

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

# **BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO DỊCH VỤ SAU BÁN HÀNG  
CỦA PHÒNG BẢO HÀNH THIẾT BỊ CHUYÊN DỤNG  
CÔNG TY SONY VIỆT NAM**

**Sinh viên thực hiện: Trần Thị Ngọc Hân**  
**Mã số sinh viên: 081683**  
**Lớp: TV112L**  
**Cơ quan thực tập: Công ty TNHH Sony Electronics Việt Nam**  
**Thời gian thực tập: 10/09/2012 – 22/12/2012**  
**Người hướng dẫn: Trần Thị Trang**  
**Giảng viên hướng dẫn: Phạm Văn Minh**

**Tháng 12/2012**

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

# **BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO DỊCH VỤ SAU BÁN HÀNG  
PHÒNG BẢO HÀNH THIẾT BỊ CHUYÊN DỤNG  
CÔNG TY SONY VIỆT NAM**

**Sinh viên thực hiện: Trần Thị Ngọc Hân**  
**Mã số sinh viên: 081683**  
**Lớp: TV112L**  
**Cơ quan thực tập: Công ty TNHH Sony Electronics Việt Nam**  
**Thời gian thực tập: 10/09/2012 – 22/12/2012**  
**Người hướng dẫn: Trần Thị Trang**  
**Giảng viên hướng dẫn: Phạm Văn Minh**

**Tháng 12/201**

## TRÍCH YẾU

Trường Đại học Hoa Sen có nhiệm vụ đào tạo thế hệ trẻ có năng lực để phục vụ cho đất nước. Mục tiêu của trường là tạo cơ hội trải nghiệm học tập quốc tế và tăng cường năng lực cạnh tranh nghề nghiệp cho sinh viên. Những kiến thức nhà trường đào tạo cho sinh viên là nền tảng. Sự va chạm với thực tế là cơ hội giúp cho sinh viên có thể vận dụng kiến thức đã học. Giúp sinh viên có thêm kinh nghiệm, là một trong những hành trang quan trọng cho sinh viên sau này.

Thực tập tốt nghiệp giúp tôi hiểu được hoạt động của một doanh nghiệp. Biết được văn hóa và tác phong nơi công sở. Vận dụng kiến thức đã học vào trong công việc và tích lũy kinh nghiệm cho mình.

Để lĩnh hội được những vấn đề trên, tôi đã đề ra cho mình các mục tiêu sau đây:

- Mục tiêu 1: Tìm hiểu về hoạt động, văn hóa của một doanh nghiệp.
- Mục tiêu 2: Tạo mối quan hệ, học cách ứng xử và tác phong nơi công sở.
- Mục tiêu 3: Thực hành kiến thức đã học và tích lũy kinh nghiệm thực tế.
- Mục tiêu 4: Hoàn thành tốt kỳ thực tập và viết báo cáo thực tập đúng chuẩn.

## LỜI CẢM ƠN

Đầu tiên, tôi chân thành cảm ơn Công ty Trách nhiệm hữu hạn Sony Electronics Việt Nam đã tiếp nhận và hỗ trợ tôi trong thời gian qua. Đặc biệt dành tình cảm sâu sắc đối với Anh Đặng Quang Hưng\_ Trưởng phòng Professional Solution Engineering (PS ENG), Chị Trần Thị Trang – Nhân viên hành chính phòng Professional Solution Engineering, cùng các chuyên viên Bộ phận Professional Solution (PS) và các Bộ phận khác đã nhiệt tình hướng dẫn tôi ngay từ ngày đầu tiên.

Thứ hai, tôi chân thành cảm ơn giảng viên hướng dẫn của tôi, thầy Phạm Văn Minh đã tận tình hướng dẫn tôi trong kỳ thực tập tốt nghiệp một cách tốt nhất.

Và cuối cùng, tôi chân thành cảm ơn Ban giám hiệu trường Đại học Hoa Sen cùng những thầy cô trong văn phòng khoa Kinh tế thương mại đã quan tâm đến sinh viên chúng tôi. Giúp chúng tôi có cơ hội học hỏi kinh nghiệm thực tế từ đợt thực tập tốt nghiệp .

Tôi chân thành gửi lời cảm ơn đến tất cả những sự giúp đỡ và chia sẻ quý báu đó.

## MỤC LỤC

|   |     |
|---|-----|
| TRÍCH YẾU .....   | I   |
| LỜI CẢM ƠN.....   | II  |
| MỤC LỤC .....   | III |
| DANH MỤC SƠ ĐỒ.....   | V   |
| DANH MỤC HÌNH ẢNH.....  | VI  |
| DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT .....  | VII |
| LỜI MỞ ĐẦU .....  | 1   |
| 1.GIỚI THIỆU TỔNG QUAN CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN SONY<br>ELECTRONIC VIỆT NAM..... | 2   |
| 1.1.Thông tin tổng quan về tập đoàn Sony Electronic .....                           | 2   |
| 1.1.1. Giới thiệu sơ lược Tập Đoàn Sony Electronics Việt Nam.....                   | 2   |
| 1.1.2. Sứ mệnh .....  | 3   |
| 1.1.3. Tầm nhìn.....  | 3   |
| 1.1.4. Nhiệm vụ .....   | 4   |
| 1.2. Giới thiệu công ty trách nhiệm hữu hạn Sony Electronic Việt Nam.....           | 4   |
| 1.2.1. Thông tin chung về công ty .....   | 4   |
| 1.2.2. Giới thiệu phòng ban thực tập .....  | 5   |
| 2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CỦA CÔNG TY .....   | 11  |
| 2.1. Sản phẩm và dịch vụ.....   | 11  |
| 2.1.1. Sản phẩm tiêu dùng .....   | 11  |
| 2.1.2. Sản phẩm chuyên dụng.....  | 11  |
| 2.2. Nhà cung cấp, khách hàng, đối thủ.....   | 13  |
| 2.2.1. Nhà cung cấp .....   | 13  |
| 2.2.2. Khách hàng .....   | 13  |
| 2.2.3. Đối thủ cạnh tranh .....   | 13  |
| 2.3. Thực trạng hoạt động kinh doanh.....   | 14  |
| 2.3.1. Những tác động của môi trường vi mô, vĩ mô ảnh hưởng đến Sony Việt Nam .     | 14  |
| 2.3.2. Tình hình hoạt động kinh doanh.....  | 16  |
| 3. CÔNG VIỆC THỰC TẬP TẠI CÔNG TY .....   | 17  |
| 3.1. Công việc chuyên môn đã thực hiện .....  | 17  |
| 3.1.1. Làm thủ tục nhận máy và biên bản bàn giao máy .....                          | 17  |

|  |    |
|--|----|
| 3.1.2. Nhập dữ liệu đơn đặt hàng và dữ liệu hóa đơn .....  | 17 |
| 3.1.3. Kiểm tra linh kiện theo đơn đặt hàng và kiểm kê kho linh kiện.....  | 19 |
| 3.1.4. Theo dõi thông tin khách hàng và gọi điện cho khách hàng .....  | 20 |
| 3.1.5. Kiểm tra giá linh kiện trên website Oriss và cập nhật giá linh kiện .....   | 21 |
| 3.2. Công việc hỗ trợ đã thực hiện.....  | 21 |
| 3.2.1. Hỗ trợ sao lưu, in và fax tài liệu .....  | 21 |
| 3.2.2. Hỗ trợ đóng gói linh kiện, thiết bị gửi cho khách hàng .....  | 21 |
| 3.2.3. Hỗ trợ các công việc phòng nhân sự.....   | 22 |
| 4.CHUYÊN ĐỀ THỰC TẬP: “MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO DỊCH VỤ SAU BÁN HÀNG CỦA PHÒNG BẢO HÀNH THIẾT BỊ CHUYÊN DỤNG - CÔNG TY SONY VIỆT NAM” ..... | 22 |
| 4.1. Hiện trạng dịch vụ sau bán hàng phòng bảo hành thiết bị chuyên dụng .....   | 22 |
| 4.1.1. Những điểm thuận lợi trong hoạt động công ty Sony.....  | 22 |
| 4.1.2. Những điểm cần được lưu ý và cải thiện .....  | 32 |
| 4.2. Cơ sở lý thuyết.....  | 32 |
| 4.2.1. Khái quát chung dịch vụ sau bán hàng .....  | 32 |
| 4.2.2.Quản lý mối quan hệ khách hàng ( CRM- Customer Relationship Management)  | 33 |
| 4.3. Giải pháp nâng cao dịch vụ sau bán hàng của phòng bảo hành thiết bị chuyên dụng – công ty Sony Việt Nam .....                           | 36 |
| 4.3.1. Đề xuất ý kiến về các vấn đề cần lưu ý .....  | 36 |
| 4.3.2. Giải pháp về phần mềm quản lý khách hàng.....   | 36 |
| 4.4. Nhận xét về giải pháp .....   | 41 |
| KẾT LUẬN .....   | 42 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO .....   | A  |
| PHỤ LỤC .....  | B  |
| DANH SÁCH TÀI LIỆU TRONG DANH MỤC SẢN PHẨM.....  | H  |
| NHẬN XÉT CỦA CÔNG TY THỰC TẬP .....  | I  |
| THÔNG TIN LIÊN HỆ .....  | J  |

