

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA SEN
KHOA KINH TẾ THƯƠNG MẠI**

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

**PHÂN TÍCH QUY TRÌNH BÁN HÀNG
ĐỀ XUẤT NÂNG CAO HIỆU QUẢ BÁN HÀNG**

Sinh viên thực hiện: Lê Thị Ngọc Nam
Mã số sinh viên: 092493
Lớp: TV0911
Cơ quan thực tập: Công ty cổ phần tư vấn và dịch vụ Tâm Nhìn Sự Nghiệp
Thời gian thực tập: 10/09/2012-16/12/2012
Người hướng dẫn: Bà Nguyễn Thị Tuyết Mai
Giảng viên hướng dẫn: ThS. Dương Kim Thanh

Tháng 12/2012

TÓM TẮT

Chuyên đề thực tập: “PHÂN TÍCH QUY TRÌNH BÁN HÀNG_ĐỀ XUẤT NÂNG CAO HIỆU QUẢ BÁN HÀNG”

Nội dung cuốn báo cáo thực tập tốt nghiệp này gồm có những phần chính như sau:

- Thông tin đơn vị thực tập: Trình bày những thông tin cơ bản về công ty Cổ phần tư vấn và dịch vụ Tầm nhìn sự nghiệp như thông tin khái quát về công ty, giá trị-sứ mệnh-nguyên lý làm việc của công ty, thông tin phòng ban và sơ đồ tổ chức.
- Thực trạng hoạt động của đơn vị thực tập: gồm những nội dung về dịch vụ của công ty, khách hàng và đối thủ cạnh tranh của công ty, thông tin hoạt động kinh doanh của công ty trong năm 2011.
- Công việc thực hiện tại đơn vị thực tập: Trình bày những công việc chuyên môn và công việc hỗ trợ trong thời gian thực tập tại công ty.
- Cơ sở lý luận: lý thuyết liên quan đến quy trình bán hàng.
- Phân tích quy trình bán hàng của công ty cổ phần tư vấn và dịch vụ Tầm nhìn sự nghiệp.
- Những vấn đề phát hiện được trong quy trình bán hàng của công ty: đưa ra 4 vấn đề chính.
- Các giải pháp đề xuất: gồm có 4 giải pháp cho 4 vấn đề tương ứng
- Những đánh giá của giải pháp đề xuất: đánh giá lại 4 giải pháp đã đưa ra, có hay không được công ty áp dụng.
- Những định hướng tiếp theo để giải quyết vấn đề trong tương lai.

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin trân trọng cảm ơn

- Công ty cổ phần tư vấn và dịch vụ Tầm nhìn sự nghiệp
- Tổng giám đốc Công ty cổ phần tư vấn và dịch vụ Tầm nhìn sự nghiệp, Bà

Huỳnh Ngọc Ánh đã tạo cơ hội cho tôi được thực tập tại quý công ty. Bên cạnh đó, tôi cũng xin chân thành cảm ơn Bà Nguyễn Thị Tuyết Mai và Bà Nguyễn Thị Thanh Nhân, đã hướng dẫn, hỗ trợ khi tôi gặp khó khăn trong công việc, giúp tôi hoàn thành công việc được giao.

Đối với phía trường Đại học Hoa Sen, tôi xin cảm ơn ban giám hiệu trường Đại học Hoa Sen đã tạo điều kiện cho tôi tiếp xúc với môi trường doanh nghiệp thực tế, áp dụng kiến thức nhà trường vào thực tiễn, bổ sung các kỹ năng thực tế cho bản thân.

Đồng thời tôi cũng xin chân thành gửi lời cảm ơn đến

- Giảng viên hướng dẫn, Thầy Dương Kim Thạnh
- Giảng viên điều phối, Thầy Lê Ngọc Đức
- Các bạn cùng thực tập chung tại công ty, và các bạn chung ngành quản trị

kinh doanh khoá 09 đã hỗ trợ, tư vấn giúp tôi hoàn thành tốt đợt thực tập tốt nghiệp và hướng dẫn tôi cách thức, quy trình để hoàn thành tốt cuốn báo cáo.

MỤC LỤC

TÓM TẮT	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC BẢNG BIỂU VÀ HÌNH ẢNH.....	v
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT	vi
1. Tổng quan về công ty.....	1
1.1 Thông tin khái quát về công ty	1
1.2 Giá trị-sứ mệnh-nguyên lý làm việc của công ty.....	1
1.2.1 Giá trị của công ty.....	1
1.2.2 Sứ mệnh của công ty.....	2
1.2.3 Nguyên lý làm việc của công ty	2
1.3 Sơ đồ tổ chức-thông tin phòng ban.....	3
1.3.1 Sơ đồ tổ chức công ty	3
1.3.2 Thông tin phòng ban.....	4
2. Thực trạng hoạt động của công ty CareerVision	5
2.1 Dịch vụ của công ty.....	5
2.2 Khách hàng và đối thủ của công ty	9
2.2.1 Khách hàng của công ty.....	9
2.2.2 Đối thủ cạnh tranh của công ty.....	9
2.3 Thông tin hoạt động kinh doanh.....	10
2.3.1 Bảng báo kết quả hoạt động kinh doanh.....	10
2.3.2 Đánh giá kết quả kinh doanh	11
3. Công việc thực hiện tại công ty	11
3.1 Hỗ trợ tuyển dụng	11

3.1.1	Gọi điện thoại.....	11
3.1.1.1	Gọi điện thoại cho khách hàng.....	11
3.1.1.2	Gọi điện thoại cho ứng viên.....	12
3.1.2	Tìm CV ứng viên từ nguồn online.....	13
3.1.3	Nhập CV ứng viên vào hệ thống RSP.....	14
3.1.4	Chuyển CV ứng viên sang template của công ty.....	15
3.2	Hỗ trợ marketing online.....	15
3.2.1	Tìm và đăng các bài về nghề nghiệp, bí quyết làm việc, bí quyết xin việc lên web công ty.....	15
3.2.2	Hỗ trợ quảng bá hình ảnh công ty trên facebook.....	16
3.3	Công việc khác.....	16
4.	Phân tích quy trình bán hàng-đề xuất nâng cao hiệu quả bán hàng.....	16
4.1	Cơ sở lý luận.....	17
4.2	Phân tích quy trình bán hàng của công ty.....	21
4.3	Vấn đề phát sinh trong quy trình bán hàng của công ty.....	27
4.4.	Giải pháp cho những vấn đề trong quy trình bán hàng của công ty.....	28
4.5.	Những đánh giá của giải pháp đề xuất.....	29
4.6	Những định hướng tiếp theo để giải quyết vấn đề trong tương lai.....	30
5.	Kết luận.....	31
	TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	vii
	PHỤ LỤC.....	viii
	NHẬN XÉT CỦA CÔNG TY LÀM VIỆC.....	xi
	NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN.....	xii
	NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM BÁO CÁO.....	xiii
	THÔNG TIN LIÊN HỆ.....	xiv

DANH MỤC BẢNG BIỂU VÀ HÌNH ẢNH

Hình 1: Logo công ty	1
Hình 2: Sơ đồ tổ chức công ty	3
Hình 3: Bảng phí dịch vụ viết CV chuyên nghiệp	6
Hình 4: Bảng phí dịch vụ huấn luyện phỏng vấn chuyên nghiệp	7
Hình 5: Bảng phí dịch vụ phân phối CV	8
Hình 6: Bảng báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của CareerVision năm 2011 ..	10
Hình 7: Quy trình bán hàng cơ bản.....	19
Hình 8: Quy trình bán hàng của công ty CareerVision	21
Hình 9: Báo cáo kết quả phỏng vấn ứng viên vị trí HR Executive	viii
Hình 10: Email giao việc-phỏng vấn ứng viên	ix
Hình 11: Email giao việc-gọi điện thoại tiếp cận khách hàng	ix
Hình 12: Hình ảnh tại công ty.....	x
Hình 13: Giấy chứng nhận thực tập	x

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

1. JSC: Joint Stock Company
2. VNĐ: Việt Nam Đồng
3. Tp.HCM: Thành phố Hồ Chí Minh
4. HR: Human Resource
5. IT: Information Technology
6. PR: Public Relation
7. CV: Curriculum Vitae
8. C&B: Compensation & Benefits
9. HRM&HRD: Human resource manager & Human resource director

1. Tổng quan về công ty

1.1 Thông tin khái quát về công ty

Tên công ty:	Công ty cổ phần tư vấn và dịch vụ Tầm nhìn sự nghiệp
Tên tiếng anh:	Career Vison Consulting and Services Corporation
Tên viết tắt:	Career Vision.JSC
Loại hình công ty:	Công ty cổ phần
Ngày thành lập:	27/8/2009
Vốn điều lệ:	1,000,000,000 VNĐ
Địa chỉ:	Lầu 3, toà nhà VET, số 1/1 Hoàng Việt, phường 4, quận Tân Bình, TPHCM
Điện thoại	+848 39 333 568
Fax:	+848 39 333 569
Email:	info@careervision.vn
Website:	www.careervision.vn
Slogan:	Don't dream it. Created it
Logo công ty:	



Hình 1: Logo công ty

1.2 Giá trị-sứ mệnh-nguyên lý làm việc của công ty

1.2.1 Giá trị của công ty

- “Good to great”_Tốt đến tốt hơn
- “Human touch”_Giao tiếp với con người
- “Balance”_Cân bằng

1.2.2 Sứ mệnh của công ty

Để tạo được sự tin cậy và đối tác chiến lược đến các tổ chức và các cá nhân thì phải cam kết thực hiện một cách tốt nhất. Công ty cung cấp những dịch vụ tìm kiếm nhân sự cho khách hàng theo quy tắc đạo đức để thúc đẩy kết quả kinh doanh một cách bền vững và mở rộng nguồn nhân lực.

Là một người bạn tốt nhất trong nghề nghiệp và làm họ hài lòng với cuộc sống, bằng cách hỗ trợ họ xác định và phát triển sự nghiệp phù hợp với những khả năng và sở thích của họ.

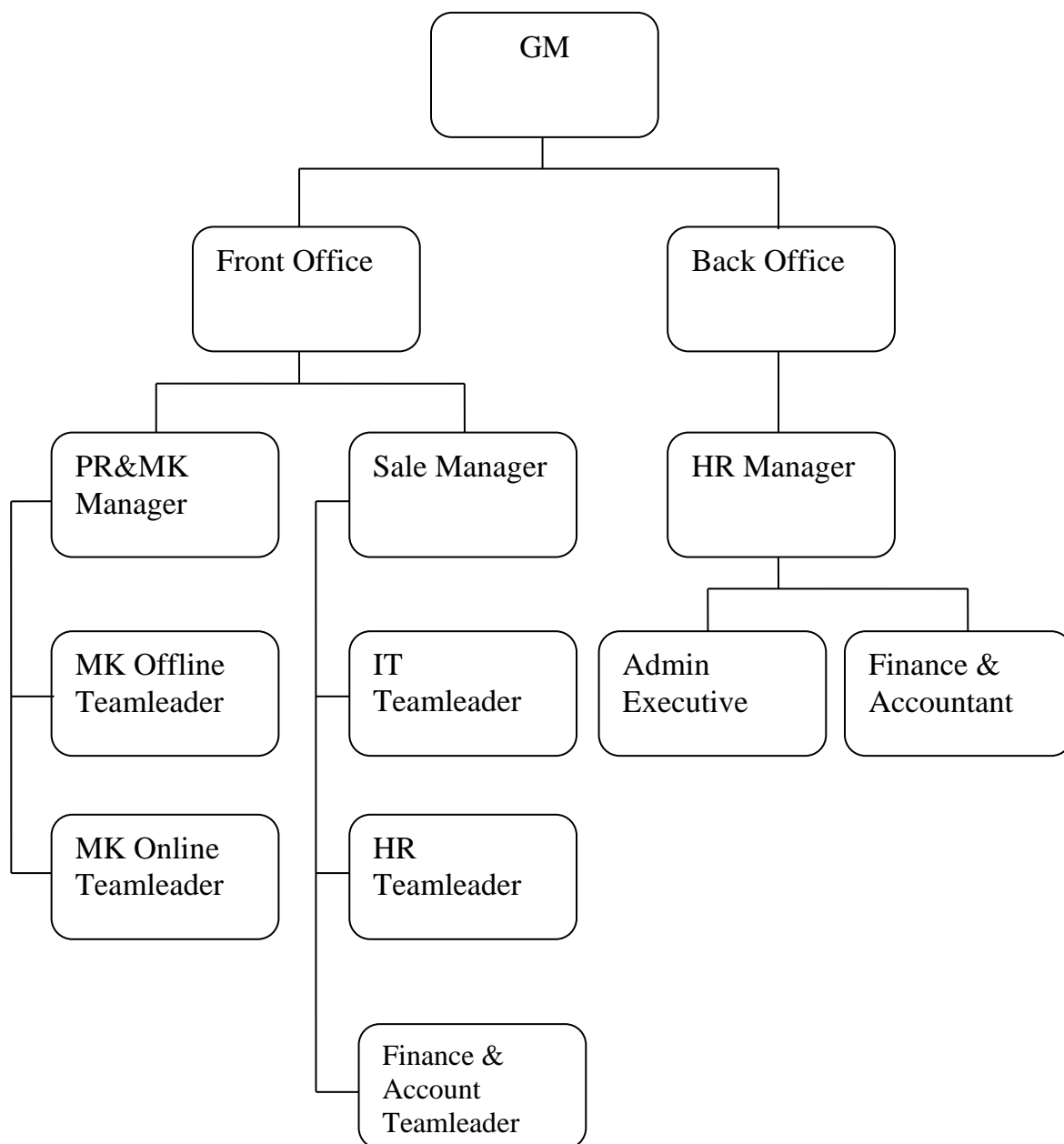
Truyền cảm hứng và trao quyền cho các cộng sự cũng như khách hàng. Công ty muốn những nhân viên của mình tận dụng tối đa tài năng và lợi thế của họ, và việc khuyến khích họ làm như vậy là để nâng cao sức khỏe, thực hiện và cân bằng cuộc sống của họ.

