

BỘ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN

**GIÁO TRÌNH MÔ ĐUN
TIÊU THỤ SẢN PHẨM**

Mã số: MĐ06

NGHỀ TRỒNG CÂY BỒI LỜI

Trình độ: Sơ cấp nghề

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

MÃ TÀI LIỆU: MD06

LỜI GIỚI THIỆU

Giáo trình đào tạo nghề “*Trồng cây bìu lờ*” đợc biên soạn tích hợp những kiến thức, kỹ năng cần có của nghề, cập nhật những tiến bộ của khoa học kỹ thuật và thực tế sản xuất Bờ lờ tại các địa phương trong cả nước và trên thế giới. Do vậy, giáo trình này là một tài liệu hết sức quan trọng và cần thiết đối với những người đã, đang và sẽ trồng Bờ lờ.

Bộ giáo trình này gồm 06 quyển:

- 1) Giáo trình mô đun Xây dựng kế hoạch trồng cây bìu lờ.
- 2) Giáo trình mô đun Sản xuất giống cây bìu lờ.
- 3) Giáo trình mô đun Chuẩn bị trồng cây bìu lờ.
- 4) Giáo trình mô đun Chăm sóc và quản lý bảo vệ.
- 5) Giáo trình mô đun khai thác sơ chế và bảo quản sản phẩm.
- 6) Giáo trình mô đun Tiêu thụ sản phẩm.

Để hoàn thiện bộ giáo trình này chúng tôi đã nhận đợc sự chỉ đạo, hướng dẫn của Vụ Tổ chức cán bộ – Bộ Nông nghiệp và PTNT; Tổng cục dạy nghề - Bộ Lao động -Thương binh và Xã hội. Trong quá trình biên soạn chúng tôi cũng nhận đợc nhiều ý kiến đóng góp của người nông dân thành công trong sản xuất bìu lờ, cán bộ kỹ thuật các trạm Khuyến Nông; Phòng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn các huyện: Chư Păh, Mang Yang; Trung Tâm Khuyến Nông tỉnh; Ban lãnh đạo và các thầy cô giáo Trường Trung học Lâm nghiệp Tây Nguyên.

Chúng tôi xin đợc gửi lời cảm ơn đến Vụ Tổ Chức Cán Bộ - Bộ Nông Nghiệp và PTNT, Tổng cục Dạy nghề, Ban lãnh đạo Phòng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn các huyện: Chư Păh, Mang Yang, Trung tâm Khuyến nông tỉnh, các nhà khoa học, cán bộ kỹ thuật, các thầy cô giáo Trường Trung học Lâm nghiệp Tây Nguyên đã tham gia đóng góp nhiều ý kiến quý báu, tạo điều kiện thuận lợi để hoàn thành bộ giáo trình này.

Bộ giáo trình là cơ sở cho các giáo viên soạn bài giảng, tài liệu nghiên cứu và học tập của học viên học nghề “*Trồng cây bìu lờ*”. Các thông tin trong bộ giáo trình có giá trị hướng dẫn giáo viên thiết kế và tổ chức giảng dạy các mô đun một cách hợp lý. Giáo viên có thể vận dụng cho phù hợp với điều kiện và bối cảnh thực tế trong quá trình dạy học.

Giáo trình «*Tiêu thụ sản phẩm*» là quyển 06 trong bộ giáo trình gồm 06 quyển của chương trình đào tạo nghề “*Trồng cây bìu lờ*” trình độ sơ cấp. Trong mô đun này có 04 bài dạy thuộc thể loại tích hợp.

Mặc dù đã hết sức cố gắng nhưng trong quá trình biên soạn chắc chắn không tránh khỏi những sai sót nhất định, chúng tôi mong nhận đợc nhiều ý kiến đóng

góp từ các nhà khoa học, các cán bộ kỹ thuật, các đồng nghiệp và độc giả để giáo trình ngày một hoàn thiện hơn. Xin chân thành cảm ơn!

THAM GIA BIÊN SOẠN

- 1) Ngô Văn Long : *Chủ biên*
- 2) Nguyễn Quốc Khánh

MỤC LỤC

ĐỀ MỤC	TRANG
TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN.....	2
LỜI GIỚI THIỆU	3
Bài 01: Khảo sát thị trường và tiếp thị sản phẩm	8
Mục tiêu:	8
A. Nội dung:	8
1. Thu thập thông tin.....	8
1.1. Thu thập thông tin từ người đi mua các sản phẩm bởi lời	8
1.2. Thu thập thông tin từ người bán bởi lời	11
3. Quá trình tiếp thị sản phẩm bởi lời.	14
3.1. Xác định đối tượng cần tiếp thị.....	15
3.2. Xác định nội dung tiếp thị.....	16
3.3. Xây dựng kế hoạch tiếp thị.....	16
B. Câu hỏi và bài tập thực hành.....	17
C. Ghi nhớ	
Bài 02: Tiêu thụ cây giống bởi lời.....	18
Mục tiêu:	18
A. Nội dung:	18
1. Bán lẻ cây giống	18
2. Bán cây giống theo hợp đồng.....	18
2.1. Xác định khung hợp đồng mua bán cây giống.....	18
2.2. Chuẩn bị nội dung hợp đồng chi tiết về mua bán cây giống.....	19
2.2.1. Các căn cứ để soạn thảo hợp đồng	19
2.2.2. Chuẩn bị nội dung hợp đồng.....	19
2.3. Thông nhất với khách hàng thời gian ký kết hợp đồng.	19
2.4. Ký kết hợp đồng mua bán với khách hàng.	19

2.5. Thanh lý hợp đồng	20
2.5.1. Nội dung cơ bản của việc thanh lý hợp đồng	20
2.5.2. Cách soạn bản thanh lý hợp đồng	20
2.5.3. Các bước thực hiện thanh lý hợp đồng mua bán cây giống.....	20
2.6. Lấy ý kiến khách hàng.....	21
2.6.1. Chuẩn bị nội dung thông tin.....	21
2.6.2. Xây dựng mẫu phiếu phỏng vấn khách hàng	21
2.6.3. Lấy ý kiến phản hồi của khách hàng	21
B. Câu hỏi và bài tập thực hành	27
C. Ghi nhớ	
Bài 03: Ký hợp đồng mua bán sản phẩm.....	28
Mục tiêu	28
A. Nội dung	28
1. Xác định hình thức hợp đồng	28
2. Soạn thảo các nội dung hợp đồng.....	28
2.1.Xác định khung hợp đồng mua bán sản phẩm bởi lời.....	28
2.2.1. Các căn cứ để soạn thảo hợp đồng	28
2.2.2. Chuẩn bị nội dung hợp đồng	29
3. Xác định thời gian ký hợp đồng	29
B. Câu hỏi và bài tập thực hành.....	32
C. Ghi nhớ.....	32
Bài 04: Thanh lý hợp đồng và lấy ý kiến phản hồi	32
Mục tiêu	32
A. Nội dung	
1. Chuẩn bị tài liệu thanh lý hợp đồng	32
1.1. Hợp đồng mua bán sản phẩm đã ký.....	32
2.Xác định thời gian và địa điểm thanh lý hợp đồng.....	33

3. Thanh lí hợp đồng và lấy ý kiến phản hồi.....	33
3.1. Quy trình ký thanh lí hợp đồng.....	33
3.2. Quy trình lấy ý kiến khách hàng.....	33
3.2.1. Chuẩn bị nội dung thông tin về khách hàng.....	33
3.2.2. Xây dựng mẫu phiếu phỏng vấn khách hàng.....	34
3.2.3 Tiến hành lấy ý kiến phản hồi của khách hàng.....	34
B. Câu hỏi và bài tập thực hành.....	38
C. Ghi nhớ.....	38
HƯỚNG DẪN GIẢNG DẠY MÔ ĐUN.....	39
I. Vị trí tính, chất của mô đun:.....	39
II. Mục tiêu mô đun:.....	Error! Bookmark not defined.
III. Nội dung chính của mô đun:.....	39
IV. Hướng dẫn thực hiện bài tập thực hành.....	40
V. Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:.....	45
VI. Tài liệu tham khảo.....	Error! Bookmark not defined.
DANH SÁCH BAN CHỦ NHIỆM XÂY DỰNG CHƯƠNG TRÌNH, GIÁO TRÌNH	
DANH SÁCH HỘI ĐỒNG NGHIỆM THU CHƯƠNG TRÌNH, GIÁO TRÌNH	

MÔ ĐƠN TIÊU THỤ SẢN PHẨM

Mã mô đun: MĐ06

Giới thiệu mô đun

Mô đun “Tiêu Thụ Sản Phẩm” là mô đun chuyên môn nghề, mang tính tích hợp giữa kiến thức và kỹ năng thực hành. Nội dung mô đun trình bày các công việc: Xác định tìm kiếm thị trường; tiêu thụ sản phẩm. Đồng thời, mô đun cũng trình bày hệ thống các bài tập trắc nghiệm và bài tập thực hành cho từng bài học để học viên tự rèn luyện và kiểm tra năng lực của mình sau mỗi bài học. Trong mô đun, chúng tôi có trình bày phần hướng dẫn giảng dạy, phương pháp đánh giá và các tiêu chí đánh giá để giáo viên tham khảo trong quá trình giảng dạy và học tập.