## **DANH MỤC SƠ ĐỒ**

|   |    |
|---|----|
| Sơ đồ 1: Sơ đồ tổ chức công ty Sony Electronics Việt Nam.....               | 5  |
| Sơ đồ 2: Sơ đồ tổ chức Sony Chuyên dụng.....                                | 6  |
| Sơ đồ 3: Sơ đồ tổ chức phòng PS ENG.....                                    | 7  |
| Bảng 1: Số liệu tài chính của Sony.....                                     | 16 |
| Biểu đồ 1 : Biểu đồ ngữ cảnh của hệ thống quản lý dịch vụ sau bán hàng..... | 24 |
| Biểu đồ 2: Biểu đồ phân bổ chức năng.....                                   | 25 |
| Biểu đồ 3: Biểu đồ dữ liệu đối với tiến trình nhập linh kiện.....           | 29 |
| Biểu đồ 4: Biểu đồ dữ liệu đối với tiến trình bán linh kiện.....            | 31 |
| Biểu đồ 5: Biểu đồ dữ liệu đối với tiến trình BH-SC.....                    | 32 |

## DANH MỤC HÌNH ẢNH

|  |    |
|--|----|
| Hình 1: Logo Sony Electronics .....                                    | 2  |
| Hình 2: Thông điệp make.believe.....                                   | 3  |
| Hình 3: Trụ sở chính.....  | 4  |
| Hình 4: Trung tâm bảo hành Sony .....                                  | 8  |
| Hình 5: Một vài hình ảnh thiết bị dân dụng.....                        | 11 |
| Hình 6: Một vài hình ảnh thiết bị truyền hình chuyên dụng.....         | 12 |
| Hình 7: Một vài hình ảnh thiết bị công nghiệp.....                     | 12 |
| Hình 8: Các file dữ liệu được xuất ra từ hệ thống Scope .....          | 18 |
| Hình 9: Giao diện Oriss khi kiểm tra dữ liệu của hóa đơn .....         | 18 |
| Hình 10: File Order Data .....   | 19 |
| Hình 11: Kiểm tra mã linh kiện trên Scope .....                        | 19 |
| Hình 12: Theo dõi công việc trên Scope .....                           | 20 |
| Hình 13: Giao diện chính chương trình Scope .....                      | 23 |
| Hình 14: Giao diện chính của website Oriss .....                       | 24 |
| Hình 15: Giao diện chính của phần mềm bằng Access .....                | 37 |
| Hình 16: Giao diện phần mềm khi thêm mới thông tin khách hàng .....    | 38 |
| Hình 17: Giao diện phần mềm khi lưu Outlook .....                      | 38 |
| Hình 18: Giao diện phần mềm khi tìm bằng outlook .....                 | 39 |
| Hình 19: Giao diện phần mềm khi muốn tra cứu thông tin khách hàng..... | 39 |
| Hình 20: Giao diện phần mềm khi muốn gửi email .....                   | 40 |
| Hình 21: Giao diện phần mềm khi muốn thêm cột thông tin .....          | 40 |



## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

1. **TNHH** – Trách nhiệm hữu hạn.
2. **BH** – Bảo hành.
3. **SC** – Sửa chữa.
4. **PS** – Professional Solution
5. **PSD** - Professional Solution Division.
6. **PS ENG** - Professional Solution Engineering.
7. **CRM** – Customer Relationship Management.
8. **GTGT** - Giá trị gia tăng.
9. **ASEAN** - Association of Southeast Asian Nations.
10. **AFTA** - Asean Free Trade Area.
11. **WTO** - World Trade Organization .



## LỜI MỞ ĐẦU

Hiện nay, bên cạnh nhu cầu về vật chất thì nhu cầu về dịch vụ ngày càng tăng lên và chiếm một vị trí quan trọng trong đời sống. Vì vậy, việc nâng cao chất lượng dịch vụ là một vấn đề rất quan trọng trong đời sống. Vì vậy, việc nâng cao chất lượng dịch vụ là một vấn đề rất quan trọng trong đời sống. Một trong các dịch vụ góp phần tạo dựng lòng tin cho khách hàng đó là dịch vụ sau bán hàng. Không phải chỉ cung cấp một sản phẩm tốt là lấy được lòng tin của khách hàng mà chính là dịch vụ kèm theo sau sản phẩm đó có hoàn hảo và thỏa mãn nhu cầu của khách hàng hay không.

Trên thế giới nhãn hiệu Sony luôn được công nhận như một biểu tượng của chất lượng và uy tín. Do vậy, ngay từ khi mới thành lập, công ty Sony Việt Nam đã gặt hái được rất nhiều thành công. Niềm tin mà Sony Việt Nam mang đến cho người tiêu dùng không chỉ là việc đảm bảo chất lượng sản phẩm mà còn là dịch vụ sau bán hàng với một mạng lưới các trạm bảo hành rộng khắp toàn quốc, được kiểm soát từ hệ thống dịch vụ toàn cầu của Sony.

Thấy rõ tầm quan trọng của vấn đề này trong xu thế kinh tế hiện nay. Qua thời gian thực tập tại phòng Professional Solution Engineering của Công ty Trách Nhiệm Hữu Hạn Sony Electronics Việt Nam. Tôi đã tìm hiểu về hoạt động và chất lượng của phòng PS ENG của Công ty, nên tôi chọn đề tài: “ ***Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ sau bán hàng của phòng bảo hành thiết bị chuyên dụng – công ty Sony Việt Nam***”.

Nội dung báo cáo gồm 3 phần:

1. Giới thiệu sơ lược công ty.
2. Hoạt động kinh doanh của công ty.
3. Công việc thực tập.
4. Chuyên đề: “***Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ sau bán hàng phòng bảo hành thiết bị chuyên dụng – công ty Sony Việt Nam***”.

## 1. GIỚI THIỆU TỔNG QUAN CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN SONY ELECTRONIC VIỆT NAM

### 1.1. Thông tin tổng quan về Tập Đoàn Sony Electronics

#### 1.1.1. Giới thiệu sơ lược Tập Đoàn Sony Electronics Việt Nam

Tập đoàn SONY (SONY Corporation), gọi tắt là SONY, một tập đoàn đa quốc gia, có trụ sở chính nằm tại Minato, Tokyo, Nhật Bản. SONY là tập đoàn điện tử đứng thứ năm trên thế giới.

Được sáng lập bởi ông Masaru Ibuka và ông Akio Morita vào tháng 5 năm 1946 tại Nihonbashi Tokyo. Lúc đầu mang tên là Tokyo KogyoK.K, với số vốn là 190.000 yên.

Tháng 1 năm 1958, Công ty Totsuko chính thức trở thành Công ty SONY. Tháng 12 năm 1958 được niêm yết tại Sở giao dịch chứng khoán Tokyo. Một trong những việc đầu tiên mà Morita và đồng nghiệp nghĩ tới là lần lượt đăng ký thương hiệu SONY tại 170 nước, vùng lãnh thổ và đăng ký nhiều ngành sản xuất khác nhau ngoài ngành chính là điện tử.



**Hình 1: Logo Sony Electronics**

*(Nguồn: Tư liệu Công ty Sony)*

**Nguồn gốc từ “SONY”:** Tên Sony được tạo ra bằng việc kết hợp hai từ “Sonus” và “Sonny”. Từ “Sonus” trong tiếng Latin chỉ những gì liên quan đến âm thanh. Từ “Sonny” trong tiếng Anh có nghĩa là cậu bé năng động. Bằng cách kết hợp hai từ này, Sony mong muốn mang đến một đội ngũ những con người luôn tràn trề năng lực và đam mê để tạo nên những ý tưởng đột phá và những phát triển cách mạng. Với viễn cảnh công ty sẽ mở rộng ra phạm vi toàn cầu, vào năm 1968 công ty đã chính thức thông qua tên gọi mới là “Sony Corporation”. Dễ dàng được phát âm và đọc đối với bất

kỳ ngôn ngữ nào. Tên gọi Sony, thôi thúc tất cả nhân viên không ngừng phấn đấu phát triển với tinh thần học hỏi và sẵn sàng tiếp thu.



