

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	i
LỜI CAM ĐOAN	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT	viii
DANH MỤC HÌNH ẢNH.....	ix
DANH MỤC BẢNG BIỂU	x
DANH MỤC SƠ ĐỒ	xi
DANH MỤC BIỂU ĐỒ.....	xii
LỜI MỞ ĐẦU.....	xiii
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN	1
1.1. Khái niệm về hoạt động bán hàng.....	1
1.1.1. Hoạt động bán hàng	1
1.1.2. Bản chất của hoạt động bán hàng.....	1
1.1.3. Vai trò của hoạt động bán hàng.....	2
1.1.4. Quy trình thực hiện bán hàng	2
1.2. Khái niệm quản trị hoạt động bán hàng	6
1.2.1. Xây dựng mục tiêu bán hàng.....	7
1.2.2. Xây dựng cấu trúc, tổ chức lực lượng bán hàng	8
1.2.3. Tuyển dụng và đào tạo nhân viên bán hàng	9
1.2.4. Xây dựng và triển khai kế hoạch bán hàng	10
1.3. Các nhân tố ảnh hưởng tới hoạt động bán hàng	14
1.3.1. Môi trường vĩ mô.....	14
1.3.2. Môi trường vi mô.....	15
1.4. Khái niệm về vận tải đường bộ.....	17
1.5. Chỉ tiêu đánh giá sự phát triển của dịch vụ vận tải	18
1.6. Khái niệm về vận chuyển Door to door	19
1.7. Khái niệm giao nhận vận tải.....	21
TÓM TẮT CHƯƠNG 1.....	22

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG QUẢN TRỊ BÁN HÀNG TẠI CÔNG TY TNHH TM-DV VẬN TẢI THANH NGỌC	23
2.1. Giới thiệu doanh nghiệp.....	23
2.1.1. Lịch sử hình thành	23
2.1.2. Sứ mạng tầm nhìn	24
2.1.1.1. Sứ mệnh.....	24
2.1.1.2. Tầm nhìn.....	24
2.1.1.3. Giá trị cốt lõi.....	25
2.1.3. Chức năng và nhiệm vụ, mục tiêu của công ty	25
2.1.1.4. Chức năng.....	25
2.1.1.5. Nhiệm vụ	26
2.1.3.1. Mục tiêu	26
2.1.4. Lĩnh vực kinh doanh của công ty.....	27
2.1.5. Sơ đồ tổ chức nhân sự	27
2.2. Phân tích kết quả SXKD của Công ty 03 năm gần đây nhất.....	30
2.2.1. Kết quả SXKD của Công ty 03 năm gần đây nhất.....	30
2.2.2. Biểu đồ kết quả hoạt động kinh doanh.....	31
2.3. Phân tích môi trường bên ngoài và bên trong doanh nghiệp.....	32
2.3.1. Thực trạng tình hình kinh tế xuất nhập khẩu hiện nay	32
2.3.2. Môi trường bên ngoài.....	35
2.3.2.1. Môi trường vĩ mô	35
2.3.2.2. Môi trường vi mô	38
2.3.3. Môi trường bên trong doanh nghiệp	43
2.3.3.1. Nguồn nhân lực	43
2.3.3.2. Cơ sở vật chất	43
2.3.3.3. Tài Chính	45
2.4. Thực trạng quản trị bán hàng tại Công ty TM-DV Vận Tải Thanh Ngọc	46
2.4.1. Sơ đồ tổ chức bộ máy bán hàng của Công ty Thanh Ngọc.....	46
2.4.2. Nhận xét, đánh giá.....	49
2.5. Tổ chức lực lượng bán hàng ở Công ty Thanh Ngọc	49