Bài 1: Khảo sát thị trường và tiếp thị sản phẩm

Mã bài: MĐ06-01

Mục tiêu

Giới thiệu được sản phẩm.

Tìm được thị trường tiêu thụ sản phẩm tốt nhất.

A. Nội dung

1. Thu thập thông tin

Thu thập thông tin là một quá trình giao tiếp để chia sẻ những hiểu biết, kinh nghiệm, tình cảm.

Một quá trình truyền thông đầy đủ gồm các yếu tố: Người gửi, người nhận, thông điệp, kênh truyền thông và sự phản hồi.

Trong truyền thông có sự trao đổi thông tin hai chiều, có sự chuyển đổi vai trò: Người gửi đồng thời cũng là người nhận. Sự phản hồi trong truyền thông giúp thông tin trao đổi được chính xác hơn.

1.1. Thu thập thông tin từ người đi mua các sản phẩm bởi lời

Người đi mua sản phẩm thường có 2 đối tượng: Những tư thương đến tận nơi có sản phẩm để thu mua và các đại lý tổ chức thu mua sản phẩm tại chỗ.



Hình 6.1.1: Điểm thu mua bồi lời

Quá trình thu thập thông tin từ những người đi mua sản phẩm bồi lời diễn ra theo trình tự các bước sau:

Bước 1: Chuẩn bị

Thu thập các thông tin về các cơ sở thu mua sản phẩm bồi lời trên địa bàn.

Xử lý và kiểm tra thông tin.

Lựa chọn cơ sở thu mua để thu thập thông tin.



Hình 6.1.2: Thảo luận để lựa chọn cơ sở thu thập thông tin

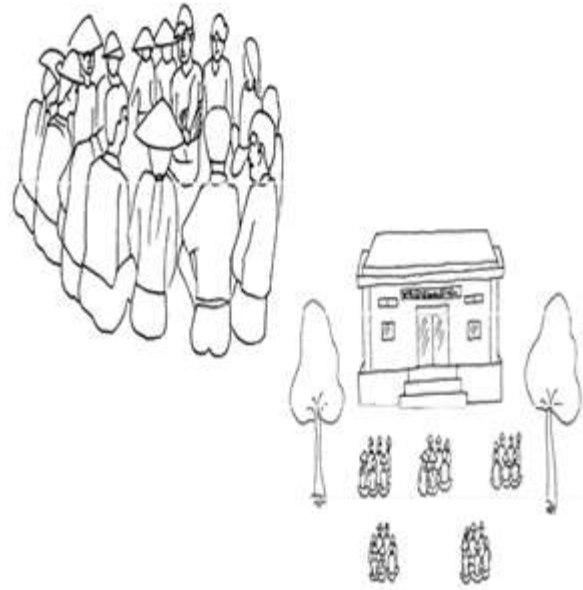
Bước 2: Quyết định tiếp cận

Liên lạc bằng điện thoại;

Gửi thư;

Đến gặp trực tiếp;

Trình bày rõ nội dung cần gặp và hẹn ngày giờ, địa điểm để gặp



Hình 6.1.3: Thảo luận cách tiếp cận

Bước 3: Tiếp cận để thu thập thông tin.

Tạo thân thiện cho buổi thu thập thông tin: Chào hỏi lịch sự.

Câu hỏi cần sử dụng các câu hỏi mở về tình hình thu mua, giá cả, nhu cầu mua sản phẩm.

Không miên man sang vấn đề khác.



Hình 6.1.4: Thu thập thông tin

Bước 4: Xử lý thông tin.

Thông tin thu thập về tiếp tục được xem xét xử lý và kiểm tra chéo thông tin.

VD giá cả mua có thể hỏi lại người bán.



Hình 6.1.5: Xử lý thông tin đã thu thập

Lưu ý: Trong quá trình tiếp xúc cần luôn tạo ra những thiện cảm, không đi quá xa vấn đề mình cần thu thập thông tin.

Cần chú ý đến vấn đề văn hóa gia đình nếu như làm việc tại gia đình.

Cần có những lời khen ngợi kịp thời.

1.2. Thu thập thông tin từ người bán bởi lời

Quá trình thu thập thông tin từ người bán sản phẩm bởi lời cũng tương tự như quá trình thu thập thông tin từ người mua bởi lời. Tuy nhiên, trong quá trình này chỉ đề cập sâu vào 2 vấn đề là:

Giá bán các sản phẩm của bởi lời;

Tình hình bán các sản phẩm của bởi lời.

Một số câu hỏi gợi ý như: Sản phẩm bán có dễ không? bao nhiêu tiền một kg?

Người mua có yêu cầu cao về chất lượng sản phẩm hay không? Qua đó, chúng ta cũng nhận định được tình hình tiêu thụ sản phẩm



Hình 6.1.6: Thu thập thông tin từ người có sản phẩm bời lời bán

1.3. Từ các cơ quan Khuyến nông

Đối với cơ quan khuyến nông cấp huyện cũng như cấp tỉnh nội dung cần thu thập ở đây không phải giá cả và thị trường tiêu thụ mà tập chung vào cơ chế chính sách.

Tỉnh (huyện) có bao nhiêu diện tích bời lời?

Hiện người dân đang sử dụng giống bời lời gì ?

Chiến lược mở rộng diện tích có hay không?

Định hướng sắp tới của tỉnh/ huyện về cây bời lời?

Đã tập huấn các biện pháp kỹ thuật canh tác như thế nào?

Người dân trong tỉnh/(huyện) khi trồng cây bời lời có gặp khó khăn gì không? Người trồng bời lời /chính quyền địa phương có nhu cầu gì ?



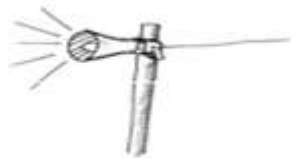
Hình 6.1.7: Cán bộ khuyến nông đang trao đổi với dân về thuận lợi và khó khăn trong trồng bưởi

1.4. Thu thập thông tin từ các phương tiện thông tin đại chúng

Mục đích: Thông qua các phương tiện thông tin đại chúng giúp ta nắm bắt được khả năng tiêu thụ sản phẩm trong toàn quốc cũng như khu vực;

Các biện pháp kỹ thuật canh tác mới đối với cây bưởi;

Các phương tiện thông tin đại chúng.



Hình 6.1.7: Loa phát thanh



Hình 6.1.8: Ti Vi



Hình 6.1.9: Sách, báo



Hình 6.1.10: Radio

2. Xác định giá bình quân bởi lời trên thị trường.

Xác định giá cả bình quân: Là tổng hợp giá cả khảo sát và tính trung bình.

Chọn thị trường tiêu thụ và liên hệ đặt vấn đề tiêu thụ sản phẩm.

Giá bình quân trên thị trường sẽ biến động từng năm, từng địa phương

Giá đang tiêu thụ hiện nay tại Gia Lai, Kon Tum như sau:

Loại sản phẩm	Giá
Vỏ khô	20.000đồng/kg
Thân sau bóc vỏ	5.000 đồng /cây
Lá khô	500 đồng/kg
Gỗ vụn	800 đồng/kg

3. Quá trình tiếp thị sản phẩm bởi lời

Quá trình tiếp thị một sản phẩm bởi lời thành công phải trải qua 4 bước cơ bản sau:

3.1. Xác định đối tượng cần tiếp thị

Mục tiêu chính của giai đoạn này là xác định được đối tượng để cung cấp các thông tin về sản phẩm bởi lời mà hộ gia đình hoặc các doanh nghiệp đang có. Như vậy, để có cơ sở xác định chính xác về đối tượng cần tiếp thị thì chúng ta cần thực hiện theo các bước sau:

Bước 1: Thu thập thông tin về các cơ sở hoặc cá nhân thu mua sản phẩm Bởi lời trên địa bàn hoặc khu vực với các thông tin sau:

- + Địa chỉ cơ sở hoặc cá nhân thu mua sản phẩm;
- + Nhu cầu thu mua sản phẩm của cơ sở;
- + Thái độ thu mua sản phẩm của cơ sở;
- + Giá sản phẩm cơ sở thu mua;
- + Phương thức thanh toán của cơ sở;
- + Mức độ chính xác trong quá trình thu mua sản phẩm của cơ sở như: Cân, đo đếm...vv.

Bước 2: Phân tích và lựa chọn đối tượng cần tiếp thị sản phẩm

Những cơ sở được xác định là địa chỉ cần thiết để tiếp thị sản phẩm cần phải đạt được các yêu cầu sau đây:

- + Có địa chỉ giao dịch cụ thể, cố định;
- + Giá thu mua sản phẩm phải \geq giá cả bình quân trên thị trường;
- + Mức độ chính xác cao trong cân, đo đếm sản phẩm;
- + Phương thức thanh toán đơn giản, chính xác và theo đúng yêu cầu;
- + Thái độ thu mua hòa nhã, vui vẻ.

Cần lưu ý ưu tiên cho các cơ sở có ký kết bao tiêu sản phẩm cho người dân hoặc có đầu tư từ ban đầu cho người dân như: Giống, phân bón ...vv. Nhưng các cơ sở thu mua đó cũng cần phải đáp ứng được các yêu cầu tại bước 2. Tuy nhiên, quá trình thu thập và phân tích thông tin phải khách quan và chính xác.