**Hình 2: Thông điệp make.believe**

*(Nguồn: Tư Liệu Công ty Sony)*

**Thông điệp “make.believe”:** Tin rằng tò mò là khởi đầu sự sáng tạo. Luôn luôn tin tưởng bạn có thể làm cho ước mơ của bạn trở thành sự thật. Đó là biểu tượng cho sức mạnh sáng tạo khả năng làm cho những ý tưởng trở thành sự thật.

**“Believe”:** Tượng trưng cho những ý tưởng và lý tưởng của Sony – khả năng suy nghĩ, tưởng tượng và ước mơ.

**“Make”:** Nhấn mạnh đến khả năng độc đáo của công ty để biến những ý tưởng này thành hiện thực.

**“.”:** Nơi cảm hứng gặp gỡ sáng tạo và sáng tạo gặp gỡ thực tế.

**“Make.believe”:** Sẽ thể hiện bản thân thông qua việc giới thiệu sản phẩm đột phá, công nghệ, thay đổi trò chơi hấp dẫn, nội dung mới và dịch vụ mạng mới cung cấp trải nghiệm cho người tiêu dùng.

### **1.1.2. Sứ mệnh**

Sứ mệnh của Sony : Một công ty truyền cảm hứng và thỏa mãn sự hiếu kỳ của khách hàng.

### **1.1.3. Tầm nhìn**

Tầm nhìn của chúng ta là sử dụng sự đam mê không giới hạn về công nghệ, nội dung và dịch vụ để đem lại sự hào hứng và sự giải trí mới mà chỉ có Sony có thể làm.

#### **1.1.4. Nhiệm vụ**

Nhiệm vụ của Sony Việt Nam là làm tăng thêm niềm vui, niềm hạnh phúc và tiện nghi trong cuộc sống cũng như trong công việc của các khách hàng tại Việt Nam thông qua việc cung cấp các sản phẩm và dịch vụ tuyệt hảo nhằm làm cho khách hàng thoả mãn cao nhất.

Ưu tiên hàng đầu: Trong nhiệm vụ này, ưu tiên cao nhất là Chất lượng của sản phẩm và dịch vụ.

### **1.2. Công ty Trách nhiệm hữu hạn Sony Electronics Việt Nam**

#### **1.2.1. Thông tin chung về công ty**

##### **1.2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển**



**Hình 3: Trụ sở chính**

*(Nguồn: Tư liệu Công ty Sony)*

Tên chính thức: Công ty Trách nhiệm hữu hạn Sony Electronics Việt Nam.

Trụ sở chính: 248A Nơ Trang Long, Phường 12, Quận Bình Thạnh, Thành Phố Hồ Chí Minh.

Số điện thoại: 38414488 – Fax: 38414477

Website: [www.sony.com.vn](http://www.sony.com.vn)

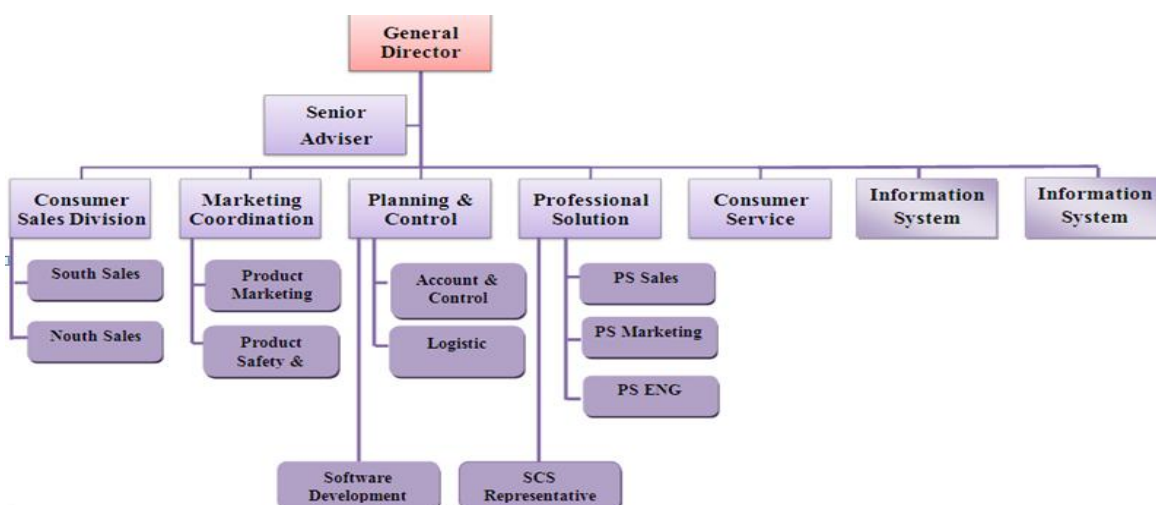
Chi nhánh Hà Nội: Tầng 3, Khu B, Tòa nhà BIDV, 194 Trần Quang Khải, Hoàn Kiếm, Hà Nội.

Chi nhánh Đà Nẵng: 808P, Hoàng Anh Gia Lai Plaza, 01 Nguyễn Văn Linh, Quận Hải Châu, Đà Nẵng.

Năm 1994 Sony bước chân vào thị trường Việt Nam. Ban đầu có tên là Sony Việt Nam, là công ty liên doanh giữa công ty Vietronics Tân Bình (30%) và tập đoàn

Sony Corporation (70%). Ngày 16/05/2008, công ty Sony Việt Nam tuyên bố đóng cửa nhà máy và đổi tên thành công ty Trách nhiệm hữu hạn (TNHH) Sony Electronics Việt Nam với 100% vốn đầu tư từ Nhật Bản. Tất cả các sản phẩm và linh kiện đều được công ty nhập khẩu từ Nhật Bản, Malaysia, Singapore, Hồng Kông, Trung Quốc và phân phối đến người tiêu dùng qua các cửa hàng, đại lý và chi nhánh. Hiện nay Sony có 4 cửa hàng, hơn 180 đại lý và hệ thống bảo hành trên toàn 64 tỉnh thành.

### 1.2.1.2. Sơ đồ tổ chức công ty



Sơ đồ 1: Sơ đồ tổ chức công ty Sony Electronics Việt Nam

(Nguồn: Sinh viên tự thực hiện)

## 1.2.2. Giới thiệu phòng ban thực tập

### 1.2.2.1. Giới thiệu bộ phận chuyên dụng công ty Sony

Sony chuyên dụng tại Việt Nam, một bộ phận thuộc Công ty Sony Việt Nam trước đây và hiện nay thuộc Công ty Sony Electronics Việt Nam, được thành lập vào tháng 4/2000 và hoạt động như một văn phòng đại diện của Sony Corporation với chức năng tiếp thị và bảo hành thiết bị chuyên dụng và phát thanh-truyền hình tại thị trường Việt Nam. Trải qua 9 năm hoạt động, Sony chuyên dụng tại Việt Nam đã phát triển mạnh mẽ với doanh số, thị phần tăng cao, ngày càng khẳng định uy tín và vai trò quan trọng đối khách hàng tại thị trường Việt Nam.

Địa chỉ trụ sở chính: 248A Nơ Trang Long, phường 12, quận Bình Thạnh, thành phố Hồ Chí Minh. Tel: 08 4841 4488 \_ Fax: 08 3841 4700

Địa chỉ chi nhánh tại Hà Nội: Tầng 16, Tháp B, Tòa nhà Vincom, quận Hai Bà Trưng, Hà Nội. Tel: 04 3974 2922 \_ Fax: 04 3974 2846

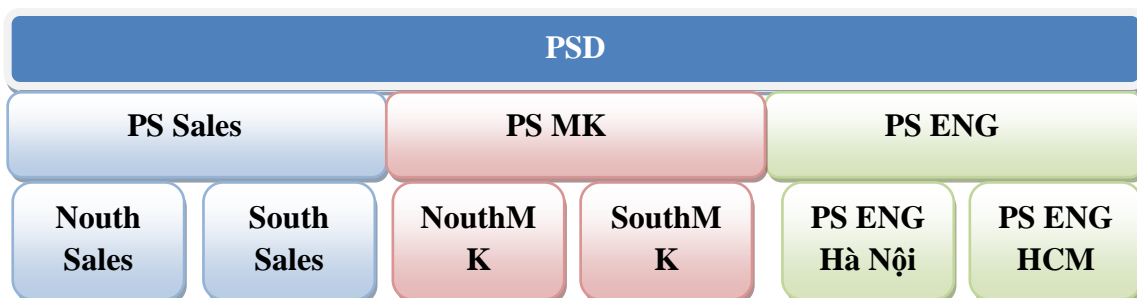
Website: [www.sonypro.vn](http://www.sonypro.vn)

#### 1.2.2.2. Lĩnh vực hoạt động

- Tiếp thị thiết bị chuyên dụng
- Nhập khẩu và kinh doanh một số thiết bị chuyên dụng theo giấy phép đầu tư số 411043000594 do UBND Thành phố Hồ Chí Minh cấp ngày 16/5/2008
- Bảo hành thiết bị chuyên dụng.

