

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH**  
**KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH**



**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**ĐỀ TÀI:**

**GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN VÀ THÚC ĐẨY  
HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN ASOFT**

*GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:*

**TS NGUYỄN ĐÌNH KHIÊM**

*SINH VIÊN THỰC HIỆN:*

**PHẠM THỊ NGỌC ÁNH**

**Mã số SV: 2011549758**

**Lớp: 20DQT1B**

*Thành phố Hồ Chí Minh – Năm 2023*

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH**  
**KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH**



**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**ĐỀ TÀI:**

**GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN VÀ THỨC ĐẨY  
HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN ASOFT**

*GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:*

**TS NGUYỄN ĐÌNH KHIÊM**

*SINH VIÊN THỰC HIỆN:*

**PHẠM THỊ NGỌC ÁNH**

**Mã số SV: 2011549758**

**Lớp: 20DQT1B**

*Thành phố Hồ Chí Minh – Năm 2023*



## LỜI CẢM ƠN

Tự hào vì bản thân là một sinh viên thuộc Khoa Quản trị Kinh doanh tại Trường Đại học Nguyễn Tất Thành, suốt quá trình thực hiện nghiên cứu đề tài thực tế này, ngoài việc tự cố gắng hết sức của bản thân, em cũng nhận được rất nhiều sự hỗ trợ quý báu.

Trước hết, em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến các Thầy Cô và đặc biệt là Giảng viên hướng dẫn: thầy Tiến sĩ Nguyễn Đình Khiêm đã tận tình hướng dẫn em trong suốt quá trình em thực hiện đề tài nghiên cứu khóa luận này.

Xin chân thành cảm ơn anh Nguyễn Cao Phước – Trưởng phòng Kinh doanh, cùng với toàn thể các cán bộ anh chị nhân viên thuộc đơn vị Công ty Cổ phần ASOFT đã nhiệt tình giúp đỡ, tạo điều kiện cũng như cung cấp tài liệu và thông tin cần thiết để em có thể hoàn thành đề tài khóa luận tốt nghiệp.

Bài làm này là toàn bộ quá trình thực tập và được trải nghiệm tại công ty do chính bản thân em đã nỗ lực cố gắng và thực hiện một cách hoàn chỉnh nhất. Song với điều kiện thời gian còn hạn hẹp cũng như kinh nghiệm và trình độ kiến thức của bản thân còn bị hạn chế, chưa được tiếp cận với thực tiễn nhiều nên trong bài làm không tránh khỏi những thiếu sót mà bản thân chưa nhận thức được. Em rất mong nhận được sự góp ý của các Thầy Cô để đề tài này được hoàn thiện hơn, giúp em nâng cao ý thức phục vụ tốt hơn vào thực tế sau này.

Em xin chân thành cảm ơn./.

*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 29 tháng 9 năm 2023*

**Sinh viên thực hiện**

Phạm Thị Ngọc Ánh

## **LỜI CAM ĐOAN**

Đề tài của khóa luận này là do em thực hiện dưới sự giúp đỡ của thầy cô và các anh chị nhân viên tại công ty Cổ phần ASOFT. Em xin cam đoan các số liệu thu thập và kết quả phân tích trong đề tài là trung thực, đề tài không trùng với bất kỳ đề tài nghiên cứu khoa học nào.

*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 29 tháng 9 năm 2023*

**Sinh viên thực hiện**

Phạm Thị Ngọc Ánh

# PHẦN MỞ ĐẦU

## 1. Lý do chọn đề tài

Hoạt động bán hàng là quá trình kinh doanh nhằm đưa sản phẩm hoặc dịch vụ từ nhà sản xuất đến các đối tượng tiêu dùng khác nhau trong xã hội với mục tiêu gia tăng doanh số và thực hiện lợi nhuận. Lợi nhuận là chỉ tiêu chất lượng phản ánh kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh của một doanh nghiệp. Bán hàng là một bước quan trọng trong chuỗi sản xuất kinh doanh và thường quyết định thành công hoặc thất bại của doanh nghiệp. Hoạt động bán hàng mang lại nhiều lợi ích, bao gồm lợi ích đối với xã hội, người tiêu dùng, doanh nghiệp và nhân viên.

Trong bối cảnh kinh tế thị trường ngày nay, bán hàng trở nên ngày càng khó khăn do sự đa dạng của thị trường và sự yêu cầu ngày càng cao về chất lượng của sản phẩm, dịch vụ. Cạnh tranh trong việc thu hút khách hàng trở nên khốc liệt hơn bao giờ hết. Trong ngành công nghiệp Công nghệ thông tin (CNTT), tình hình vẫn duy trì sự tăng trưởng. Năm 2021, tổng doanh thu của ngành Công nghệ thông tin – Viễn thông (CNTT-VT) đạt 136,153 tỷ USD, tăng 9% so với năm 2020. Số lượng doanh nghiệp công nghệ số tại Việt Nam cũng gia tăng, đạt 64.000 doanh nghiệp vào năm 2021, tăng 9,5% so với năm 2020. Doanh thu CNTT-VT ước tính đạt 57 tỷ USD trong 5 tháng đầu năm 2022, tăng 8,5% so với cùng kỳ năm 2021.

