

BÀI 4. TỔ CHỨC BÁN HÀNG



- **Mô đun 6: TIÊU THỤ SẢN PHẨM HOA**
- **Nghề đào tạo: TRỒNG HOA CÔNG NGHỆ CAO**
- **Trình độ: SƠ CẤP 3**

MỤC TIÊU

- Trình bày được các hình thức bán hàng; các kênh bán hàng trực tuyến phổ biến

- Liệt kê được các yêu cầu lựa chọn địa điểm bán hàng; các nguyên tắc bố trí, trưng bày sản phẩm; các phương thức giao nhận hàng hóa; các hình thức thanh toán; các nội dung cơ bản của hợp đồng mua bán

- Lựa chọn được địa điểm bán hàng; kênh bán hàng trực tuyến phù hợp với sản phẩm và điều kiện thực tế của cơ sở sản xuất

- Soạn thảo được hợp đồng mua bán; tổ chức được hoạt động bán hàng trực tiếp, trực tuyến theo đúng quy định hiện hành

- Xử lý được một số tình huống thường xảy ra khi bán hàng



NỘI DUNG

01. Giới thiệu chung về bán hàng

02. Bán hàng trực tiếp

03. Bán hàng trực tuyến

04. Một số hoạt động/dịch vụ liên quan đến bán hàng





Phần 1

GIỚI THIỆU CHUNG VỀ BÁN HÀNG

1.1. Khái niệm về bán hàng

“ Bán hàng là hoạt động kinh tế nhằm bán được hàng hóa của nhà sản xuất cho tất cả các đối tượng tiêu dùng khác nhau trong xã hội ”



1.2. Các hình thức bán hàng



Bán buôn

a/ Phân loại theo
quy mô bán hàng

Bán lẻ



1.2. Các hình thức bán hàng

b/ Phân loại theo
cách thức bán hàng

Bán hàng trực tiếp



Bán hàng theo hợp đồng



Bán hàng qua internet



Bán hàng qua điện thoại



1.2. Các hình thức bán hàng



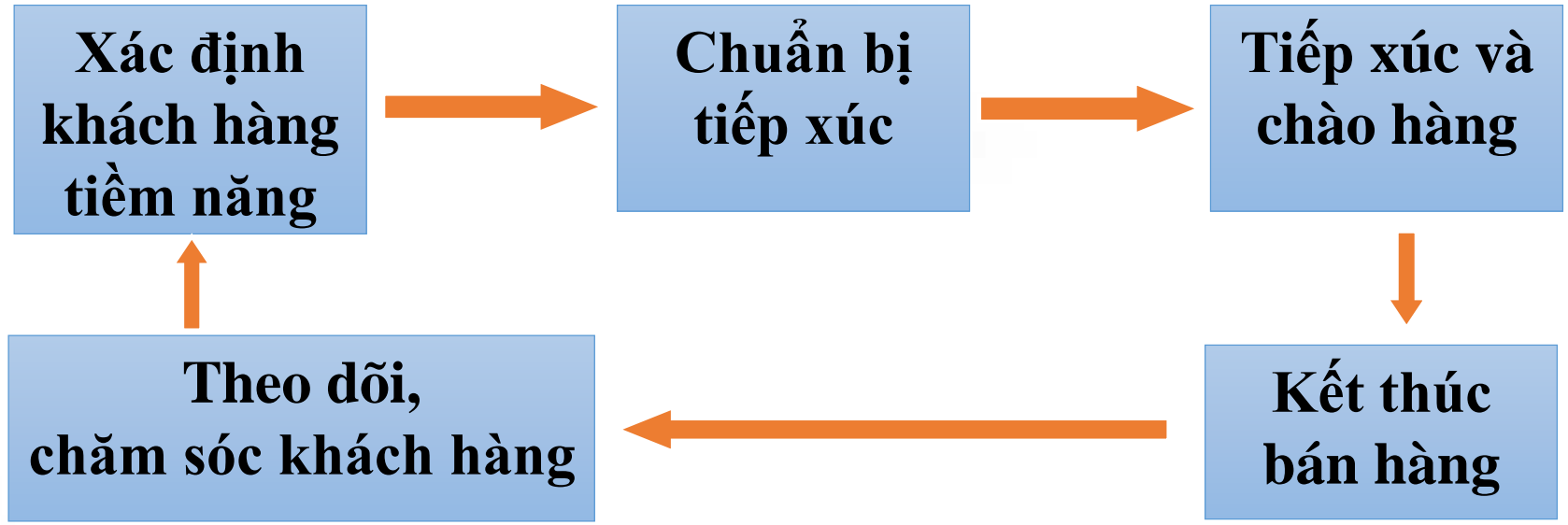
Bán hàng tại chỗ

c/ Phân loại theo
địa điểm bán hàng

Bán hàng lưu động



1.3. Chu trình bán hàng





Phần 2

BÁN HÀNG TRỰC TIẾP



2.1. Lựa chọn địa điểm bán hàng

Địa điểm bán hàng: là nơi phân phối sản phẩm, là vị trí mà khách hàng có thể tiếp cận sản phẩm của cơ sở sản xuất