#### 1.2.2.3. Sơ đồ tổ chức bộ phận Sony Chuyên dụng

Sony Chuyên dụng tại Việt Nam gồm ba bộ phận: PS Sales (Kinh doanh-Tiếp thị), PS MK (Marketing sản phẩm) và PS ENG (Bảo hành) với số nhân lực hiện tại là 27 người.



#### Sơ đồ 2: Sơ đồ tổ chức Sony Chuyên dụng

(Nguồn: Sinh viên tự thực hiện)

#### 1.2.2.4. Dịch vụ và hỗ trợ

- **Hoạt động hỗ trợ khách hàng**
  - Huấn luyện vận hành và huấn luyện bảo hành: Trong những năm qua, PSD Việt Nam đã thường xuyên tổ chức nhiều đợt huấn luyện vận hành thiết bị và huấn luyện sửa chữa, bảo hành thiết bị cho khách hàng. PSD Việt Nam hàng năm

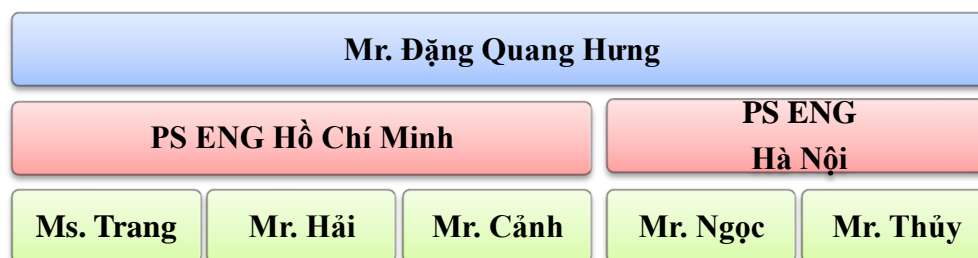


cũng tổ chức các chuyến bảo hành xuyên Việt tới hầu hết các đài truyền hình trên cả nước để thực hiện bảo trì, bảo dưỡng thiết bị. Mời khách hàng tham dự các triển lãm quốc tế lớn về thiết bị sản xuất chương trình truyền hình và thiết bị chuyên dụng. Hỗ trợ tài liệu hướng dẫn sử dụng , website hỗ trợ cho khách hàng:

[www.sonypro.vn](http://www.sonypro.vn)

- Đội ngũ phụ trách sản phẩm và đội ngũ kinh doanh luôn sẵn sàng giải đáp mọi thắc mắc của khách hàng và tư vấn những giải pháp tối ưu phù hợp với nhu cầu và tiềm lực tài chính của khách hàng.
- **Hoạt động marketing**
  - Tổ chức Triển lãm thiết bị chuyên dụng tại Việt Nam với quy mô lớn và trưng bày các hệ thống thiết bị mới nhất, công nghệ hiện đại nhất của Sony
  - Tổ chức hội thảo giới thiệu sản phẩm đến khách hàng, tham gia tài trợ nhiều sự kiện, triển lãm lớn.
- **Hoạt động bảo hành**
  - Trung tâm Sửa chữa và Bảo hành Thiết bị chuyên dụng – Sony chuyên dụng tại Việt Nam với đội ngũ kỹ sư giàu kinh nghiệm trong việc sửa chữa và bảo hành thiết bị chuyên dụng. Với sự nỗ lực và cố gắng không ngừng, hệ thống bảo hành và trạm giao nhận của Trung tâm đã có mặt ở hầu hết các thành phố lớn trên toàn quốc: Hà Nội, Thành Phố. Hồ Chí Minh, Hải Phòng, Đà Nẵng, Nha Trang, Cần Thơ. Hàng năm, Trung tâm tổ chức nhiều đợt huấn luyện sửa chữa và bảo hành; đồng thời, Trung tâm còn tổ chức nhiều đợt bảo hành xuyên Việt, mang lại nhiều tiện ích cho khách hàng.

#### 1.2.2.5. Sơ đồ tổ chức phòng Professional Solution Engineering ( PS ENG).



Sơ đồ 3: Sơ đồ tổ chức phòng PS ENG

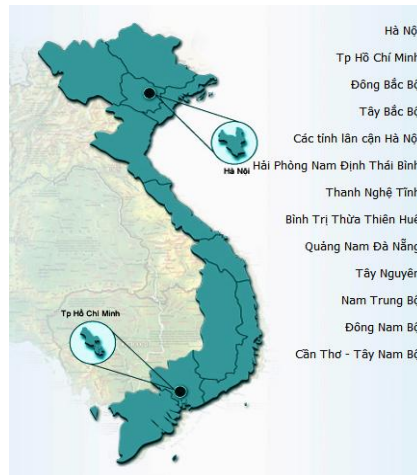
(Nguồn: Sinh viên tự thực hiện)

### 1.2.2.6. Nhiệm vụ

Trung Tâm Bảo hành – Sửa chữa thiết bị chuyên dụng và Hỗ trợ kỹ thuật là nơi cung cấp các dịch vụ bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật đối với các thiết bị chuyên dụng PSD, cụ thể như sau:

- Bảo hành, sửa chữa thiết bị chuyên dụng và phát thanh truyền hình (PSD- Khối giải pháp Chuyên dụng).
- Tư vấn giải quyết các vấn đề phát sinh khi sử dụng sản phẩm/hệ thống.
- Huấn luyện kỹ thuật.
- Xây dựng cấu hình hệ thống và ứng dụng.

### 1.2.2.7. Địa chỉ liên hệ



**Hình 4: Trung tâm bảo hành Sony**

*(Nguồn: website pro.sony.vn)*

Sony có các trung tâm bảo hành bao phủ cả nước, đặc biệt có nhiều trung tâm bảo hành ủy quyền Sony tại các thành phố lớn.

**Tại Tp. Hồ Chí Minh** (trung tâm bảo hành):

248A Nơ Trang Long, Phường 12, Quận Bình Thạnh

Tel: (08) 3841 4488 Fax: (08) 3841 4477

63 Quang Trung, Quận Gò Vấp

Tel: (08) 62955061 / (08) 39897057

**Tại Hà Nội** (trung tâm bảo hành):

Tầng 16, Tháp B, Tòa nhà Vincom, 191 Bà Triệu, Quận Hai Bà Trưng

Tel: (04) 3974 2922 Fax: (04) 3974 2846

**Tại Cần Thơ** (điểm giao nhận):

36 Lý Tự Trọng, Cần Thơ

Tel: (0710) 3833 366 Fax: (0710) 3830 936

**Tại Đà Nẵng** (điểm giao nhận):

Phòng 808B, HAGL Plaza, 01 Nguyễn Văn Linh, Đà Nẵng

Tel: (0511) 3582 593 Fax: (0511) 3582 594

**Tại Hải Phòng** (điểm giao nhận):

32 Lương Khánh Thiện, Ngô Quyền

Tel: (031) 3920 424 Fax: (031) 3920 424

**Tại Khánh Hòa** (điểm giao nhận):

11 Yết Kiêu, Nha Trang

Tel: (058) 3813 980 Fax: (058) 3813 980

**1.2.2.8. Chính sách bảo hành**

Áp dụng cho tất cả các sản phẩm thuộc Bộ phận Giải pháp Chuyên dụng mang nhãn hiệu Sony.

❖ **Sửa chữa bảo hành:**

Thời hạn bảo hành được tính từ ngày nhập hàng hoặc ngày mua hàng (ngày ghi trên hóa đơn mua hàng) nhưng ngày mua không được quá 03 tháng kể từ ngày nhập hàng.