Hình 6.1.11: Phân tích lựa chọn đối tượng tiếp thị

3.2. Xác định nội dung tiếp thị

Sau khi xác định được đối tượng cần tiếp thị, thì chúng ta cần xác định nội dung cần tiếp thị sản phẩm bao gồm:

Chủng loại sản phẩm mình có: Vỏ bì lờ khô, vờn bì lờ...vv.

Qui cách, kích thước, tình trạng, khối lượng sản phẩm.

Địa điểm của sản phẩm.

Giá thành cần bán sản phẩm.

Những khuyến mãi (nếu có)

3.3. Xây dựng kế hoạch tiếp thị

Để một bản kế hoạch tiếp thị thành công thì cần phải trả lời rõ được các câu hỏi sau đây:

Thời gian nào cần tiến hành tiếp thị? Tại sao?

Địa điểm tiếp thị?

Phương tiện để đi tiếp thị ?

Vật tư cần thiết cho tiếp thị ?

Người đi tiếp thị ?

3.4. Tiến hành tiếp thị và tổng hợp kết quả

Đến đúng giờ đã hẹn trước với người tiếp thị (đến trước giờ hẹn).

Tạo không khí vui vẻ, thoải mái trong quá trình tiếp thị.

Giới thiệu về mình và mục đích của mình có mặt tại buổi gặp.

Giới thiệu những sản phẩm mình đang có, số lượng sản phẩm, qui cách sản phẩm, vị trí hiện tại của sản phẩm.

Đặc biệt là những yếu tố nhấn mạnh của sản phẩm. Ví dụ như vỏ bìer lời dầy hoặc thân cây to...vv.

Nếu có những vấn đề khuyến mãi. Ví dụ mua số lượng nhiều thì giảm giá.

Những cam kết hoặc những lời hứa có tính chất chắc chắn.

Cuối cùng cần cảm ơn.

B. Câu hỏi và bài tập thực hành

1. Các câu hỏi

Câu hỏi 1: Trình bày các địa chỉ và các bước thu thập thông tin về bìer lời?

Câu hỏi 2: Trình bày các bước của quá trình tiếp thị sản phẩm ?

2. Bài tập thực hành

Bài thực hành số 6.1.1. Thu thập thông tin từ người mua và người bán sản phẩm Bìer lời.

C. Ghi nhớ

Luôn luôn tạo không khí vui vẻ trong quá trình thu thập thông tin và tiếp thị sản phẩm.

Bài 2: Tiêu thụ cây giống bởi lời

Mã bài: MĐ 06-02

Mục tiêu

Lập được hợp đồng và thanh lý hợp đồng tiêu thụ cây giống

Tiêu thụ được cây giống bởi lời, đảm bảo hiệu quả kinh tế.

Lấy được ý kiến của khách hàng về chất lượng phục vụ của cơ sở sản xuất cây giống.

A. Nội dung

Việc sản xuất cây giống với số lượng nhiều hay ít của các cơ sở phụ thuộc vào nhiều yếu tố:

Khả năng tiêu thụ cây giống

Khả năng sản xuất cây giống của cơ sở

Để việc tiêu thụ cây giống được thuận lợi, đem lại hiệu quả kinh tế cao thì ngay trước khi gieo ươm, các cơ sở sản xuất cây giống cần xác định rõ lượng cây giống sản xuất ra sẽ được tiêu thụ theo hình thức nào: bán theo hợp đồng, bán lẻ.. với số lượng là bao nhiêu, từ đó có kế hoạch sản xuất cây giống hợp lý, hạn chế đến mức thấp nhất tình trạng cây giống sản xuất ra không bán được.

1. Bán lẻ cây giống

Số lượng tiêu thụ ít và không ổn định

Giá cả bấp bênh

2. Bán cây giống theo hợp đồng

Việc ký kết hợp đồng kinh tế là một điều cần thiết đối với những giao dịch hàng hoá lớn. Việc soạn thảo các hợp đồng kinh tế mang tính chất ràng buộc giữa người mua và người bán, là điều kiện pháp lý trong việc mua bán sản phẩm có sự tham gia của ít nhất hai thành phần, trong đó xác lập các mối quan hệ giữa bên mua và bên bán. Hợp đồng kinh tế được thiết lập và thực hiện trong một khoảng thời gian và không gian cụ thể.

2.1. Xác định khung hợp đồng mua bán cây giống

Khung hợp đồng dựa trên cơ sở quy định chung của Nhà nước bao gồm các nội dung chính như sau:

Phần 1: Phần mặc định

Tên hợp đồng (ví dụ hợp đồng mua bán cây con).

Những căn cứ lập hợp đồng.

Thời điểm lập hợp đồng.

Bên tham gia hợp đồng, địa chỉ, tài khoản, số CMND, điện thoại, mã số thuế...

Phần 2: Phần thiết lập các mối quan hệ của các bên về một vấn đề mà các bên cùng quan tâm.

Vấn đề hay công việc thực hiện và tiêu chuẩn thực hiện.

Thời gian thực hiện.

Nghĩa vụ và trách nhiệm mỗi bên.

2.2. Chuẩn bị nội dung hợp đồng chi tiết về mua bán cây giống

2.2.1. Các căn cứ để soạn thảo hợp đồng

Theo pháp luật qui định của nhà nước

Theo thỏa thuận của 2 bên

Theo tình hình thực tế.

2.2.2. Chuẩn bị nội dung hợp đồng

Số lượng cây mua bán.

Tiêu chuẩn cây con.

Thời gian và địa chỉ giao nhận, phương tiện vận chuyển, công bốc xếp.

Giá cả, phương thức và thời gian thanh toán.

Sự ràng buộc về nghĩa vụ thực hiện và trách nhiệm về mặt pháp lí đối với mỗi bên.

2.3. Thống nhất với khách hàng thời gian ký kết hợp đồng.

Trực tiếp gặp gỡ trao đổi.

Liên lạc qua điện thoại.

Kết quả: thống nhất được thời gian ký hợp đồng.

2.4. Ký kết hợp đồng mua bán với khách hàng.

Thống nhất các nội dung chi tiết đã chuẩn bị.

Ký và đóng dấu ít nhất 04 bản, mỗi bên giữ 02 bản.

Giao cây giống cho khách hàng đúng thời gian thỏa thuận trong hợp đồng.

2.5. Thanh lý hợp đồng

2.5.1. Nội dung cơ bản của việc thanh lý hợp đồng

Tiến hành tại thời điểm mà nghĩa vụ của các bên tham gia ký kết hợp đồng đã được thực hiện về cơ bản. Mỗi bên đều muốn giải quyết vấn đề còn tồn tại và thoát ra khỏi sự ràng buộc đối với nhau về mặt pháp lý.

Để thanh lý hợp đồng phải nắm được, giải thích được các nội dung chi tiết trong hợp đồng. Phải nêu được các bước thực hiện để xúc tiến thanh lý một hợp đồng mua bán cây giống.

2.5.2. Cách soạn bản thanh lý hợp đồng

Các căn cứ để soạn thảo bản thanh lý hợp đồng

Theo pháp luật qui định của nhà nước

Theo nội dung hợp đồng

Theo thỏa thuận của 2 bên.

2.5.3. Các bước thực hiện thanh lý hợp đồng mua bán cây giống

Bước 1: Chuẩn bị tài liệu hợp đồng đã ký

Chuẩn bị hợp đồng đã ký.

Tài liệu liên quan khác (hóa đơn, chứng từ,...)

Bước 2: Thống nhất với khách hàng thời gian và địa điểm thanh lý.

Liên lạc trực tiếp hoặc qua điện thoại.

Địa điểm: tại văn phòng của một trong 2 bên.

Bước 3: Chuẩn bị nhân lực và phương tiện đi lại

Người trực tiếp ký kết hợp đồng hoặc ủy quyền cho người đại diện.

Kế toán hoặc người thu ngân.

Phương tiện đi lại: có thể là oto, xe máy, xe đạp, đi bộ,...tùy theo đặc điểm của mỗi địa phương.

Bước 4: Thanh lý hợp đồng

Nhắc lại nội dung chính trong hợp đồng.

Kết quả thực hiện theo quy định trong hợp đồng của mỗi bên.

Các bên giải quyết hết các vấn đề còn tồn tại của mỗi bên, căn cứ vào nghĩa vụ thực hiện đã qui định trong hợp đồng.

Các bên ký phải thanh lý hợp đồng và thoát khỏi sự ràng buộc với nhau về mặt pháp lý.

2.6. Lấy ý kiến khách hàng

2.6.1. Chuẩn bị nội dung thông tin

Đánh giá, nhận xét về chất lượng cây giống của khách hàng.

Giá cả mua bán đã hợp lý chưa.

Thái độ của nhân viên phục vụ khi làm việc.

Cách giao nhận cây giống, bốc xếp.

2.6.2. Xây dựng mẫu phiếu phỏng vấn khách hàng

Để việc lấy thông tin từ khách hàng được thuận lợi, các cơ sở sản xuất cây giống cần xây dựng các mẫu phiếu phỏng vấn khách hàng.

Các câu hỏi trong mẫu phỏng vấn phải ngắn gọn, đơn giản, dễ trả lời.

2.6.3. Lấy ý kiến phản hồi của khách hàng.

Từ các nội dung thông tin cần lấy, có thể sử dụng nhiều phương pháp để lấy thông tin như:

Gặp trực tiếp để phỏng vấn. Ghi các thông tin cần thu thập vào phiếu phỏng vấn khách hàng.