1.2.3 Nguyên lý làm việc của công ty

- Sáng tạo
- Đam mê
- Toàn vẹn
- Hiệu quả
- Chuyên nghiệp
- Cam kết lâu dài
- Vì lợi ích chung
- Tôn trọng con người
- Cân bằng cuộc sống và công việc.

1.3 Sơ đồ tổ chức-thông tin phòng ban

1.3.1 Sơ đồ tổ chức công ty



Hình 2: Sơ đồ tổ chức công ty

(Nguồn: Công ty cổ phần tư vấn và dịch vụ Tâm Nhìn Sự Nghiệp)

1.3.2 Thông tin phòng ban

- GM (General Manager)_ Tổng giám đốc

Chịu trách nhiệm quản lý điều hành mọi hoạt động công ty, đưa ra chiến lược kinh doanh, xúc tiến, quảng cáo, phát triển quan hệ khách hàng và tư vấn khách hàng. Ngoài ra còn chịu quản lý tài chính và đào tạo nhân viên mới.

- HR Manager_ Trưởng phòng nhân sự

Chịu trách nhiệm quản lý nhân sự, chất lượng dịch vụ, nghiên cứu và phát triển dịch vụ công ty. Ngoài ra còn có trách nhiệm quản lý bán hàng và các hoạt động dịch vụ khách hàng.

- Admin Executive_ Chuyên viên hỗ trợ

Hỗ trợ tìm kiếm ứng viên tiềm năng, nhập dữ liệu và quản lý hệ thống RSP, Hỗ trợ thông tin liên lạc với khách hàng và ứng viên. Ngoài ra còn chịu trách nhiệm quản lý tài sản, văn phòng phẩm của công ty.

- Tài chính_ kế toán

Chịu trách nhiệm ghi chú, xây dựng và đánh giá hoạt động tài chính của công ty. Xây dựng biểu đồ hoạt động kinh doanh, lập báo cáo tài chính cho công ty. Chịu trách nhiệm tính lương cho nhân viên.

- HR-IT-Finance Team Leader

Mỗi nhóm sẽ được quản lý bởi một nhóm trưởng phụ trách tìm kiếm khách hàng- ứng viên thuộc về lĩnh vực của mình (Nhân sự, công nghệ thông tin và tài chính). Với mục đích chung là phát triển quan hệ khách hàng; tìm kiếm, lựa chọn ứng viên; tư vấn khách hàng và ứng viên; phát triển tài sản trí tuệ của công ty.

- PR & Marketing_ Quảng cáo và tiếp thị

Chịu trách nhiệm quản lý và đưa ra chiến lược tiếp thị về hình ảnh, thương hiệu, dịch vụ của công ty (Thiết lập chiến lược tiếp thị trực tuyến, thực hiện và tham gia hội thảo về nhân sự, quảng cáo dịch vụ công ty thông qua phương tiện truyền thông,...)

- Tôi được thực tập tại nhóm HR-Finance Team, với nhiệm vụ chính là tìm kiếm và tiếp cận khách hàng, tìm kiếm CV ứng viên và hỗ trợ phỏng vấn qua điện thoại ứng viên thuộc lĩnh vực nhân sự và tài chính.

2. Thực trạng hoạt động của công ty CareerVision

2.1 Dịch vụ của công ty

- HR consulting_Tư vấn nhân sự

Câu hỏi quan trọng nhất của bấy kỳ nhà lãnh đạo ngày nay là làm thế nào để tăng hiệu quả làm việc của các tổ chức kinh doanh để dẫn đến việc kinh doanh thành công. Tư vấn nhân sự của CareerVision sẽ đánh giá tổ chức của bạn và xác định nhu cầu đối với các mục tiêu kinh doanh của tổ chức đó. Chúng tôi có thể phát triển chi tiết về kế hoạch hoạt động nhân sự để lấp đầy những lỗ hổng và đưa ra các đề xuất mà doanh nghiệp của bạn có khả năng phát triển mạnh.

- Career Counseling_Tư vấn hướng nghiệp

Chương trình của Career Vision được dựa trên nhiều năm nghiên cứu (lý thuyết) phát triển nghề nghiệp, tạo cho bạn chiến lược và lợi thế phát triển tốt nhất. Đầu tiên, là phải biết chính mình. Chúng tôi giúp bạn hiểu được khả năng, sở thích, phong cách và các giá trị của bạn. Thứ hai, chúng tôi giúp bạn hiểu thế nào về nơi làm việc và đánh giá các yêu cầu công việc cho cơ hội nghề nghiệp. Thứ ba, chúng tôi giúp bạn xác định phù hợp nhất giữa bạn và nghề nghiệp mà bạn lựa chọn.

- Professional CV Writing Service_Dịch vụ viết CV chuyên nghiệp

Đã bao giờ bạn tự hỏi tại sao một số người thường có được công việc mà họ mong muốn? Câu trả lời đơn giản là “CV của họ thuyết phục người phỏng vấn”

Tại sao phải sử dụng dịch vụ viết CV?

Đối mặt với một lượng lớn (điều lo lắng, tải trọng) của hàng trăm CV ứng viên đang ngày một giảm trong danh sách trúng tuyển, điều đó chắc chắn rằng là nhà tuyển dụng sẽ không mất hơn 30 giây để lướt nhìn CV của các ứng viên đầu tiên. Lợi thế từ dịch vụ của chúng tôi mang đến cho bạn là chúng tôi biết chính xác những gì nên đưa vào, những gì không nên đưa vào, và những gì cần để ít trong CV của bạn. Điều này đảm bảo rằng những CV của bạn sẽ cạnh tranh được với đối thủ của bạn, cung cấp cho bạn cơ hội tốt nhất có thể nhận được từ công việc mà bạn thích, mong muốn hoặc bạn xứng đáng nhận được.

Professional Writing Service Fee	
Graduates (From 0- 3 year experiences)	From \$25
Mid Career (From 4- 7 year experiences)	From \$100
Executive/ Manager (From 7- 14 year experiences)	From \$200
Covering Letter	From \$15
Thank you letter	From \$10

All prices are fully inclusive of VAT

(Our CV writing charge depends upon the level of service appropriate to you)

Hình 3: Bảng phí dịch vụ viết CV chuyên nghiệp

(Nguồn: Công ty CP tư vấn và dịch vụ Tầm nhìn sự nghiệp)

- Professional Interview Coaching Service_Dịch vụ huấn luyện phỏng vấn chuyên nghiệp

Những người đủ điều kiện (khả năng) nhất không phải luôn luôn có được vị trí tốt nhất, phải là những người phỏng vấn tốt nhất. Và làm những gì cho người đủ khả năng đó phải ngạc nhiên bạn. Điều đó nhiều hơn so với các kỹ năng và kinh nghiệm mà bạn có.

Tại sao phải sử dụng dịch vụ huấn luyện phỏng vấn chuyên nghiệp?

Tính trung bình, có ít nhất khoảng 5 ứng viên khác được phỏng vấn cùng một vị trí như nhau. Vì thế, mọi thứ dường như có thể cung cấp cho bạn khoảng 20% cơ hội nhận được việc. Tuy nhiên, có rất nhiều bạn có làm được để cải thiện sự thành công của họ. Dịch vụ huấn luyện phỏng vấn chuyên nghiệp giúp bạn tận dụng những điểm mạnh của bạn để bạn thực hiện tốt nhất, bằng các tác động ảnh hưởng đến những hình ảnh cá nhân của bạn bao gồm cả trang phục và ngôn ngữ cơ thể, để đối phó với những câu hỏi đầy thách thức, đặt ra những câu hỏi mà họ có thể dùng để tạo lợi thế cho bạn.

Professional Interview Coaching Service Fee (120-minute coaching session)		
	Group	Individual
Entry Level (From 0 - 3 year experiences)	From \$10/ person	From \$30
Executive Level (From 4 - 7 year experiences)	From \$20/ person	From \$60
Management Level (From 7 - 14 year experiences)	From \$40/ person	From \$120

All prices are fully inclusive of VAT

(Our Interview Coaching charge depends upon the level of service appropriate to you)

Hình 4: Bảng phí dịch vụ huấn luyện phỏng vấn chuyên nghiệp

(Nguồn: Công ty CP tư vấn và dịch vụ Tầm nhìn sự nghiệp)

- CV Distribution Service_ Dịch vụ phân phối CV

Tại sao phải chọn dịch vụ phân phối CV?

Làm thế nào để bạn có thể tìm việc một cách nhanh chóng? Câu trả lời đơn giản là. Mục tiêu của bạn là làm cho nhiều nhà tuyển dụng xem CV của bạn. Bạn có muốn số lượng nhà tuyển dụng xem CV của bạn tăng lên không? Nếu bạn muốn, dịch vụ phân phối CV có thể là cách tốt nhất để CV của bạn tới tay nhà tuyển dụng một cách nhanh chóng.

Dịch vụ phân phối CV làm tăng nhiều cơ hội phỏng vấn và việc làm một cách đáng kể trong khi đó tiết kiệm cho bạn rất nhiều thời gian, bằng cách gửi sơ yếu lý lịch (Resume) của bạn đến các nhà sử dụng lao động, người tuyển dụng, các công ty tìm kiếm và phân phối nhân sự.

Tại sao phải chọn dịch vụ phân phối CV của CareerVison?

Dịch vụ phân phối CV của chúng tôi không phải gửi thư hàng loạt, nhưng tập trung vào tư vấn, tiếp cận và giải quyết vấn đề với những lợi ích sau:

- Chủ động tiếp cận với các nhà tuyển dụng dụng tiềm năng hơn là chờ đợi họ sàng lọc danh sách của bạn từ dữ liệu của chúng tôi.
- Chi phí hiệu quả - Tiết kiệm tiền và đăng tải CV của bạn lên Website
- Tính minh bạch – Hội đủ điều kiện cho các vị trí tuyển dụng mà không cần phải quảng cáo hay là thông qua cơ quan tìm kiếm.

➤ Trong vòng 2-4 ngày kể từ ngày đăng ký, CV của bạn sẽ được phân phối đến các nhà tuyển dụng tiềm năng trong mạng lưới của chúng tôi và phù hợp với lĩnh vực, kinh nghiệm của bạn và bạn có thể nhận được sự quan tâm và gọi đến phỏng vấn hoặc thông qua email.