Một số địa điểm có thể lựa chọn để bán hoa tươi



Bán hoa tại vườn

Một số địa điểm có thể lựa chọn để bán hoa tươi



Bán hoa tại chợ



Bán hoa tại siêu thị

Một số địa điểm có thể lựa chọn để bán hoa tươi



Bán hoa tại Hội chợ triển lãm

Một số lưu ý khi lựa chọn địa điểm bán hàng



**Loại
địa điểm**



Vị trí



Chi phí



**Sự an toàn,
thuận tiện**



**Trang
thiết bị**



2.2. Tổ chức trưng bày sản phẩm tại quầy hàng/cửa hàng

“Nghệ thuật trưng bày sản phẩm được ví như người bán hàng thầm lặng”

** Lợi ích của việc trưng bày sản phẩm*

- Đối với người mua
- Đối với người bán

* Nguyên tắc trưng bày sản phẩm tại cửa hàng



- Dễ tiếp cận, dễ nhìn và dễ lấy
- Cung cấp thông tin: chủng loại, nguồn gốc, giá cả,.. rõ ràng, dễ đọc
- Tránh xếp chồng sản phẩm lên cao hoặc để lộn xộn

* Một số kỹ thuật trưng bày sản phẩm tại cửa hàng hoa tươi



- Trưng bày theo từng nhóm, từng thể loại sản phẩm
- Trưng bày theo kích cỡ sản phẩm
- Trưng bày theo màu sắc sản phẩm

2.3. Tư vấn, bán hàng trực tiếp



Tư vấn bán hàng trực tiếp là công việc diễn ra hằng ngày tại cửa hàng/quầy hàng của các nhân viên bán hàng

2.3. Tư vấn, bán hàng trực tiếp

1/ Chào đón
KH

2/ Tìm hiểu
nhu cầu của
KH

3/ Tư vấn
bán hàng

4/ Xử lý đơn
hàng



BÀI TẬP



Yêu cầu bài tập: Tìm hiểu cách thức trưng bày sản phẩm tại các cửa hàng hoa tươi và viết báo cáo theo mẫu

BÁO CÁO THAM QUAN THỰC TẾ TẠI CỬA HÀNG HOA TƯƠI

1. Tên cửa hàng 1:

.....

1.1 Địa chỉ:

.....

1.2 Các sản phẩm tại cửa hàng:

.....

1.3 Mô tả, cách thức trưng bày tại cửa hàng
(trưng bày theo nguyên tắc gì, vật dụng hỗ trợ
trưng bày, ...), đính kèm hình ảnh minh họa

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

1.4 Nhận xét chung về cách thức trưng bày
(đẹp, hợp lý, thuận tiện hay lộn xộn, khó
nhìn,)

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

2. Tên cửa hàng 2:

2.1

.....

2.2

.....



Phần 3

BÁN HÀNG TRỰC TUYẾN

3.1. Giới thiệu chung về bán hàng trực tuyến

“ Bán hàng trực tuyến là hình thức giao dịch, mua bán sản phẩm, dịch vụ trong môi trường Internet ”



* Lợi ích của bán hàng trực tuyến

ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP

- Tiết kiệm chi phí
- Giá cả cạnh tranh
- Kiểm soát được sản phẩm bán ra
- Hiểu biết rõ hơn về hành vi, động cơ mua hàng của khách hàng
- Không cần duy trì hàng tồn kho quá nhiều

ĐỐI VỚI NGƯỜI TIÊU DÙNG

- Dễ dàng tiếp cận sản phẩm
- Mua sắm với mức giá rẻ hơn
- Mua sắm mọi lúc, mọi nơi, tiện lợi, nhanh chóng
- Tiết kiệm thời gian, công sức
- Trải nghiệm mua sắm tốt hơn



* Hạn chế của bán hàng trực tuyến

- ✓ Chính sách bán hàng còn hạn chế
- ✓ Khó khăn trong bảo mật thông tin doanh nghiệp và thông tin khách hàng
- ✓ Khó xây dựng lòng tin khách hàng