Điều kiện để được sửa chữa bảo hành (miễn phí hoàn toàn hoặc một phần chi phí):

- Sản phẩm được cung cấp trực tiếp hay gián tiếp qua các đại lý, từ Sony Chuyên dụng Châu Á Thái Bình Dương – Sony Hồng Kông hay Sony Electronics Việt Nam còn trong thời hạn bảo hành.
- Để được hưởng chế độ bảo hành, khách hàng có trách nhiệm cung cấp các giấy tờ cần thiết như hóa đơn, phiếu bảo hành,...để xác minh nguồn gốc và thời hạn bảo hành.
- Trong thời hạn bảo hành, các sản phẩm được bảo hành khi hư hỏng là do chất lượng của linh kiện hay lỗi do nhà sản xuất sản phẩm.

❖ **Chế độ bảo hành**

- ✓ Sản phẩm bảo hành
    - Sản phẩm máy chiếu thời hạn bảo hành là 02 năm, ngoại trừ đèn chiếu có thời hạn có bảo hành là 90 ngày và khối lăng kính có thời hạn có bảo hành là 01 năm.
    - Sản phẩm camera an ninh thời hạn bảo hành là 03 năm.
    - Sản phẩm XDCAM và NXCAM thời hạn bảo hành 02.
    - Phần mềm bảo hành 90 ngày.
    - Các sản phẩm khác thời hạn bảo hành là 01 năm.
  - ✓ Việc bảo hành không bao gồm:
    - Phụ kiện đính kèm theo máy: Cáp, remote control, thẻ nhớ, băng, đĩa, software, pin, bộ sạc.
    - Bộ phận tiêu hao khách hàng mua riêng lẻ.
  - ✓ Sản phẩm trong thời hạn bảo hành, thỏa điều kiện bảo hành sẽ được sửa chữa miễn phí tiền công và linh kiện được thay thế miễn phí tùy theo điều kiện ghi trên.
- ❖ **Sửa chữa tính phí:**
- ✓ Sản phẩm hết thời hạn bảo hành.
  - ✓ Sản phẩm còn trong thời hạn bảo hành nhưng không do lỗi chất lượng linh kiện hay nhà sản xuất.
  - ✓ Trường hợp khách hàng từ chối sửa chữa phải bị tính phí kiểm tra (tham khảo bảng tiền công sửa chữa đính kèm).

## 2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CỦA CÔNG TY

### 2.1. Sản phẩm và dịch vụ

#### 2.1.1. Sản phẩm tiêu dùng



**Hình 5: Một vài hình ảnh thiết bị dân dụng**

*(Nguồn: Website Sony)*

Các loại tivi, các loại đầu đĩa, âm thanh tại nhà, nhiếp ảnh kỹ thuật số, máy ảnh có thể thay đổi ống kính, máy ảnh quay Video & Máy quay phim, máy tính và thiết bị ngoại vi, thiết bị âm thanh cá nhân, game, điện thoại, thiết bị ghi và lưu trữ, phụ kiện.

#### 2.1.2. Sản phẩm chuyên dụng

➤ **Thiết bị Truyền hình chuyên dụng**

Máy quay, đầu ghi/ phát, switcher – Bàn trộn hình – Kỹ xảo, server, hệ thống sản xuất chương trình qua mạng, thiết bị lưu trữ, màn hình chuyên dụng, thiết bị âm thanh chuyên dụng.

|  |   |   |
|--|---|---|
| <br><b>Máy quay</b>             | <b>Thiết bị âm thanh chuyên dụng</b><br> | <b>Thiết bị lưu trữ</b><br>                  |
| <br><b>Màn hình chuyên dụng</b> | <br><b>Đầu ghi / phát</b>                | <b>Switcher- Bàn trộn hình – kỹ xảo.</b><br> |

**Hình 6: Một vài hình ảnh thiết bị truyền hình chuyên dụng**

*(Nguồn: Website Sony)*

➤ **Thiết bị công nghiệp**

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>Máy chiếu</b><br>                     | <b>Camera an ninh</b><br> | <b>Máy in y tế</b><br>               |
| <b>Hệ thống truyền hình hội nghị</b><br> |  | <b>Thiết bị phát số qua mạng</b><br> |

**Hình 7: Một vài hình ảnh thiết bị công nghiệp**

*(Nguồn: Website Sony)*

Máy chiếu – Thiết bị trình chiếu, camera an ninh, hệ thống truyền hình hội nghị, thiết bị y tế.

## **2.2. Nhà cung cấp, khách hàng, đối thủ**

### **2.2.1. Nhà cung cấp**

Các sản phẩm và linh kiện của Sony Việt Nam thì được cung cấp từ Sony Châu Á Thái Bình Dương. Một số linh kiện của sản phẩm dân dụng thì có nguồn gốc trong nước. Nhưng đã được Sony chọn lựa kỹ càng. Việc sử dụng linh kiện trong nước để giảm đi chi phí nhập khẩu. Việc chọn lựa kỹ càng để không ảnh hưởng đến chất lượng.

### **2.2.2. Khách hàng**

#### **2.2.2.1. Khách hàng của sản phẩm dân dụng**

Những thiết bị dân dụng của công ty Sony thường nhắm đến những cá nhân có độ tuổi từ 22 tuổi trở lên. Là người năng động cá tính, yêu thích công nghệ, có thu nhập từ 6.000.000đ/ tháng.

Khách hàng còn là những hộ gia đình có mức thu nhập khá trở lên, mong muốn có được sản phẩm hiện đại, chất lượng.

#### **2.2.2.2. Khách hàng của sản phẩm chuyên dụng**

- Các đài phát thanh-truyền hình trên toàn quốc đều sử dụng thiết bị của SONY trong sản xuất chương trình truyền hình, đặc biệt là VTV và HTV.
- Hãng phim truyện lớn.
- Các cơ quan chính phủ.
- Lĩnh vực giáo dục.
- Các bệnh viện, doanh nghiệp trên cả nước.

### **2.2.3. Đối thủ cạnh tranh**

Trên thị trường điện tử có rất nhiều hãng khác nhau, mỗi thương hiệu đều có những tính năng riêng, đáp ứng cho khách hàng. Với Sony những đối thủ nặng ký nhất là Toshiba, Samsun, Apple, LG.

Nhanh chân tung ra thị trường với những sản phẩm mới, công nghệ mới và tính năng vượt trội. Samsung đã nhanh chóng chiếm lĩnh ưu thế trên thị trường. Toshiba là thương hiệu nổi tiếng không kém, được nhiều người tiêu dùng Việt Nam tin tưởng. Với thương hiệu “Quả táo”, Apple đã luôn thành công với sản phẩm mới của mình.

Bên cạnh đó, khi các nhà sản xuất chi phí thấp từ Hàn Quốc, Trung Quốc cũng sản xuất ra những sản phẩm có tính năng tương tự, Nhưng giá thành trên thị trường vô cùng rẻ. Thì đây cũng chính là đối thủ mà Sony cần lưu ý hơn.

### **2.3. Thực trạng hoạt động kinh doanh**

#### **2.3.1. Những tác động của môi trường vĩ mô, vĩ mô ảnh hưởng đến Sony Việt Nam**

##### **2.3.1.1. Môi trường vĩ mô**

###### **a. Môi trường kinh tế**

Tình hình quản lý kinh tế vĩ mô của Việt Nam có thận trọng hơn nhưng lãi suất đồng Việt Nam thường xuyên được điều chỉnh tăng, tỉ lệ lạm phát cao. Nó có một tác động lớn đến hoạt động kinh doanh của công ty, đặc biệt là đối với những sản phẩm điện tử có giá trị cao như của Sony. Khi lãi suất đồng Việt Nam luôn được tăng cao, xu hướng tiết kiệm sẽ tăng cao trong khi xu hướng tiêu dùng giảm đi. Ngoài ra, khi tỉ lệ lạm phát cao, nó sẽ đẩy mọi chi phí gia tăng, dẫn đến giá thành sản phẩm cũng sẽ tăng cao tương ứng.

###### **b. Môi trường, chính trị, pháp luật**

Đối với điều luật về bảo vệ môi trường, Sony Việt Nam luôn tuân thủ tốt các quy định về bảo vệ môi trường vì đây cũng chính là một trong những cam kết của tập đoàn Sony trên toàn thế giới thông qua chương trình hệ thống quản lý môi trường toàn cầu.

Đối với vấn đề bình đẳng việc làm, luật sử dụng lao động: Sony không những tuân thủ nghiêm túc những quy định của pháp luật về bình đẳng việc làm, luật sử dụng lao động, công ty còn đem đến cho người lao động những chính sách phúc lợi cá nhân khá cao và làm hài lòng hầu hết những người lao động.