CV Distribution Service Fee	
CV Distribution to around 50 targeted recruiters	From \$25

All prices are fully inclusive of VAT

(Our CV writing charge depends upon the level of service appropriate to you)

Hình 5: Bảng phí dịch vụ phân phối CV

(Nguồn: Công ty CP tư vấn và dịch vụ Tầm nhìn sự nghiệp)

- Executive Search and Selection_ tìm kiếm và lựa chọn nhân sự cấp cao

Chúng tôi là người Việt Nam chuyên gia tìm kiếm nhân sự cấp cao dựa trên nền tảng nhân sự vững chắc và tập trung chính vào lĩnh vực Nhân sự, Tài chính và Công nghệ thông tin. Chúng tôi tự hào là một doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhân sự đặc biệt trong dịch vụ tài chính, tiêu dùng và công nghệ. Với một mạng lưới mạnh và đủ cơ sở dữ liệu cho hơn 10000 lựa chọn của ứng viên, chúng tôi đã thành công với một số vị trí thách thức ở các công ty đa quốc gia và các công ty nổi tiếng như: Mekong Capital, BIC châu Á, Hội nghị thượng đỉnh Mỹ, Boehringer, TowerWatson, Infrarisk,

Bên cạnh đó, CareerVision là công ty không chỉ tìm kiếm nhân sự cấp cao tại Việt Nam mà còn cung cấp, tư vấn nghề nghiệp dành riêng cho các ứng viên của chúng tôi. Điều đó cho phép chúng tôi đảm bảo rằng các ứng viên của chúng tôi có mục tiêu nghề nghiệp rõ ràng, cam kết với những gì họ làm. Với sự hiểu biết sâu sắc về ứng viên của, chúng tôi có thể đáp ứng được nguồn nhân lực phù hợp với văn hoá doanh nghiệp của bạn. Chúng tôi có thể cam kết chỉ cung cấp những ứng viên tiềm năng, đủ điều kiện, thực sự quan tâm và phù hợp với bạn.

2.2 Khách hàng và đối thủ cạnh tranh của công ty CareerVision

2.2.1 Khách hàng của công ty

Cùng với sự phát triển của xã hội, hằng năm có rất nhiều công ty ra đời, sự cạnh tranh trên thương trường ngày càng gay gắt, và yếu tố con người là vô cùng quan trọng, quyết định sự thành bại của mỗi công ty. Vì vậy, nhu cầu về nhân sự cao cấp ngày càng được chú trọng hơn về chất lượng. Khách hàng chính của công ty chủ yếu là những trưởng phòng-giám đốc nhân sự của những công ty có nhu cầu tìm kiếm nhân sự cấp cao và thông tin tuyển dụng mang tính bảo mật như: Mekong Capital, BIC Asian, US Summit, Chantelle, Boehringer, TowerWatson, Infrarisk, CSC, v.v..

Ngoài ra, trình độ dân trí của xã hội ngày càng được nâng cao, có rất nhiều nhân sự giỏi, họ không làm bừa một công ty nào đó để kiếm thu nhập, họ đòi hỏi một công việc phù hợp với trình độ, chuyên môn và đáp ứng được nhu cầu về môi trường, lương-thưởng-phúc lợi và sự thăng tiến của họ công ty. Vì vậy, khách hàng của công ty còn là những cá nhân đang cần tư vấn tìm kiếm công việc phù hợp.

2.2.2 Đối thủ cạnh tranh của công ty

Vì là một công ty nhỏ mới thành lập nên Careervision luôn phải đối mặt với sự cạnh tranh gay gắt từ các ông lớn trên cùng lĩnh vực hoạt động như: Navigos Search, First Alliances, Net Viet, L&A, HR2B, Hrprovietnam, HR Viet nam,... Hiểu được tiềm lực của mình, công ty Careervision không cung cấp dịch vụ nhân sự ở tất cả các lĩnh vực, mà chỉ tập trung chú trọng phát triển ba lĩnh vực chính là nhân sự, tài chính và đặc biệt là công nghệ thông tin.

2.3 Thông tin hoạt động kinh doanh

2.3.1 Bảng báo kết quả hoạt động kinh doanh

Đơn vị tính: VND

STT	Chi tiêu	Mã	Thuyết minh	Số năm nay	Số năm trước
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Doanh thu bán hàng và cung cấp dịch vụ	01	IV.08	736.583.547	487.448.560
2	Các khoản giảm trừ doanh thu	02			
3	Doanh thu thuần về bán hàng và cung cấp dịch vụ (10= 01 – 02)	10		736.583.547	487.448.560
4	Giá vốn hàng bán	11			
5	Lợi nhuận gộp về bán hàng và cung cấp dịch vụ (20 = 10 – 11)	20		736.583.547	487.448.560
6	Doanh thu hoạt động tài chính	21			9.776.531
7	Chi phí tài chính	22			178
	-Trong đó: chi phí lãi vay	23			
8	Chi phí quản lý kinh doanh	24		1.352.082.488	532.859.489
9	Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh (30 = 20 + 21 – 22 – 24)	30		(615.498.941)	(35.634.576)
10	Thu nhập khác	31		68.412.714	
11	Chi phí khác	32		344.863	
12	Lợi nhuận khác (40 = 31 – 32)	40		68.067.851	
13	Tổng lợi nhuận kế toán trước thuế (50 = 30 +40)	50	IV.09	(547.431.090)	(35.634.576)
14	Chi phí thuế thu nhập doanh nghiệp	51			
15	Lợi nhuận sau thuế thu nhập doanh nghiệp (60 = 50 – 51)	60		(547.431.090)	(35.634.576)

Hình 6: Bảng báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của CareerVision năm 2011

(Nguồn: Công ty cổ phần tư vấn và dịch vụ Tâm nhìn sự nghiệp).

2.3.2 Đánh giá kết quả kinh doanh

Thông qua bảng báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm 2011, ta có thể nhận thấy rằng doanh thu từ hoạt động bán hàng và cung cấp dịch vụ năm 2011 cao hơn năm 2010 là 249.134.987 VND. Chứng tỏ công ty hoạt động tốt hơn và cung cấp được nhiều dịch vụ hơn cho khách hàng, số lượng khách hàng ngày càng tăng.

Tuy nhiên, lợi nhuận sau thuế của công ty năm 2011 lại là – 547.431.090 VND, lỗ nhiều hơn so với năm 2010 là 511.796.514 VND. Vì đây là một công ty mới thành lập không lâu (thành lập tháng 8/2009) nên cần sử dụng nhiều chi phí cho việc vận hành hoạt động công ty như chi phí cho việc đào tạo và trả lương-thưởng cho nhân viên, chi phí quảng cáo, chi phí mở rộng quy mô công ty, chi phí cố định (máy tính, bàn ghế, phòng ốc,...). Ngoài ra, kinh tế toàn cầu hiện đang rơi vào tình trạng suy thoái, điều này ảnh hưởng không ít tới công ty. Kết quả kinh doanh có lỗ cũng không có gì là bất ngờ.

3. Công việc thực hiện tại công ty

3.1 Hỗ trợ tuyển dụng

3.1.1 Gọi điện thoại

Gọi điện thoại được chia thành hai phần chính: gọi điện thoại giới thiệu dịch vụ công ty và gọi điện thoại để liên hệ-phỏng vấn ứng viên. Đây là một trong những chuỗi công việc quan trọng của việc bán hàng của công ty, là cầu nối thể hiện mối liên kết giữa công ty và phía khách hàng hay ứng viên. Từ đây ta có thể quảng bá hình ảnh, thương hiệu công ty ra bên ngoài.

3.1.1.1 Gọi điện thoại cho khách hàng

- Yêu cầu

Giọng nói tốt, phát âm rõ ràng; nói chuyện nhẹ nhàng, lịch sự, tạo cảm giác thân thiện cho khách hàng; tuyệt đối không được thô lỗ hay gượng ép khách hàng. Yêu cầu quan trọng nhất của cuộc gọi là phải xin được email hoặc kiểm tra, cập nhật lại email của khách hàng.

- Thực hiện

Có hai kiểu khách hàng tôi thường gọi đó là khách hàng theo danh sách HRM&HRD (mình chưa biết rõ hiện tại họ có nhu cầu tuyển dụng hay không) và

khách hàng do nhóm trưởng đưa xuống (mình đã biết rõ họ đang có nhu cầu tuyển dụng).

Đối với khách hàng theo danh sách HRM&HRD thì tôi chỉ cần chuẩn bị thông tin của khách hàng như: tên, chức vụ, công ty hiện công tác, số điện thoại và địa chỉ email để thực hiện cuộc gọi được trơn tru. Đối với khách hàng đã biết rõ họ đang có nhu cầu tuyển dụng thì ngoài những thông tin về khách hàng thì cần phải đọc hiểu và ghi chú lại thông tin từ bảng mô tả công việc của vị trí mà khách hàng đang tuyển.

Trước tiên cần chào và hỏi xác định xem mình gọi có đúng địa chỉ hay không, sau đó giới thiệu tên, chức danh, giới thiệu mình gọi từ đâu và gọi với mục đích gì? Tiếp theo tùy trường hợp khách hàng trả lời ra sao thì tôi sẽ trả lời lại cho phù hợp. Không quên cảm ơn khách hàng đã tin vào dịch vụ của công ty/ xin lỗi đã làm phiền trong trường hợp khách hàng không có nhu cầu sử dụng dịch vụ. Cuối cùng là ghi chú lại kết quả cuộc gọi và báo cáo lại cho nhóm trưởng bằng file excel.

- Kết quả

Tôi đã hoàn thành tiếp cận hai danh sách khách hàng HRM&HRD, và nhiều khách hàng riêng lẻ do bà Nguyễn Thị Tuyết Mai đưa xuống (gửi qua mail), hoàn thành việc xin và kiểm tra lại địa chỉ email của khách hàng.

- Kinh nghiệm

Nâng cao kỹ năng giao tiếp qua điện thoại, phải tạo cho khách hàng cảm giác thoải mái, được tôn trọng khi nói chuyện, thể hiện tính chuyên nghiệp để khách hàng tin rằng công ty sẽ mang đến cho họ một dịch vụ chất lượng cao. Trau dồi kỹ năng giải quyết tình huống khi giao tiếp với khách hàng.

3.1.1.2 Gọi điện thoại cho ứng viên

- Yêu cầu

Giọng nói tốt, phát âm rõ ràng; nói chuyện nhẹ nhàng, lịch sự; kết thúc cuộc gọi phải đánh giá sơ bộ được ứng viên thông qua thái độ giao tiếp, lời nói và nội dung trả lời câu hỏi.

- Thực hiện

Trước tiên cần đọc hiểu và ghi chú lại bảng mô tả công việc của vị trí đang tuyển đó, chuẩn bị thông tin liên hệ của ứng viên. Trong trường hợp phỏng vấn ứng viên thì cần phải chuẩn bị thêm những câu hỏi sẽ phỏng vấn ứng viên. Sau đó gọi chào hỏi,

xác định thông tin ứng viên và giới thiệu mình là ai, gọi từ đâu và gọi với mục đích gì. Trong quá trình nói chuyện cần chú ý giọng nói, thái độ của ứng viên, ghi chú lại những câu trả lời của ứng viên. Không quên cảm ơn ứng viên vì đã giành thời gian nói chuyện. Cuối cùng là báo cáo lại kết quả cuộc gọi cho nhóm trưởng bằng file excel.

- Kết quả

Trong quá trình thực tập, tôi đã liên hệ với những ứng viên vị trí HR executive, Marketing manager, Business management director và C&B manager. Và phỏng vấn qua điện thoại ứng viên vị trí HR executive.

- Kinh nghiệm

Trau dồi kỹ năng giao tiếp qua điện thoại, biết cách đánh giá sơ bộ ứng viên, hiểu thêm về những câu hỏi khi phỏng vấn ứng viên vị trí HR executive. Khi giao tiếp cần lịch sự và thể hiện tính chuyên nghiệp để ứng viên tin tưởng là công ty đang mang đến cho ứng viên một cơ hội việc làm đáng tin cậy.

3.1.2 Tìm CV ứng viên từ nguồn online

Tìm CV ứng viên là công việc và kỹ năng không thể thiếu của một thực tập sinh tại công ty, công việc này là mắt xích quan trọng của quá trình bán dịch vụ của công ty. Tôi được hướng dẫn cách tìm CV ứng viên trong buổi thứ ba của tuần đầu tiên.