3.2. Một số hình thức bán hàng trực tuyến phổ biến

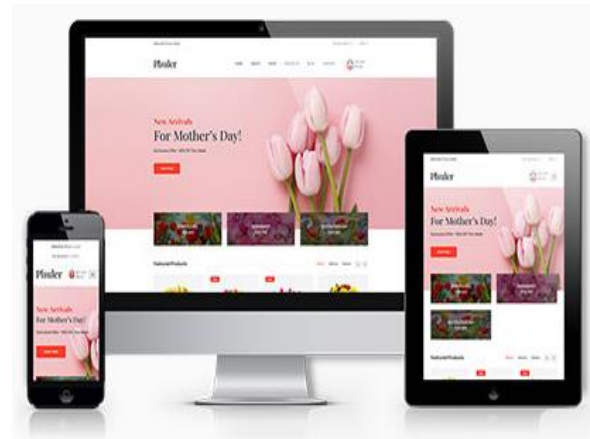
“
Bán hàng qua
website của
doanh nghiệp
”

“
Bán hàng
qua mạng
xã hội
”

“
Bán hàng qua
các sàn thương
mại điện tử
”



3.3. Tổ chức bán hàng trực tuyến



1/ Chuẩn bị nội dung

2/ Đăng tải sản phẩm/dịch vụ

3/ Tư vấn bán hàng online

4/ Xử lý đơn hàng

BÀI TẬP





Yêu cầu bài tập: Chọn 1 sản phẩm hoa đang kinh doanh bất kỳ. Hãy thực hiện chào bán sản phẩm đó trên trang facebook.

Hướng dẫn thực hiện:

- Tạo tài khoản facebook bán hàng (nếu chưa có tài khoản)
- Viết bài giới thiệu sản phẩm
- Chụp hình sản phẩm
- Đăng bài viết và hình ảnh sản phẩm lên trang facebook bán hàng