Gọi điện thoại trao đổi với khách hàng.

Gửi phiếu phỏng vấn để khách hàng điền nội dung.

Lưu ý:

Khi lấy thông tin phải vui vẻ, cởi mở và có tính cầu thị

Khách quan, trung thực.

Một số mẫu Hợp đồng, thanh lý hợp đồng và lấy ý kiến khách hàng

Mẫu 1:

Ví dụ: Mẫu hợp đồng mua bán cây giống tham khảo

**Cơ sở sản xuất cây giống CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Thắng Lợi**

Số:/HD-KT

Độc lập-Tự do-Hạnh phúc

HỢP ĐỒNG MUA BÁN CÂY GIỐNG BỒI LỜI

- Căn cứ vào Bộ Luật dân sự của Quốc hội Nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam số 33/2005/QH11 ngày 14 tháng 06 năm 2005;

- Căn cứ vào Luật thương mại của Quốc hội Nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam số 36/2005/QH11 ngày 14 tháng 06 năm 2005;

- Căn cứ vào Luật Doanh nghiệp – số 60/2005/QH11 do Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam ban hành ngày 29 tháng 11 năm 2005;

- Căn cứ vào khả năng và nhu cầu của hai bên.

Hôm nay, ngày 26 tháng 8 năm 2013, tại Tp. Pleiku - Gialai. Chúng tôi gồm có:

BÊN A: CÔNG TY TNHH MTV LONG DUNG (BÊN MUA)

- Ông: Lê Văn Tâm – Chức vụ: Giám đốc công ty.

- Địa chỉ: 672 – Lê Duẩn – Tp.Pleiku – Gialai.

- Điện thoại : 0593.500 356 Fax: 0593.755 777

- Mã số thuế: 5900 695 145 - Tài khoản số : 0291.000 233 9116. Tại Ngân hàng Ngoại Thương Gia lai.

BÊN B: CƠ SỞ SẢN XUẤT CÂY GIỐNG THẮNG LỢI (BÊN BÁN)

- Ông: Trần Văn An

- Địa chỉ: Tổ 2 – Trà Bá – Tp.Pleiku - Gialai

- Điện thoại: 0593.747 325 - DD: 0906 456 868

- Tài khoản số: 620 10000 198 388. Tại Ngân hàng BIDV Gialai.

Sau khi bàn bạc trao đổi ý kiến, hai bên đi đến nhất trí ký kết hợp đồng kinh tế với các điều khoản cụ thể sau :

Điều 1: Nội dung hợp đồng

Bên B chịu trách nhiệm gieo ươm cây bìer lời cho bên A với các tiêu chuẩn kỹ thuật như điều 2 trong hợp đồng.

STT	Tên hàng	ĐVT	Số lượng	Đơn giá (đồng)	Thành tiền (đồng)	Ghi chú
01	Cây bìer lời giống	Cây	40.000	1200	48.000.000	
	Tổng cộng				48.000.000	

Tổng giá trị hợp đồng : 48.000.000 đồng
(Bằng chữ : bốn mươi tám triệu đồng chẵn)

Điều 2: Tiêu chuẩn kỹ thuật cây bời lời giống

- Tuổi cây: 5 – 6 tháng
- Bầu ươm 12 x 18cm
- Cây cao 25 - 35cm
- Đường kính cổ rễ 0,4 cm – 0,5cm
- Có 12 – 14 lá
- Thân thẳng, có một thân, cứng cáp, đã hoá gỗ, không cong queo, không sâu bệnh
- Không bị gãy ngọn...

Điều 3: Thời gian giao nhận cây giống

Bên B sẽ tiến hành bàn giao cây bời lời giống cho bên A vào tháng 6 năm 2014.

Điều 4: Phương tiện vận chuyển và bốc lên xuống

1. Phương tiện vận chuyển: Bên A chịu
2. Bốc lên xuống: Mỗi bên chịu một đầu

Điều 5: Hình thức thanh toán

1. Phương thức thanh toán: Bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản
2. Thời hạn thanh toán:
 - Bên A sẽ cho bên B ứng trước 15.000.000 đồng để triển khai thực hiện sau khi hợp đồng được ký kết.
 - Đến 15 tháng 3 năm 2013, Bên A sẽ cho bên B ứng tiếp 15.000.000 đồng để chăm sóc vườn giống.
 - Bên A sẽ thanh toán hết số tiền còn lại là 18.000.000 đồng cho bên B sau khi đã nhận đủ cây giống và làm thanh lý hợp đồng.

Điều 6 : Trách nhiệm của mỗi bên

Bên A: Chịu trách nhiệm thanh toán cho bên B đúng thời hạn.

Bên B: Thực hiện sản xuất cây bời lời giống để giao cho bên A đảm bảo chất lượng và đúng thời gian.

Điều 7: Điều khoản chung

Hai bên cam kết thực hiện đầy đủ các điều khoản đã ghi trong hợp đồng. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn vướng mắc phải báo trước 3 ngày để hai bên cùng nhau giải quyết. Các ý kiến thống nhất sau khi bàn bạc được lập thành

phụ lục hợp đồng. Không được đơn phương hủy bỏ hợp đồng. Bên nào làm sai bên ấy phải đền bù thiệt hại cho bên kia và hoàn toàn chịu trách nhiệm theo quy định của pháp luật hiện hành.

Hợp đồng này có giá trị pháp lý tính đến khi hai bên tiến hành thanh lý hợp đồng.

Hợp đồng này được lập thành 04 bản, mỗi bên giữ 02 bản có giá trị pháp lý như nhau.

ĐẠI DIỆN BÊN A

ĐẠI DIỆN BÊN B

XÁC NHẬN CỦA CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG

Mẫu 2:

Bản thanh lý mẫu dùng tham khảo:

Đơn vị hợp đồng:

.....
.....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BIÊN BẢN THANH LÝ HỢP ĐỒNG

Căn cứ vào hợp đồng số:....., ngày.....tháng.....năm....., về việc.....

- Căn cứ vào biên bản nghiệm thu ngày.....tháng.....năm 200.....

Hôm nay, ngày..... tháng..... năm 200..., tại

Chúng tôi gồm có:

I. ĐẠI DIỆN BÊN A:

1- Ông: Chức vụ:.....

2- Ông: Chức vụ:.....

II. ĐẠI DIỆN BÊN B:

1- Ông: Chức vụ:.....

2- Ông: Chức vụ:.....

Hai bên đã cùng tiến hành thanh lý hợp đồng như sau:

A. Khối lượng và giá trị hợp đồng được giao nhận:

- Khối lượng:

- Giá trị:.....(viết bằng chữ.....)

B. Khối lượng và giá trị hợp đồng bên B đã thực hiện được:

- Khối lượng:

- Giá trị thực hiện:

- Yêu cầu kỹ thuật, chất lượng:

Tổng giá trị hợp đồng bên A phải thanh toán cho bên B Là: ..

C. Số tiền bên B đã ứng của bên A:

Ứng đợt 1: :..... (viết bằng chữ.....)

Ứng đợt 2:.....(viết bằng chữ.....)

D. Trừ phần đã ứng trước, phần còn lại bên B được thanh toán:

- Số tiền còn lại bên A sẽ thanh toán lại cho bên B:

(viết bằng chữ.....)

Thời hạn thanh toán vào ngày.... tháng... năm..... 200...

Hai bên nhất trí thanh lý hợp đồng số:....., ngày...tháng...năm....200...

Biên bản thanh lý hợp đồng được lập thành..... bản, mỗi bên giữ... bản.

ĐẠI DIỆN BÊN B

ĐẠI DIỆN BÊN A

Mẫu 3:

Mẫu phiếu phỏng vấn khách hàng (tham khảo):

Đơn vị sản xuất cây giống

PHIẾU PHỎNG VẤN KHÁCH HÀNG

Người thực hiện:

Họ và tên:

Chức vụ:

Địa chỉ:

Số điện thoại:

Khách hàng được phỏng vấn

Họ và tên:

Nghề nghiệp

Địa chỉ:

Số điện thoại:

Cơ sở sản xuất giống cây trồng xin cảm ơn về sự ủng hộ của quý khách hàng trong thời gian vừa qua.

Để ngày càng phục vụ tốt hơn về chất lượng sản xuất cây giống và cung cấp dịch vụ, đề nghị Ông/bà vui lòng trả lời cho chúng tôi một số câu hỏi. Mỗi câu hỏi có các phương án trả lời khác nhau, nếu đồng ý với phương án nào, Ông/Bà hãy đánh dấu x vào ô tương ứng.

1. Thời gian Ông/Bà đã sử dụng giống của cơ sở:

- Lần đầu:

- Từ 1 – 4 năm

- > 4 năm

2. Đánh giá, nhận xét về chất lượng cây giống của khách hàng:

- Chất lượng cây giống tốt

- Chất lượng cây giống bình thường

- Chất lượng cây giống kém

3. Giá cả mua bán đã hợp lý chưa

- Chưa hợp lý, giá đắt so với thị trường

- Giá hợp lý

- Giá rẻ

4. Thái độ phục vụ của bên bán cây giống

- Thái độ phục vụ tốt

- Thái độ phục vụ bình thường

- Thái độ phục vụ kém

5. Thời gian giao nhận cây giống

- Giao muộn
- Giao sớm
- Giao đúng

6. Bốc xếp cây giống lên xe

- Đủ số cây
- Chưa đủ số cây
- Bốc xếp cẩn thận
- Bốc xếp còn ầu

7. Ngoài cơ sở chúng tôi, Ông/bà còn mua giống ở đâu:

8. Điều gì làm ông/ bà quan tâm nhất khi mua giống

- Thương hiệu, uy tín của cơ sở sản xuất giống
- Giá rẻ
- Thái độ mua bán, giao nhận
- Chất lượng cây giống.

