BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT

THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

ĐỒ ÁN TỐT NGHIỆP

NGÀNH QUẢN LÝ CÔNG NGHIỆP

NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG TẠI CÔNG TY TNHH GIẢI PHÁP NHÀ BẾP

GVHD: VÕ THỊ XUÂN HẠNH

SVTH: NGUYỄN THỊ HƯƠNG TRÀM

MSSV: 15124056

SKL005530

Tp. Hồ Chí Minh, tháng 07/2019

TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
KHOA ĐÀO TẠO CHẤT LƯỢNG CAO

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG TẠI CÔNG TY TNHH GIẢI PHÁP NHÀ BẾP

SVTH : **NGUYỄN THỊ HƯƠNG TRÂM**
MSSV : **15124056**
Khoá : **2015**
Ngành : **QUẢN LÝ CÔNG NGHIỆP**
GVHD: **THS. VÕ THỊ XUÂN HẠNH**

.

Tp. Hồ Chí Minh, tháng 01 năm 2019.

ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT TP.HCM
KHOA ĐÀO TẠO CHẤT LƯỢNG CAO
www.fhq.hcmute.edu.vn

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

----***----

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 01 năm 2019

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Họ và tên sinh viên: Nguyễn Thị Hương Trầm MSSV: 15124056
Ngành: Quản lý Công nghiệp Lớp: 15124CL2
Giảng viên hướng dẫn: Ths. Võ Thị Xuân Hạnh ĐT: 0944247205
Ngày nhận đề tài: Ngày nộp đề tài:

1. Tên đề tài: Nâng cao hiệu quả hoạt động bán hàng tại công ty Giải pháp Nhà bếp.

2. Các số liệu, tài liệu ban đầu: Từ Phòng Kinh doanh, Phòng kế toán, website và facebook công ty TNHH Giải pháp Nhà bếp.

3. Nội dung thực hiện đề tài: Thực trạng tình hình bán hàng của Công ty TNHH Giải pháp Nhà bếp từ đó xem xét hiệu quả hoạt động bán hàng và đưa ra đề xuất nhằm cải thiện hiệu quả hoạt động bán hàng.

4. Sản phẩm: Bài luận văn tốt nghiệp ngành Quản Lý Công Nghiệp 2015

TRƯỞNG NGÀNH GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT TP.HCM
KHOA ĐÀO TẠO CHẤT LƯỢNG CAO
www.fhq.hcmute.edu.vn

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

PHIẾU NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

Họ và tên Sinh viên: ..... MSSV: .....
Ngành:.....
.....
Tên đề tài:.....
.....
Họ và tên Giáo viên hướng dẫn: .....
.....
.....

NHẬN XÉT

1. Về nội dung đề tài & khối lượng thực hiện:

.....
.....
.....
.....

2. Ưu điểm:

.....
.....
.....
.....

3. Khuyết điểm:

.....
.....
.....

4. Đề nghị cho bảo vệ hay không?

.....

5. Đánh giá loại:

.....

6. Điểm:…….(Bằng chữ:.....)

.....

Tp. *Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20…*
Giáo viên hướng dẫn
(Ký & ghi rõ họ tên)

ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT TP.HCM
KHOA ĐÀO TẠO CHẤT LƯỢNG CAO
www.fhq.hcmute.edu.vn

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

PHIẾU NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN PHẢN BIỆN

Họ và tên Sinh viên: ..... MSSV: .....
Ngành:.....
.....
Tên đề tài:.....
.....
Họ và tên Giáo viên phản biện:.....
.....
.....

NHẬN XÉT

1. Về nội dung đề tài & khối lượng thực hiện:

.....
.....
.....
.....

2. Ưu điểm:

.....
.....
.....
.....

3. Khuyết điểm:

.....
.....
.....

4. Đề nghị cho bảo vệ hay không?

.....

5. Đánh giá loại:

.....

6. Điểm:…….(Bằng chữ:.....)

.....

Tp. *Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20…*

LỜI CẢM ƠN

Với sự biết ơn và lòng tri ân sâu sắc nhất, tác giả xin kính gửi lời cám ơn đến quý thầy cô khoa Đào tạo Chất lượng cao – Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Thành phố Hồ Chí Minh đã trao sự nhiệt huyết, sự tận tâm và một bầu trời tri thức đến biết bao thế hệ sinh viên.