- Yêu cầu

Phải đọc hiểu thật rõ và biết chọn lọc, tóm tắt thông tin từ bảng mô tả công việc; tìm CV phải chính xác-phù hợp với yêu cầu khách hàng; yêu cầu sự kiên trì, tính cẩn thận, đọc hiểu được CV tiếng Anh.

- Thực hiện

Trước tiên cần đọc hiểu bảng mô tả công việc và ghi chú tóm tắt lại những yêu cầu thiết yếu của vị trí tuyển dụng đó (địa điểm, kinh nghiệm, kỹ năng, tuổi). Tiếp theo cần sử dụng “ID” và “Password” của công ty để truy cập vào các trang mạng tuyển dụng như: vietnamworks, kiếm việc, và tài khoản linked in của cá nhân thực tập viên để tìm kiếm CV. Tiếp theo là đọc CV ứng viên và chọn lọc những ứng viên phù hợp với yêu cầu của bảng mô tả công việc. Cuối cùng là nhập thông tin ứng viên vào file excel và gửi cho nhóm trưởng kiểm tra, đánh giá lại trước khi liên lạc với ứng viên đó.

- Kết quả

Trong thời gian thực tập tại công ty, tôi đã tìm CV ứng viên cho bốn vị trí: HR executive, Marketing manager, C&B manager và Senior marketing manager.

- Kinh nghiệm

Rèn luyện tính kiên trì, biết cách chọn lọc thông tin và tìm kiếm ứng viên dựa trên thông tin chọn lọc, chú ý ghi chú những thông tin như: Địa điểm, kinh nghiệm, kỹ năng và tuổi; nâng cao kỹ năng đọc hiểu tiếng anh (học được nhiều từ vựng thông qua việc đọc CV). Trau dồi thêm kiến thức về nhân sự (hiểu được công việc của những vị trí đã tìm), nâng cao kỹ năng làm việc độc lập.

3.1.3 Nhập CV ứng viên vào hệ thống RSP

Nhập CV ứng viên vào hệ thống RSP giúp cho nguồn database ứng viên của công ty dồi dào hơn, thông tin ứng viên được phân loại rõ ràng sẽ hỗ trợ công việc tìm CV ứng viên được nhanh chóng, hiệu quả hơn.

- Yêu cầu

Đòi hỏi người nhập phải tỉ mỉ, cẩn thận và kiên trì để nhập dữ liệu chính xác. Ngoài ra còn phải có khả năng đọc hiểu tiếng Anh, và kỹ năng chọn lọc và phân loại thông tin.

- Thực hiện

Trước tiên cần đọc sơ bộ thông tin của ứng viên, sau đó chọn lọc thông tin cần nhập vào hệ thống RSP. Sau đó đăng nhập vào tài khoản của mình trên hệ thống RSP và tạo thư mục theo tên của ứng viên và tiến hành nhập dữ liệu theo bố cục đã được cài đặt sẵn trong hệ thống. Vì yêu cầu nhập cần độ chính xác cao nên những thông tin nào có thể sao chép được thì nên thực hiện, hạn chế đánh máy để tránh sai sót.

- Kết quả

Trong thời gian thực tập tại công ty, tôi đã nhập được bốn thư mục nén của những ứng viên thuộc lĩnh vực marketing, bán hàng, nhà hàng-khách sạn và tư vấn, đầu tư.

- Kinh nghiệm

Trau dồi kỹ năng đọc hiểu tiếng Anh; rèn luyện tính kiên trì, tỉ mỉ, cẩn thận; nâng cao kỹ năng chọn lọc và phân loại thông tin.

3.1.4 Chuyển CV ứng viên sang template của công ty

Trước khi gửi CV của ứng viên cho khách hàng, thì ta cần chuyển sang template của công ty để thể hiện tính chuyên nghiệp, đồng nhất.

- **Yêu cầu**

Yêu cầu sự khéo léo, cẩn thận, tuyệt đối không để thông tin liên lạc của ứng viên trong CV gửi đi cho khách hàng.

- **Thực hiện**

Đầu tiên phải đọc lại CV ứng viên để tìm lỗi chính tả, lỗi diễn đạt (lủng củng, dài dòng) và chỉnh sửa lại cho đúng. Sau đó xoá thông tin liên lạc của ứng viên và tiến hành chèn logo công ty mình và chỉnh sửa font chữ, cỡ chữ và màu chữ đúng với template mẫu của công ty.

- **Kết quả**

Tôi thực hiện chuyển thành công ba CV ứng viên sang template công ty, công việc này thường là do nhóm trưởng thực hiện.

- **Kinh nghiệm**

Rèn luyện kỹ năng sử dụng word trong công việc, biết cách trình bày CV sao cho đúng và đẹp mắt. Rèn luyện tính cẩn thận và tỉ mỉ khi tìm lỗi chính tả, kỹ năng đọc và viết tiếng Anh khi chỉnh sửa lại lỗi diễn đạt trong CV.

3.2 Hỗ trợ marketing online

3.2.1 Tìm và đăng các bài về nghề nghiệp, bí quyết làm việc, bí quyết xin việc lên web công ty

Việc này giúp cho trang web của công ty luôn được cập nhật những bài viết hay, làm tăng lượt truy cập vào website công ty, giúp cho khách hàng và ứng viên cảm thấy tin tưởng hơn vào dịch vụ của công ty vì được tư vấn gián tiếp thông qua những bài viết.

- **Yêu cầu**

Tìm được những bài viết phù hợp với lĩnh vực của công ty đó là dịch vụ tư vấn hướng nghiệp và tư vấn nhân sự. Trình bày đẹp, có hình ảnh phù hợp với bài viết.

- **Thực hiện**

Trước tiên cần đăng nhập vào website admin của công ty và kiểm tra lại những bài đã đăng để tránh bị trùng ở mục “quản lý nội dung chi tiết”. Sau đó tiến hành tìm

bài viết mới ở những trang báo như: tuổi trẻ, zing, tư vấn hướng nghiệp, tạp chí làm đẹp. Và vào mục tạo nội dung mới để cập nhật bài viết. Tiếp theo ta chỉnh sửa font chữ và màu chữ, chú ý chỉnh tiêu đề màu xanh hoặc cam theo logo công ty. Cuối cùng là kiểm tra lại xem bài viết đã được đăng thành công chưa.

- Kết quả

Đây là công việc hàng ngày của tôi mỗi khi mở máy tính, trung bình mỗi ngày tôi đăng hai bài, tùy theo số lượng bài mới có trên các trang báo.

- Kinh nghiệm

Biết cách đăng bài lên website công ty, học hỏi được nhiều kiến thức về nhân sự thông qua những bài viết.

3.2.2 Hỗ trợ quảng bá hình ảnh công ty trên facebook

Thường xuyên vào facebook của công ty like, comment và chia sẻ những hình ảnh hoặc bài viết hay của công ty với bạn bè để mở rộng hình ảnh công ty.

3.3 Công việc khác

- Công việc văn phòng: sử dụng máy scan để scan tài liệu và hình ảnh của công ty theo yêu cầu của Tổng giám đốc. Ngoài ra còn gọi điện liên hệ với nhân viên môi giới bất động sản, công ty thiết kế trong quá trình công ty chuẩn bị chuyển văn phòng.

- Dọn dẹp, giữ vệ sinh văn phòng: quét văn phòng, đổ rác, rửa ly, lau dọn bàn làm việc trước khi bắt đầu làm việc.

- Kinh nghiệm: Rèn luyện tác phong công sở, rèn luyện tinh thần trách nhiệm giữ gìn vệ sinh nơi công sở, biết cách sử dụng thiết bị văn phòng phẩm.

4. Phân tích quy trình bán hàng-đề xuất nâng cao hiệu quả bán hàng

Ngày nay, nền kinh tế thị trường phát triển nhanh chóng, sự cạnh tranh giữa các công ty cùng lĩnh vực diễn ra ngày càng gay gắt. Sở hữu một quy trình và lực lượng nhân sự bán hàng chuyên nghiệp chính là lợi thế vững chắc đánh bật được đối thủ của mình trên thương trường. Cùng với sự hướng dẫn tận tình của các chị trong công ty CareerVision, thấu hiểu mong muốn được trở thành chuyên viên bán hàng chuyên nghiệp của tôi, tôi được mấy chị giao nhiệm vụ tiếp cận khách hàng. Vì vậy, tôi chọn đề tài “ **Phân tích quy trình bán hàng-đề xuất nâng cao hiệu quả bán**

hàng” để hiểu rõ hơn về quy trình bán hàng của công ty và mong muốn đóng góp ý kiến của mình, góp phần nâng cao hiệu quả bán hàng của công ty.

Trong suốt khoảng thời gian thực tập tại công ty, tôi giữ vai trò như một trợ lý tuyển dụng, nhưng công việc thực sự lại là một trợ lý bán hàng (dịch vụ), vì công việc chủ yếu của tôi là tiếp cận khách hàng. Đó là một trong những chuỗi mắt xích quan trọng trong quy trình bán hàng của công ty, và để thực hiện được công việc đó thì tôi phải tìm hiểu cả quy trình bán hàng, nhờ vậy mà tôi đã nhận ra một số ưu và nhược điểm trong quy trình bán hàng vốn có của công ty. Trước khi phân tích quy trình bán hàng của công ty, tôi muốn đưa ra một số cơ sở lý luận mà tôi sẽ sử dụng để phân tích quy trình bán hàng của công ty.

4.1 Cơ sở lý luận

Hơn ai hết các nhà kinh doanh đều nhận ra rằng bán hàng là khâu quan trọng trong qui trình kinh doanh. Nhưng thật sự nó là một bài toán nan giải mà không phải ai cũng làm được.

Ngày nay, quản lý hoạt động bán hàng đồng nghĩa với việc kết hợp giữa quản lý quan hệ với khách hàng và quản lý các hoạt động trước và sau khi bán hàng để chăm sóc cho khách hàng, từ việc tạo nhu cầu mua hàng đến việc phân tích kết quả bán hàng.

Và qui trình này được tóm gọn trong 5 từ “**START**”

- **Với qui trình bán hàng truyền thống và các công ty lớn hay áp dụng:**

S – Setup: Như chúng ta đã biết muốn cho một sản phẩm, dịch vụ đến được tay người tiêu dùng trước hết chúng ta cần Setup một cuộc hẹn với khách hàng. Setup đóng một vai trò quan trọng đến cuộc hẹn có thành công hay không.

T – Test: Kiểm tra lại những khâu trong Setup đã đầy đủ và chu đáo hay chưa cũng rất quan trọng. Bên cạnh đó bạn không thể đến gặp khách hàng trong tình trạng thiếu nắm bắt thông tin về sản phẩm, dịch vụ mà mình cũng cấp. Do đó kiểm tra lại mọi vấn đề trước khi đến gặp khách hàng là điều cần thiết.

A – Actions: Sau khi đã Setup và Test xong bạn đã tự tin để mang sản phẩm, dịch vụ đến cho khách hàng. Vậy còn chần chừ gì nữa, bạn hãy Actions đi thôi.

R – Relationship: Việc gặp được một khách hàng và bán cho họ được sản phẩm dịch vụ rồi không có nghĩa chúng ta sẽ chấm dứt mối quan hệ ở đây, vì vậy thiết lập một mối quan hệ với khách hàng là điều rất cần thiết.

T – Take care: Chúng ta muốn “Relationship” thì việc đơn giản ai cũng phải hiểu đó là hãy quan tâm, chăm sóc để khách hàng cảm thấy hài lòng mà gắn bó lâu dài với chúng ta.

- **Và qui trình được cải biên hiện đại hơn:**

S – Search: Tìm kiếm khách hàng là một khâu quan trọng trong một quy trình bán hàng của mỗi đơn vị kinh doanh. Đây cũng là vấn đề đầu tiên nhà cung cấp nghĩ đến trước khi quyết định tung một sản phẩm, dịch vụ ra thị trường.

T – Talk: Khi đã tìm kiếm được khách hàng đương nhiên chúng ta phải sàng lọc để tìm ra một lượng khách hàng tiềm năng, vì vậy việc gọi điện nói chuyện để hiểu hơn nhu cầu của khách hàng là một điều quan trọng để chúng ta có thể sàng lọc một danh sách khách hàng tiềm năng.