2.5.1.	Tổ chức bán hàng theo khách hàng	49
2.5.2.	Cơ cấu bán hàng hỗn hợp	49
2.6.	Tuyển dụng và đào tạo	50
2.6.1.	Tuyển dụng	50
2.6.2.	Đào tạo nhân sự bán hàng	51
2.6.2.1.	Đối với nhân viên kinh doanh	51
2.6.2.2.	Đối với nhân viên giao nhận.....	52
2.7.	Chiến lược bán hàng của Công ty Thanh Ngọc	52
2.7.1.	Chiến lược bán hàng cá nhân.....	52
2.7.2.	Chiến lược bán hàng tư vấn	52
2.8.	Quy Trình bán hàng của công ty Thanh Ngọc	53
2.8.1.	Vận chuyển hàng hóa cảng biển.....	53
2.8.2.	Vận chuyển hàng hóa nội địa	56
2.9.	Nhận xét quy trình bán hàng của Công ty TNHH TM-DV Vận Tải Thanh Ngọc.....	57
2.9.1.	Hoạt động xử lý kho bãi.....	57
2.9.1.1.	Quản lý kho bãi	57
2.9.1.2.	Kiểm kê và xử lý hàng hóa	57
2.9.1.3.	Quản lý rủi ro	57
2.9.1.4.	Xử lý đơn hàng	57
2.9.2.	Tối ưu hoá hoạt động Logistics của công ty.....	58
2.9.2.1.	Hợp tác cùng phát triển.....	58
2.9.2.2.	Sử dụng công nghệ thông tin.....	58
2.9.2.3.	Tối ưu hóa đội ngũ vận tải.....	59
2.9.2.4.	Đánh giá và cải thiện.....	59
2.9.3.	Phân khúc thị trường	59
2.9.4.	Hoạt động marketing	60
2.10.	Một số chính sách của công ty Thanh Ngọc	61
2.10.1.	Phát triển mối quan hệ dài hạn.....	61
2.10.2.	Nghiên cứu và phân đoạn thị trường liên tục.....	61
2.10.3.	Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ.....	61

2.11. Chính sách bồi thường thiệt hại	61
2.12. Chính sách giá cạnh tranh	62
2.12.1. Chính sách giá theo quãng đường/ khối lượng vận chuyển ...	62
2.12.2. Giá ưu đãi và khuyến mãi.....	63
2.12.3. Giá đối với doanh nghiệp trung thành	63
2.13. Đánh giá hiệu quả quản trị bán hàng	63
2.13.1. Về Doanh Thu, Chi phí quản lý, Lợi nhuận sau thuế	63
2.13.2. Phân tích doanh thu	63
2.13.2.1. Phân tích sự biến động chi phí.....	64
2.13.2.2. Phân tích chi phí quản lý kinh doanh	66
2.13.2.3. Phân tích lợi nhuận sau thuế.....	67
2.14. Đánh giá đội ngũ bán hàng và cung cấp dịch vụ của công ty.....	68
2.14.1.1. Đội ngũ bán hàng (nhân viên kinh doanh)	68
2.14.1.2. Bộ phận cung cấp dịch vụ (Nhân viên giao nhận)	68
2.14.1.3. Công tác chăm sóc khách hàng.....	69
2.14.1.4. Lương thưởng và chính sách đãi ngộ lực lượng bán hàng..	70
2.15. Nhận xét thực trạng công tác quản trị bán hàng tại Công ty TNHH TM-DV Vận Tải Thanh Ngọc	72
2.15.1. Ưu điểm	72
2.15.2. Nhược điểm	73
TÓM TẮT CHƯƠNG 2.....	76
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP.....	77
3.1. Định hướng phát triển của doanh nghiệp trong tương lai	77
3.1.1. Mở rộng thị trường nhóm khách hàng.....	77
3.1.2. Mở rộng hoạt động kinh doanh kho bãi.....	78
3.1.3. Đầu tư mở rộng dịch vụ (xe cont, xe nâng...).....	78
3.2. Đề xuất giải pháp	79
3.2.1. Tuyển dụng và đào tạo nhân sự	79
3.2.2. Chính sách đãi ngộ nhân sự.....	80
3.2.3. Xây dựng marketing, website.....	80
3.2.4. Chăm sóc khách hàng	81

3.2.5.	Giải pháp quản lý rủi ro	82
3.2.6.	Đội ngũ bán hàng.....	83
3.2.6.1.	Đánh giá đội ngũ bán hàng	83
TÓM TẮT CHƯƠNG 3.....		84
KẾT LUẬN		85
TÀI LIỆU THAM KHẢO		87