Đối với các thay đổi về xuất nhập khẩu, thuế suất: Đây là một yếu tố môi trường bên ngoài hoàn toàn khách quan mà Sony Việt Nam chỉ có thể kiểm soát bằng cách theo dõi, dự đoán, nắm bắt những thay đổi đó để từ đó có thể đề ra chiến lược cho hoạt động kinh doanh cũng như chiến lược marketing của mình chứ không thể tác động một cách chủ quan được.

### **c. Môi trường văn hóa, xã hội**

Người Việt có xu hướng dùng hàng ngoại, nhất là đối với ngành điện tử, chưa có công ty điện tử Việt Nam nào có chất lượng tốt đáp ứng được nhu cầu của thị trường. Vì vậy, con đường phát triển cho những công ty điện tử Việt Nam còn rất nhiều khó khăn, còn Sony đã trở thành thương hiệu quen thuộc của người Việt.

### **d. Ảnh hưởng công nghệ**

Nhận thức được tầm quan trọng ảnh hưởng của công nghệ, Sony Việt Nam luôn nghiên cứu tìm tòi những công nghệ mới nhất để ứng dụng trong quá trình sản xuất của mình, để tạo ra nét độc đáo khác biệt cho sản phẩm của mình.

#### **2.3.1.2. Môi trường vi mô**

##### **a. Nhà cung cấp**

Nhà cung cấp là một trong những yếu tố bên ngoài rất quan trọng đối với quá trình sản xuất kinh doanh của một công ty. Những vật liệu, linh kiện nhà cung cấp cung ứng cho công ty sẽ một phần nào quyết định đến số lượng và chất lượng đầu ra của sản phẩm, sự ổn định của dây chuyền sản xuất, khả năng giao hàng đúng hạn của công ty.

##### **b. Khách hàng**

Đối với Sony, không chỉ dừng lại ở việc tìm hiểu những đặc điểm và đáp ứng nhu cầu của khách hàng, ta có thể thấy những sản phẩm của Sony còn là một định hướng cho khách hàng, là những gì mà khách hàng sẽ hướng đến, sẽ thấy là cần thiết trong tương lai, mặc dù trước khi tiếp xúc với sản phẩm họ chưa hề biết đến điều đó. Sản phẩm của Sony không chỉ đơn thuần là sản phẩm, mà còn là những ích lợi, tiện nghi và những giá trị vô hình khác mà họ sẽ có được khi sử dụng sản phẩm.

##### **c. Đối thủ cạnh tranh**

Phần quan trọng của việc kiểm tra các yếu tố bên ngoài là phải nhận diện được các đối thủ cạnh tranh và xác định được ưu thế, khuyết điểm, vận hội và mối đe dọa của họ. Với Sony Samsung, LG và Apple là hai đối thủ đáng nể trên thị trường điện tử.

Hiện nay, Sony chỉ mới bắt đầu chú ý đến hoạt động phân tích và thu thập, tìm hiểu về các đối thủ cạnh tranh nhưng chỉ ở mức giản đơn như: thống kê các chương trình quảng cáo, khuyến mãi của các đối thủ cạnh tranh trên báo đài, các quảng cáo tìm người của công ty cạnh tranh để biết được chiến lược kinh doanh, tình hình nội bộ, các cải tiến về sản phẩm,... nhằm tìm ra những điểm mạnh và yếu của đối thủ cạnh tranh, từ đó đề ra chiến lược hành động cho công ty mình.

### 2.3.2. Tình hình hoạt động kinh doanh

Theo số liệu của công ty Sony, trong 3 quý đầu năm 2012. Với tổng số vốn đầu tư là 55.271.849 tỷ. Thì lợi nhuận trước thuế của công ty là 12.752.543 tỷ, lợi nhuận sau thuế là 9.067.954 tỷ. Doanh thu của công ty tăng khoản 25,5% so với năm 2011. Theo tình hình chung, trong những năm gần đây, bất chấp việc kinh doanh trên toàn thế giới đang sa sút, doanh thu của Sony tại thị trường Việt Nam vẫn liên tục tăng trưởng. Thậm chí trong 3 năm trở lại đây, doanh thu của Sony tăng đều đặn gần 25% mỗi năm. Tại thị trường Việt Nam, uy tín của thương hiệu Sony gần như bất khả chiến bại.

| Các khoản                   | Số tiền ( tỷ đồng) |
|-----------------------------|--------------------|
| Tổng cộng nguồn vốn         | 55.271.849         |
| Doanh thu thuần về bán hàng | 162.074.804        |
| Thu nhập tài chính          | 1.662.882          |
| Lợi nhuận trước thuế        | 12.752.543         |
| Lợi nhuận sau thuế          | 9.067.957          |

Bảng 1: Số liệu tài chính của Sony

(Nguồn: Tư liệu từ Sony)

### **3. CÔNG VIỆC THỰC TẬP TẠI CÔNG TY**

#### **3.1. Công việc chuyên môn đã thực hiện**

##### **3.1.1. Làm thủ tục nhận máy và biên bản bàn giao máy**

- **Mô tả công việc**

Khách hàng đến để sửa chữa máy, thì đầu tiên nhân viên Sony phải làm giấy nhận máy. Để xác nhận là Sony có nhận của khách hàng máy gì, tình trạng hư hỏng khách hàng báo ra sao.

Biên bản bàn giao là văn bản thỏa thuận là Sony có giao cho khách hàng thiết bị điện tử loại gì, số máy gì, ngày bàn giao, và bàn giao máy có kèm theo linh kiện hay không... Trong biên bản phải có chữ ký xác nhận giữa bên giao và bên nhận.

- **Kỹ năng cần có**

- Biết cách đọc Model máy và số máy.
- Chăm thận khi ghi giấy nhận máy.
- Kỹ năng giao tiếp khách hàng.

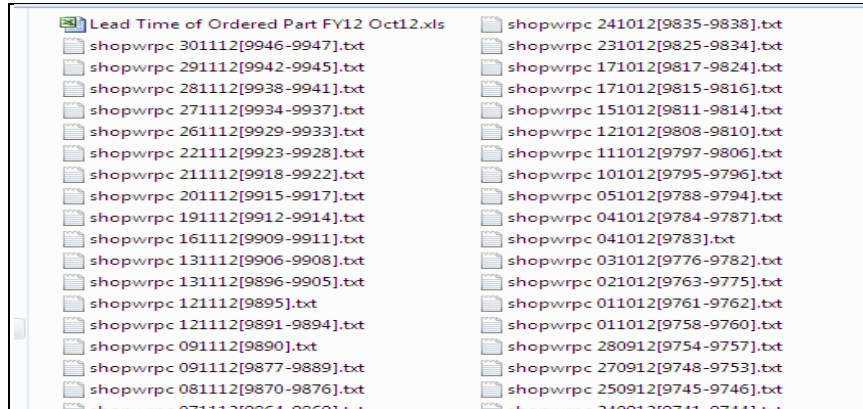
- **Kinh nghiệm học được**

Việc ghi giấy nhận máy cần phải cẩn thận, ghi rõ thông tin của khách hàng như tên, địa chỉ, số điện thoại, số fax... để tiện liên hệ với khách hàng khi có việc cần. Nếu khách hàng mang theo phụ kiện của máy thì nhập vào trong hệ thống để sau này bàn giao. Lưu ý nhất là đối với máy hết bảo hành, thông báo khách hàng phải tính phí kiểm tra, tối thiểu 330.000đ nếu sau khi Sony báo giá, khách hàng không đồng ý sửa. Tránh trường hợp khách hàng khiếu nại không sửa vì sao tính phí.

##### **3.1.2. Nhập dữ liệu đơn đặt hàng và dữ liệu hóa đơn**

- **Mô tả công việc thực tập.**

Hàng tháng đều phải nhập dữ liệu đơn đặt hàng được xuất ra từ hệ thống Scope để làm báo cáo.



**Hình 8: Các file dữ liệu được xuất ra từ hệ thống Scope**

(Nguồn: Chụp từ file Order data phòng bảo hành chuyên dụng)

Dùng thông tin các file có đuôi .txt. nhập dữ liệu vào file Lead Time of Ordered Part.

Lên website Oriss kiểm tra dữ liệu hóa đơn rồi nhập vào file trên.



