhất trong 8 bước của quy trình. ...

Bước 2: Xác định khách hàng tiềm năng. ...

Bước 3: Tiếp cận khách hàng. ...

Bước 4:Giới thiệu sản phẩm. ...

Bước 5: Tiếp nhận phản hồi. ...

Bước 6:Chốt đơn và ký hợp đồng. ...


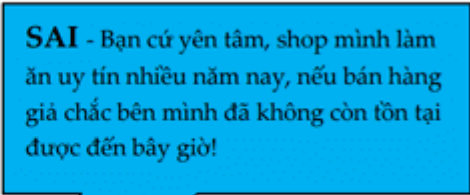
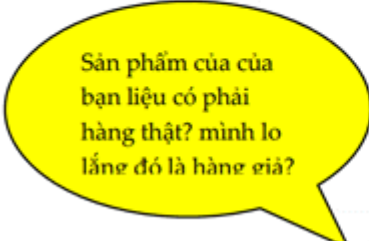
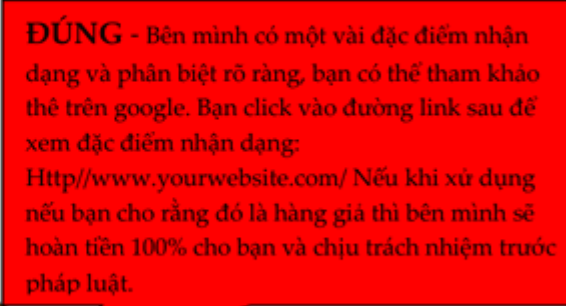
Bước 7: Chăm sóc khách hàng. ...

Bước 8: Ghi nhớ mục đích của mình.


2.2. Thực hành

Yêu cầu thực hành:

+ Cho HS đóng vai người bán và khách hàng thực hiện các đoạn hội thoại mẫu sau:

Tình huống	TÌNH HUỐNG VỀ SẢN PHẨM
 <p>Sản phẩm của của bạn Liệu có phải hàng thật? mình lo lắng đó là hàng giả?</p>	 <p>SAI - Bạn cứ yên tâm, shop mình làm ăn uy tín nhiều năm nay, nếu bán hàng giả chắc bên mình đã không còn tồn tại được đến bây giờ!</p>
 <p>Sản phẩm của của bạn liệu có phải hàng thật? mình lo lắng đó là hàng giả?</p>	 <p>ĐÚNG - Bên mình có một vài đặc điểm nhận dạng và phân biệt rõ ràng, bạn có thể tham khảo trên google. Bạn click vào đường link sau để xem đặc điểm nhận dạng: Http://www.yourwebsite.com/ Nếu khi xử dụng nếu bạn cho rằng đó là hàng giả thì bên mình sẽ hoàn tiền 100% cho bạn và chịu trách nhiệm trước pháp luật.</p>

Ghi chú: Uy tín của cửa hàng là một cái gì đó rất mừng lung nếu bạn không phải là một đơn vị bán hàng có tiếng tăm rõ ràng.



Giá sản phẩm bên bạn quá cao so với các bên khác bán cùng loại!

SAI - Không cao đâu bạn, giá bên mình là giá tốt nhất rồi, các bên khác bán hàng kém chất lượng nên giá mới thấp như vậy!



Giá sản phẩm bên bạn quá cao so với các bên khác bán cùng loại!

ĐÚNG - Đúng là có cao hơn bạn ah! Vì hàng bên mình nhập chính hãng và theo giá, chế độ bảo hành hậu mãi của hãng. Khi mua sản phẩm được bảo hành về chất lượng sản phẩm 2 năm 1 đổi 1 sản phẩm. Các bên khác thường giảm giá thành là vì vấn đề này bạn!



Chi chú: Hay công nhận những vấn đề khách đã nhận thấy rõ, đừng lừa dối khách hàng khi khách hàng đã tận mắt thấy và tìm ra phương thức giải đáp hợp lý cho vấn đề của mình.



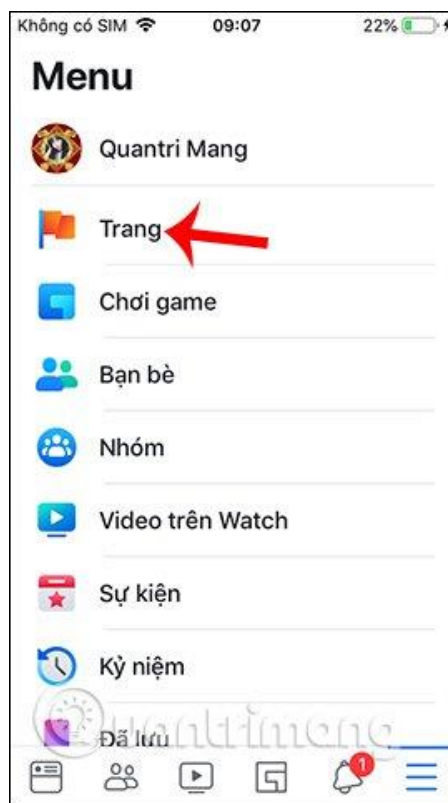
3. Lập fanpage facebook

3.1. Lý thuyết liên quan

Quy trình gồm các bước

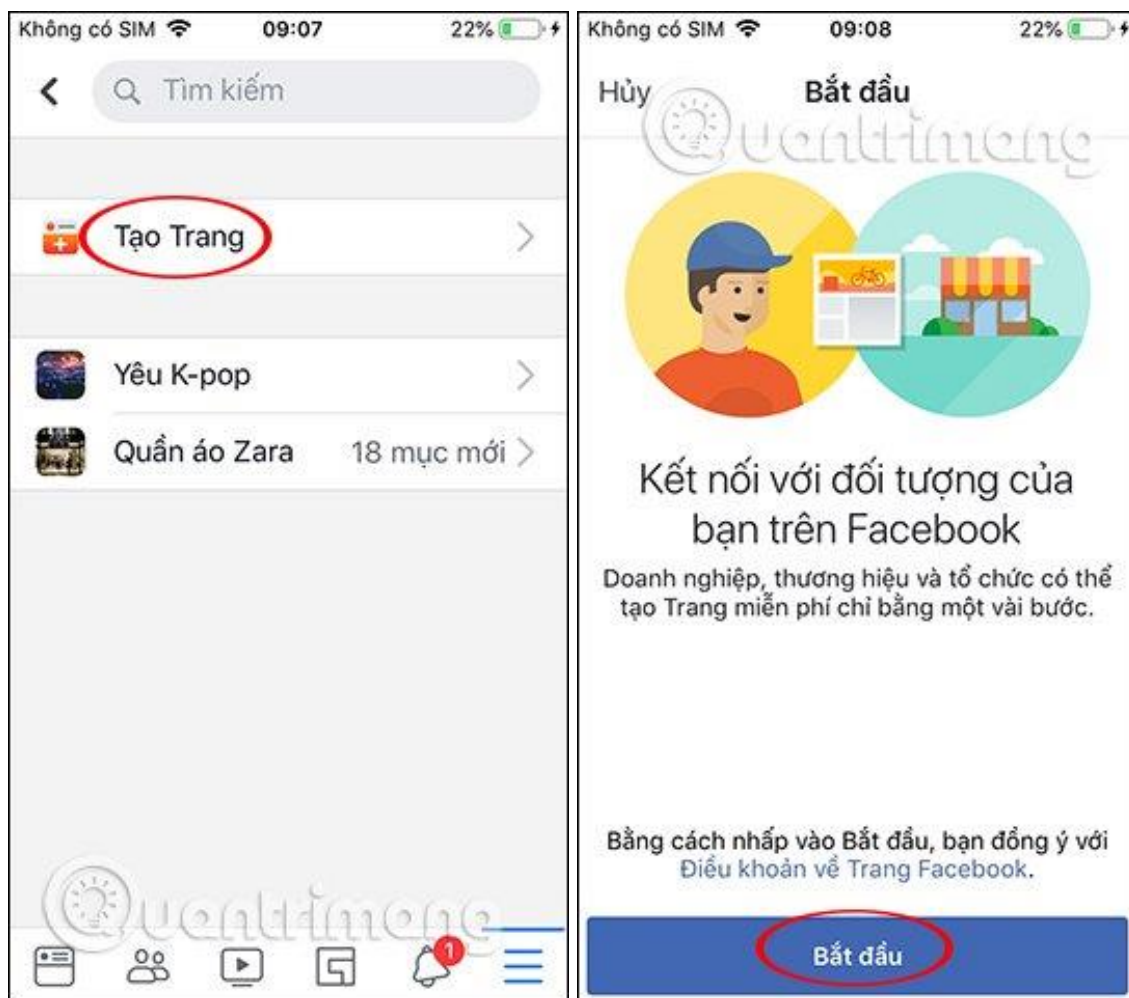
Bước 1:

Chúng ta truy cập vào tài khoản Facebook muốn tạo Fanpage. Tiếp đến nhấn vào **biểu tượng 3 dấu gạch ngang** ở góc dưới cùng bên phải. Chuyển sang giao diện mới nhấn chọn vào **mục Trang**.