Tác giả xin gửi lời cảm ơn đến cô **Võ Thị Xuân Hạnh** đã tận tình hỗ trợ, hướng dẫn tác giả trong toàn bộ quá trình thực tập. Những lời khuyên bổ ích của cô đã giúp tác giả hoàn thành tốt hơn nhiệm vụ được giao trong thời gian thực tập và bài Khóa luận tốt nghiệp.

Hơn thế nữa, tác giả xin chân thành cám ơn **Công ty TNHH Giải pháp Nhà bếp** đã tạo điều kiện thuận lợi để tác giả hoàn thành thực tập tại công ty. Và đặc biệt, tác giả xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến chị **Nguyễn Thị Trinh** vì chị đã hết mình chỉ bảo trong suốt quá trình thực tập. Những ý kiến và lời khuyên của chị đã giúp tác giả có thêm kiến thức và đủ tự tin để bước vào đời. Những đề xuất, hướng dẫn của chị đã giúp tác giả hoàn thành bài luận văn này.

Một lần nữa tác giả xin chúc quý thầy cô thật nhiều sức khỏe. Chúc anh, chị trong công ty Giải pháp Nhà bếp ngày gặt hái được nhiều thành công trong công việc.

Sinh viên

Nguyễn Thị Hương Trầm.

MỤC LỤC

Trang

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP i
PHIẾU NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN ii
PHIẾU NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN PHẢN BIỆN iii
LỜI CẢM ƠN iv
MỤC LỤC v
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT viii
DANH MỤC BẢNG BIỂU ix
DANH MỤC SƠ ĐỒ x
DANH MỤC HÌNH ẢNH xi
CHƯƠNG MỞ ĐẦU 1
1. Sự cần thiết của đề tài 1
2. Mục tiêu nghiên cứu 1
3. Đối tượng nghiên cứu 1
4. Phạm vi nghiên cứu 2
5. Phương pháp nghiên cứu 2
6. Cấu trúc khóa luận 2
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY TNHH GIẢI PHÁP NHÀ BẾP 3
1.1. Khái quát về công ty TNHH Giải pháp nhà bếp 3
1.2. Quá trình hình thành và phát triển 3
1.3. Lĩnh vực kinh doanh, hoạt động của công ty 4
1.3.1. Sản phẩm kinh doanh của công ty 5
1.3.2. Cơ sở vật chất của Công ty 5
1.4. Cơ cấu tổ chức của Công ty 5
1.4.1. Cơ cấu tổ chức của công ty 6
1.4.2. Chức năng nhiệm vụ của các phòng ban 6
1.5. Quan điểm phát triển công ty 7
Kết luận chương 1 8
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG 9
BÁN HÀNG 9
2.1. Tổng quan về bán hàng 9
2.1.1. Khái niệm về bán hàng 9
2.1.2. Vai trò của bán hàng 9
2.1.3. Mục tiêu của bán hàng 9
2.1.4. Các hình thức bán hàng 10

2.1.5. Các giai đoạn bán hàng 10
2.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến việc bán hàng 13
2.2.1. Môi trường bên ngoài.....13
2.2.1.1. Môi trường vĩ mô 13
2.2.1.2. Môi trường vi mô 14
2.2.2. Môi trường bên trong 14
2.3. Các tiêu chí đánh giá hiệu quả việc bán hàng 15
2.4. Quản trị đội ngũ bán hàng 16
2.4.1. Cơ cấu đội ngũ bán hàng.....16
2.4.2. Quy mô đội ngũ bán hàng 17
2.4.3. Các hoạt động của đội ngũ bán hàng 17
2.4.3.1. Thiết lập mục tiêu, chiếc lược cho đội ngũ bán hàng.....17
2.4.3.2. Tuyển dụng đội ngũ bán hàng. 18
2.4.3.3. Đào tạo đội ngũ bán hàng.....18
2.4.3.4. Chế độ lương, thưởng, đãi ngộ của đội ngũ bán hàng.....18
2.4.3.5. Giám sát đội ngũ bán hàng 19
2.4.3.6. Đánh giá đội ngũ bán hàng.....19
Kết luận chương 2 19
CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG TẠI CÔNG TY TNHH GIẢI PHÁP NHÀ BẾP 20
3.1. Tổ chức bán hàng tại Công ty TNHH Giải pháp Nhà bếp. 20
3.1.1. Quy trình bán hàng mà đơn vị đang áp dụng.....20
3.1.2. Quy trình tiếp nhận và xử lý đơn hàng 22
3.1.3. Các hình thức thanh toán của công ty.....23
3.1.4. Các hình thức bán hàng chủ yếu của công ty.....23
3.1.4.1. Các hình thức bán hàng chủ yếu của công ty 23
3.1.4.2. Đánh giá các hình thức bán hàng của công ty. 26
3.1.5. Chính sách khuyến mãi của công ty 26
3.1.6. Những điều kiện bảo hành và bảo trì 28
3.2. Các nhân tố chủ yếu ảnh hưởng tới thực trạng quản trị bán hàng tại công ty TNHH Giải pháp Nhà bếp.....31
3.2.1. Các yếu tố bên ngoài ảnh hưởng đến doanh nghiệp 31
3.2.2. Các yếu tố bên trong ảnh hưởng đến doanh nghiệp.....33
3.3. Đánh giá hiệu quả hoạt động bán hàng tại công ty TNHH Giải pháp Nhà bếp qua một số chỉ tiêu 34

