



TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP TP.HCM



KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

NGHIỆP VỤ BÁN HÀNG

Giảng viên: Th.S. Nguyễn Ngọc Long

Email: Lnguyen647@gmail.com

Weblogs: LNGUYEN647.VNWEBLOGS.VN

Mobile: 098 9966927

Nội dung

Chương 1: Tổng quan môn học nghiệp vụ bán hàng

Chương 2: Các điều kiện để trở thành người bán hàng giỏi

Chương 3: Các kỹ năng cơ bản

Chương 4: Các kỹ năng bán hàng

Chương 5: Chăm sóc khách hàng

Chương 6: Quản lý lực lượng bán hàng

Chương 7: Hướng dẫn kiến tập nghiệp vụ bán hàng

Tài liệu tham khảo và Thời lượng môn học

Tài liệu tham khảo

- Giáo trình Marketing căn bản của TS. Nguyễn Minh Tuấn.
- Giáo trình Nghiệp vụ bán hàng của Th.S Võ Thị Thúy Hoa.
- Quản trị Marketing của Philip Kotler do PTS. Vũ Trọng Hùng dịch, NXB Thống kê
- Các sách báo, website về quản lý bán hàng

Thời lượng: 75 tiết.

Yêu cầu:

- Hiện diện 80% tổng thời lượng trở lên
- Cơ chế điểm: 30% tiểu luận + 20% kiểm tra + 50% thi

Chương 1- Tổng quan

1. Khái niệm, vai trò, vị trí của hoạt động bán hàng trong kinh doanh
2. Khái niệm, chức năng, nhiệm vụ của quản trị bán hàng
3. Đối tượng, phạm vi, phương pháp nghiên cứu môn học
4. Lợi ích của hoạt động bán hàng
5. Những vấn đề của nghề bán hàng thế kỷ 21

Khái niệm bán hàng

“Bán hàng là hoạt động thực hiện sự trao đổi sản phẩm hay dịch vụ của người bán chuyên cho người mua để được nhận lại từ người mua tiền hay vật phẩm hoặc giá trị trao đổi đã thỏa thuận”



Vai trò của bán hàng



Lưu chuyển hàng hóa



Cân bằng lượng cung cầu



Lưu thông tiền tệ

Selling



Thỏa mãn nhu cầu của người mua & người bán

Vị trí của bán hàng

Phân biệt bán hàng và Marketing



Vị trí của bán hàng



Các loại bán hàng

1. Căn cứ theo địa điểm bán hàng
2. Căn cứ theo quy mô bán hàng
3. Căn cứ theo sự sở hữu hàng hóa
4. Căn cứ theo hình thái của hàng hóa
5. Căn cứ theo thời điểm thực thi giao dịch
6. Căn cứ theo hình thức địa điểm bán hàng
7. Căn cứ theo đối tượng mua hàng

Nhiệm vụ của người bán hàng

- Thăm dò
- Xác định mục tiêu
- Cung cấp thông tin
- Bán hàng
- Chăm sóc khách hàng
- Thu thập thông tin
- Phân phối hàng

Đối tượng, Phạm vi, Phương pháp

Đối tượng

- Hoạt động bán hàng
- Các kỹ năng cơ bản
- Hoạt động quản lý bán hàng

Phạm vi

- Bán hàng và marketing
- Nhân sự trong bán hàng

Phương pháp

- Nắm vững lý thuyết
- Phân tích tình huống thực tế
- Dùng các phương pháp thống kê, so sánh, trừu tượng
- Khảo sát thực tế

Lợi ích nghề bán hàng

Doanh nghiệp:
Tồn tại và phát triển



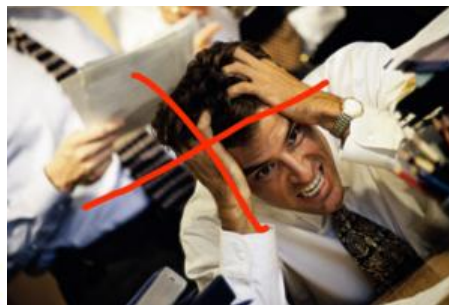
Khách hàng:
Đáp ứng nhu cầu



Bản thân: Phục vụ người
khác, kiếm sống và phát
triển bản thân

Những quan điểm sai lệch

- Người mồm mép mới bán được hàng
- Chỉ biểu thị bằng các con số
- Nghề bán hàng bấp bênh
- Bán hàng là nghề thấp kém
- Bán hàng là nghề không có tương lai



Bán hàng trong thế kỷ 21

- Bán hàng quốc tế, đa quốc gia
 - Thông thạo về văn hóa
 - Thông thạo về ngôn ngữ
- Trình độ khách hàng và bán hàng ngày càng đa dạng
- Hiệp hội người tiêu dùng và bảo hộ
- Chuẩn mực đạo đức và tính chuyên nghiệp
- Bán hàng điện tử

Question

1. Quan điểm bán hàng được bạn đồng ý? Quan điểm riêng.
2. Bất lợi của bán hàng? Vì sao TQ thời phong kiến cấm thương mại?
3. Vai trò của nghề BH? Vai trò quan trọng nhất?
4. Nêu các loại bán hàng khác nhau?
5. Lợi ích của nghề bán hàng?
6. Những nhận xét sai lầm về nghề bán hàng? Nguyên nhân?
7. Giải thích việc cho rằng bán hàng là không có cơ hội tiến thân?
8. Lý do người nhanh nhẩu có thể không bán hàng hiệu quả?
9. Bán hàng thiên về xã hội hơn là con số?
10. Lịch sử bán hàng? Triết lý từng giai đoạn? Nguồn gốc ra đời?
11. Xu thế bán hàng của thế kỷ 21?
12. Thông tin bùng nổ ảnh hưởng đến bán hàng n.t.n?
13. Vì sao quy mô bán hàng ngày càng mở rộng và phức tạp?

Cám ơn
sự tham dự của các bạn