Việt Nam hiện đang trải qua một giai đoạn phát triển mạnh mẽ, với nhu cầu chuyển đổi số tăng cao, đặc biệt trong lĩnh vực phần mềm và giải pháp hỗ trợ doanh nghiệp. Tuy nhiên, sự cạnh tranh trong ngành này cũng tăng lên. Tất cả các doanh nghiệp trên thị trường phải đối mặt với sự cạnh tranh mạnh mẽ và phải có chiến lược kinh doanh hợp lý để tồn tại và phát triển. Công ty Cổ phần ASOFT, là một doanh nghiệp cung cấp giải pháp và dịch vụ hỗ trợ quản lý doanh nghiệp trên nền tảng chuyển đổi số, đã có thâm niên 21 năm cung cấp dịch vụ cho các doanh nghiệp hàng đầu ở Việt Nam và quốc tế.

Tuy nhiên, trong thời kỳ cạnh tranh khốc liệt, ASOFT cần phải xem xét và cải thiện chiến lược bán hàng của mình để thu hút nhiều khách hàng hơn. Điều

này bao gồm việc hiểu rõ hơn về mong muốn của khách hàng để đáp ứng nhu cầu của họ, từ đó cải thiện thị phần và thương hiệu của công ty. Trong quá trình thực tập và làm việc tại ASOFT, em đã nhận thấy rằng công ty chưa đặt sự tập trung đủ lớn vào hoạt động bán hàng và cần thiết lập các giải pháp để cải thiện hoạt động này và đào tạo đội ngũ bán hàng để trở thành chuyên gia trong lĩnh vực này. Do đó, đề tài nghiên cứu "Giải pháp hoàn thiện và thúc đẩy hoạt động bán hàng tại Công ty Cổ phần ASOFT" được lựa chọn để giúp công ty nhận biết và giải quyết các thách thức này và cải thiện hiệu suất kinh doanh trong tương lai.

## **2. Mục tiêu và câu hỏi nghiên cứu**

**Mục tiêu tổng quát:** Đưa ra giải pháp hoàn thiện và thúc đẩy hoạt động bán hàng tại Công ty Cổ phần ASOFT.

### **Mục tiêu cụ thể:**

- Vận dụng khung lý luận “hoạt động bán hàng trong doanh nghiệp” vào đề tài nghiên cứu;
- Phân tích và đánh giá thực trạng hoạt động bán hàng tại ASOFT. Tổng hợp các điểm mạnh và điểm yếu trong hoạt động bán hàng làm cơ sở đề xuất giải pháp hoàn thiện đề tài;
- Đề xuất các giải pháp hoàn thiện và thúc đẩy hoạt động bán hàng tại Công ty Cổ phần ASOFT.

### **Câu hỏi nghiên cứu:**

- i. Hoạt động bán hàng của Công ty Cổ phần ASOFT đang diễn ra như thế nào?
- ii. Những nhân tố nào ảnh hưởng đến hoạt động bán hàng của Công ty Cổ phần ASOFT?
- iii. Những nhân tố đó đã ảnh hưởng như thế nào đến hoạt động bán hàng của Công ty Cổ phần ASOFT?
- iv. Công ty Cổ phần ASOFT có những điểm mạnh và điểm yếu nào?
- v. Giải pháp nào cần thực hiện để hoàn thiện và thúc đẩy hoạt động bán hàng của Công ty Cổ phần ASOFT?

## **3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

**Đối tượng nghiên cứu chính:** Hoạt động bán hàng tại công ty Cổ phần ASOFT.

**Khách thể nghiên cứu:** Công ty Cổ phần ASOFT, các hoạt động trong ngành Công nghệ thông tin – Viễn thông.

**Phạm vi nghiên cứu:**

– Phạm vi về nội dung: Các vấn đề nghiên cứu trong đề tài bao gồm tất cả những yếu tố liên quan và tác động đến hoạt động bán hàng như: tổng quan các nhân tố vĩ mô, vi mô, các yếu tố chất lượng dịch vụ khách hàng, điểm mạnh và điểm yếu, các chính sách bán hàng, các nhân tố marketing, cơ sở vật chất và đội ngũ bán hàng,... tại công ty Cổ phần ASOFT.

– Phạm vi về không gian: Bài báo cáo nghiên cứu các giải pháp hoàn thiện và thúc đẩy hoạt động bán hàng tại công ty Cổ phần ASOFT.

– Phạm vi về thời gian: Phạm vi thời gian từ ngày 7/2023 – 9/2023; Các thông tin và số liệu phục vụ cho bài nghiên cứu bắt đầu từ năm 2020 – 2022.

**4. Phương pháp nghiên cứu**

Trong quá trình thực hiện đề tài, em có sử dụng một số phương pháp nghiên cứu thu thập dữ liệu thứ cấp:

- Dữ liệu được thu thập từ các nguồn tài liệu bên trong và bên ngoài công ty như sách báo, Internet, trang web, văn bản của Công ty.
- Quan sát, suy luận, logic học, tư duy, tổng hợp và phân tích để đưa ra nhận xét và kiến nghị.

**5. Bố cục của đề tài khóa luận**

Ngoài phần mục lục, mở đầu, kết luận và tài liệu tham khảo thì nội dung đề tài được chia làm 3 chương:

- Chương 1: Cơ sở lý luận về hoạt động bán hàng;
- Chương 2: Phân tích thực trạng hoạt động bán hàng tại Công ty Cổ phần ASOFT;
- Chương 3: Giải pháp hoàn thiện và thúc đẩy hoạt động bán hàng tại Công ty Cổ phần ASOFT.