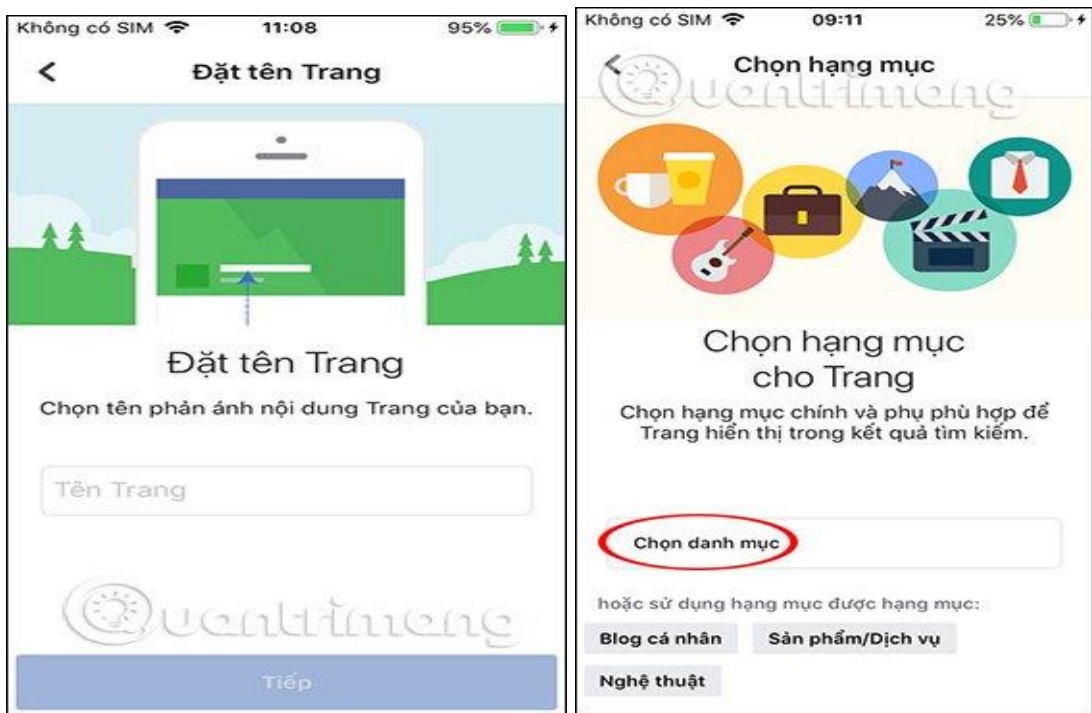
Bước 2:

Tiếp đến chúng ta sẽ có **tùy chọn Tạo Trang** để tiến hành quá trình tạo Fanpage. Nhấn vào **nút Bắt đầu** bên dưới.

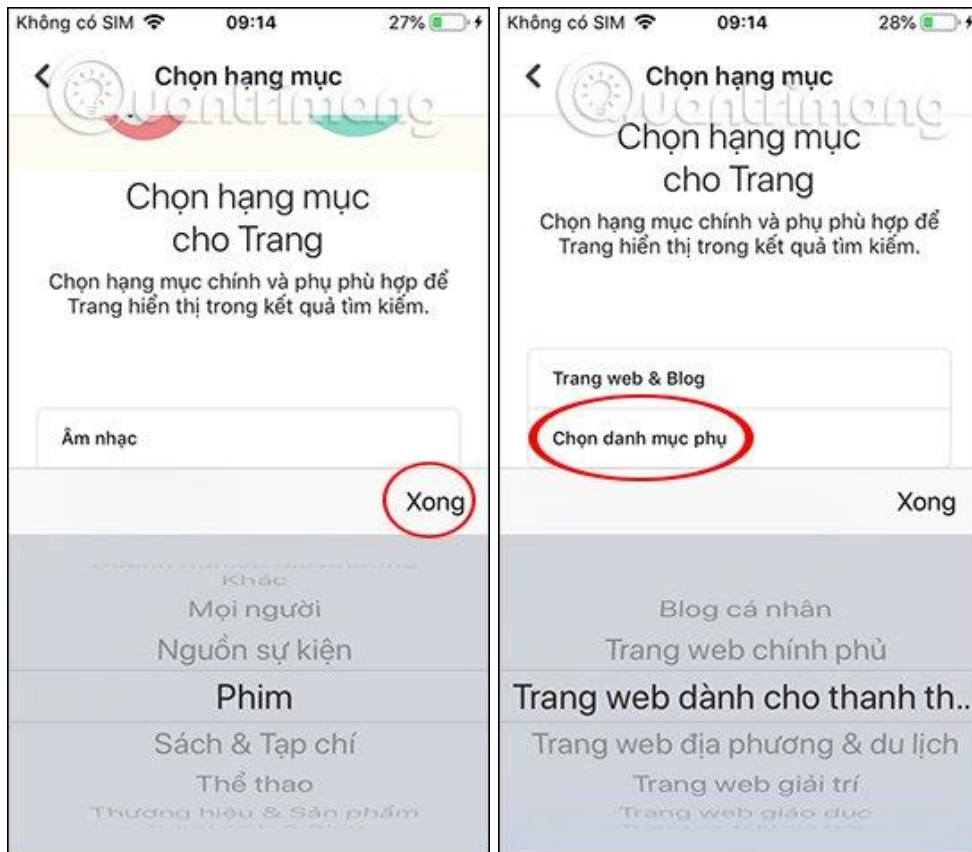


Bước 3:

Tiếp đến bạn cần **nhập tên cho Fanpage** cần tạo rồi chọn vào **nút Tiếp**. Sau đó người dùng cần chọn **hạng mục cho Page** dựa theo nội dung mà bạn đăng tải lên Page, cũng như tiêu chí và mục đích hoạt động.

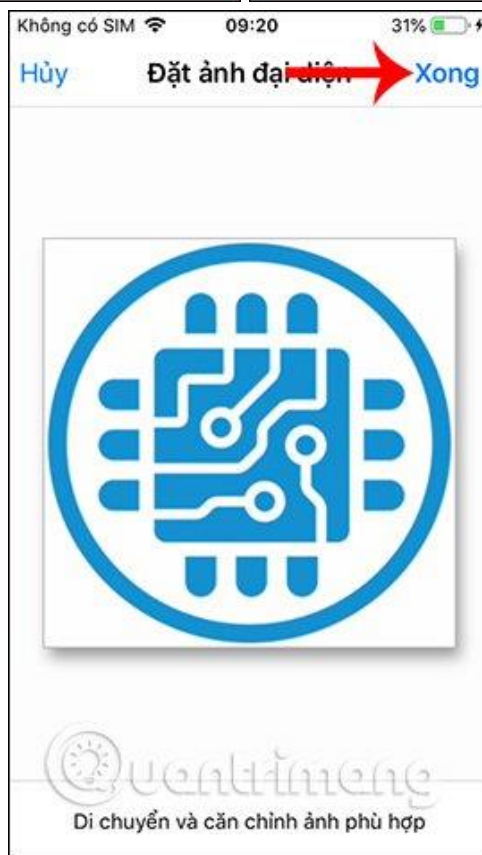
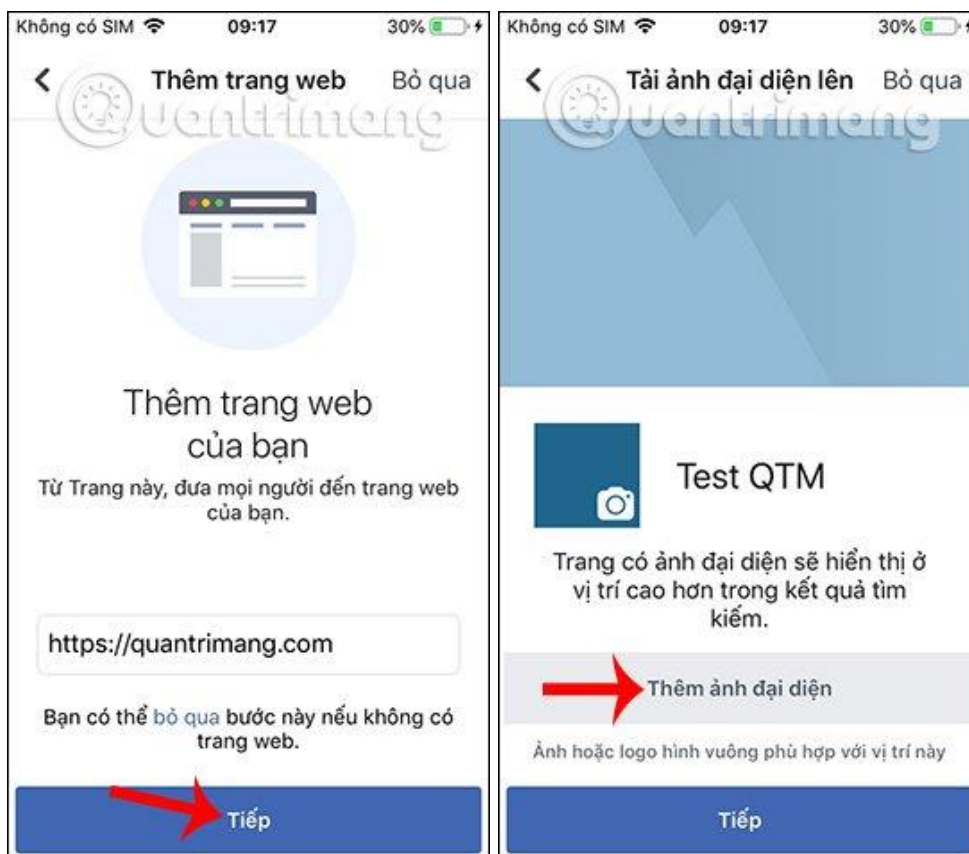


Người dùng có tùy chọn cho hạng mục chính và hạng mục phụ của Page. Nhấn nút **Tiếp** ở bên dưới để tiếp tục.