A – Actions: Cũng như điều thứ vị nhất, sau khi chúng ta đã tìm kiếm được khách hàng và sàng lọc được một danh sách khách hàng tiềm năng thì chúng ta tiến hành việc bàn giao sản phẩm, dịch vụ đến tay khách hàng.

R – Relationship: Tương tự như điều thứ vị thứ nhất, việc thiết lập một mối quan hệ với khách hàng là điều cần thiết trong quy trình bán hàng.

T – Thank you: Điều này là một quy tắc tối quan trọng trong quy trình bán hàng. Hãy nói cảm ơn khách hàng khi họ đến và sử dụng sản phẩm, dịch vụ của chúng ta.

- **Một số nhà kinh doanh nhỏ lại áp dụng phương pháp bán hàng tiếp cận trực tiếp như:**

S – Show: Không gì hiệu quả bằng khi cung cấp sản phẩm, dịch vụ chúng ta mang sản phẩm, dịch vụ cho khách hàng xem, cảm nhận. Quy tắc này tận dụng triệt để câu “trăm nghe không bằng một thấy”

T – Talk: Cũng như điều thứ vị hai, sau khi Show cho khách hàng thấy sản phẩm của chúng ta chúng ta cần thuyết trình về sản phẩm, dịch vụ để khách hàng hiểu hơn về nó.

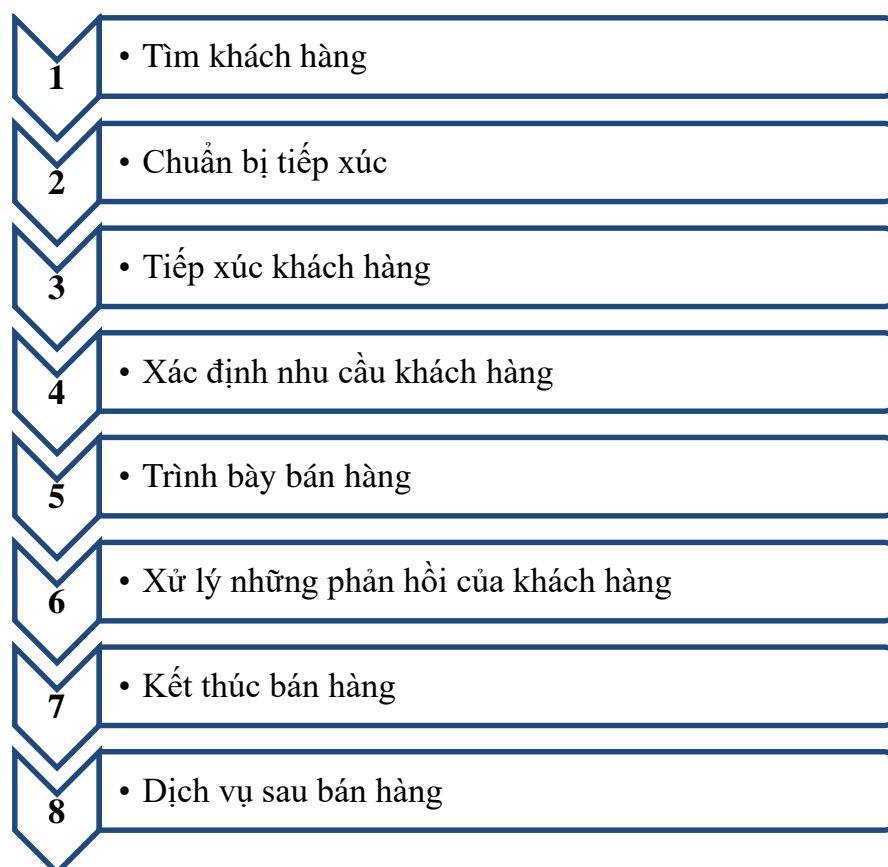
A – Actions: Vẫn cứ là Actions, chúng ta hãy hành động ngay sau khi thuyết trình để đưa sản phẩm đến tay người tiêu dùng.

R – Replay: Hãy giải đáp những thắc mắc cho khách hàng một cách chu đáo để họ có thể yên tâm khi sử dụng sản phẩm của chúng ta.

T – Target and Transfer: Một quy trình bán hàng kết thúc là lúc chúng ta ghi nhận lại thành quả mà chúng ta đạt được và Target luôn luôn là một đòi hỏi gát gao nhất cho người trong lĩnh vực bán hàng. Bên cạnh đó để luôn luôn đạt được Target thì Transfer cũng rất quan trọng. Chúng ta hãy nhờ khách hàng sẵn có “transfer” những gì họ đã cảm nhận về sản phẩm đến với bạn bè, người thân của họ, như thế Target chúng ta chẳng phải sẽ tăng lên?

Hoạt động Marketing tạo nên giá trị của sản phẩm-dịch vụ, nhưng sự chuyển giao giá trị được thực hiện bởi hoạt động bán hàng. Vì tạo ra sự khác biệt của sản phẩm ngày càng khó nên cần dựa vào các mối quan hệ khách hàng, nhân viên.

Quy trình bán hàng gồm 8 bước chính:



Hình 7: Quy trình bán hàng cơ bản

- **Bước 1:** Tìm khách hàng từ các nguồn như: khách hàng hiện có, khách hàng do nhân viên tìm kiếm, khách hàng tự đến, khách hàng do khách hàng giới thiệu, khách hàng từ đối thủ, khách hàng từ hội chợ, khách hàng tự giới thiệu trên báo, tạp chí.

- **Bước 2:** Chuẩn bị tiếp xúc: Tìm hiểu thông tin về khách hàng (công việc này chiếm một khoảng thời gian đáng kể, ví dụ như tìm hiểu nhu cầu, tài chính, sở thích của khách hàng,...)

- **Bước 3:** Tiếp xúc khách hàng: có thể gặp trực tiếp hoặc gián tiếp (gửi thư, gọi điện thoại)

- **Bước 4:** Xác định nhu cầu khách hàng: Cần lắng nghe tích cực, đặt câu hỏi để khách hàng trả lời nhằm xác định nhu cầu, xác định nhu cầu khách hàng, cam kết sơ bộ với khách hàng.

- **Bước 5:** Trình bày bán hàng: Mô tả sản phẩm và cho khách hàng thấy họ cần sản phẩm này như thế nào (trình bày đặc tính sản phẩm, lợi ích của sản phẩm, cho khách hàng thấy chứng cứ, trình bày vấn đề mà ta và khách hàng cùng đồng ý).

- **Bước 6:** Xử lý những phản hồi của khách hàng khách hàng có thể chê giá cao, sản phẩm không tốt, hay họ có thể từ chối bằng cách nói họ không có nhu cầu, không có thời gian,..để xử lý những tình huống này thì cần phải có kỹ năng thương lượng.

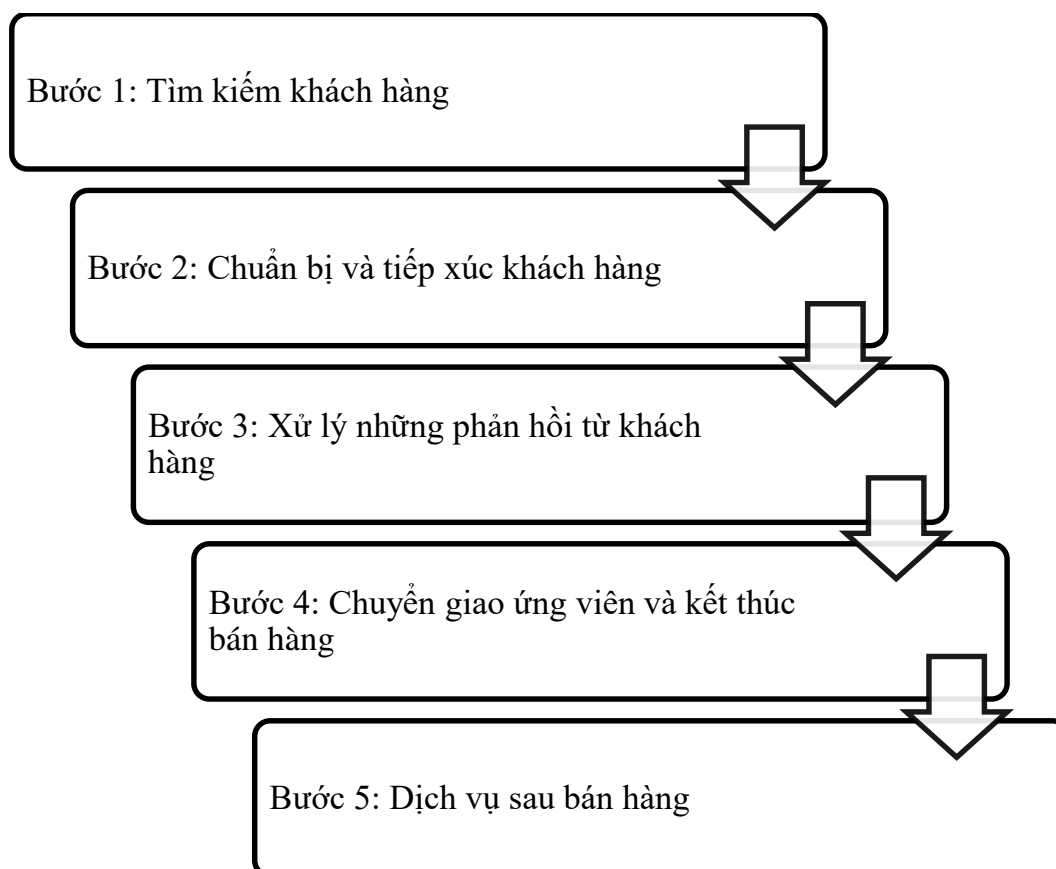
- **Bước 7:** Kết thúc bán hàng: dung lời lẽ, chứng cứ để thuyết phục, cảm ơn khách hàng,...

- **Bước 8:** Dịch vụ sau bán hàng: dịch vụ này giao cho chính nhân viên đi bán thực hiện, vì họ biết cực khổ trong quá trình bán hàng, họ sẽ quý trọng khách hàng hơn.

⇒ Số bước không quan trọng, chủ yếu cần phải tập trung vào việc cần làm gì trong từng bước.

4.2 Phân tích quy trình bán hàng của công ty

Quy trình bán hàng của công ty gồm những bước chính sau:



Hình 8: Quy trình bán hàng của công ty CareerVision

Bước 1: Tìm kiếm khách hàng

Tận dụng tất cả các nguồn khách hàng có được như khách hàng hiện có, do nhân viên tìm kiếm (từ mối quan hệ của nhân viên), từ đối thủ, khách hàng, trên báo chí,...để thu thập được email của người phụ trách tuyển dụng, giám đốc nhân sự, tổng giám đốc.

Bước 2: Chuẩn bị và tiếp xúc khách hàng

- **Giai đoạn chuẩn bị:** quảng cáo dịch vụ đến doanh nghiệp

Nhân viên có nhiệm vụ gửi email tự giới thiệu đến doanh nghiệp, người phụ trách tuyển dụng, email được gửi sẽ đính kèm mẫu thư ngỏ Tiếng Việt và Tiếng Anh bằng cách vào: \\Tinuong\ti nuong\Template - external\Thư ngỏ; brochure giới thiệu cty Tiếng Việt và Tiếng Anh, hợp đồng tuyển dụng tiếng Việt/tiếng Anh; order form mẫu để thu thập yêu cầu tuyển dụng.

- **Giai đoạn tiếp xúc khách hàng**

Tiếp theo nhân viên bán hàng sẽ chủ động gọi điện thoại đến kiểm tra, xác định xem khách hàng tiềm năng đã nhận được email chưa, có nhu cầu tuyển dụng không. Ngoài ra cần phải thường xuyên gọi điện hỏi thăm các khách hàng cũ xem họ có nhu cầu tuyển dụng gì mới cần mình hỗ trợ không.

- Ưu điểm: Bước đầu thăm dò, khảo sát được ý kiến, phản hồi từ khách hàng, tiếp cận sơ bộ nhu cầu khách hàng. Khách hàng có thể nắm bắt thông tin dịch vụ một cách đầy đủ và chi tiết thông qua việc gửi mail quảng cáo; việc gọi điện hỏi thăm sẽ giúp công ty nắm bắt, cập nhật được nhu cầu của khách hàng, từ đó nhanh chóng đáp ứng.