Rất cảm ơn Ông/Bà đã cho ý kiến.

Khách hàng được phỏng vấn

Người phỏng vấn

ký, ghi rõ họ tên)

B. Câu hỏi và bài tập thực hành

1. Các câu hỏi

Câu hỏi 1.1. Trình bày các nội dung trong hợp đồng tiêu thụ cây giống

Câu hỏi 1.2. Hãy nêu các cách để lấy thông tin từ khách hàng

2. Các bài thực hành

Bài thực hành số 6.2.1: Xây dựng hợp đồng và thanh lý hợp đồng mua bán cây giống bồi lời

Bài thực hành số 6.1.2: Soạn thảo mẫu phiếu để lấy ý kiến khách hàng

C. Ghi nhớ

Các nội dung cần thiết trong bản hợp đồng, thanh lý hợp đồng; lấy ý kiến khách hàng.

Bài 03: Ký hợp đồng mua bán sản phẩm

Mã bài: MĐ 06-03

Mục tiêu

Ký được hợp đồng mua bán sản phẩm theo đúng qui định của pháp luật.

A. Nội dung

1. Xác định hình thức hợp đồng

Những căn cứ để xác định loại hợp đồng: Chủ thể hợp đồng; hình thức hợp đồng; nội dung và mục đích của hợp đồng.

Như vậy hợp đồng bán sản phẩm bởi lời là loại hợp đồng kinh tế về mua bán sản phẩm.

2. Soạn thảo các nội dung hợp đồng

2.1. Xác định khung hợp đồng mua bán sản phẩm bởi lời.

Khung hợp đồng dựa trên cơ sở quy định chung của Nhà nước bao gồm các nội dung chính như sau:

Phần 1: Phần mặc định

Tên hợp đồng (ví dụ hợp đồng mua bán vỏ bởi lời khô).

Những căn cứ lập hợp đồng.

Thời điểm lập hợp đồng.

Các bên tham gia hợp đồng, địa chỉ, tài khoản, số CMND, điện thoại, mã số thuế...

Phần 2: Phần thiết lập các mối quan hệ của các bên về một vấn đề mà các bên cùng quan tâm.

Vấn đề hay công việc thực hiện và tiêu chuẩn thực hiện.

Thời gian thực hiện.

Nghĩa vụ và trách nhiệm mỗi bên.

2.2. Chuẩn bị nội dung hợp đồng chi tiết về mua bán sản phẩm bởi lời.

2.2.1. Các căn cứ để soạn thảo hợp đồng

Theo pháp luật qui định của nhà nước

Theo thỏa thuận của 2 bên

Theo tình hình thực tế.

2.2.2. Chuẩn bị nội dung hợp đồng

Số lượng mua bán.

Tiêu chuẩn sản phẩm.

Thời gian và địa chỉ giao nhận, phương tiện vận chuyển, công bốc xếp.

Giá cả, phương thức và thời gian thanh toán.

Sự ràng buộc về nghĩa vụ thực hiện và trách nhiệm về mặt pháp lý đối với mỗi bên.

3. Xác định thời gian ký hợp đồng

Gặp gỡ trực tiếp hoặc gián tiếp (gọi điện thoại; gửi qua đường bưu điện) để thống nhất những nội dung đã được dự thảo trong hợp đồng; địa điểm và thời gian ký hợp đồng chính thức.

Kết quả: Thống nhất được các nội dung và thời gian ký hợp đồng chính thức.

Thời gian ký hợp đồng chính thức sẽ do thỏa thuận của hai bên.

4. Ký kết hợp đồng mua bán sản phẩm.

Hợp đồng ký theo đúng thời gian và địa điểm đã được thống nhất.

Thời gian ký hợp đồng tối thiểu phải ≥ 15 ngày trước khi bắt đầu thực hiện.

Hợp đồng phải có chữ ký đầy đủ và đóng dấu pháp lý của cả 2 bên.

Hợp đồng phải có ít nhất 04 bản có giá trị pháp lý giống nhau, mỗi bên giữ 02 bản để theo dõi và thực hiện.

Ví dụ: Mẫu hợp đồng mua bán vỏ khô cây Bời lời tham khảo

CÔNG TY TNHH
HOÀNG MINH PHÚ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập-Tự do-Hạnh phúc

Số:/HD-KT

HỢP ĐỒNG MUA VỎ BỜI LỜI KHÔ

Căn cứ vào Bộ Luật dân sự của Quốc hội Nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam số 33/2005/QH11 ngày 14 tháng 06 năm 2005;

Căn cứ vào Luật thương mại của Quốc hội Nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam số 36/2005/QH11 ngày 14 tháng 06 năm 2005;

Căn cứ vào Luật Doanh nghiệp - số 60/2005/QH11 do Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam ban hành ngày 29 tháng 11 năm 2005;

Căn cứ vào khả năng và nhu cầu của hai bên.

Hôm nay, ngày 26 tháng 10 năm 2013, tại Tp. Pleiku - Gia Lai. Chúng tôi gồm có:

BÊN A: CÔNG TY TNHH MTV HOÀNG MINH PHÚ (BÊN MUA)

- Ông: Hoàng Văn Trọng – Chức vụ: Giám đốc công ty.
- Địa chỉ: 449 – Trường Chinh – Tp.Pleiku – Gialai.
- Điện thoại: 0593.820.931 Fax: 0593. 820478
- Mã số thuế: 5900 695145- Tài khoản số: 0291.000 233 9226. Tại Ngân hàng Ngoại thương Gia Lai.

BÊN B: CƠ SỞ SẢN XUẤT LÂM NGHIỆP SƠN LÀNH (BÊN BÁN)

- Ông: Trần Văn Minh
- Địa chỉ: Tổ 3 – Chi Lăng – Tp.Pleiku - Gialai
- Điện thoại: 0593.747 748 - DD: 0906 456 868
- Tài khoản số: 620 10000 198 389. Tại Ngân hàng BIDV Gia Lai.

Sau khi bàn bạc trao đổi ý kiến, hai bên đi đến nhất trí ký kết hợp đồng kinh tế với các điều khoản cụ thể sau :

Điều 1. Nội dung hợp đồng

Bên B bán vỏ Bời lời khô cho bên A với các tiêu chuẩn kỹ thuật như điều 2 trong hợp đồng.

STT	Tên hàng	ĐVT	Số lượng	Đơn giá (đồng)	Thành tiền (đồng)	Ghi chú
01	Vỏ Bời lời khô	kg	40.000	20.000	800.000.000	
	Tổng cộng				800.000.000	

Tổng giá trị hợp đồng : 800.000.000 đồng .(Bằng chữ : Tám trăm triệu đồng chẵn)

Điều 2. Tiêu chuẩn kỹ thuật cây bời lời giống.

Vỏ khô: Khi vò nát không có cảm giác ướt tay.

Vỏ sạch không có tạp chất

Điều 3. Thời gian giao nhận sản phẩm

Bên B sẽ tiến hành giao hàng cho bên A vào 16 giờ ngày 26 tháng 11 năm 2013. Tại địa chỉ công ty TNHH HOÀNG MINH PHÚ

Điều 4. Phương tiện vận chuyển và bốc lên xuống

Phương tiện vận chuyển : Bên A chịu trách nhiệm

Bốc lên xuống : Bên B bốc lên, bên A bốc xuống

Điều 5. Hình thức thanh toán

Phương thức thanh toán: Bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản

Thời hạn thanh toán:

Bên A sẽ đặt cọc cho bên B trước 400.000.000 đồng để triển khai thực hiện sau khi hợp đồng được ký kết.

Khi bên B giao nộp sản phẩm đầy đủ và nghiệm thu thanh lý hợp đồng Bên A sẽ thanh toán hết cho bên B.

Điều 6. Trách nhiệm của mỗi bên

Bên A: Chịu trách nhiệm thanh toán cho bên B đúng thời hạn.

Bên B: Thực hiện đúng tiêu chuẩn, số lượng sản phẩm để giao cho Bên A đúng thời gian.

Điều 7: Điều khoản chung

Hai bên cam kết thực hiện đầy đủ các điều khoản đã ghi trong hợp đồng. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn vướng mắc phải báo trước 3 ngày để hai bên cùng nhau giải quyết. Các ý kiến thống nhất sau khi bàn bạc được lập thành phụ lục hợp đồng. Không được đơn phương hủy bỏ hợp đồng. Bên nào làm sai bên ấy phải đền bù thiệt hại 100% giá trị hợp đồng cho bên kia và hoàn toàn chịu trách nhiệm theo quy định của pháp luật hiện hành.

Hợp đồng này có giá trị pháp lý tính đến khi hai bên tiến hành thanh lý hợp đồng.

Hợp đồng này được lập thành 04 bản, mỗi bên giữ 02 bản có giá trị pháp lý như nhau.