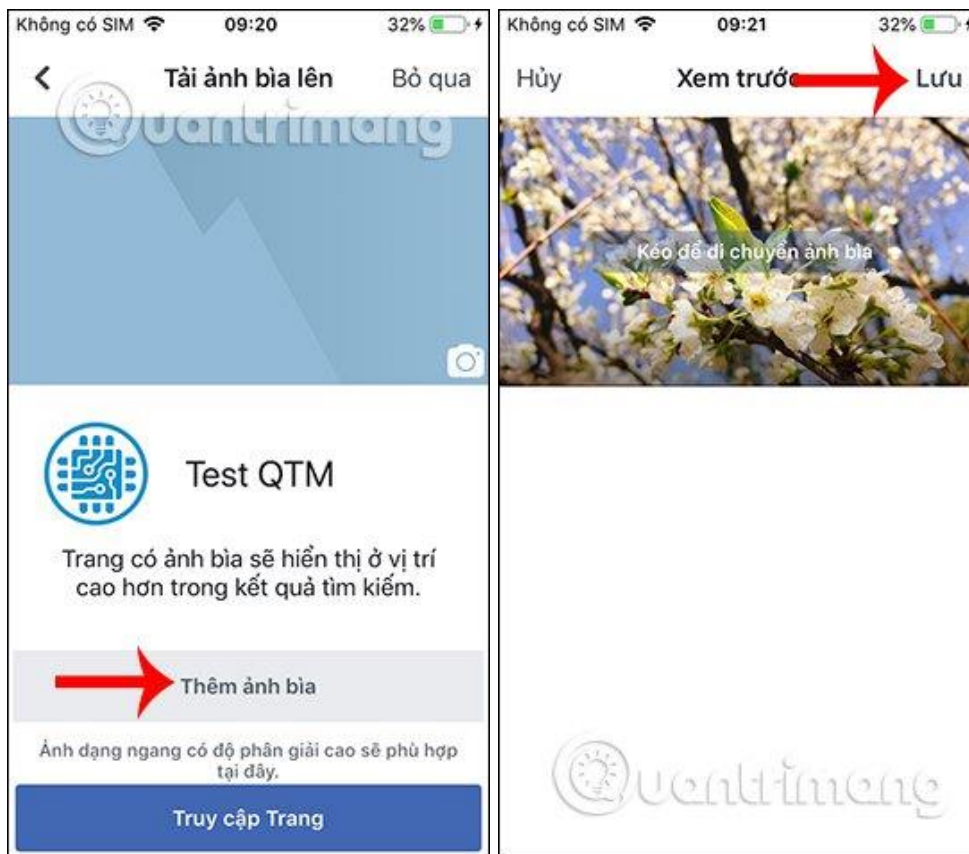


Bước 4:

Nếu có Trang web cá nhân thì bạn **nhập URL Trang web** để người tham gia truy cập vào website nhanh hơn. Sau đó chúng ta **đăng ảnh đại diện cho Fanpage**. Nếu ảnh quá kích thước bạn nên căn chỉnh lại cho đúng khung hình.



Để **thêm ảnh bìa Fanpage** chúng ta nhấn vào biểu tượng máy ảnh ở góc ảnh bìa, rồi cũng chỉnh sửa lại vị trí ảnh bìa sao cho phù hợp. Cuối cùng **nhấn Truy cập Trang** là xong.

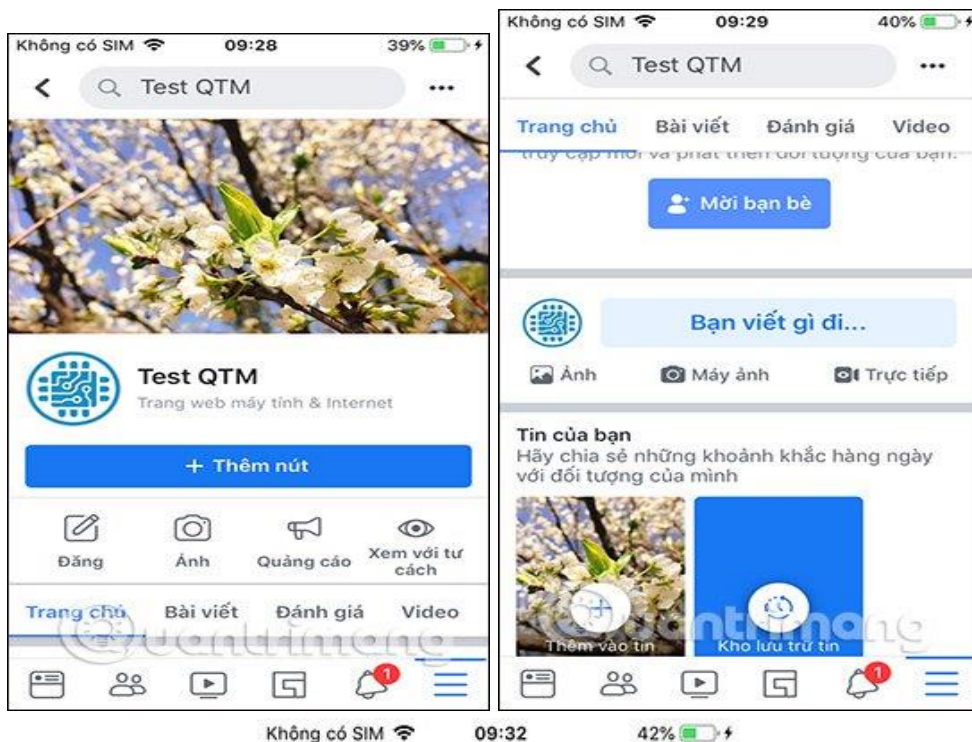


Lưu ý với người dùng, ảnh bìa và ảnh đại diện Fanpage Facebook đều có kích thước chuẩn mặc định và người dùng nên tìm ảnh theo các kích thước đó để không bị vỡ hay nhòe hình khi chỉnh lại hình ảnh trên Page. Kích thước của Fanpage

Facebook bạn đọc trong bài viết [Kích thước, size ảnh chuẩn cho Fanpage Facebook là bao nhiêu?](#)

Bước 5:

Kết quả bạn đã có Fanpage Facebook hoàn thành với giao diện ban đầu như hình dưới đây. Đầu tiên bạn cần đặt tên người dùng cho Trang, nhấn **Tạo tên người dùng** của Trang ngay bên dưới tên Fanpage. Sau đó chúng ta nhập tên cho Trang rồi nhấn **Tạo tên người dùng** bên dưới.



Không có SIM 09:32 42%

< Tạo tên người dùng của Trang

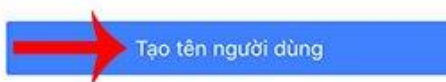


@testQTM

7 / 50

Mọi người sẽ tìm thấy Trang của bạn trong tìm kiếm dễ dàng hơn khi Trang có tên người dùng duy nhất. Các trang có tên người dùng cũng có thể tạo URL tùy chỉnh cho phép mọi người truy cập nhanh và nhắn tin cho các trang đó.

Bạn cần trợ giúp? Hãy xem mẹo về chọn một tên người dùng.



Bước 6:

Để thêm các cách thức liên hệ với Trang, **chọn Thêm nút**. Khi đó hiển thị một số mục lựa chọn để chúng ta thêm vào Fanpage.



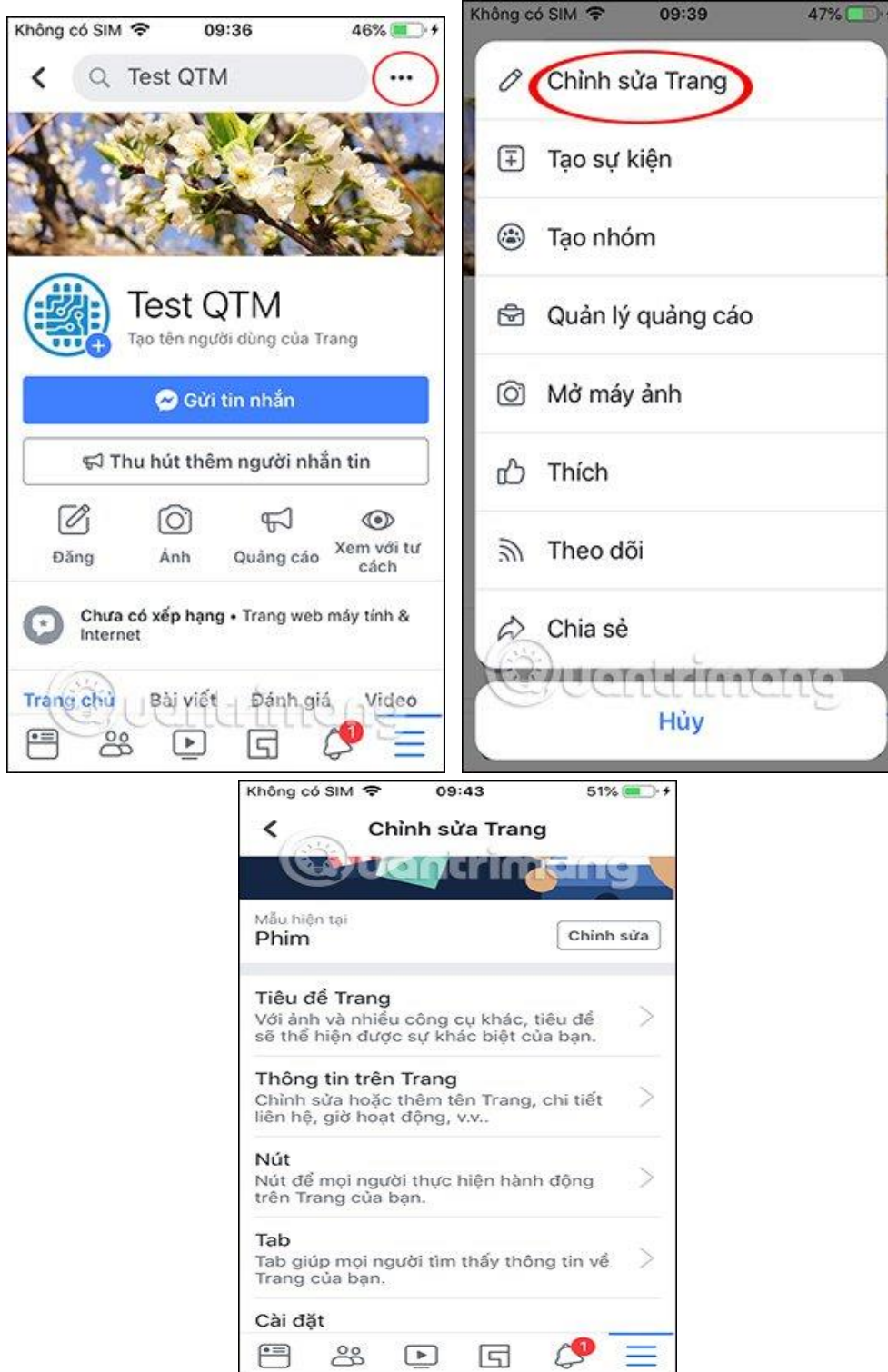
Nhấn **Lưu** để đồng ý thêm nút mới cho Fanpage. Kết quả nút đã thêm hiển thị ngay trên đầu giao diện.