3.3.1. Chỉ tiêu doanh số, chi phí, lợi nhuận 34
3.3.2. Doanh số bán theo sản phẩm 37
3.3.3. Doanh số bán hàng theo từng nhóm khách hàng 39
3.4. Công tác quản trị đội ngũ bán hàng tại công ty TNHH Giải pháp Nhà bếp.....40
3.4.1. Yêu cầu đối với nhân viên bán hàng.....41
3.4.2. Quy trình đào tạo nguồn lực tại công ty 41
3.4.3. Chính sách khuyến khích bán hàng 43
Kết luận chương 3 44
CHƯƠNG 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ 45
HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG TẠI CÔNG TY TNHH 45
GIẢI PHÁP NHÀ BẾP 45
4.1. Nhận xét.....45
4.1.1. Ưu điểm.....45
4.1.2. Hạn chế. 46
4.2. Giải pháp.....48
4.2.1. Quản trị đội ngũ bán hàng.....48
4.2.2. Xây dựng chiến lược thị trường 49
4.2.3. Đội ngũ nhân viên giao hàng. 53
4.2.4. Hoàn thiện công tác dịch vụ sau bán hàng.....54
Kết luận chương 4 55
KẾT LUẬN 56
PHỤ LỤC 57
TÀI LIỆU THAM KHẢO 68

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Ngôn ngữ	Từ viết tắt	Nghĩa của từ
Tiếng Anh	KS	Kitchen Solution.
	GG	Google.
	BIDV	Bank for Investment and Development of Vietnamese
	CPC	Cost per Click
Tiếng Việt	TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
	ĐG	Đơn giá
	SL	Số lượng
	TT	Thành tiền
	TMCP	Thương mại Cổ phần
	TP. HCM	Thành phố Hồ Chí Minh

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Trang

Bảng 3.1: Chương trình khuyến mãi tháng 07/2018 của công ty 27

Bảng 3.2: Đội ngũ nhân viên bán hàng tại công ty KS 33

Bảng 3.3: Một số chỉ tiêu kinh doanh quý 1,2; quý 3,4 (2017) và quý 1,2 (2018) của Công ty TNHH Giải pháp nhà bếp. 35

Bảng 3.4: Doanh số bán theo từng sản phẩm của công ty TNHH Giải pháp Nhà bếp 38

Bảng 3.5: Doanh số theo từng nhóm khách hàng 39

Bảng 4.1: Dự tính chi phí mua sản phẩm về lưu kho.....51

DANH MỤC SƠ ĐỒ

Trang

Sơ đồ 1.1: Cơ cấu tổ chức Công ty TNHH Giải pháp Nhà bếp 6
Sơ đồ 1.2: Cơ cấu tổ chức phòng Kinh doanh 6
Sơ đồ 2.1: Quy trình bán hàng 11
Sơ đồ 3.1: Quy trình bán hàng công ty TNHH Giải pháp nhà bếp 20
Sơ đồ 3.2: Quy trình đào tạo nguồn lực tại công ty 42