ĐẠI DIỆN BÊN A

ĐẠI DIỆN BÊN B

XÁC NHẬN CỦA CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG

B. Câu hỏi và bài tập thực hành

1. Các câu hỏi

Câu hỏi 1.1 Trình bày các nội dung trong hợp đồng tiêu thụ sản phẩm bìi lời

Câu hỏi 1.2 Hãy nêu các hình thức hợp đồng hiện có của Việt Nam

2. Các bài thực hành

Bài thực hành số 6.3.1: Xây dựng hợp đồng mua vỏ bìi lời khô

C. Ghi nhớ

Trước khi ký hợp đồng phải đọc kỹ các điều khoản và nội dung

Bài 04: Thanh lý hợp đồng và lấy ý kiến phản hồi

Mã bài : 06-04

Mục tiêu

Thanh lý được hợp đồng mua bán sản phẩm theo đúng qui định;

Lấy được ý kiến khách hàng mua sản phẩm.

A. Nội dung

1. Chuẩn bị tài liệu thanh lý hợp đồng

1.1. Hợp đồng mua bán sản phẩm đã ký

Photo bản hợp đồng mua bán vỏ khô cây bìi lời.

Tài liệu liên quan khác (hóa đơn, chứng từ, biên bản giao nhận hàng).

1.2. Nội dung thanh lý hợp đồng theo qui định

Tiến hành tại thời điểm mà nghĩa vụ của các bên tham gia ký kết hợp đồng đã được thực hiện xong.

Mỗi bên đều muốn giải quyết vấn đề còn tồn tại và thoát ra khỏi sự ràng buộc đối với nhau về mặt pháp lý.

Để thanh lý hợp đồng phải nắm được, giải thích được các nội dung chi tiết trong hợp đồng.

Phải nêu được các bước thực hiện để xúc tiến thanh lý một hợp đồng mua bán sản phẩm cây Bìi lời.

1.3. Cách soạn bản thanh lý hợp đồng

Các căn cứ để soạn thảo bản thanh lý hợp đồng

Theo pháp luật qui định của nhà nước

Theo nội dung hợp đồng.

Theo thỏa thuận của 2 bên.

2. Xác định thời gian và địa điểm thanh lý hợp đồng

Liên lạc trực tiếp hoặc qua điện thoại.

Địa điểm: Tại văn phòng của một trong 2 bên.

Thời gian để xác định thanh lý hợp đồng sau khi 2 bên đã thực hiện xong các nội dung công việc yêu cầu trong hợp đồng đã ký.

3. Tiến hành thanh lý hợp đồng và lấy ý kiến phản hồi

3.1. Quy trình ký thanh lý hợp đồng

Bước 1. Chuẩn bị tài liệu hợp đồng đã ký

Chuẩn bị hợp đồng đã ký.

Tài liệu liên quan khác (hóa đơn, chứng từ, biên bản giao nhận hàng).

Bước 2. Thống nhất với khách hàng thời gian và địa điểm thanh lý.

Liên lạc trực tiếp hoặc qua điện thoại.

Địa điểm: Tại văn phòng của một trong 2 bên.

Thời gian thanh lý: Sau khi các bên thực hiện xong các nội dung yêu cầu trong hợp đồng

Bước 3. Chuẩn bị nhân lực và phương tiện đi lại

Người trực tiếp ký kết hợp đồng hoặc ủy quyền cho người đại diện.

Kế toán hoặc người thu ngân.

Phương tiện đi lại: Ôtô, xe máy, xe đạp, đi bộ,...tùy theo tình hình hình cụ thể giữa 2 bên ký hợp đồng.

Bước 4. Thanh lý hợp đồng

Nhắc lại nội dung chính trong hợp đồng.

Kết quả thực hiện theo quy định trong hợp đồng của mỗi bên.

Các bên giải quyết hết các vấn đề còn tồn tại của mỗi bên, căn cứ vào nghĩa vụ thực hiện đã quy định trong hợp đồng

3.2. Quy trình lấy ý kiến khách hàng

3.2.1. Chuẩn bị nội dung thông tin về khách hàng

Đánh giá, nhận xét về chất lượng sản phẩm của khách hàng:

Giá cả mua bán đã hợp lý chưa.

Thái độ của nhân viên phục vụ khi làm việc.

Cách giao nhận sản phẩm, bốc xếp.

3.2.2. Xây dựng mẫu phiếu phỏng vấn khách hàng

Để việc lấy thông tin từ khách hàng được thuận lợi, các cơ sở sản xuất cây giống cần xây dựng các mẫu phiếu phỏng vấn khách hàng.

Các câu hỏi trong mẫu phỏng vấn phải ngắn gọn, đơn giản, dễ trả lời.

3.2.3 Tiến hành lấy ý kiến phản hồi của khách hàng.

Từ các nội dung thông tin cần lấy, có thể sử dụng nhiều phương pháp để lấy thông tin như:

Gặp trực tiếp để phỏng vấn. Ghi các thông tin cần thu thập vào phiếu phỏng vấn khách hàng.

Gọi điện thoại trao đổi với khách hàng.

Gửi phiếu phỏng vấn để khách hàng điền nội dung.

Lưu ý:

Khi lấy thông tin phải vui vẻ, cởi mở và có tính cầu thị

Khách quan, trung thực.

Một số mẫu tham khảo

Bản thanh lý mẫu dùng tham khảo:

Đơn vị hợp đồng:

.....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BIÊN BẢN THANH LÝ HỢP ĐỒNG

Căn cứ vào hợp đồng số:....., ngày.....tháng.....năm....., về việc.....

.....

Căn cứ vào biên bản nghiệm thu ngày.....tháng.....năm 200.....

Hôm nay, ngày..... tháng..... năm 200..., tại

Chúng tôi gồm có:

I. ĐẠI DIỆN BÊN A: (Bên mua)

1- Ông: Chức vụ:.....

2- Ông: Chức vụ:.....

II. ĐẠI DIỆN BÊN B: (Bên bán)

1- Ông: Chức vụ:.....

2- Ông: Chức vụ:.....

Hai bên đã cùng tiến hành thanh lý hợp đồng như sau:

A. Khối lượng, tiêu chuẩn và giá trị hợp đồng:

- Khối lượng:tiêu chuẩn?

- Giá trị:.....(viết bằng chữ.....)

B. Khối lượng và giá trị hợp đồng Bên B đã thực hiện được:

- Khối lượng:

- Giá trị thực hiện:

- Yêu cầu kỹ thuật, chất lượng:

C. Bên A đã nhận đủ khối lượng đạt tiêu chuẩn nêu trong hợp đồng

Tổng giá trị hợp đồng bên A phải thanh toán cho Bên B là: ..

Số tiền bên B đã ứng của Bên A:

Ứng đợt 1: :..... (viết bằng chữ.....)

Ứng đợt 2:.....(viết bằng chữ.....)

D. Trừ phần đã ứng trước, phần còn lại Bên B được thanh toán:

- Số tiền còn lại bên A sẽ thanh toán lại cho Bên B:

(viết bằng chữ.....)

Thời hạn thanh toán vào ngày.... tháng... năm..... 200...

Hai bên nhất trí thanh lý hợp đồng số:....., ngày...tháng....năm....200...

Biên bản thanh lý hợp đồng được lập thành..... bản, mỗi bên giữ... bản.

ĐẠI DIỆN BÊN B**ĐẠI DIỆN BÊN A**

Mẫu phiếu phỏng vấn khách hàng (tham khảo)

Đơn vị bán sản phẩm bởi lời

PHIẾU PHỎNG VẤN KHÁCH HÀNG**Người thực hiện:**

Họ và tên:

Chức vụ:

Địa chỉ:

Số điện thoại:

Khách hàng được phỏng vấn

Họ và tên:

Nghề nghiệp

Địa chỉ:

Số điện thoại:

Cơ sở bán sản phẩm bởi lời xin cảm ơn về sự ủng hộ của quý khách hàng trong thời gian vừa qua.

Để ngày càng phục vụ tốt hơn về chất lượng sản phẩm và cung cấp dịch vụ, đề nghị Ông/bà vui lòng trả lời cho chúng tôi một số câu hỏi. Mỗi câu hỏi có các phương án trả lời khác nhau, nếu đồng ý với phương án nào, Ông/Bà hãy đánh dấu x vào ô tương ứng.

1. Thời gian Ông/Bà đã ký kết với cơ sở:

- Lần đầu:

- Từ 1 – 4 năm

- > 4 năm

2. Đánh giá, nhận xét về chất lượng sản phẩm của khách hàng:

- Chất lượng sản phẩm tốt

- Chất lượng sản phẩm bình thường

- Chất lượng sản phẩm kém

3. Giá cả mua bán đã hợp lý chưa

- Chưa hợp lý, giá đắt so với thị trường

- Giá hợp lý

- Giá rẻ
 - 4. Thái độ phục vụ của bên bán
 - Thái độ phục vụ tốt
 - Thái độ phục vụ bình thường
 - Thái độ phục vụ kém
 - 5. Thời gian giao nhận sản phẩm
 - Giao muộn
 - Giao sớm
 - Giao đúng
 - 6. Bốc xếp sản phẩm lên xe
 - Đủ số lượng
 - Chưa đủ số lượng
 - Bốc xếp cẩn thận
 - Bốc xếp còn ẩu
 - 7. Ngoài cơ sở chúng tôi, Ông/bà còn mua sản phẩm ở đâu:
 - 8. Điều gì làm Ông/Bà quan tâm nhất khi mua sản phẩm
 - Thương hiệu, uy tín của cơ
 - Giá rẻ
 - Thái độ mua bán, giao nhận
 - Chất lượng sản phẩm.
- Rất cảm ơn Ông/Bà đã cho ý kiến.