Bước 7:

Sau khi đã chỉnh sửa xong giao diện ngoài Trang, bạn cần thêm một số thông tin khác cho Trang. Nhấn và **biểu tượng 3 dấu chấm** ở góc phải trên cùng rồi **chọn Chỉnh sửa Trang**. Hiện thị các mục tùy chọn khác nhau để chúng ta thay đổi nội dung cho Trang.

Bạn cần chú ý tới **mục Mẫu hiện tại** để lựa chọn đúng mẫu phù hợp với Fanpage cá nhân để có được ngay những tab và các nút mặc định. Mỗi một mẫu đều có giao diện mặc định khác nhau, nhấn **Chỉnh sửa**.



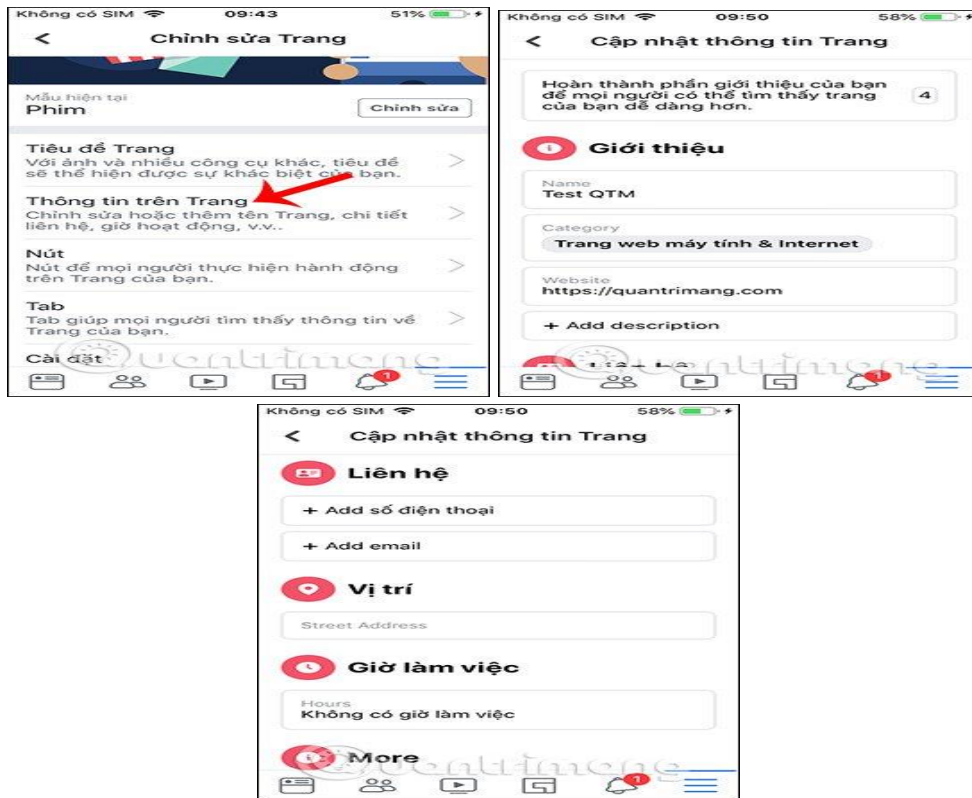
Bước 8:

Trong giao diện này bạn chọn mẫu phù hợp cho Fanpage. Nhấn **Xem thêm** để mở rộng nội dung của mẫu đã chọn. Nhấn **Áp dụng** mẫu bên dưới để sử dụng.



Bước 9:

Nhấn tiếp vào **phần Thông tin trên Trang** trong giao diện Chỉnh sửa. Tại đây bạn cần điền các nội dung cho Trang. Một số thông tin sẽ phù hợp với từng kiểu Trang khác nhau. Như vậy về cơ bản đã xong mọi thao tác tạo Trang.



***Quảng cáo:** đăng quảng cáo trên fanpage các nội dung của buổi học trước.

3.2. Thực hành

Học sinh thực hành:

- + Lập fanpage
- + Chọn các sản phẩm thông dụng (học sinh đã tiếp xúc và hiểu rõ về sản phẩm), yêu cầu mỗi học sinh viết quảng cáo về một sản phẩm
- + Nhận xét, góp ý

4. Chốt sale

4.1. Lý thuyết liên quan

- + Nhắc lại kỹ thuật chốt sale

4.2. Thực hành

- + Cho HS đóng vai người bán và khách hàng thực hiện các đoạn hội thoại mẫu sau:

Trường Hợp 1

Khi tôi mua hàng xong nếu có vấn đề gì bên bạn không chịu bảo hành cho tôi thì sao?

SAI - Bạn cứ yên tâm! Bên mình cam kết cho bạn! Bên mình làm ăn uy tín nhiều năm rồi bạn ah!



Khi tôi mua hàng xong nếu có vấn đề gì bên bạn không chịu bảo hành cho tôi thì sao?

ĐÚNG - Sản phẩm được bảo hành 2 năm theo đúng tiêu chí của nhà sản xuất. Khi hàng xảy ra lỗi hay có vấn đề gì bạn chỉ việc gửi hàng qua đường bưu điện đến địa chỉ XYZ chúng tôi sẽ chịu trách nhiệm bảo hành cho bạn! Bạn vui lòng đọc kỹ nội dung bảo hành: <https://www.website.com/>



Ghi chú: 1 lời cam kết suông không bằng sự chỉ dẫn chi tiết. Khách sẽ tin tưởng nếu Shop hoặc công ty bạn có quy định rõ ràng về chế độ hậu mãi – càng chi tiết càng tốt.



Trường hợp 2

Cảm ơn shop để mình suy nghĩ thêm!

SAI - Vâng ah! Chào bạn, hi vọng bạn có quyết định sớm!



Cảm ơn shop để mình suy nghĩ thêm!

ĐÚNG - Vâng ah! Khuyến mại hàng giảm 10% bên e chỉ còn kéo dài đến hết hôm nay, và khi mua anh còn được tặng 1 móc chìa khóa nữa ah. Từ ngày mai giá sẽ trở lại giá bán cũ. Cảm ơn anh đã liên hệ với shop ah!



Ghi chú: Đừng hi vọng nhiều! khách còn khúc mắc 1 vấn đề nào đó mà bạn chưa thể làm thỏa mãn khách hàng, hãy sử dụng chiến lược quyết định ngay hoặc gần ngay sau đó!



Trường hợp 1:

SAI
2 Tiếng sau:
Alo, em chào anh; em có thể giúp gì cho anh ah?

ĐÚNG - Đây là thư trả lời tự động, hiện chúng tôi đang không online! Bạn làm ơn để lại số điện thoại để chúng tôi có thể gọi lại ngay cho bạn khi chúng tôi thấy thông điệp này. Xin Cảm ơn!

2 Tiếng sau:
Alo, em chào anh; em xin lỗi vì phản hồi chậm trễ! Anh hỏi mua sản phẩm A hay B bên em đang có chương trình khuyến mại ah?

MARKETINGViệt

Lưu ý: Định hướng và lái khách hàng sang sản phẩm khác nếu bạn không còn sản phẩm đó luôn, và nêu những tính năng nổi trội của sản phẩm đó để đánh lạc hướng khách hàng; khi khách đã ưng ý sản phẩm mà sản phẩm đó không còn thì tâm trạng mua hàng sẽ bị trùng xuống. Cần phải kích thích và đẩy tâm trạng đó lên

Trường hợp 2:

Tôi muốn mua sản phẩm này bên bạn còn không bạn?

SAI - Dạ! sản phẩm này bên e hiện hết hàng anh ah!



Tôi muốn mua sản phẩm này bên bạn còn không bạn?

ĐÚNG - Dạ! sản phẩm này bên e tạm thời hết hàng anh ah!

Có một mẫu này đẹp hơn mẫu đó chất lượng tốt hơn và giá cũng như vậy anh ah! E gửi a link a xem giúp em:

[Http://www.website.com](http://www.website.com)



 **MARKETINGViet**

Ghi chú: Hãy cài đặt hộp thư trả lời tự động khi bạn không online; Và hãy xin lỗi khi trả lời chậm trễ khách hàng và định hướng việc khách hàng lựa chọn sản phẩm và lợi ích ở ngay câu đầu tiên.