**Hình 9: Giao diện Oriss khi kiểm tra dữ liệu của hóa đơn**

(Nguồn: Chụp từ Website Oriss)

ta được file như sau:

| Id. | Ord. Date | Uploaded Date | CustOrdNo      | Ord P/N     | Ord Qty | Desc                       | Invoice No | Allocated / Invoice Date | Received Date | Used / Issued Date |
|-----|-----------|---------------|----------------|-------------|---------|----------------------------|------------|--------------------------|---------------|--------------------|
| 86  | 11-Jul-12 | 11-Jul-12     | VPZ-0943240711 | A1869153A   | 2       | MCB MAIN EX120 / A1        | 2000009230 | 20-Jul-2012              | 24-Jul-12     | 31-Jul-12          |
| 87  | 11-Jul-12 | 11-Jul-12     | VPZ-0948340711 | 188339211   | 4       | FPC (SIV1125-HN292)        | 2000008915 | 13-Jul-2012              | 17-Jul-12     | 17-Jul-12          |
| 88  | 11-Jul-12 | 11-Jul-12     | VPZ-0948440711 | A8279205C   | 1       | GEAR ASSY NO. 3            | 2000008915 | 13-Jul-2012              | 17-Jul-12     | 17-Jul-12          |
| 89  | 11-Jul-12 | 11-Jul-12     | VPZ-0948540711 | 110768611   | 1       | CAPACITOR TANTALUM         | 2000008915 | 13-Jul-2012              | 17-Jul-12     | 19-Jul-12          |
| 90  | 11-Jul-12 | 11-Jul-12     | VPZ-0948640711 | 157612321   | 1       | CIRCUIT PROTECTOR 0.8A     | 2000008915 | 13-Jul-2012              | 17-Jul-12     | 19-Jul-12          |
| 91  | 11-Jul-12 | 11-Jul-12     | VPZ-0948740711 | 872904875   | 1       | TRANSISTOR CPH3109-        | 2000008915 | 13-Jul-2012              | 17-Jul-12     | 19-Jul-12          |
| 92  | 11-Jul-12 | 11-Jul-12     | VPZ-0948840711 | 650075001   | 1       | DIODE NSAD500H-T1-A        | 2000008915 | 13-Jul-2012              | 17-Jul-12     | 19-Jul-12          |
| 93  | 11-Jul-12 | 11-Jul-12     | VPZ-0948940711 | 670207601   | 1       | IC TS843A622               | 2000008915 | 13-Jul-2012              | 17-Jul-12     | 19-Jul-12          |
| 94  | 11-Jul-12 | 11-Jul-12     | VPZ-0949040711 | A1138445A   | 1       | MOUNTED C. BOARD HN        | 2000009230 | 20-Jul-2012              | 24-Jul-12     | 26-Jul-12          |
| 95  | 11-Jul-12 | 11-Jul-12     | VPZ-0949140711 | A8348090A   | 2       | OPTICAL BLOCK ASSY KES110A | 2000009230 | 20-Jul-2012              | 24-Jul-12     | 26-Jul-12          |
| 96  | 11-Jul-12 | 11-Jul-12     | VPZ-0949240711 | 178704851   | 1       | MOTOR DC (SPINDLE)         | 2000009230 | 20-Jul-2012              | 24-Jul-12     | 26-Jul-12          |
| 97  | 11-Jul-12 | 11-Jul-12     | VPZ-0949340711 | A8348090A   | 2       | OPTICAL BLOCK ASSY KES110A | 2000009230 | 20-Jul-2012              | 24-Jul-12     | 26-Jul-12          |
| 98  | 12-Jul-12 | 12-Jul-12     | VPZ-0949440712 | 175613412/5 | 1       | BATTERY STORAGE LITHIUM    | 2000009229 | 20-Jul-2012              | 24-Jul-12     | 26-Jul-12          |
| 99  | 12-Jul-12 | 12-Jul-12     | VPZ-0949540712 | X21898991   | 1       | LARGE EYECUP ASSY          | 2000009047 | 17-Jul-2012              | 20-Jul-12     | 24-Jul-12          |
| 00  | 12-Jul-12 | 12-Jul-12     | VPZ-0949640712 | 148029711   | 1       | SWITCH BL CONTROL          | 2000009047 | 17-Jul-2012              | 20-Jul-12     | 25-Jul-12          |
| 01  | 16-Jul-12 | 16-Jul-12     | VPZ-0949740716 | 365801203/5 | 1       | RUBBER DIAL KNOB           | 2000009230 | 20-Jul-2012              | 24-Jul-12     | 24-Jul-12          |
| 02  | 16-Jul-12 | 16-Jul-12     | VPZ-0949840716 | 371737001   | 1       | KNOB DIAL                  | 2000009230 | 20-Jul-2012              | 24-Jul-12     | 24-Jul-12          |

Hình 10: File Order Data

(Nguồn: Chụp từ file Order Data của phòng bảo hành chuyên dụng))

- **Kỹ năng cần thiết hỗ trợ công việc.**
  - Biết sử dụng Excel.
  - Cần thận khi nhập dữ liệu tránh bị sai sót.
- **Kinh nghiệm học được.**
  - Biết được cách đọc dữ liệu và nhập dữ liệu.
  - Rèn luyện tính cẩn thận trong công việc.

### 3.1.3. Kiểm tra linh kiện theo đơn đặt hàng và kiểm kê kho linh kiện

- **Mô tả công việc thực tập.**

Khi hàng về, kiểm tra linh kiện theo đơn đặt hàng. Kiểm tra theo part và số lượng bao nhiêu. Sau đó mang linh kiện đi nhập vào kho, theo vị trí đã gán sẵn.

Cuối tháng sẽ kiểm kê kho, để xem thử số lượng linh kiện còn tồn trong báo cáo được in từ hệ thống Scope có giống với số linh kiện tồn trong kho hay không. Mỗi part sẽ có một vị trí nhất định trong kho, dựa trên bảng dữ liệu xuất ra từ hệ thống để kiểm kê.

```

C:\Windows\system32\cmd.exe
(SR0018) INVENTORY MASTER INQUIRY 05/12/112
Part Code : A1869154A Description : MCB, MAIN EX145 / A1784218A
Location : K1EX145 Rank : C
QUANTITY ON HAND AVAIL SAFETY STK. SR-QTY
3 3 0.00 0
SALES CURR.MTH. -1 -2 -3 -4 -5 -6 AVG.SALES.
0 4 1 3 0 0 0.00
PART CODE DESCRIPTION O/H AVAIL. LOCATION
1. A1869154A MCB, MAIN EX175 / A1799005A 1 1 K2
2. A1880788A MOUNTED C. BOARD, UC-582(S)-21 0 0
3. A1883414A MD(N220) SUB A (S) E A1437006A 1 1 P28
4. A1893341A S LI ASSY, EX100/EX120 0 0
5. A1893342A S LI ASSY, EX145/EX175 0 0
6. A1901000A MOUNTED C. BOARD, SY-395A ICN 0 0
7. A3016003A MOUNTED C. BOARD, MAIN 0 0
8. A3301964A RELAY BOX ASSY 0 0
(N)ext (C)lear (O)rd (P)rice (R)epl Re(S)erv (1-8) N ALT-F1->View ESC->Quit
    
```

Hình 11: Kiểm tra mã linh kiện trên Scope

(Nguồn: Chụp từ hệ thống Scope phòng bảo hành chuyên dụng)

- **Kỹ năng cần thiết hỗ trợ công việc.**

Cẩn thận, gọn gàng khi kiểm kê, và điều cần thiết là biết vị trí nào đọc mã linh kiện để kiểm tra.

- **Kinh nghiệm học được.**

Biết được cách kiểm tra linh kiện. Tiếp xúc với linh kiện và cách sắp xếp kho gọn gàng để dễ dàng trong việc quản lý kiểm tra.

### 3.1.4. Theo dõi thông tin khách hàng trên hệ thống Scope và gọi điện cho khách hàng

- **Mô tả công việc**

Trên hệ thống Scope có lưu các công việc sửa chữa của khách hàng. Mỗi thứ hai hàng tuần đều kiểm tra các công việc đó trên hệ thống xem thử công việc sửa chữa khách hàng như thế nào. Nếu đã sửa xong, báo khách hàng thanh toán rồi nhận máy. Nếu đã báo giá hỏi khách có đồng ý sửa hay không để tiến hành đặt hàng. Nếu khách không đồng ý sửa thì hỏi lý do, ghi chú và báo sếp để sếp giải quyết.