Khách hàng được phỏng vấn

Người phỏng vấn

(ký, ghi rõ họ tên)

B. Câu hỏi và bài tập thực hành

1. Các câu hỏi

Câu hỏi 1.1 Trình bày các nội dung trong thanh lý hợp đồng

Câu hỏi 1.2 Hãy nêu các cách để lấy thông tin từ khách hàng

2. Các bài thực hành

Bài thực hành số 6.4.1: Xây dựng một bản thanh lý hợp đồng mua vỏ khô cây bời lồi

Bài thực hành 6.4.2. Soạn một mẫu phiếu lấy ý kiến phản hồi

C. Ghi nhớ

Cần đọc kỹ nội dung thanh lý hợp đồng.

Vui vẻ, lịch sự trong lấy ý kiến phản hồi.

HƯỚNG DẪN GIẢNG DẠY MÔ ĐUN

I. Vị trí tính, chất của mô đun

1. Vị trí

Mô đun tiêu thụ sản phẩm là một mô đun chuyên môn nghề trong chương trình dạy nghề “Trồng cây bời lồi” trình độ sơ cấp nghề. Mô đun này phải được học sau các mô đun: Xây dựng kế hoạch trồng cây bời lồi, sản xuất cây giống bời lồi; trồng bời lồi; chăm sóc và quản lý bảo vệ cây bời lồi; khai thác sơ chế và bảo quản sản phẩm. Mô đun này cũng có thể giảng dạy độc lập theo yêu cầu của người học.

2. Tính chất

Mô đun tiêu thụ sản phẩm là mô đun bắt buộc của nghề “Trồng cây bời lồi” trình độ sơ cấp. Trong mô đun sẽ tích hợp giữa kiến thức và kỹ năng thực hành nghề nghiệp; có thể tổ chức giảng dạy tại hội trường, nhà văn hóa hoặc ngay tại vườn bời lồi.

II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

1. Kiến thức

- Nêu được các bước để tiêu thụ một sản phẩm.
- Trình bày được các nội dung cần có trong một hợp đồng và thanh lý hợp đồng mua bán sản phẩm.

2. Kỹ năng

Soạn thảo được hợp đồng và thanh lý hợp đồng mua bán

3. Thái độ

- Tôn trọng đối tác.
- Nghiêm túc.

III. Nội dung chính của mô đun

Mã bài	Tên bài	Loại bài dạy	Địa điểm	Thời gian			
				Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra *
MĐ06-01	Khảo sát thị trường và tiếp	Tích	Lớp , các cơ sở thu	16	2	13	1

Mã bài	Tên bài	Loại bài dạy	Địa điểm	Thời gian			
				Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra *
	thị sản phẩm	hợp	mua và người dân				
MĐ06-02	Tiêu thụ cây giống	Tích hợp	Lớp, các cơ sở giống	12	4	8	
MĐ06-03	Ký hợp đồng mua bán sản phẩm	Tích hợp	Lớp, cơ sở thu mua hoặc cơ sở sản xuất Bời lời	16	4	10	2
MĐ06-04	Thanh lý hợp đồng và lấy ý kiến phản hồi	Tích hợp	Cơ sở thu mua hoặc cơ sở sản xuất bời lời	12	2	9	1
Kiểm tra kết thúc mô đun				4			4
Cộng				60	12	40	8

* Ghi chú: Kiểm tra tích hợp giữa lý thuyết và thực hành nên thời gian kiểm tra được tính trong tổng số giờ thực hành.

IV. Hướng dẫn thực hiện bài tập thực hành

1. Nguồn lực cần thiết

TT	Tên vật tư	Số lượng	Ghi chú
1	Giấy A4	≥ 1 ram / 1bài	

2	Bút viết bảng	≥ 12 cây/1bài	
3	Bút viết	≥ 12 cây/1bài	
4	Giấy A0	≥ 10 tờ/1bài	
5	Mẫu phiếu phỏng vấn khách hàng	≥ 5 mẫu	
6	Mẫu hợp đồng mua bán	≥ 5 mẫu	Dùng cho bài 2; 3
7	Mẫu thanh lý hợp đồng	≥ 5 mẫu	Dùng cho bài 4
8	Mẫu phiếu lấy ý kiến phản hồi từ khách hàng	≥ 5 mẫu	Dùng cho bài 2; 4

2. Các bài thực hành

Bài thực hành số 6.1.1

Thu thập thông tin từ người mua và người bán sản phẩm Bời lời

Cách tổ chức thực hiện:

Bước 1:

Giáo viên gọi 3-5 học viên nên nhắc lại các bước cần thực hiện khi thu thập thông tin

Các học viên còn lại nghe và phát biểu ý kiến.

Giáo viên nhận xét.

Bước 2:

Giáo viên chia lớp thành nhiều nhóm, nhóm mỗi nhóm 5-6 học viên, giao cho mỗi nhóm 1 cơ sở thu mua và 5 hộ dân có sản phẩm bán

Giao nhiệm vụ cho nhóm: Thu thập thông tin về thị trường cây bời lời .

Bước 3:

Mỗi nhóm tổ chức phân công nhiệm vụ và thực hiện công việc.

Bước 4:

Giáo viên nhận xét, rút kinh nghiệm và đánh giá kết quả của các nhóm.

Thời gian cần thiết để thực hiện công việc: 13 giờ

Địa điểm:

Tại nhà hộ gia đình

Tại các cơ sở thu mua bì lờ

Tiêu chuẩn của sản phẩm:

Lấy được các nguồn thông tin về bì lờ

Bài thực hành số 6.2.1: Xây dựng hợp đồng và thanh lý hợp đồng mua bán cây giống bì lờ

Cách tổ chức thực hiện:

Giáo viên nêu mục tiêu, nội dung công việc

Chia lớp thành nhiều nhóm, mỗi nhóm có 5 - 6 học viên, bầu nhóm trưởng. Các nhóm trưởng hỗ trợ giáo viên quản lý, giám sát nhóm.

Giao bài tập cho từng nhóm, mỗi nhóm xây dựng 01 hợp đồng và thanh lý hợp đồng tiêu thụ cây giống.

Các nhóm triển khai thực hiện công việc.

Giáo viên kiểm tra, hỗ trợ và giải đáp vướng mắc. Nhắc những lưu ý trong quá trình thảo luận để đảm bảo nội dung hợp đồng chặt chẽ và đầy đủ.

Các nhóm viết kết quả thảo luận lên giấy A₀

Giáo viên thúc đẩy, quan sát kết quả thực hiện của nhóm.

Mỗi nhóm cử một đại diện lên báo cáo kết quả của nhóm, các nhóm còn lại theo dõi, góp ý.

Giáo viên nhận xét, kết luận và đánh giá kết quả của các nhóm.

Thời gian cần thiết để thực hiện công việc: 4 giờ

Địa điểm: Lớp học, hộ gia đình học viên...

Tiêu chuẩn của sản phẩm: đầy đủ nội dung

Bài thực hành số 6.2.2: Soạn thảo mẫu phiếu để lấy ý kiến khách hàng

Cách tổ chức thực hiện:

Giáo viên nêu mục tiêu, nội dung công việc

Chia lớp thành nhiều nhóm, mỗi nhóm có 5 - 6 học viên, bầu nhóm trưởng. Các nhóm trưởng hỗ trợ giáo viên quản lý, giám sát nhóm.

Giao bài tập cho từng nhóm, mỗi nhóm soạn thảo một mẫu phiếu để lấy ý kiến khách hàng

Các nhóm triển khai thực hiện công việc

Giáo viên kiểm tra, hỗ trợ và giải đáp vướng mắc. Nhắc những lưu ý trong quá trình thảo luận để mẫu phiếu để lấy được nhiều thông tin.

Các nhóm viết kết quả thảo luận lên giấy A₀
 Giáo viên thúc đẩy, quan sát kết quả thực hiện của nhóm.
 Mỗi nhóm cử một đại diện lên báo cáo kết quả của nhóm, các nhóm còn lại theo dõi, góp ý.

Giáo viên nhận xét, kết luận và đánh giá kết quả của các nhóm.

Thời gian cần thiết để thực hiện công việc: 4 giờ

Địa điểm: Lớp học, hộ gia đình học viên...

Tiêu chuẩn của sản phẩm:

Đầy đủ thông tin thu thập

Câu hỏi ngắn gọn, đơn giản, dễ trả lời, đúng trọng tâm cần tìm hiểu

Bài thực hành số 6.3.1 **Xây dựng hợp đồng mua vỏ bìer lời khô**

Cách tổ chức thực hiện:

Giáo viên nêu mục tiêu, nội dung công việc

Chia lớp thành nhiều nhóm, mỗi nhóm có 5 - 6 học viên, bầu nhóm trưởng.
 Các nhóm trưởng hỗ trợ giáo viên quản lý, giám sát nhóm.

Giao bài tập cho từng nhóm, mỗi nhóm xây dựng 01 hợp đồng mua bán vỏ kho cây bìer lời.

Các nhóm triển khai thực hiện công việc.