CÂU HỎI ÔN TẬP

Câu 1: Thực hành các bước quảng cáo và chốt sale facebook; Fanpage

CHƯƠNG 5

THỰC HÀNH GIAO DỊCH C2C

GIỚI THIỆU CHƯƠNG

Chương 5 là chương hướng dẫn học sinh thực hành các nội dung cơ bản về mua bán trên sàn thương mại điện tử; quảng cáo trên sàn thương mại điện tử.

MỤC TIÊU

1. Về kiến thức:

- Nắm vững các bước về thiết lập gian hàng trên sàn thương mại điện tử
- Nắm vững các bước đăng bán trên sàn thương mại điện tử
- Nắm vững các bước mua hàng trên sàn thương mại điện tử
- Nắm vững quy trình quảng cáo trên sàn thương mại điện tử

2. Về kỹ năng:

Sau khi hoàn thành môn học, người học thành thạo các kỹ năng sau:

- Thực hiện thành thạo các bước mua bán trên sàn thương mại điện tử
- Thực hiện thành thạo các bước quảng cáo trên sàn

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Học sinh có khả năng tự học, tự nghiên cứu ngoài các giờ học trên lớp, chủ động tư duy, sáng tạo, tham gia vào các bài tập thực hành

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

- Học sinh tự chịu trách nhiệm trong việc vận dụng các kiến thức đã học vào trong thực tế.

PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP CHƯƠNG 5

- Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (điển giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện các thao tác mẫu (cá nhân hoặc nhóm).

- Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (chương 5) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ các yêu cầu thực hành trong chương 5 theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 5

- Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Phòng thực hành thương mại điện tử

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

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

- Các điều kiện khác: Không có

KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 5

- Nội dung:

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

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

+ Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

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

- Phương pháp:

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

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

NỘI DUNG

1. Thiết lập gian hàng trên sàn thương mại điện tử

1.1. Lý thuyết liên quan

Bao gồm các bước sau:

Bước 1: Đăng ký tài khoản shopee

Bạn vào trang <https://shopee.vn> để đăng ký một tài khoản Shopee. Bấm vào nút **Đăng Ký** ở góc trên bên phải.



Đăng ký bán hàng trên Shopee

Bước 2: Điền đầy đủ thông tin cần thiết khi hộp thoại đăng ký hiện lên.



Điền đầy đủ thông tin đăng ký Shopee

Lưu ý khi đặt tên đăng nhập:

Tên đăng nhập của bạn không nên chứa khoảng trắng hoặc các ký tự đặc biệt. Không được trùng với bất kỳ tài khoản nào đã tồn tại. Nếu bạn nhận được thông báo tên tài khoản đã tồn tại thì nên thêm số vào sau tên tài khoản. Sau khi điền đủ thông tin, bạn hãy bấm **Đăng Ký**. Tên đăng nhập này cũng khá quan trọng nhé. Vì sau này đường dẫn chia sẻ cho trang chủ Shop của bạn sẽ là

<https://shopee.vn/<tendanghappcuaban>>/. Đây là đường dẫn để bạn có thể quảng cáo đến mọi người.

Vậy là bạn đã có một tài khoản Shopee. Tài khoản này có thể dùng để mua sắm, shopping thỏa thích. Tiếp tục, để đăng bán các sản phẩm của mình lên shopee.vn, bạn cần làm tiếp các bước sau.

Bước 3: Thiết lập thông tin bán hàng

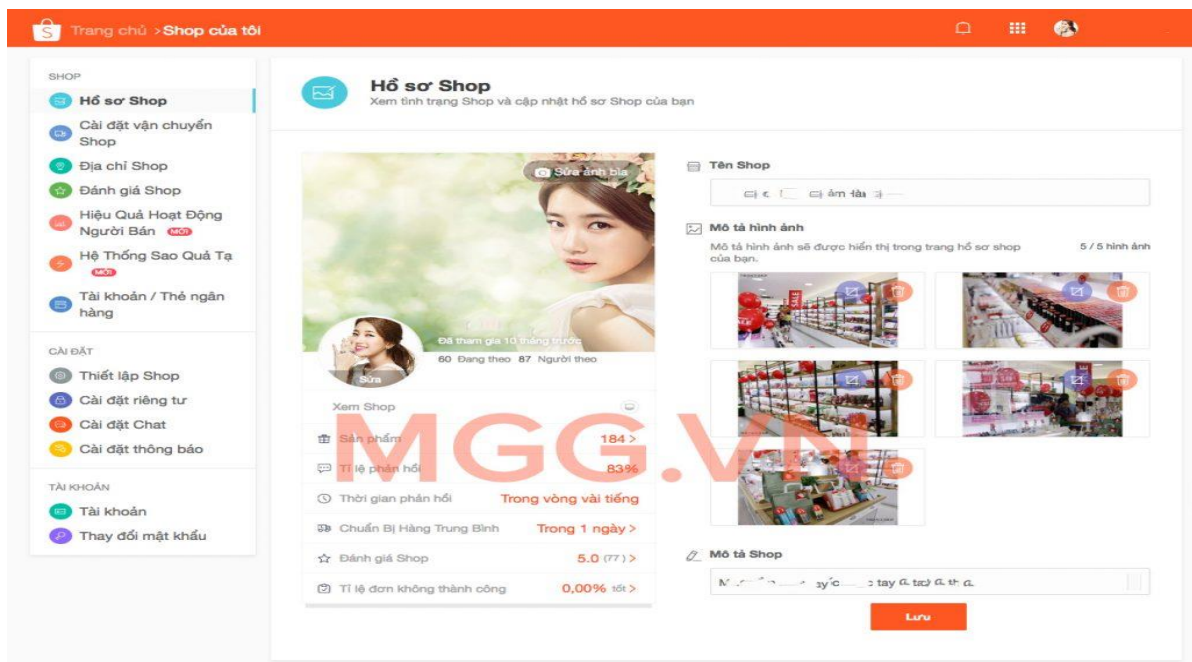
Đầu tiên khi đã có tài khoản Shopee thì các bạn vào trang <https://banhang.shopee.vn/>. Tại đây bạn sẽ thiết lập tài khoản nhà bán hàng.

Bấm vào mục Thiết lập Shop ở ô cuối cùng:



Giao diện kênh người bán của shopee

Màn hình sẽ hiển thị như bên dưới:

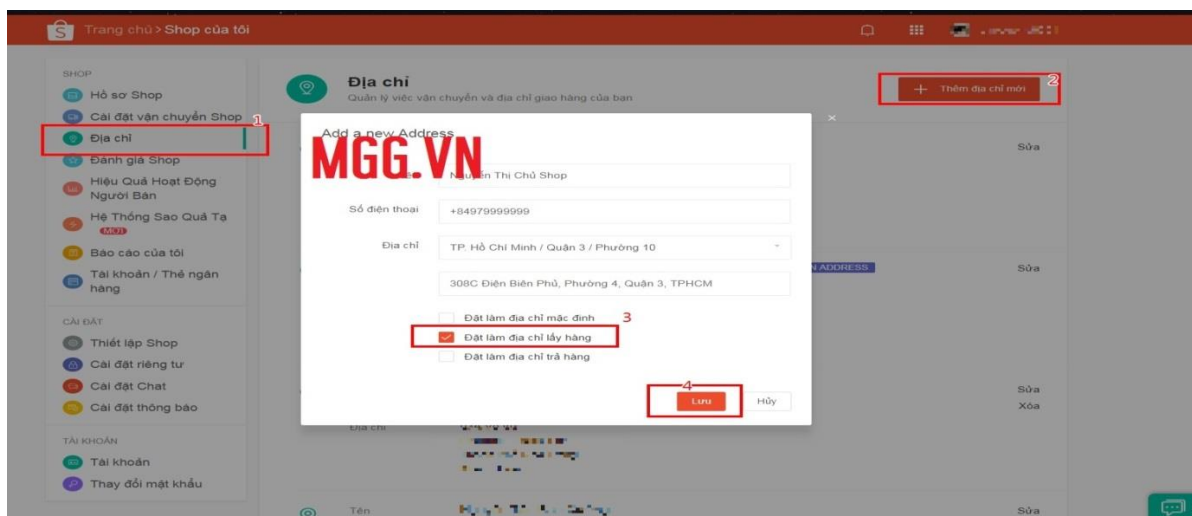


Chỉnh sửa thông tin bán hàng trên Shopee

Bạn sẽ phải điền đầy đủ thông tin cho Shop của mình như tên shop, hình đại diện, mô tả. Dựa vào những thông tin trên, người dùng có thể biết Shop bán những gì, chuyên về lĩnh vực nào,... Cũng như hình ảnh đại diện thu hút sẽ khiến người dùng có thiện cảm hơn.