- Khuyết điểm: Người đại diện thường là trưởng phòng hoặc giám đốc nhân sự của công ty khách hàng => họ rất bận rộn, nếu không có nhu cầu tuyển dụng thì họ không đọc mail, và không có thời gian để nói chuyện điện thoại, nếu có, chỉ trả lời qua loa rồi từ chối nói chuyện (đặc biệt là khách hàng theo danh sách HRM&HRD). Đôi khi khách hàng còn có ấn tượng không tốt về công ty khi bị gọi điện thoại làm phiền. Việc gọi điện thoại lại thường được giao cho nhân viên thực tập thực hiện => chưa đủ chuyên nghiệp để phản ứng lại những tình huống bất ngờ từ khách hàng.

- Giải pháp: Mục đích của cuộc gọi là xin hoặc kiểm tra lại địa chỉ email và thăm dò nhu cầu của khách hàng. Vì vậy khi gọi điện cần khéo léo, làm cho khách hàng cảm thấy mình nhận được một lợi ích gì đó từ công ty CareerVision, chứ không phải là công ty gọi tới để lấy đi của họ bất kỳ lợi ích nào. Đề xuất: Khi nhân viên thực tập thực hiện cuộc gọi với khách hàng, cần dưới sự giám sát của nhóm trưởng (nhân viên có kinh nghiệm trong công ty).

- **Bước 3: Xử lý phản hồi từ khách hàng**

Bước này chia thành hai bước nhỏ là tiếp nhận phản hồi từ khách hàng, và xử lý yêu cầu từ khách hàng hay còn gọi là giai đoạn tìm kiếm ứng viên.

- **Tiếp nhận phản hồi từ khách hàng:** Khi khách hàng có nhu cầu liên hệ lại với công ty, thì nhân viên chịu trách nhiệm gửi email sẽ gửi thư trả lời: Mẫu thư trả lời khách hàng: Tiếng Việt – Tiếng Anh, đính kèm mẫu hợp đồng, mẫu yêu cầu tuyển dụng. Sau đó gọi điện thoại hỏi thăm trực tiếp về nhu cầu của khách hàng và

thu thập đầy đủ thông tin về nhu cầu tuyển dụng, để tạo mối quan hệ thân thiết. Sau khi nhận được yêu cầu cụ thể từ khách hàng: gửi email hoặc gọi điện nhắc nhở khách hàng ký kết hợp đồng và xác nhận yêu cầu tuyển dụng.

➤ Ưu điểm: Khách hàng cảm thấy được quan tâm, gây được thiện cảm, tạo mối quan hệ tốt với khách hàng. Khách hàng sẽ sử dụng dịch vụ của công ty trong những lần tuyển dụng tiếp theo và giới thiệu dịch vụ công ty tới những công ty khác.

- **Tìm kiếm ứng viên (quy trình tuyển dụng)**

Đầu tiên cần tạo mẫu quảng cáo tuyển dụng

Dựa trên thông tin từ order form thu thập được từ khách hàng, tạo mẫu tin quảng cáo tuyển dụng theo mẫu của CareerVion (lưu trong template internal), sau đó lưu thông báo tuyển dụng này vào ổ đĩa chung, folder: order/tên cty/tên vị trí tuyển dụng/. Tiếp theo post quảng cáo tuyển dụng này lên website CareerVision.

Gửi email thông báo cho toàn thể CareerVision về yêu cầu tuyển dụng mới này. Đồng thời gửi email thông báo cho nhóm cộng tác viên của CareerVision về vị trí mới đăng tuyển; gửi email cho các thành viên đăng ký bản tin việc làm của CareerVision qua website. Post job ads lên các các mạng cộng đồng như: Facebook, Linked, Cyvee...

➤ Ưu điểm: Là bước đệm để chuẩn bị cho công việc tìm kiếm ứng viên, giúp cho việc tìm ứng viên được hiệu quả và nhanh chóng hơn.

➤ Khuyết điểm: Ứng viên có thể đoán được vị trí ứng tuyển của công ty khách hàng thông qua bảng mô tả công việc được cập nhật trên các trang mạng cộng đồng, họ có thể liên hệ trực tiếp tới công ty khách hàng mà không thông qua công ty.

➤ Giải pháp: Khi post job cần đọc kỹ bảng mô tả công việc, và chỉnh sửa (nếu cần) thông tin mà qua đó ứng viên có thể đoán được tên công ty đang tuyển dụng. Việc post job cần được giám sát kỹ lưỡng bởi nhóm trưởng trước khi được nhân viên thực tập cập nhật lên.

Tiếp theo tìm kiếm ứng viên phù hợp từ: Database Kiếm việc, Database Vietnamwork, ổ đĩa share, folder Candidates, hoặc Candidate Manager của CareerVision. Tìm trong database email của các đối tượng có liên quan đến vị trí đăng tuyển. Tìm các website có liên quan đến mạng cộng đồng nơi đối tượng cần tìm

thường ghé thăm, post job ads lên đó. Chuyển status trên yahoo messenger: hunting for <job title> - <salary> - <important requirements>.

Sau đó gửi email mời ứng viên tiềm năng tham gia ứng tuyển (mẫu thư lưu trong folder template external/job invitation letter), add link đến quảng cáo tuyển dụng của vị trí đó đăng trên website CareerVison.

➤ Ưu điểm: Công ty có nguồn ứng viên dồi dào và chọn lọc ở những lĩnh vực như công nghệ thông tin, nhân sự và tài chính.

➤ Khuyết điểm: Ứng viên có thể bị trùng lặp với công ty đối thủ vì họ cũng tìm kiếm thông qua Kiểm việc và Vietnamwork.

➤ Giải pháp: Nếu được thì tốt nhất công ty nên thiết lập một trang web chuyên môn hóa cho việc tuyển dụng. Ưu tiên tìm kiếm ứng viên qua các mối quan hệ với nhân viên trước, hoặc những ứng viên đã có CV lưu sẵn trong database của công ty, đã từng liên hệ với công ty trước đó. Thực hiện liên hệ mời ứng viên tiềm năng tham gia ứng tuyển một cách nhanh nhất có thể.

Tiếp theo gọi điện thoại liên hệ với ứng viên có phản hồi với thư mời ứng tuyển đã gửi để lấy thêm thông tin bổ sung CV và phỏng vấn sơ lược xem có phù hợp với vị trí đăng tuyển không.

➤ Ưu điểm: Chắc chắn được rằng ứng viên có nhận được mail mời ứng tuyển hay chưa, từ đó thống kê được số lượng ứng viên ứng tuyển. Phỏng vấn qua điện thoại, ứng viên chưa có sự chuẩn bị kỹ càng, hỏi những câu hỏi liên quan tới vị trí ứng tuyển => sẽ hiệu quả hơn trong việc lựa chọn ứng viên phù hợp với vị trí.

➤ Khuyết điểm: Phỏng vấn qua điện thoại chỉ áp dụng cho vị trí nhỏ, Vị trí cao-người ta rất bận rộn và không có thời gian nói chuyện điện thoại quá lâu. Đánh giá qua điện thoại không thể đánh giá chính xác thái độ của ứng viên.

➤ Giải pháp: Đối với vị trí cao thì cần khéo léo hỏi ngắn gọn những câu hỏi thật sự cần thiết với yêu cầu công việc, sau đó xin một cuộc hẹn để trao đổi trực tiếp. Họ là những ứng viên cao cấp, họ giỏi, vì vậy nhân viên gọi điện phải giao tiếp thể hiện được sự chuyên nghiệp. Đối với vị trí nhỏ: Chuẩn bị những câu hỏi có thể đánh giá chính xác nhất có thể đối với vị trí tuyển. Chú ý lắng nghe lời nói để đánh giá được thái độ của ứng viên (lịch sự hay thô lỗ, trả lời lưu loát hay ngập ngừng,..).

Mời ứng viên đến phỏng vấn tại văn phòng của CareeVision nếu có thể hoặc thật sự cần thiết. Nếu ứng viên đồng ý tham gia phỏng vấn, chuẩn bị người phỏng vấn, in sẵn tờ ghi chú phỏng vấn. Phỏng vấn xong nhập thông tin trong interview note (lưu mẫu trong folder template internal/ interview note) vào database và lưu file vào folder candidate với ID của ứng viên đó.

➤ Ưu điểm: Phỏng vấn trực tiếp giúp đánh giá chính xác hơn ứng viên cả về trình độ, kỹ năng, và phong thái, thái độ của ứng viên.

➤ Khuyết điểm: Chỉ áp dụng được với những vị trí mà ứng viên trong thành phố hoặc vùng lân cận.

➤ Giải pháp: Phỏng vấn trực tuyến qua video yahoo, hay skype.

Bước 4: Chuyển giao ứng viên và kết thúc bán hàng

- Nếu ứng viên đạt yêu cầu thì chuyển CV của ứng viên đó đến nhà tuyển dụng xét duyệt. Lưu ý: chuyển CV sang file pdf theo mẫu của CareerVision và cắt bỏ thông tin liên lạc chi tiết trước khi gửi nhà tuyển dụng.

- Nếu hồ sơ ứng viên được chọn, nhà tuyển dụng muốn hẹn phỏng vấn ứng viên thì nhân viên cần:

Kiểm tra xem hợp đồng đã được ký kết chưa, nếu chưa ký yêu cầu nhà tuyển dụng ký kết hợp đồng trước khi giới thiệu ứng viên đến.

Gọi điện thoại/email cho ứng viên (mẫu interview invitation letter lưu trong ổ đĩa share template external/) để xác nhận buổi hẹn. Nếu ứng viên đồng ý thì gửi email xác nhận lại với nhà tuyển dụng.

Nếu không thể liên hệ bằng email thì gửi tin nhắn qua điện thoại để thiết lập cuộc hẹn giữa ứng viên và nhà tuyển dụng: nội dung tin nhắn phải đầy đủ và chính xác thông tin về thời gian, địa chỉ, tên công ty, tên người gặp, vị trí ứng tuyển.

Trước cuộc hẹn ít nhất 2 tiếng gửi tin nhắn nhắc ứng viên về cuộc hẹn, nếu có thay đổi gì phải kịp thời thông báo cho nhà tuyển dụng biết.

Sau phỏng vấn, gọi điện thoại cho nhà tuyển dụng và ứng viên hỏi thăm kết quả.

➤ Ưu điểm: Đối với nhà tuyển dụng: Họ sẽ cảm thấy công ty Careervision vẫn đang tiếp tục theo dõi quá trình tuyển dụng, họ cảm thấy được quan tâm. Về phía công ty Careervision: thông qua bước 4 thì công ty có thể tiếp nhận phản ánh của khách hàng và đáp ứng kịp thời yêu cầu khách hàng. Đối với ứng viên: Họ cảm thấy

được quan tâm, từ ứng viên có thể khai thác được những câu hỏi mà nhà tuyển dụng hỏi họ, để có thể chuẩn bị cho ứng viên sau được tốt hơn.

Chú ý: Khi gọi điện cần nhẹ nhàng khéo léo hỏi thăm và động viên ứng viên, chúc mừng ứng viên nếu phỏng vấn tốt, chia sẻ và động viên ứng viên nếu ứng viên trả lời không được tốt.

Nếu ứng viên không được chọn thì gửi email thông báo kết quả và cảm ơn (mẫu thư từ chối lưu trong folder template external/refusal letter)

➤ Ưu điểm: Thông báo rõ ràng kết quả để ứng viên không có cảm giác bị lãng quên. Để khi nào có vị trí tương tự phù hợp có thể liên lạc lại với ứng viên đó. Xin lưu lại CV của họ để khi nào có vị trí thích hợp sẽ mời họ tham gia.

Nếu ứng viên được chọn thì: Gọi điện hoặc gửi email chúc mừng ứng viên (theo mẫu của CareerVision). Nên tìm hiểu xem ứng viên có chấp nhận đề nghị của nhà tuyển dụng không. Hỗ trợ thông tin để đôi bên có thể tiến đến thỏa thuận chung và ký hợp đồng. Nắm bắt được thời gian bắt đầu làm việc và mức lương của ứng viên. Vào ngày ứng viên bắt đầu làm việc, gửi card và quà chúc mừng ứng viên.