Giáo viên kiểm tra, hỗ trợ và giải đáp vướng mắc. Nhắc những lưu ý trong quá trình thảo luận để đảm bảo nội dung hợp đồng chặt chẽ và đầy đủ.

Các nhóm viết kết quả thảo luận lên giấy A₀

Giáo viên thúc đẩy, quan sát kết quả thực hiện của nhóm

Mỗi nhóm cử một đại diện lên báo cáo kết quả của nhóm, các nhóm còn lại theo dõi, góp ý.

Giáo viên nhận xét, kết luận và đánh giá kết quả của các nhóm.

Thời gian cần thiết để thực hiện công việc: 10 giờ

Địa điểm: Lớp học, hộ gia đình học viên...

Bài thực hành số 6.4.1 **Xây dựng một bản thanh lý hợp đồng mua vỏ khô cây Bời lời**

Cách tổ chức thực hiện:

Bước 1:

Giáo viên gọi 3-5 học viên nên nhắc lại các bước cần thiết trước và trong quá trình thanh lý hợp đồng.

Các học viên còn lại nghe và phát biểu ý kiến.

Giáo viên nhận xét.

Bước 2:

Giáo viên chia lớp thành nhiều nhóm, nhóm mỗi nhóm 5-6 học viên, giao cho mỗi nhóm 1 xây dựng một bản thanh lý hợp đồng

Giao nhiệm vụ cho nhóm: Thu thập và xử lý thông tin có liên quan để tiến hành xây dựng một bản thanh lý hợp đồng

Bước 3:

Mỗi nhóm tổ chức phân công nhiệm vụ và thực hiện công việc.

Bước 4:

Mỗi nhóm cử đại diện lên báo cáo kết quả của nhóm

Giáo viên nhận xét, rút kinh nghiệm và đánh giá kết quả của các nhóm.

Thời gian cần thiết để thực hiện công việc: 5 giờ

Địa điểm: Tại lớp học

Tiêu chuẩn của sản phẩm: Xây dựng được một bản thanh lý hợp đồng mua vỏ khô cây Bời lời

Bài thực hành số 6.4.2 Soạn thảo một mẫu phiếu lấy ý kiến phản hồi của khách hàng

Cách tổ chức thực hiện:

Bước 1:

Giáo viên gọi 3-5 học viên nên nhắc lại các bước cần thiết trong quá trình lấy ý kiến phản hồi của khách hàng.

Các học viên còn lại nghe và phát biểu ý kiến.

Giáo viên nhận xét.

Bước 2:

Giáo viên chia lớp thành nhiều nhóm, nhóm mỗi nhóm 5-6 học viên, giao cho mỗi nhóm 1 xây dựng một bộ phiếu để tiến hành lấy ý kiến khách hàng

Giao nhiệm vụ cho nhóm: Thu thập và xử lý thông tin có liên quan để tiến hành xây dựng một bộ phiếu để lấy ý kiến phản hồi của khách hàng

Bước 3:

Mỗi nhóm tổ chức phân công nhiệm vụ và thực hiện công việc.

Trình bày kết quả của nhóm ra giấy A0

Bước 4:

Mỗi nhóm cử đại diện lên báo cáo kết quả của nhóm

Giáo viên nhận xét, rút kinh nghiệm và đánh giá kết quả của các nhóm.

Thời gian cần thiết để thực hiện công việc: 4 giờ

Địa điểm: Tại lớp học hoặc cơ sở thu mua bời lời

Tiêu chuẩn của sản phẩm: Xây dựng được một bộ phiếu để lấy ý kiến phản hồi của khách hàng

V. Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập**1. Đáp án phần lý thuyết****Bài: Khảo sát thị trường và tiếp thị sản phẩm**

Câu hỏi 1: Trình bày các địa chỉ và các bước thu thập thông tin về cây Bời lời ?

Đáp án

Các địa chỉ cần thu thập thông tin:

Người đi mua bời lời

Người có sản phẩm bời lời bán

Các cơ quan khuyến nông

Phương tiện thông tin đại chúng

Các bước cần tiến hành khi thu thập thông tin:

Bước 1: Chuẩn bị

Bước 2: Quyết định tiếp cận

Bước 3: Tiến hành thu thập thông tin

Câu hỏi 2: Trình bày các bước của quá trình tiếp thị sản phẩm

Đáp án :

Bước 1: Xác định đối tượng tiếp thị

Bước 2: Xác định nội dung cần tiếp thị

Bước 3: Xây dựng kế hoạch tiếp thị

Bước 4: Tiến hành tiếp thị

Bài: Tiêu thụ cây giống bời lời

Câu hỏi 1: Trình bày các nội dung trong hợp đồng tiêu thụ cây giống

Đáp án: Bao gồm 2 phần chính

Phần 1: Phần mặc định.

Phần 2: Phần thiết lập các mối quan hệ giữa các bên

Câu hỏi 2 : Nêu các cách để lấy thông tin từ khách hàng

Đáp án :

VI. Tài liệu tham khảo

[1] Cục Lâm nghiệp. *Kỹ thuật trồng một số cây thực phẩm và cây dược liệu*. Nhà xuất bản Nông nghiệp Hà Nội, 2008.

[2] Cục Khuyến nông và khuyến lâm. *Kỹ thuật vườn ươm cây rừng ở hộ gia đình*. Nhà xuất bản Nông nghiệp Hà Nội, 2009.

[3] Viện Nghiên cứu sinh thái Chính sách xã hội, 2012. *Chương trình đào tạo thực hành nông dân nông nghiệp sinh thái- Xây dựng vườn ươm*.

[4] Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, 2003. *Sổ tay hướng dẫn tiêu chuẩn vườn ươm*.

[5] Trung tâm khuyến nông tỉnh Gia Lai, 2003. *Cẩm nang khuyến nông tập 2- cây trồng lâm nghiệp*.

[6] Dự án FLITCH, 2010. *Hướng dẫn kỹ thuật trồng rừng cây Bời lời đỏ*.

[7] Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn. *Quy trình kỹ thuật trồng bời lời đỏ (Quyết định số 4108/QĐ/BNN-KHCN ngày 29/12/2006)*.

[8] Bộ NN và PTNT - Ban quản lý dự án Flitch. *Kỹ thuật và hiệu quả trồng mô hình Nông lâm kết hợp bời lời đỏ xen mì (bắp) và dứa Cayen trên đất dốc ở huyện Krông Bông – Đắk Lắk*.

[9] Th.sỹ Ngô Văn Toại. *Hiệu quả tài chính và giá trị môi trường trong sản xuất bời lời của nông hộ tại huyện Đắk Tô, tỉnh Kon Tum*.

[10] Trần Ngọc Hải, Nguyễn Việt Khoa. *Cây bời lời đỏ-Dự án hỗ trợ chuyên ngành lâm sản ngoài gỗ Việt Nam*. Nhà xuất bản lao động, 2007.

**DANH SÁCH BAN CHỦ NHIỆM XÂY DỰNG CHƯƠNG TRÌNH,
BIÊN SOẠN GIÁO TRÌNH DẠY NGHỀ TRÌNH ĐỘ SƠ CẤP**
*(Kèm theo Quyết định số 726 /QĐ-BNN-TCCB ngày 05 tháng 4 năm 2013
của Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn)*

1. Chủ nhiệm: Ông Trần Văn Chánh - Phó hiệu trưởng Trường Trung học Lâm nghiệp Tây Nguyên

2. Phó chủ nhiệm: Ông Phùng Hữu Cần - Chuyên viên chính Vụ Tổ chức cán bộ, Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn

3. Thư ký: Ông Nguyễn Quốc Khánh - Giáo viên Trường Trung học Lâm nghiệp Tây Nguyên

4. Các ủy viên:

- Ông Ngô Văn Long, Trưởng bộ môn Trường Trung học Lâm nghiệp Tây Nguyên

- Bà Lê Thị Nga, Giáo viên Trường Trung học Lâm nghiệp Tây Nguyên

- Bà Nguyễn Thị Minh Nguyệt, Giáo viên Trường Cao đẳng nghề Cơ điện, Xây dựng và Nông lâm Trung Bộ

- Ông Trịnh Quốc Việt, Giám đốc Trung tâm Khuyến nông tỉnh Gia Lai./.

DANH SÁCH HỘI ĐỒNG NGHIỆM THU

CHƯƠNG TRÌNH, GIÁO TRÌNH DẠY NGHỀ TRÌNH ĐỘ SƠ CẤP

*(Kèm theo quyết định số 1374/QĐ-BNN-TCCBN ngày 17 tháng 6 năm 2013
của Bộ trưởng Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn)*

1. Chủ tịch: Ông Nguyễn Thành Vân, Hiệu trưởng Trường Cao đẳng nghề Công nghệ và Nông Lâm Đông Bắc

2. Thư ký: Ông Nguyễn Văn Lân, Trưởng phòng Vụ Tổ chức cán bộ, Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn

3. Các ủy viên:

- Nguyễn Viết Thông, Trưởng phòng Trường Cao đẳng Công nghệ và Kinh tế Bảo Lộc

- Bà Ngô Thị Hồng Ngát, Phó trưởng khoa Trường Cao đẳng nghề Công nghệ và Nông Lâm Nam Bộ

- Ông Trần Văn Cần, Cán bộ Công ty giống và tư vấn kỹ thuật Nông Lâm nghiệp PMT./.