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Trang

Hình 1.1: Logo Công ty 3
Hình 1.2: Dự án Seasons Avenue 4
Hình 1.3: Dự án An Gia Skyline.....4
Hình 3.1: Báo giá sản phẩm tại công ty TNHH Giải pháp Nhà bếp.....21
Hình 3.2: Giao diện website Công ty Giải pháp Nhà bếp.....24
Hình 3.3: Trang chủ Công ty TNHH Giải pháp Nhà bếp trên facebook 25
Hình 3.4: Thống kế số lượng người truy cập vào facebook của công ty (11/07-17/07/2018) 25
Hình 3.5: Chương trình khuyến mãi tháng 07/2018 27
Hình 3.6: Chương trình khuyến mãi tháng 08/2018 28
Hình 3.7: Trưng bày sản phẩm tại công ty.....34

CHƯƠNG MỞ ĐẦU

1. Sự cần thiết của đề tài

Việt Nam trong quá trình hội nhập nền kinh tế thị trường, mở rộng hội nhập nền kinh tế khu vực. Sau những năm thực hiện chính sách đổi mới, nền kinh tế nước ta đã đạt được những thành tựu đáng kể. Tuy nhiên, ngoài những cơ hội thì gặp không ít những thách thức trở ngại và chịu áp lực cạnh tranh rất lớn, không những trên thị trường quốc tế mà ngay cả thị trường trong nước. Nền kinh tế thị trường hiện nay có sự tham gia của rất nhiều doanh nghiệp trong cùng một lĩnh vực kinh doanh. Các doanh nghiệp cần lựa chọn cho mình một chính sách kinh doanh hiệu quả để có thể tồn tại và phát triển trên thị trường.

Những doanh nghiệp cũng đang phải đối mặt với một môi trường cạnh tranh biến động không ngừng, diễn biến phức tạp và có nhiều rủi ro, áp lực cạnh tranh ngày một gia tăng và con đường đi lên của doanh nghiệp có nhiều trở ngại hơn. Trước tình hình đó, để có thể tồn tại và phát triển, các doanh nghiệp cần có biện pháp phù hợp đẩy mạnh hoạt động bán hàng. Chỉ khi nào sản phẩm bán được trên thị trường thì doanh nghiệp mới thu hồi được vốn và đảm bảo cho quá trình kinh doanh được liên tục. Vì vậy việc đẩy mạnh hoạt động bán hàng ở doanh nghiệp là rất cần thiết. Hoạt động bán hàng chính là cầu nối liên kết giữa doanh nghiệp và sản phẩm của doanh nghiệp với người tiêu dùng, làm tác động trực tiếp đến lợi nhuận, doanh nghiệp và lợi ích của người tiêu dùng. Mục tiêu của mỗi hoạt động bán hàng không chỉ dừng lại ở việc làm thế nào để bán được hàng, mà nó còn giúp khách hàng biết đến và tin dùng sản phẩm của mình.

Nhận thức được tầm quan trọng của phát triển hệ thống bán hàng trong thực tiễn đối với các doanh nghiệp Việt Nam. Tác giả thực hiện đề tài "NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG TẠI CÔNG TY TNHH GIẢI PHÁP NHÀ BẾP" qua đó được học hỏi những kiến thức và kỹ năng thực tế.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Hệ thống hóa các kiến thức về hoạt động bán hàng và tiêu thụ sản phẩm.
- Phân tích các yếu tố ảnh hưởng tới hoạt động bán hàng của công ty TNHH Giải pháp Nhà bếp.
- Phân tích chiến lược, cách thức tổ chức hoạt động bán hàng tại công ty TNHH Giải pháp nhà bếp.
- Thông qua kết quả thực tế của doanh nghiệp tác giả có các đánh giá chủ quan và khách quan tới hệ thống bán hàng.

3. Đối tượng nghiên cứu

- Công ty TNHH Giải pháp nhà bếp;
- Các hoạt động bán hàng tại Công ty TNHH Giải pháp nhà bếp;

4. Phạm vi nghiên cứu

- Hoạt động kinh doanh của công ty TNHH Giải pháp nhà bếp;
- Thời gian nghiên cứu: trong khoảng thời gian từ 1/2017- 6/2018

5. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp thu thập dữ liệu

- Nguồn thông tin thứ cấp:
  + Tham khảo tài liệu (sách, báo và Internet) nhằm tìm hiểu về sản phẩm và các cách tiếp cận khách hàng, kinh doanh ;
  + Tham khảo các thông tin, các bài tiểu luận trên mạng Internet cũng như trong thư viện tại trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật;
  + Tham khảo các tài liệu liên quan đến lĩnh vực kinh doanh của các doanh nghiệp.
- Nguồn thông tin sơ cấp:
  + Quan sát tình hình thực tế tại doanh nghiệp về cơ cấu tổ chức, mô hình làm việc và cách thức hoạt động kinh doanh cũng như đánh giá được tình hình thực tế tại công ty.