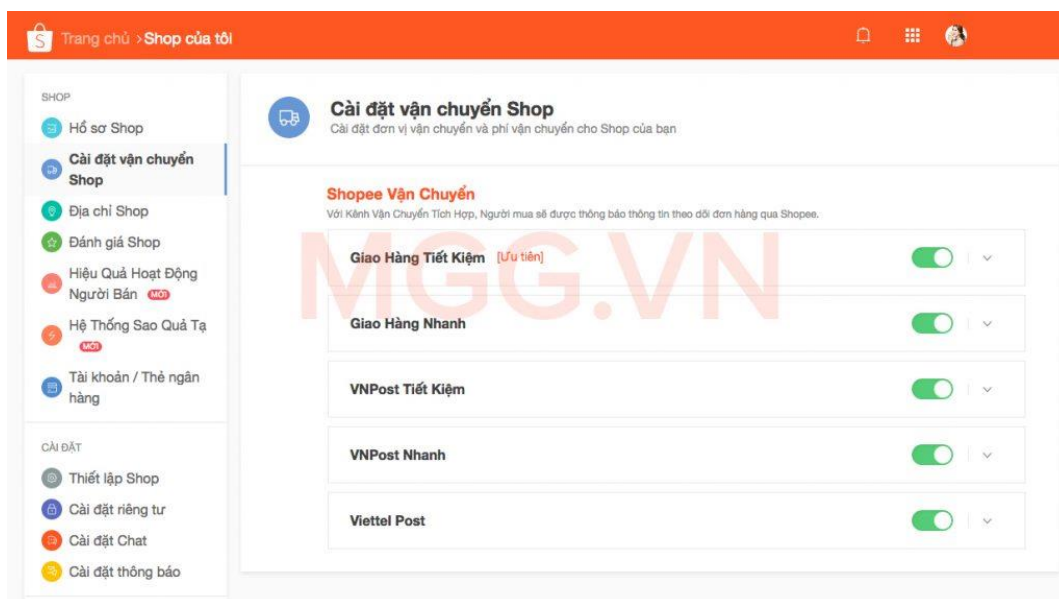
Địa chỉ lấy hàng

Bước tiếp theo, bạn sẽ vào mục Địa chỉ Shop để điền thông tin lấy hàng. Click **Địa chỉ > Thêm địa chỉ mới**. Bạn sẽ phải điền **tên, số điện thoại** và **địa chỉ** để shipper đến lấy hàng. Cuối cùng tick chọn địa chỉ lấy hàng và **Lưu**.



Đặt địa chỉ lấy hàng Shopee

Cài đặt vận chuyển Shop



Cài đặt vận chuyển Shop trên Shopee.vn

Tiếp đến, ta click vào mục Cài đặt vận chuyển shop để lựa chọn đối tác vận chuyển cho Shop. Hiện Shopee có 5 đối tác vận chuyển chính là Giao hàng tiết kiệm, Giao hàng nhanh và Viettel Post, VNPost Nhanh, VNPost Tiết kiệm. Lựa chọn đơn vị vận chuyển bằng cách bật công tắc phía bên phải của từng đơn vị. Bạn cũng có thể lựa chọn đơn vị vận chuyển ưu tiên, đơn vị này sẽ tự động được chọn đầu tiên khi người dùng mua hàng. Click vào mũi tên bên phải đơn vị vận chuyển và bật công tắc ở mục Thiết lập làm đơn vị vận chuyển ưu tiên.

1.2. Thực hành

Học sinh thực hành

- + Yêu cầu mỗi học sinh tạo một gian hàng trên sàn thương mại điện tử shopee
- + Nhận xét, góp ý từng học sinh

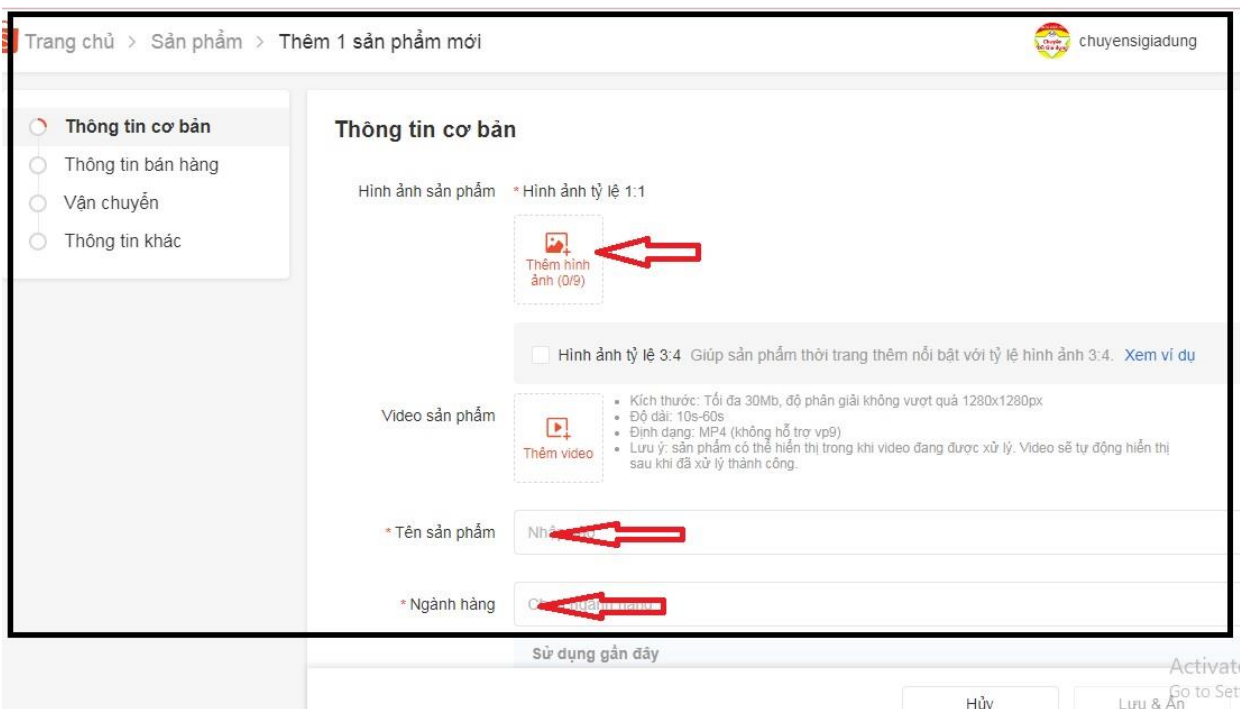
2. Thực hiện đăng bán trên sàn thương mại điện tử

2.1. Lý thuyết liên quan

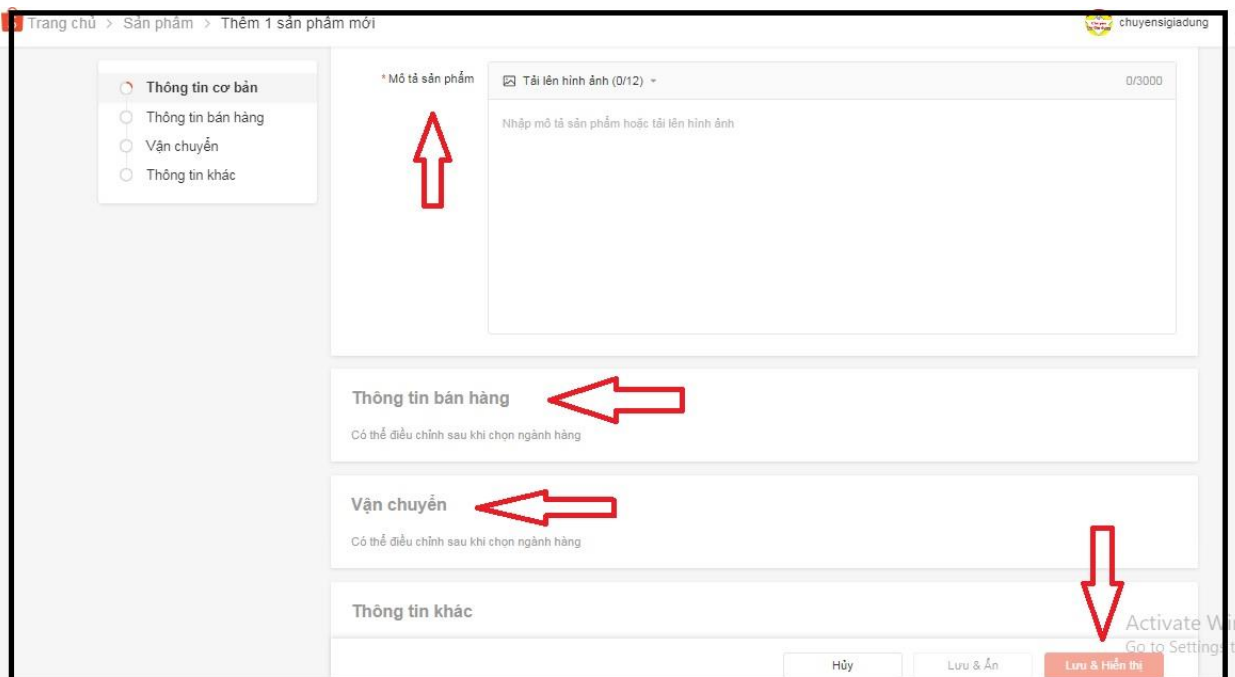
Hướng dẫn đăng bán trên sàn shopee bao gồm các bước sau:

Bước 1: Vào web: <https://banhang.shopee.vn/>

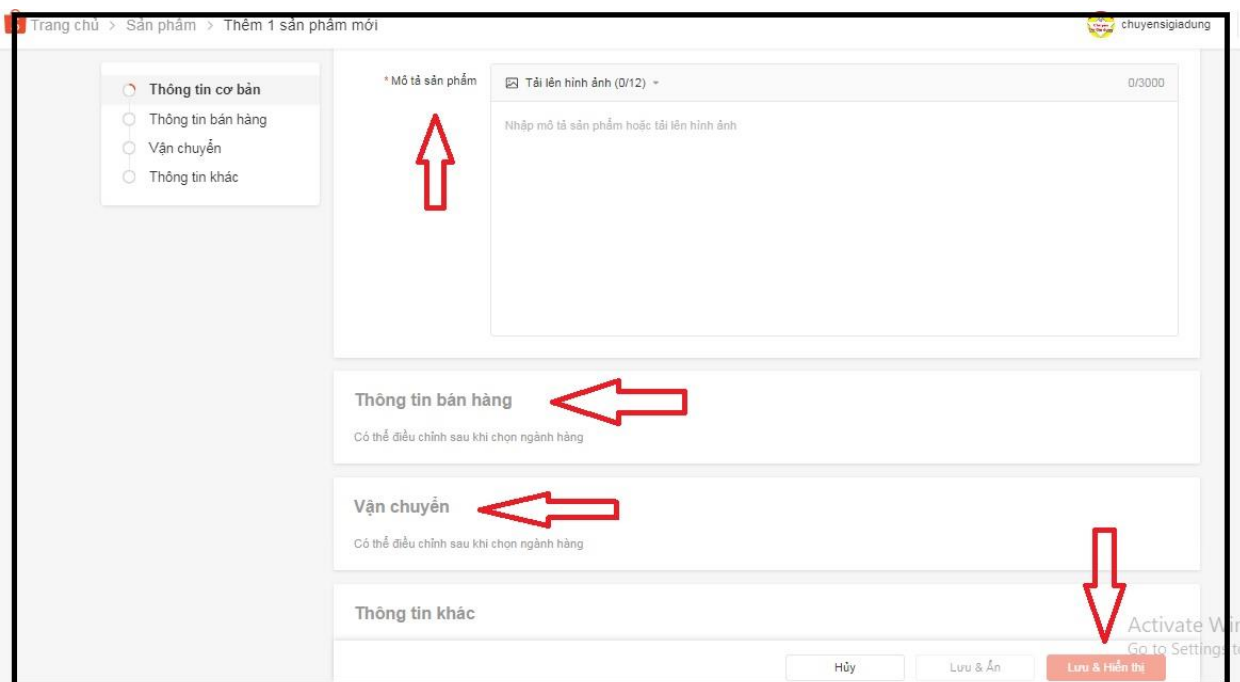
Bước 2: Chọn mục **Sản phẩm** > **Thêm 1 sản phẩm mới** > **Tìm hình ảnh**, chọn hình ảnh từ máy tính của bạn. Sau đó đặt tên sản phẩm và chọn ngành hàng cho sản phẩm đó



Bước 3: Mô tả sản phẩm/điền thông tin bán hàng/thông tin vận chuyển



Bước 4: Ấn lưu và hiển thị



2.2. Thực hành

Học sinh thực hành

- + Chọn các sản phẩm thông dụng (học sinh đã tiếp xúc và hiểu rõ về sản phẩm), yêu cầu mỗi học sinh đăng bán 1 sản phẩm trên gian hàng đã tạo
- + Nhận xét, góp ý từng học sinh

3. Thực hiện mua hàng trên sàn thương mại điện tử

3.1. Lý thuyết liên quan

Bao gồm các bước sau

Bước 1: Đăng ký tài khoản đặt mua hàng trên Shopee

Truy cập trực tiếp vào trang chủ Shopee.vn để đăng ký tài khoản mua hàng. Tại trang chủ bạn click vào ô “**Đăng ký**” phía trên góc bên phải màn hình. Sau đó điền đầy đủ thông tin hệ thống yêu cầu bao gồm: số điện thoại, mã xác minh (mã được Shopee gửi về số điện thoại bạn đăng ký), tên đăng nhập, mật khẩu, xác nhận mật khẩu và mã captcha. Sau khi hoàn tất bạn click vào ô “**ĐĂNG KÝ**”.



Hướng dẫn cách mua hàng trên Shopee – Đăng ký – Điền thông tin

Nếu bạn đã có tài khoản thì có thể tiến hành **đăng nhập** và bỏ qua bước này.

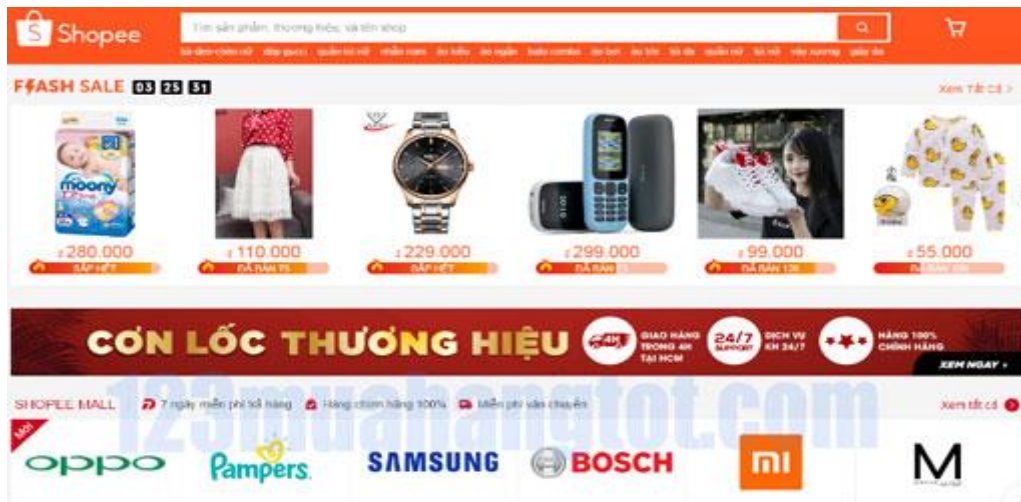
Tìm sản phẩm muốn đặt mua trên Shopee

Sau khi đăng nhập tài khoản xong, bạn có thể tìm kiếm sản phẩm mình muốn đặt mua bằng cách dùng công cụ **tìm kiếm** trên trang chủ hoặc chọn theo danh mục sản phẩm.

Kinh Nghiệm: Bạn nên tìm kiếm sản phẩm dựa theo tin khuyến mãi, vì giá thường rẻ hơn. Ngoài ra bạn nên tìm mã [Tại đây](#). Chúng tôi đã tập hợp những mã giảm giá tốt nhất cho bạn



Hướng dẫn cách đặt mua hàng trên Shopee – Tìm sản phẩm



Hướng dẫn

cách đặt mua hàng trên Shopee – Chọn sản phẩm theo tin khuyến mãi

Bước 2: Chọn sản phẩm muốn đặt mua trên Shopee

Bạn **Click** vào sản phẩm bạn muốn đặt mua. Bạn có thể xem thêm mô tả chi tiết sản phẩm ở phía dưới. Bên cạnh đó những nhận xét & đánh giá của các khách hàng khác bạn cũng nên đọc qua. Vì đã mua hàng trên Shopee và sử dụng rồi nên họ sẽ cho bạn nhận xét khách quan hơn về sản phẩm. Sau khi kiểm tra thông tin bạn nhấn vào sản phẩm bạn muốn mua, ấn chọn ngay và điền số lượng yêu cầu rồi chọn **“Thêm vào giỏ hàng”**



Hướng

dẫn cách đặt hàng trên Shopee – Thông tin sản phẩm

Chú ý: Ở một số sản phẩm, bạn cần chọn màu sắc và kích thước phù hợp (nếu có) trước khi đặt hàng nhé. Đã có rất nhiều người thường bị quên bước này. Từ đó dẫn đến trường hợp nhận hàng không như mong muốn.

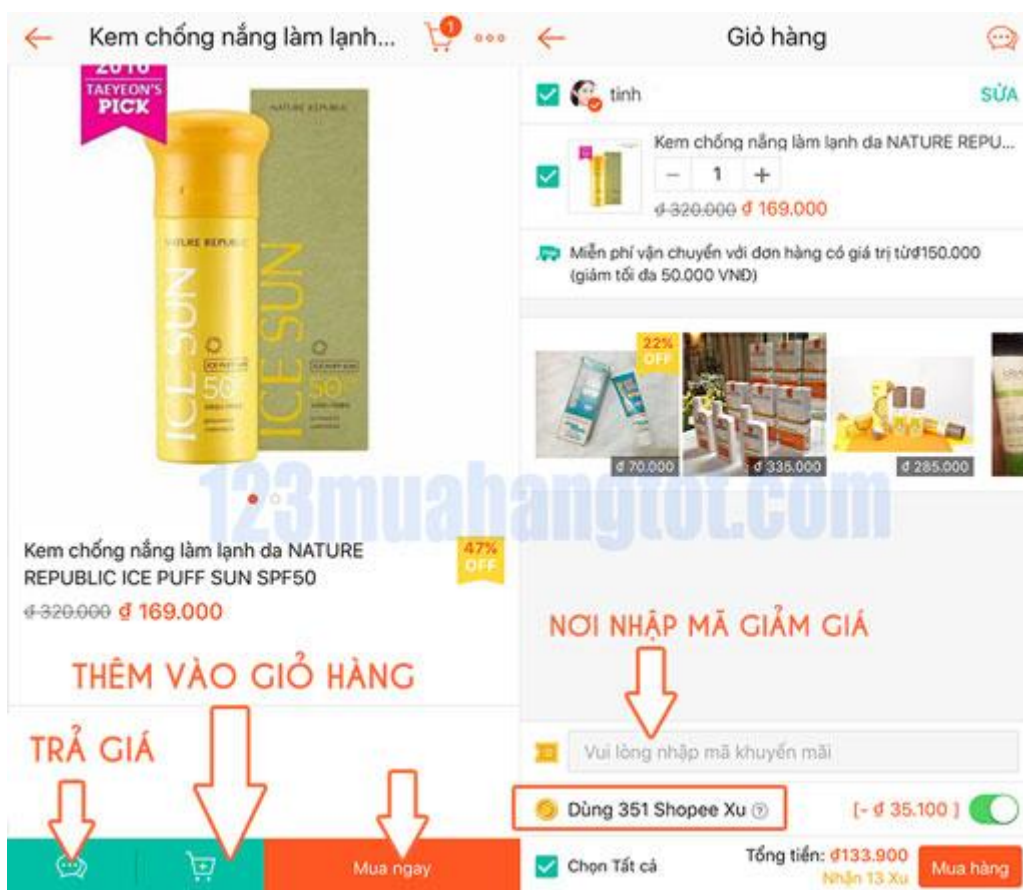


Hướng dẫn

cách đặt mua hàng trên Shopee – Chú ý

Kiểm tra lại sản phẩm trong giỏ hàng Shopee và Nhập mã giảm giá Shopee

Vào phần **“Giỏ hàng”** check lại một lần nữa sản phẩm của bạn. Bạn kiểm tra lại về số lượng sản phẩm hay giá tiền lần nữa. Ở bước này bạn có thể hủy chọn, hoặc xóa sản phẩm khỏi giỏ hàng thậm chí là tăng giảm số lượng sản phẩm cần mua. Nếu bạn đã có mã giảm giá thì hãy nhập vào nhé. Nếu chưa có mã giảm giá Shopee hãy lấy ngay **TẠI ĐÂY**.