Gửi thư cảm ơn và phiếu yêu cầu thanh toán cho nhà tuyển dụng, yêu cầu khách hàng xác nhận hoá đơn. Nếu khách hàng xác nhận hoá đơn, tiến hành xuất hóa đơn đồ gửi cho khách hàng. Liên tục theo sát để quá trình thanh toán đầy đủ và đúng hạn trong vòng một tuần.

➤ Khuyết điểm: Có trường hợp nhà tuyển dụng từ chối ứng viên do công ty headhunter chuyển qua, nhưng sau đó lại sử dụng ứng viên đó cho một vị trí khác trong công ty mà không trả phí cho công ty.

➤ Giải pháp: Mở rộng mạng lưới cộng tác viên, thường xuyên liên hệ hỏi thăm để tạo mối quan hệ tốt với cộng tác viên ở công ty hay lĩnh vực của nhà tuyển dụng. Xem mỗi ứng viên là một người bạn thân thiết, lâu lâu gọi điện hỏi thăm tình hình để nắm bắt thông tin.

Bước 5: Dịch vụ sau bán hàng

Sau một tháng làm việc của ứng viên, gọi điện/email cho nhà tuyển dụng hỏi thăm về năng lực làm việc của ứng viên và gọi điện cho ứng viên hỏi thăm về tâm tư nguyện vọng của ứng viên. Theo sát tiến trình làm việc của ứng viên và nhà tuyển dụng để đảm bảo việc ứng viên và nhà tuyển dụng có thể đi đến ký kết hợp đồng

chính thức và làm việc lâu dài. Nếu nhà tuyển dụng vẫn không chọn được ứng viên nào thì:

- Gọi điện cho nhà tuyển dụng tìm hiểu nguyên nhân
- Tư vấn nhà tuyển dụng điều chỉnh yêu cầu tuyển dụng nếu cần thiết
- Tiếp tục thực hiện lại bước 3 để cung cấp thêm lựa chọn khác cho nhà tuyển dụng.

4.3 Các vấn đề phát sinh trong quy trình bán hàng của công ty

- **Vấn đề 1:** Gọi điện thoại là một trong những chuỗi mắt xích cực kỳ quan trọng trong quy trình bán hàng của công ty. Vì gọi điện là cầu nối giữa công ty và khách hàng cũng như ứng viên, một phần thể hiện tính chuyên nghiệp của công ty đối với khách hàng và ứng viên, góp phần tạo dựng hình ảnh của công ty trong lòng mỗi khách hàng và ứng viên khi giao tiếp qua điện thoại. Tuy nhiên, việc gọi điện thoại tại công ty lại được giao chủ yếu cho nhân viên thực tập thực hiện, và trong quá trình thực hiện cuộc gọi thì nhân viên thực tập lại không được kiểm soát chặt chẽ về giọng nói, nội dung cũng như thái độ giao tiếp qua điện thoại. Khi gặp những khách hàng quan trọng và có những tình huống bất ngờ thì nhân viên thực tập chưa đủ chuyên nghiệp để giải quyết những cuộc gọi đó.

- **Vấn đề 2:** Việc đưa thông tin về bảng mô tả công việc lên website công ty (post jobs) cùng các trang mạng khác, và gửi CV ứng viên cho bên khách hàng có thể gặp rủi ro là mất ứng viên. Vì nếu không cẩn thận thì ứng viên sẽ dễ dàng đoán được công ty tuyển dụng thông qua bảng mô tả công việc, họ có thể trực tiếp liên hệ với công ty tuyển dụng mà không thông qua công ty công ty mình. Ngược lại, việc gửi CV ứng viên cho khách hàng nếu không cẩn thận có thì khách hàng có thể có được địa chỉ liên lạc của ứng viên, họ có thể liên hệ riêng cho ứng viên và có những thỏa thuận ngầm mà không thông qua dịch vụ công ty mình.

- **Vấn đề 3:** Việc tìm kiếm ứng viên cho công ty khách hàng dễ bị trùng lặp với những công ty đối thủ vì nguồn chủ yếu để lấy CV khách hàng là từ vietnamwork và kiếm việc. Việc này khiến cho việc tiếp xúc với ứng viên gặp khó khăn vì sẽ làm cho ứng viên cảm thấy khó chịu khi bị làm phiền bởi nhiều công ty tuyển dụng khác nhau với cùng một vị trí tuyển dụng. Vì đa số các công ty khi tuyển dụng đều yêu cầu giấu thông tin liên lạc của công ty nên khi gọi điện mời ứng viên tham gia phỏng

vấn và chuyển CV sang cho công ty khách hàng sẽ gặp phải sự trùng lặp (ứng viên đó đã được chuyển qua công ty khách hàng bởi đối thủ cạnh tranh trước).

- **Vấn đề 4:** Trong hợp đồng của công ty có quy định là trong vòng 1 (Một) năm kể từ khi bên khách hàng nhận được hồ sơ ứng viên, nếu khách hàng lựa chọn ứng viên này cho bất kỳ loại hình hợp tác nào (Ví dụ: Hợp đồng toàn thời gian, bán thời gian, hay hợp tác...) hoặc vị trí tuyển dụng nào thì bên khách hàng phải thanh toán toàn bộ phí dịch vụ cho công ty. Nhưng rất khó để kiểm soát được điều này, vì có trường hợp công ty khách hàng và ứng viên có những thoả thuận riêng, cố ý qua mặt công ty để không phải trả phí dịch vụ cho công ty.

4.4. Giải pháp cho những vấn đề trong quy trình bán hàng của công ty

- **Giải pháp giải quyết vấn đề 1:** Đối với vấn đề thứ nhất tôi muốn đưa ra đề xuất là khi nhân viên thực tập thực hiện gọi điện tiếp cận khách hàng thì thời gian đầu cần có sự giám sát trực tiếp của nhóm trưởng trong một khoảng thời gian nhất định (khoảng hai tuần) để kiểm soát được nhân viên thực tập đó, tra dồi đầy đủ những tác phong, kỹ năng cần thiết để có thể tự tin giải quyết được những tình huống khó nhất từ khách hàng. Có thể cho nhân viên thực tập ngồi kế bên vị trí làm việc của nhóm trưởng để tiện hướng dẫn và theo dõi.

- **Giải pháp giải quyết vấn đề 2:** Đối với vấn đề đưa thông tin tuyển dụng lên website và các trang mạng thì trước khi cập nhật, nhân viên thực tập cần đọc và chỉnh sửa kỹ nội dung của bảng mô tả công việc sao cho không có bất kỳ từ ngữ nào liên quan-mà người đọc có thể đoán ra được tên công ty tuyển dụng. Để chắc chắn hơn thì nhân viên thực tập cần gửi bảng mô tả công việc cho nhóm trưởng duyệt lại một lần nữa trước khi đăng lên website và các trang mạng. Đối với việc gửi CV cho nhà tuyển dụng, nhân viên chịu trách nhiệm thực hiện cũng cần duyệt lại CV đã được chuyển sang template công ty bởi nhân viên thực tập trước khi chuyển CV đi.

- **Giải pháp giải quyết vấn đề 3:** Tôi muốn đưa ra đề xuất cho bước tìm kiếm ứng viên đó là công ty nên thiết lập một trang mạng chuyên môn hóa cho việc tuyển dụng. Hoặc ưu tiên tìm kiếm ứng viên qua các mối quan hệ với nhân viên trước, và những ứng viên đã có CV lưu sẵn trong database của công ty, đã từng liên hệ với công ty trước đó. Thực hiện liên hệ mời ứng viên tiềm năng tham gia ứng tuyển một cách nhanh nhất có thể (trước công ty đối thủ).

➤ **Giải pháp giải quyết vấn đề 4:** Đối với tình huống khách hàng cố ý lừa lách để vi phạm hợp đồng, thì công ty cần xây dựng và mở rộng mạng lưới cộng tác viên ở những công ty khách hàng lớn. Tạo mối quan hệ thân thiết, thường xuyên liên hệ hỏi thăm với cộng tác viên ở những công ty khách hàng hoặc những cộng tác viên ở công ty trên cùng lĩnh vực kinh doanh với khách hàng để dễ dàng hơn trong việc kiểm soát. Ngoài ra, cần coi mỗi ứng viên là một người bạn thân thiết, lâu lâu gọi điện hỏi thăm tình hình để nắm bắt thông tin.

4.5. Những đánh giá của các giải pháp đề xuất

- **Đánh giá giải pháp giải quyết vấn đề 1:** Công ty sẽ đồng ý áp dụng. Vì mỗi nhân viên thực tập khi vào công ty đều được phân về làm việc trong một nhóm do một nhóm trưởng hướng dẫn. Sẽ dễ dàng thực hiện giải pháp này khi cho nhân viên thực tập ngồi bên nhóm trưởng để được giám sát, theo dõi gọi điện trong hai tuần đầu. Giải pháp này không mất nhiều thời gian của nhóm trưởng, trong khi theo dõi nhân viên thực tập gọi điện thì nhóm trưởng có thể cùng lúc thực hiện những công việc khác. Khi ngồi bên cạnh nhóm trưởng như vậy thì nhân viên thực tập sẽ thực hiện công việc của mình một cách hiệu quả hơn, học hỏi kỹ lưỡng hơn những kỹ năng cần thiết để phản ứng được với những tình huống khó khi giới thiệu dịch vụ đến khách hàng.

- **Đánh giá giải pháp giải quyết vấn đề 2:** Công ty sẽ đồng ý áp dụng giải pháp này. Vì nếu bảng mô tả công việc được duyệt lại trước khi đăng lên website và CV được duyệt lại trước khi gửi cho khách hàng bởi nhóm trưởng thì hiệu quả sẽ cao hơn so với không được duyệt. Việc duyệt lại bảng mô tả công việc và CV sẽ hạn chế tối thiểu những sai sót trong quá trình đăng tải công việc lên website, chuyển giao ứng viên. Việc duyệt lại cũng không làm tốn quá nhiều thời gian của nhóm trưởng, và lại còn mang lại hiệu quả cao hơn trong công việc.

- **Đánh giá giải pháp giải quyết vấn đề 3:** Về việc xây dựng một trang mạng chuyên môn hoá cho việc tuyển dụng thì tôi nghĩ công ty chưa đủ tiềm lực để thực hiện. Vì quy mô công ty còn nhỏ, nguồn tài chính và nhân lực công ty chưa đủ mạnh xây dựng và quản lý một trang mạng chuyên môn hoá cho tuyển dụng. Chính vì vậy, công ty tạm thời không thể đồng ý với đề xuất xây dựng trang mạng chuyên môn hoá để tuyển dụng.

- **Đánh giá giải pháp giải quyết vấn đề 4:** Về đề xuất xây dựng mạng lưới cộng tác viên tại một số công ty khách hàng, tôi nghĩ công ty sẽ đồng ý áp dụng. Nhưng sẽ hơi khó khăn để xây dựng được mạng lưới rộng và chặt chẽ, vì phải tốn thêm một khoản chi phí cho những cộng tác viên đó. Tuy nhiên, hiện tại công ty đang gặp khó khăn về tài chính nên chỉ có thể xây dựng mạng lưới cộng tác viên tại một số công ty khách hàng trọng yếu (tuyển nhiều vị trí hoặc thường xuyên sử dụng dịch vụ công ty). Còn việc xây dựng mối quan hệ tốt với ứng viên thì dễ để thực hiện hơn, ngoài việc kiểm soát khách hàng, đôi khi những ứng viên đó có thể mang lại những hợp đồng tuyển dụng mới cho công ty.

4.6 Những định hướng tiếp theo để giải quyết vấn đề trong tương lai

Để hạn chế trùng lặp trong việc tìm kiếm ứng viên trong tương lai, ngoài việc tìm kiếm ứng viên trên Vietnamwork, kiếm việc, và Linkedin thì công ty nên tìm thêm từ những nguồn khác như qua các mối quan hệ (thế mạnh của công ty), nguồn database ứng viên sẵn có của công ty. Nếu sử dụng ứng viên kiếm được trên Vietnamwork và kiếm việc thì cần phải nhanh chóng liên hệ với ứng viên nhanh nhất có thể để tiếp cận ứng viên trước đối thủ.