Phương pháp phân tích thống kê và tổng hợp dữ liệu

Phương pháp so sánh được sử dụng trong phân tích hoạt động kinh doanh của công ty thông qua việc so sánh doanh thu công ty qua các tháng.

6. Cấu trúc khóa luận

Nội dung báo cáo gồm các nội dung chính sau:

Chương 1: Tổng quan về công ty TNHH Giải pháp nhà bếp.

Chương 2: Cơ sở lý luận về hoạt động bán hàng.

Chương 3: Thực trạng hoạt động bán hàng tại công ty TNHH Giải pháp nhà bếp.

Chương 4: Nhận xét và giải pháp.

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY TNHH GIẢI PHÁP NHÀ BẾP

1.1. Khái quát về công ty TNHH Giải pháp nhà bếp

Tên công ty: Công ty TNHH Giải pháp Nhà bếp.

Tên công ty tiếng Anh: Kitchen Solution Company limited.

Tên công ty viết tắt: Kitchen Solution Co., LTD.

Logo Công ty:

Hình 1.1: Logo Công ty.

Văn phòng đại diện: Lầu 9 Vietcomreal Tower, 68 Nguyễn Huệ, phường Bến Nghé, quận 1, Tp.HCM.

Cửa hàng trưng bày: 442 Liên Phường, phường Phước Long B, quận 9, Tp.HCM

Mã số thuế: 0314432427

Hotline: 1900.966.927

Website: www.kitchensolution.vn

Email: info@kitchensolution.vn

Vốn điều lệ: 1.000.000.000 đồng

Người đại diện pháp luật: bà Trần Xuân Trang, chức vụ giám đốc (chủ doanh nghiệp).

1.2. Quá trình hình thành và phát triển

Được thành lập năm 04/01/2017 với sứ mệnh mang những thiết bị gia dụng tốt nhất đến người tiêu dùng Việt Nam.

Bước đầu thành lập số lượng nhân viên còn ít, tổng số nhân viên chỉ có 4 người đến nay tháng 8 năm 2018 số lượng nhân viên là 9 người, bước đầu còn nhiều khó khăn về vốn, nhân lực và còn hạn chế về kinh nghiệm trong môi trường cạnh tranh. Tuy nhiên, với tinh thần làm việc đầy nhiệt huyết, đội ngũ nhân lực tâm huyết với nghề luôn sẵn sàng đối mặt với những khó khăn thử thách nhằm mong muốn

đưa sản phẩm tới tay người tiêu dùng, nhanh chóng hòa mình vào lĩnh vực nhằm từng bước tạo cho mình chỗ đứng.

Sau gần 2 năm hoạt động công ty đã đúc kết được nhiều kinh nghiệm và đã tạo được niềm tin với nhiều khách hàng. Công ty đã thâm nhập được thị trường và nhanh chóng triển khai hoạt động kinh doanh trong chiều hướng thuận lợi nhất đồng thời đã ký hợp đồng với nhiều đối tác lớn.

Năm 2017, KS đã cung cấp các thiết bị cho các dự án tại Hà Nội và Tp. HCM tiêu biểu có:

- Dự án Seasons Avenue tại Quận Hà Đông, Hà Nội

Hình 1.2: Dự án Seasons Avenue

- Dự án An Gia Skyline tại Quận 7, Tp. HCM

Hình 1.3: Dự án An Gia Skyline

1.3. Lĩnh vực kinh doanh, hoạt động của công ty

Mô tả kinh doanh:

Cung cấp các thiết bị nhà bếp chính hãng cho các dự án, đại lý và khách lẻ.