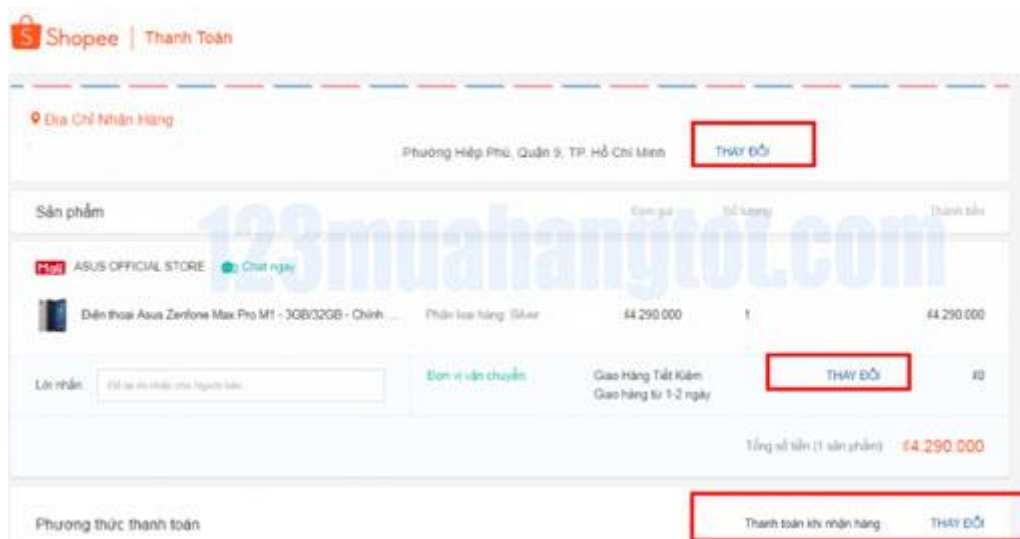
Hướng dẫn

cách Đặt mua hàng trên Shopee -Điền mã giảm giá

Bước 3: Kiểm tra lại thông tin, địa chỉ giao hàng trên Shopee

Lúc này bạn kiểm tra lại thật kĩ địa chỉ nhận hàng xem chính xác chưa. Sau đó bạn kiểm tra lại đơn vị vận chuyển. Mỗi đơn vị vận chuyển có mức phí riêng cho

từng địa điểm và thời gian giao hàng khác nhau. Bạn hãy chọn cho mình đơn vị vận chuyển phù hợp nhất. Nếu muốn thay đổi thì bạn click vào dòng chữ in hoa màu xanh có chữ “THAY ĐỔI” rồi điền thông tin vào. Xong ta đến bước thay đổi thông tin thanh toán.



Hướng dẫn

cách đặt mua hàng trên Shopee – Thay Đổi

Bước 4: Chọn hình thức thanh toán

Bạn chọn hình thức thanh toán bằng thẻ tín dụng/ ghi nợ hoặc thanh toán tại nhà khi nhận hàng.

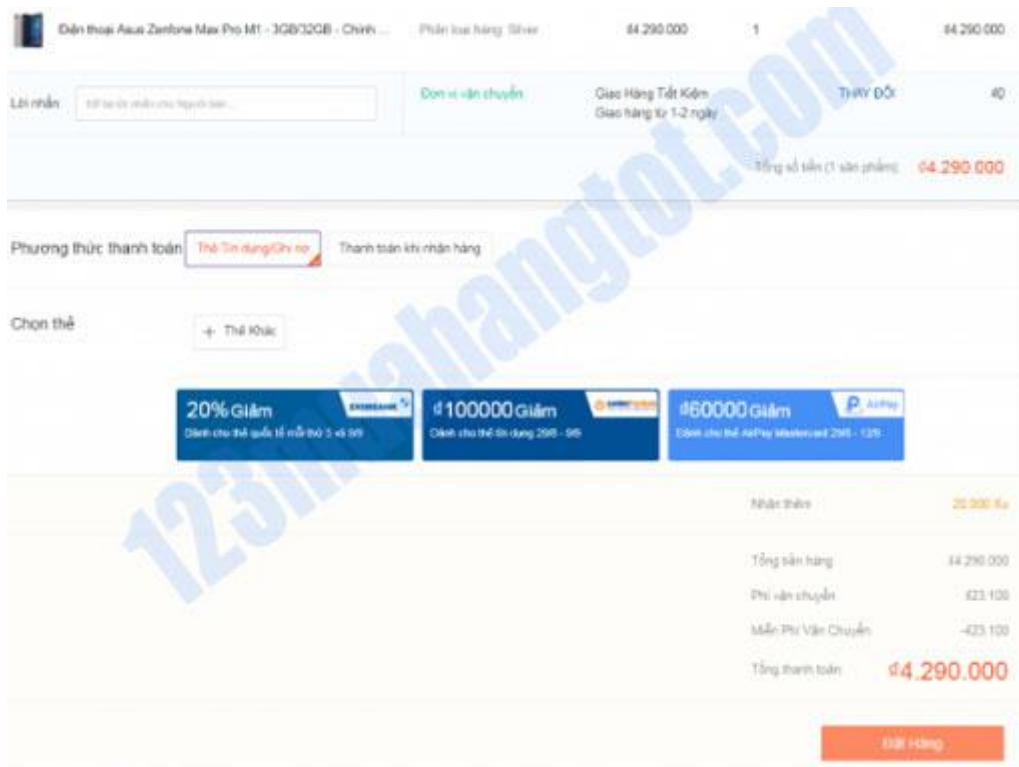
Nếu là lần đầu **mua hàng trên Shopee** bạn nên chọn hình thức **thanh toán tại nhà**. Còn nếu đã mua nhiều lần hoặc có thẻ visa bạn có thể thanh toán trực tiếp luôn.

Hiện tại có rất nhiều ưu đãi từ Shopee dành cho chủ thẻ tín dụng, ghi nợ.

Thông thường hình thức này bạn sẽ nhận được ưu đãi thêm từ 7-20% nữa.

Chú ý: Nếu sản phẩm bạn mua có mã giảm giá, bạn hãy nhập Voucher giảm giá Shopee đó vào ô **Vui lòng nhập mã khuyến mãi** nhé! Chúng sẽ giúp bạn tiết kiệm được 1 khoản chi phí đấy.

Để thuận tiện và không mất nhiều thời gian của bạn. Tất cả các mã giảm giá, Voucher Shopee mới nhất đều được chúng tôi cập nhật tại 123MuaHangTot.com. Chỉ cần bỏ ra vài phút truy cập vào đó là bạn đã có thể tìm được cho mình một mã Voucher giảm giá để mua hàng trên Shopee tiết kiệm hơn rồi.



Hướng dẫn

cách đặt mua hàng trên Shopee – Đặt hàng

Bước 5: Xác nhận đặt hàng

Sau khi hoàn tất những bước trên bạn kiểm tra lại tất cả thông tin mua hàng trên Shopee 1 lần cuối. Nếu đã đúng hết bạn Click vào ô **ĐẶT HÀNG** ở phía cuối .

3.2. Thực hành

Học sinh thực hành

- + Yêu cầu mỗi học sinh thực hiện theo quy trình để mua hàng trên sàn thương mại điện tử shopee
- + Giáo viên nhận xét từng học sinh

4. Quảng cáo tìm kiếm

4.1. Lý thuyết liên quan

Quy trình quảng cáo tìm kiếm gồm 3 bước sau:

Bước 1: Vào web: <https://banhang.shopee.vn/>

Bước 2: Vào kênh marketing, chọn quảng cáo shopee, chọn quảng cáo tìm kiếm

Bước 3: Thực hiện quảng cáo những sản phẩm đã chọn

4.2. Thực hành

Học sinh thực hành

- + Yêu cầu mỗi học sinh thực hiện theo quy trình quảng cáo sản phẩm theo hình thức quảng cáo tìm kiếm

+ Giáo viên nhận xét từng học sinh

5. Quảng cáo khám phá

5.1. Lý thuyết liên quan

Quy trình quảng cáo khám phá gồm 3 bước sau:

Bước 1: Vào web: <https://banhang.shopee.vn/>

Bước 2: Vào kênh marketing, chọn quảng cáo shopee, chọn quảng cáo khám phá

Bước 3: Thực hiện quảng cáo những sản phẩm đã chọn

5.2. Thực hành

Học sinh thực hành

+ Yêu cầu mỗi học sinh thực hiện theo quy trình quảng cáo sản phẩm theo hình thức quảng cáo khám phá

+ Giáo viên nhận xét từng học sinh

CÂU HỎI ÔN TẬP

Câu 1: Thực hành theo quy trình các bước mua bán trên sàn thương mại điện tử

Câu 2: Thực hành theo quy trình các bước quảng cáo trực tuyến trên sàn thương mại điện tử

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Thương mại điện tử cho doanh nghiệp
- NXB thống kê
- Hỏi đáp về thương mại điện tử
- NXB Thống kê