Ngoài ra, để việc bán hàng của công ty đạt được hiệu quả cao hơn, tôi cũng muốn đưa ra một số định hướng trong thời gian sắp tới như sau:

- Công ty nên tiếp tục tập trung phát huy thế mạnh của mình đó là kinh doanh dựa trên mối quan hệ bền vững.
 - Tập trung phát triển ba mảng chính là HR, Finance và IT.
 - Luôn luôn chú trọng đến chất lượng.
 - Vì là một công ty nhỏ và chưa được nhiều khách hàng biết đến, nên công ty cần đẩy mạnh công tác marketing, đặc biệt là marketing online.
- Công ty cần hình thành một định hướng phát triển rõ ràng trong tương lai (tầm nhìn), và truyền đạt cụ thể, chi tiết cho nhân viên để cấp trên và nhân viên phối hợp cùng nhau phát triển công ty.
- Công ty nên có những chính sách khen-phạt cụ thể để giữ chân nhân viên, làm cho nhân viên tận tâm, nhiệt tình muốn đưa công ty phát triển lớn mạnh hơn.

- Công ty nên tuyển thêm nhân sự để chia sẻ bớt công việc của cấp trên. Vì hiện tại, một nhóm trưởng làm kiêm quá nhiều vị trí, dẫn tới việc phản hồi những báo cáo từ cấp dưới bị trì trệ.

5. Kết luận

Cùng với sự hướng dẫn và hỗ trợ nhiệt tình của các chị trong công ty, mười bốn tuần thực tập thực sự là khoảng thời gian quý báu để tôi có những trải nghiệm mới lạ và thú vị, rèn luyện, áp dụng những gì đã học tại trường, để tôi có cơ hội trau dồi kiến thức và gặt hái thêm nhiều kinh nghiệm, tạo nền tảng, giúp tôi tự tin hơn, trưởng thành hơn. Mặc dù trong quá trình thực tập tôi có vấp phải những thiếu sót vì thiếu kinh nghiệm và kiến thức trong mảng nhân sự nhưng tôi cũng đã cố gắng hoàn thành một số mục tiêu chính như:

- Mục tiêu 1: Hoàn thành đợt Thực tập tốt nghiệp.
- Mục tiêu 2: Hiểu được cách thức tổ chức và hoạt động của doanh nghiệp.
- Mục tiêu 3: Làm quen môi trường doanh nghiệp, nâng cao kỹ năng giao tiếp và xây dựng các mối quan hệ tại doanh nghiệp.
- Mục tiêu 4: Quan sát, học hỏi, áp dụng kiến thức nhà trường vào thực tiễn.
- Mục tiêu 5: Tìm hiểu và đưa ra đề xuất nâng cao hiệu quả bán hàng cho doanh nghiệp.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Công ty cổ phần tư vấn và dịch vụ Tầm nhìn sự nghiệp,
<http://www.careervision.vn/>.
2. Tài liệu giới thiệu công ty cổ phần tư vấn và dịch vụ Tầm nhìn sự nghiệp.
3. Tài liệu môn Quản trị bán hàng.
4. Website: <http://doanhviet.org>

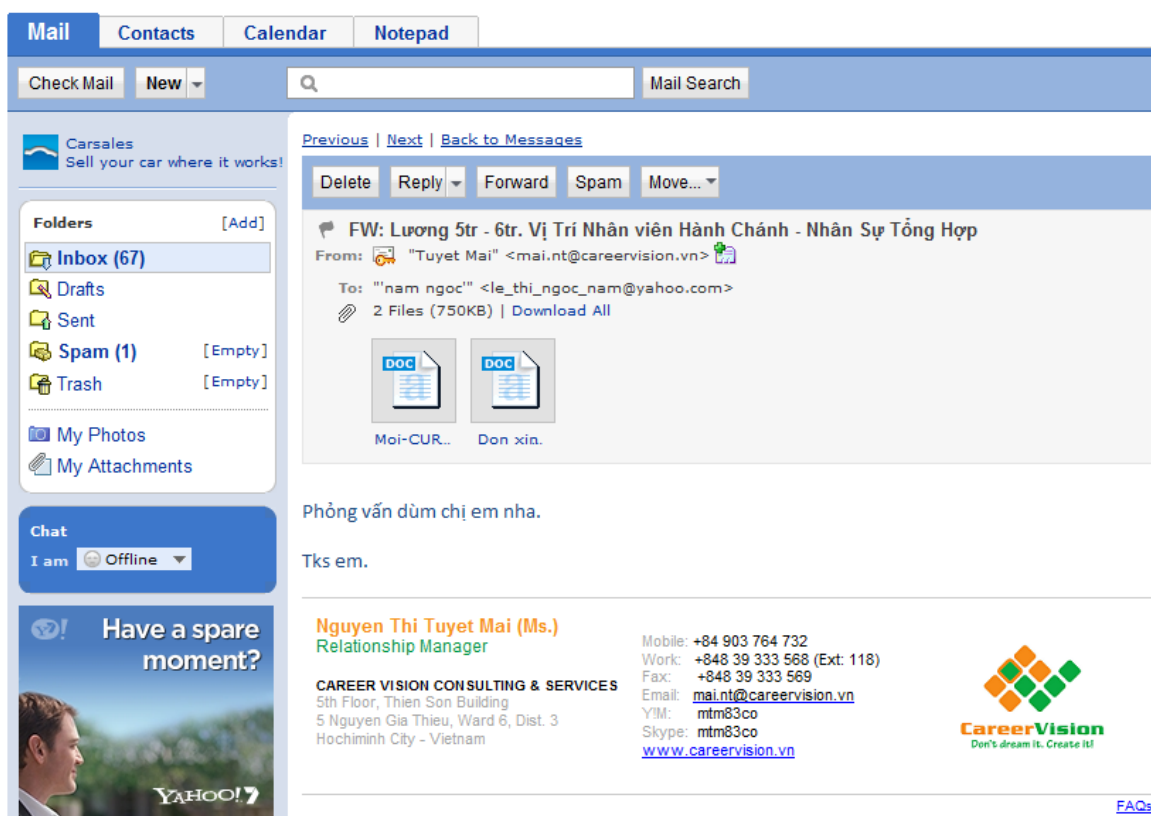
PHỤ LỤC

PHỤ LỤC A: Báo cáo kết quả phỏng vấn ứng viên vị trí HR Executive

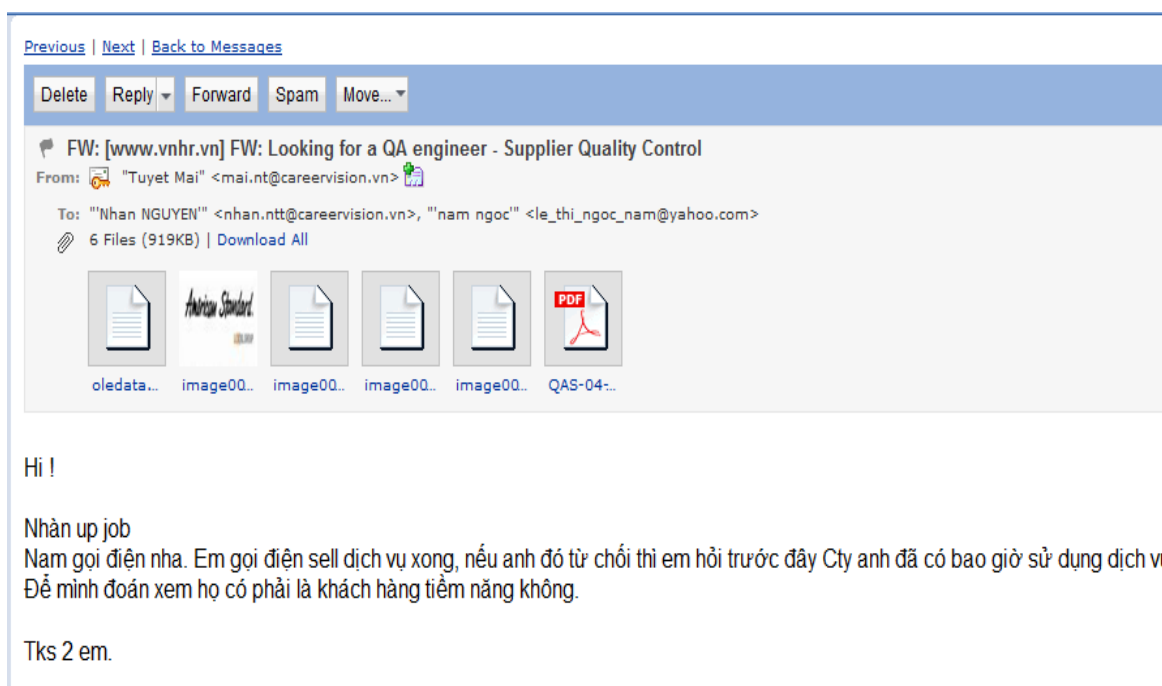
	A	B	C	D
1	Câu hỏi	Nguyễn Thị Cẩm Linh		
2	Kể sơ lược về công việc chính đang làm?	Tuyển dụng, lưu trữ h.sơ, chăm công, bảo hiểm, quản lý hành chính',...		
3	Khi nv nghỉ việc trái pháp luật thì Cty phải bồi thường ntn?	Không có khoản bồi thường cho nv nghỉ việc trái pháp luật.		
4	Hiểu j về luật lao động??	Chế độ nghỉ phép, ngày công,...tất cả lĩnh vực liên quan tới lương, thưởng.		
5	Điểm mạnh- điểm yếu của anh/chị đối với ngành?	Mạnh: Giải quyết công việc nhanh (cấp trên nhận xét). Yếu : hơi nóng tính		
6	Có khi nào anh/chị tính lương sai không?Nếu có, Giải quyết ntn??	Chưa tính lương sai bao giờ. Chỉ xảy ra trường hợp khiếu nại về ngày công (do máy quét thẻ tự động)=> cty có quy trình giải quyết khiếu nại: người khiếu nại báo qua tổ trưởng sau đó được chuyển lên nhân sự, nếu ở cấp độ nhẹ thì chị trực tiếp giải quyết, còn nặng thì sẽ báo lên cấp trên xin ý kiến. Thường thì chị giải quyết luôn là tính bù lại qua tháng sau.		
7	Mức lương hiện tại? Mức lương yêu cầu tại công ty mới?	Hiện tại: 6.7 triệu. Yêu cầu: tùy theo số lượng, tính chất công việc và quy mô công ty =>sẽ thương lượng với nhân sự phỏng vấn sau.		
8	Cty ở khu Vsip1, ko xe đưa đón, liệu anh/chị có đồng ý ko?	Đồng ý. Cty cách nhà khoảng 12km, có xe máy để đi chuyển.		
9	Nhận xét chung	Thái độ vui vẻ, lịch sự, trả lời nhanh và rõ ràng, ko ngập ngừng. (Chị còn cảm ơn cty đã dành thời gian đọc Cv và gọi điện cho chị)		

Hình 9: Báo cáo kết quả phỏng vấn ứng viên vị trí HR Executive

PHỤ LỤC B: Email giao việc từ nhóm trưởng



Hình 10: Email giao việc-phỏng vấn ứng viên



Hình 11: Email giao việc-gọi điện thoại tiếp cận khách hàng

PHỤ LỤC C: Hình ảnh thực tập tại công ty CareerVision



Hình 12: Hình ảnh tại công ty



Hình 13: Giấy chứng nhận thực tập

NHẬN XÉT CỦA GIÁNG VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Tp.HCM, ngày...tháng...năm...
Chữ ký của Giảng viên hướng dẫn

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM BÁO CÁO

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Tp. HCM, ngày...tháng...năm...
Chữ ký của Giảng viên chấm báo cáo

THÔNG TIN LIÊN HỆ

Người thực hiện báo cáo: Lê Thị Ngọc Nam
Niên khóa: 2009-2013
Khoa: Kinh tế thương mại
Ngành học: Quản trị kinh doanh
Lớp: TV0911
Mã số sinh viên: 092493
Email: nam.ltn2493@sinhvien.hoasen.edu.vn
le_thi_ngoc_nam@yahoo.com