1.3.1. Sản phẩm kinh doanh của công ty

Một số sản phẩm công ty đang bán trên thị trường về thiết bị nhà bếp:

- Bếp
  + Bếp từ.
  + Bếp điện.
- Lò vi sóng và lò nướng
  + Lò nướng âm tủ.
  + Lò nướng hấp kết hợp.
  + Lò vi sóng kết hợp nướng âm tủ.
  + Lò vi sóng độc lập.
- Máy giặt sấy
- Máy rửa chén:
  + Máy rửa chén độc lập.
  + Máy rửa chén âm.
- Tủ lạnh:
  + Tủ lạnh side by side.
  + Tủ lạnh ướp rượu.
- Máy hút mùi:
  + Thiết kế gắn tường kính nghiêng.
  + Thiết kế âm tủ.
  + Thiết kế lắp đảo.
- Một số thiết bị khác:
  + Bản ủi.
  + Máy hút bụi.
  + Máy pha cà phê.

1.3.2. Cơ sở vật chất của Công ty

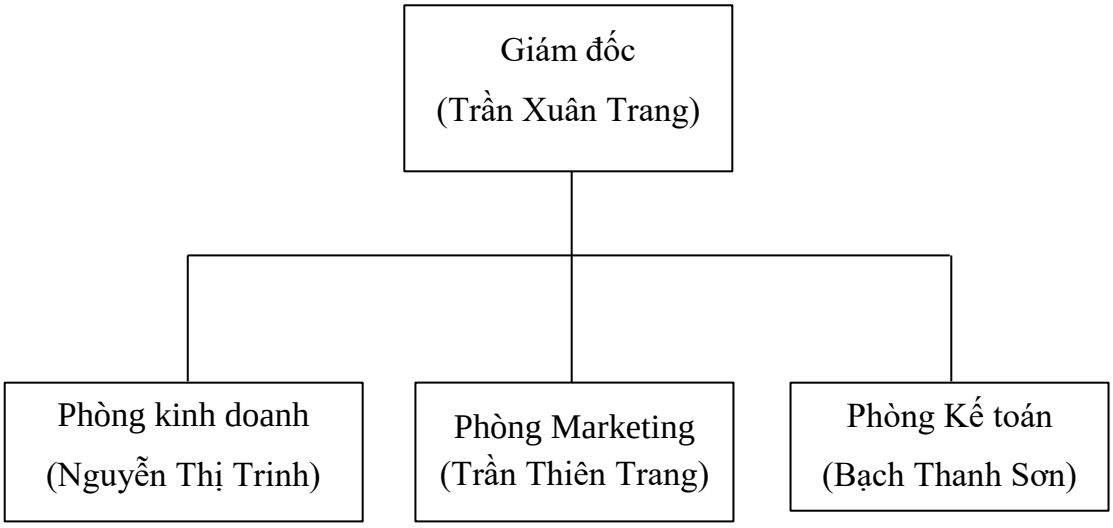
Công ty gồm 1 tòa nhà 3 tầng đặt cửa hàng trưng bày với lầu 1 là nơi trưng bày các sản phẩm chủ lực của công ty. Tầng 2 trưng bày các sản phẩm nhỏ nhẹ khác như bàn ủi, máy xay cầm tay, ấm đun,... Riêng lầu 3 là phòng làm việc của Giám đốc và các phòng ban.

1.4. Cơ cấu tổ chức của Công ty

Nguồn nhân lực luôn là một yếu tố quan trọng trong sự phát triển của công ty. Trong sự phát triển nền kinh tế hiện nay, vai trò của con người và việc sử dụng con

người luôn được đề cao. Công ty luôn coi nguồn nhân lực là tài sản quý giá, là cốt lõi của những thành công của Công ty.