Phần 4

MỘT SỐ HOẠT ĐỘNG/DỊCH VỤ LIÊN QUAN ĐẾN BÁN HÀNG

4.1. Hợp đồng mua bán

** Các nguyên tắc khi soạn thảo hợp đồng mua bán*



1

Mỗi văn bản hợp đồng chỉ điều chỉnh một quan hệ hợp đồng

2

Hợp đồng song vụ hay đơn vụ

3

Sử dụng đúng ngôn ngữ hợp đồng

4

Không có gì là tuyệt đối

5

Xây dựng kịch bản cho các bên

** Các bước soạn thảo hợp đồng mua bán*



Bước 1

Soạn thảo các thông tin ban đầu

Bước 2

Soạn thảo điều khoản, điều kiện trong hợp đồng

Bước 3

Soạn thảo cam kết thực hiện hợp đồng

4.2. Giao nhận hàng hóa



**Giao nhận tại nơi
cung cấp**



**Giao nhận cho đơn
vị vận chuyển**



**Giao nhận tại địa
điểm người mua**

** Các phương thức giao nhận hàng hóa*

** Các bước giao nhận hàng hóa*



Bước 1

Chuẩn bị giao nhận

Bước 2

Thực hiện giao nhận

4.3. Thanh toán

** Lựa chọn phương thức thanh toán*



Phương thức thanh toán
trả ngay

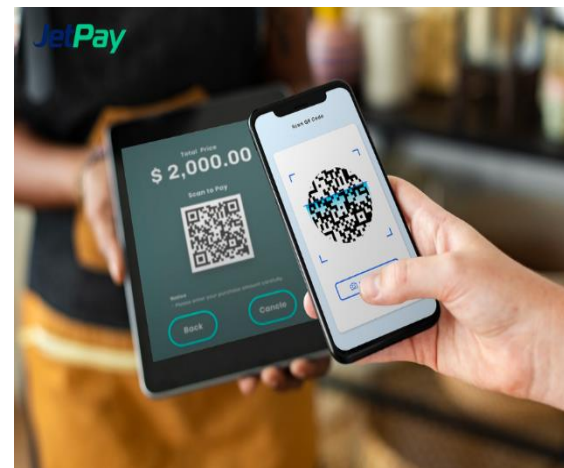
Phương thức thanh toán
trả chậm

4.3. Thanh toán

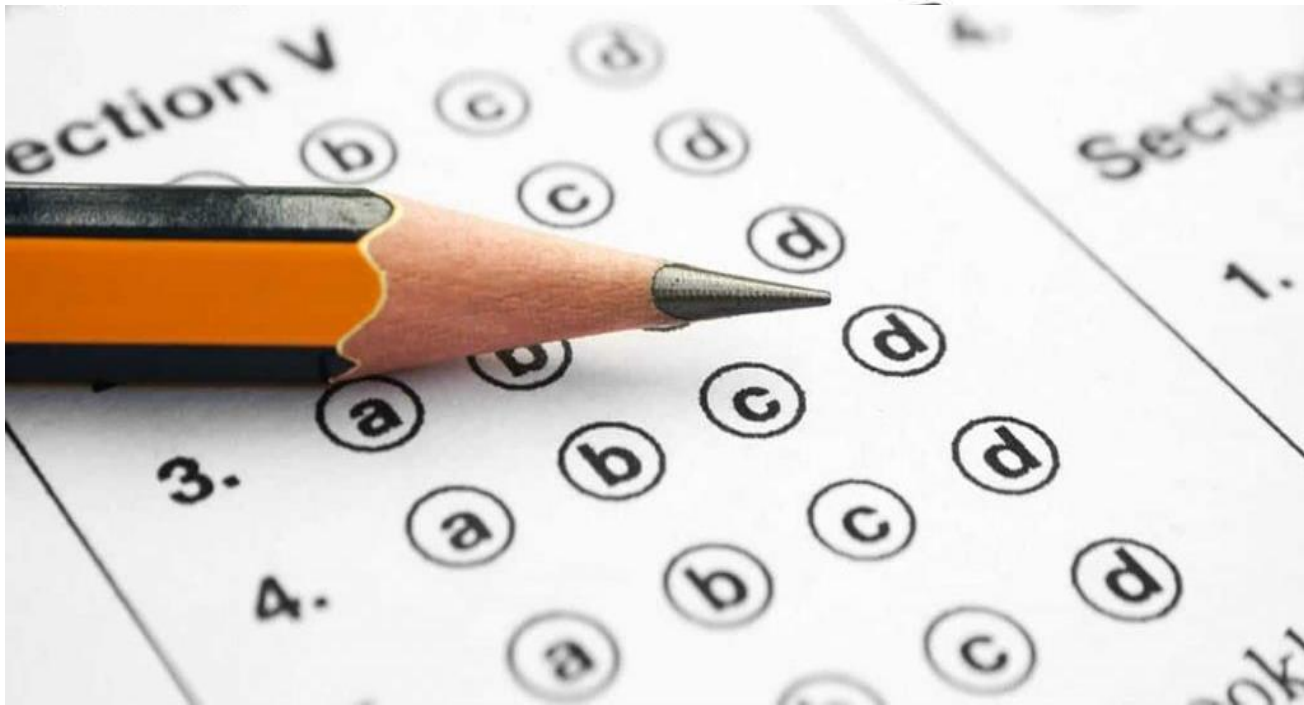
** Lựa chọn hình thức thanh toán*

“
Thanh toán
bằng tiền mặt
”

“
Thanh toán
điện tử
”



CỦNG CỐ KIẾN THỨC



*** Chọn câu trả lời “Đúng” hoặc “Sai”**

tt	Câu hỏi	Đúng	Sai
1	Bán hàng qua mạng xã hội giúp doanh nghiệp tiếp cận nhiều khách hàng hơn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Phương thức thanh toán trả chậm là người mua được phép thanh toán nhiều lần cho đến khi trả đủ số tiền cho người bán	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Bán hàng online dễ xây dựng lòng tin với khách hàng hơn bán hàng trực tiếp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Thuyết phục khách hàng phải dựa trên cơ sở lợi ích thật của sản phẩm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GHI NHỚ



- Chu trình bán hàng bao gồm các bước: Xác định khách hàng mục tiêu, chuẩn bị tiếp xúc, tiếp xúc chào hàng, kết thúc bán hàng, theo dõi và chăm sóc khách hàng
- Tùy vào điều kiện thực tế, các cơ sở kinh doanh có thể tổ chức bán hàng trực tiếp, trực tuyến hoặc kết hợp cả hai
- Có nhiều hình thức giao nhận hàng hóa và thanh toán khác nhau. Các cơ sở nên lựa chọn hình thức phù hợp với sản phẩm kinh doanh và đảm bảo sự tiện lợi cho khách hàng
- Thực hiện các thủ tục mua bán, hợp đồng mua bán đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật.



XIN CẢM ƠN!



DANH SÁCH NHÓM BIÊN SOẠN

1. Lê Thị Kim Phượng (Chủ biên)
2. Nguyễn Thị Duy Khoa
3. Đặng Thị Mộng Quyên
4. Lê Thị Hương Giang