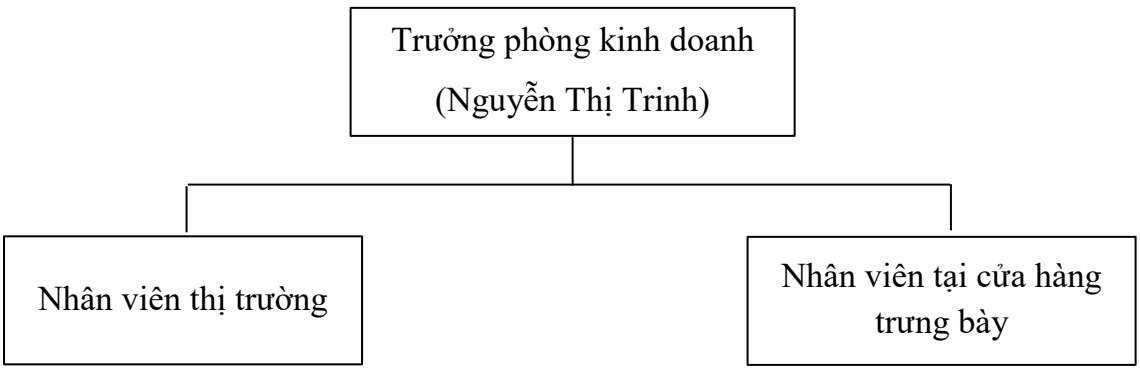
1.4.1. Cơ cấu tổ chức của công ty



Sơ đồ 1.1: Cơ cấu tổ chức Công ty TNHH Giải pháp Nhà bếp

(Nguồn: Tài liệu về nhân sự công ty).

Trong đó cơ cấu tổ chức phòng kinh doanh cụ thể như sau:



Sơ đồ 1.2: Cơ cấu tổ chức phòng Kinh doanh

(Nguồn: Tài liệu nhân sự công ty).

1.4.2. Chức năng nhiệm vụ của các phòng ban

– *Giám đốc*

Lãnh đạo và chịu trách nhiệm chung về toàn bộ các hoạt động kinh doanh của công ty và trực tiếp giải quyết các mặt công tác: tổ chức, hành chính nhân sự, các phong trào, tài chính kế toán…

– *Phòng kinh doanh*

Xây dựng các quy trình, quy định nghiệp vụ thuộc lĩnh vực của Phòng; đánh giá hiệu quả các quy trình, quy định này trong thực tế để liên tục cải tiến, giúp nâng cao hoạt động của Công ty.

Tìm kiếm và phát triển khách hàng mới thuộc nhóm khách hàng mục tiêu của Công ty.

Lập báo cáo thống kê, phân tích, đánh giá, nhận xét tình hình sản xuất kinh doanh.

Tìm kiếm, duy trì và phát triển mối quan hệ với khách hàng. Chăm sóc khách hàng theo chính sách của Công ty.

Thu thập và quản lý thông tin khách hàng và hồ sơ khách hàng theo quy định. Thu nhập, quản lý thông tin khách hàng để phục vụ cho công tác bán hàng hiệu quả.

– *Phòng Marketing*

Nghiên cứu thị trường, xác định được nhu cầu đòi hỏi, mong muốn và cả những xu thế thay đổi nhu cầu của khách hàng.

– *Phòng kế toán*

Có nhiệm vụ phản ánh các số liệu kinh tế tài chính phát sinh trong quá trình hoạt động của doanh nghiệp. Tính toán, ghi chép, phân loại, xử lý và tổng kết các số liệu có liên quan đến quá trình hoạt động và sử dụng.

Xử lý các thông tin bằng các phương pháp khoa học, cung cấp thông tin về tài chính các kết quả của hoạt động kinh doanh.

1.5. Quan điểm phát triển công ty

Mang đến sự tiện nghi, thoải mái nhất cho mái ấm gia đình người Việt, trong những năm tới đây sẽ dẫn đầu thị trường bán lẻ hàng Bosch tại Thành phố Hồ Chí Minh nói chung và khu vực Đông Sài Gòn nói riêng.

Chiến lược khách hàng của công ty sẽ tập trung vào các yếu tố:

- Tìm kiếm, duy trì và phát triển mạng lưới khách hàng
- Tạo dựng mối quan hệ hợp tác bền vững.

Đối với nghiên cứu phát triển thị trường:

- Mở rộng tốt quan hệ với các đối tác nhằm tìm kiếm thêm nhiều dự án, bên cạnh đó tăng cường các mối quan hệ hợp tác có sẵn.
- Chủ động tìm kiếm khách hàng mới trên địa bàn thành phố.

Kết luận chương 1

Với đề tài "NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG TẠI CÔNG TY TNHH GIẢI PHÁP NHÀ BẾP", nội dung chương 1 đề cập tới những thông tin cũng như khái quát sơ lược về quá trình hình thành và phát triển của doanh nghiệp, khái quát một cách tổng thể về công ty KS từ đó, mọi người có cái nhìn tổng quan về lĩnh vực mà công ty đang hoạt động, những sản phẩm của công ty.

Chương 1 là tiền đề để tác giả phân tích thực trạng bán hàng tại công ty, các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động bán hàng.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

www.hcmute.edu.vn