| <SR0066>                |                                | REPAIR JOB STATUS ENQUIRY |                  | 06/12/112   |  |
|-------------------------|--------------------------------|---------------------------|------------------|-------------|--|
| Repair Job :            | BP/12/6651                     | Received Date :           | 06/07/112        |             |  |
| Cust. Name :            | CT TNHH DIEM TU PHONG BAO AN   | Spares Total :            | 16975209.500     |             |  |
| Address - 1 :           | 48 - LO D - PHAM VAN CHI -     | Tech. Charges :           | 1500000.000      |             |  |
| Model Name :            | PUV-2800P                      | Repair Total :            | 15703928.000     |             |  |
| Serial No. :            | 31881                          | Advance :                 | 0.000            |             |  |
| Model Ctg(1) :          | DUV, DUR                       | Invoice Total :           | 17274321.000     |             |  |
| Home Service :          | N                              | Job Type :                | Paid             |             |  |
| Prev. Job No :          | BP/11/6131                     | Warranty No :             |                  |             |  |
| Customer's Complaints : | Condition of Set :             |                           |                  |             |  |
|                         | HINH BI XUOC, CO YEU, KIEM TRA |                           |                  |             |  |
|                         | UA THAY NUT JOG                |                           |                  |             |  |
| Date Compl. :           | 24/07/112                      | Date Collected :          | 28/09/112        | No Action : |  |
| Cust.Tel (r) :          | 9131632-8589500                | Current Status :          | COLLECTED        |             |  |
| E.Return Date :         | 16/07/112                      | Technician :              | NGUYEN HONG CANH |             |  |
|                         | BG+1500. 9/7.                  |                           |                  |             |  |
| Alt-F1 -> Details       |                                |                           |                  | ESC to quit |  |

**Hình 12: Theo dõi công việc trên Scope**

(Nguồn: Chụp từ giao diện Scope phòng bảo hành chuyên dụng)

- **Kỹ năng cần có**
  - Kỹ năng sử dụng hệ thống Scope và cẩn thận.
  - Kỹ năng giao tiếp, nói chuyện với khách hàng qua điện thoại.
- **Kinh nghiệm học được**

Có cơ hội thực hành và tìm hiểu thêm chức năng của Scope và cơ hội tiếp xúc với khách hàng. Rèn luyện thêm kỹ năng giao tiếp.

### 3.1.5. Kiểm tra giá linh kiện trên website Oriss và cập nhật giá linh kiện

- **Mô tả công việc**

Đăng nhập vào website Oriss.ap.sony.com để tra giá của linh kiện, sau đó cập nhật giá này vào trong file có sẵn trên ổ đĩa của phòng PS ENG.

- **Kỹ năng cần có**

Biết cách sử dụng internet.

Khi nhập số tiền cần cẩn thận.

- **Kinh nghiệm học được**

Biết được các chức năng trên web Oriss và thao tác sử dụng.

### 3.2. Công việc hỗ trợ đã thực hiện

#### 3.2.1. Hỗ trợ sao lưu, in và fax tài liệu

- **Mô tả công việc thực tập.**

Đây là một trong những công việc hành chính quan trọng. Tôi đã sao chép, in ấn tài liệu cho các nhân viên trong bộ phận mỗi khi cần. Những tài liệu tôi thực hiện gồm những tờ trình, hợp đồng, báo giá, biên bản thanh lý hợp đồng...

- **Kỹ năng cần thiết để thực hiện công việc.**

➤ Kỹ năng thao tác in và photocopy.

➤ Kỹ năng tìm tòi học hỏi. Có những lúc máy gặp vấn đề thì cần phải biết tìm tòi để có thể làm công việc được tốt nhất.

- **Kinh nghiệm nhận được từ công việc.**

Tôi đã hoàn thành tốt công việc này. Qua công việc này tôi lại được thực hành nhiều hơn kỹ năng văn phòng, bên cạnh đó có kinh nghiệm nhiều hơn trong việc khắc phục những lỗi kỹ thuật của máy như kẹt giấy, lỗi phân mềm...

#### 3.2.2. Hỗ trợ đóng gói linh kiện, thiết bị gửi cho khách hàng

- **Mô tả công việc thực tập.**

Hỗ trợ đóng gói các linh kiện hoặc thiết bị gửi cho khách hàng. Tuy công việc này đơn giản nhưng quan trọng. Nếu không cẩn thận có thể làm hư hỏng linh kiện, thiết bị trong quá trình di chuyển.

- **Kinh nghiệm học được**

Cách đóng gói các linh kiện, thiết bị điện tử khi gửi qua đường bưu điện cần phải chặt, và các góc cạnh phải được lót êm. Để tránh bị hư hỏng trong quá trình vận chuyển.

### 3.2.3. Hỗ trợ các công việc phòng nhân sự

- **Mô tả công việc thực tập.**

Hỗ trợ phòng nhân sự cắt dán những thứ trang trí bảng trong công ty như: Chúc mừng sinh nhật nhân viên. Hỗ trợ làm comment trong những hình công ty chụp lại khi có tổ chức hay sự kiện quan trọng như: Family day, Terry Fox. Trang trí cây thông Noel và đóng mộc.

- **Kỹ năng cần thiết hỗ trợ công việc**

- Biết cách tạo comment vui, nhưng không tục tĩu.
- Cần thận khi cắt các hình có nhiều góc cạnh.

- **Kinh nghiệm học được**

Khi trang trí bảng sao cho màu sắc hài hòa, đơn giản, nhưng đẹp, không lòa loẹt.

## 4. CHUYÊN ĐỀ THỰC TẬP: “MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO DỊCH VỤ SAU BÁN HÀNG CỦA PHÒNG BẢO HÀNH THIẾT BỊ CHUYÊN DỤNG - CÔNG TY SONY”

### 4.1. Hiện trạng dịch vụ sau bán hàng phòng bảo hành thiết bị chuyên dụng

#### 4.1.1. Những điểm thuận lợi trong hoạt động công ty Sony

##### 4.1.1.1. Bộ máy tổ chức và quản lý chuyên nghiệp, đội ngũ nhân viên giàu kinh nghiệm

Mặt tổ chức của Công ty Sony vô cùng chuyên biệt như bộ phận Marketing, Bộ phận Sales, Bộ phận Bảo hành, Bộ phận IT, Bộ phận Software...việc này giúp cho các công việc được chuyên nghiệp và mang lại hiệu quả cao hơn. Bên cạnh đó, sự chuyên biệt này giúp Công ty có thể đánh giá đúng năng lực và trình độ của từng nhân viên.

Về mặt nhân viên công ty Sony có một đội ngũ nhân viên giàu kinh nghiệm và có tinh thần trách nhiệm trong công việc. Mỗi nhân viên trong công ty đều có những kỹ năng, phẩm chất riêng cho từng vị trí. Bên cạnh đó, nhân viên Sales, Marketing là những nhân viên trẻ tuổi, sáng tạo, năng động...

##### 4.1.1.2. Thương hiệu mạnh, uy tín, chất lượng sản phẩm cao

Sony là một thương hiệu điện tử nổi tiếng trên thế giới. Với uy tín về chất lượng sản phẩm và dịch vụ khách hàng nhanh chóng. Sony đã mang đến niềm tin cho khách hàng ở Việt Nam trong suốt 18 năm qua.

Sony Việt Nam có nguồn vốn lớn từ nước ngoài đây là một trong những nền tảng vững chắc giúp công ty thuận lợi trong việc kinh doanh, xuất nhập khẩu .



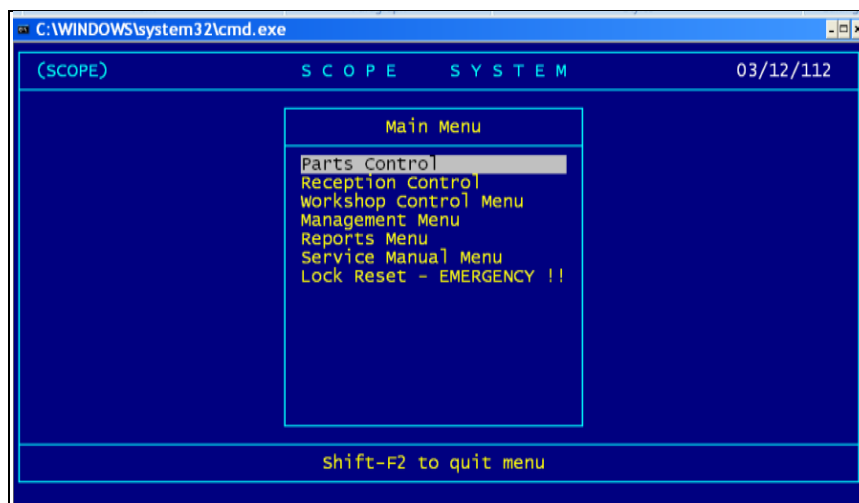
Cơ sở vật chất của công ty hiện đại và đầy đủ, thuận tiện cho nhân viên trong quá trình làm việc.

#### **4.1.1.3. Hệ thống quản lý dịch vụ sau bán hàng khối chuyên dụng hoạt động hiệu quả**

Công ty Sony có một bộ phận Bảo hành chuyên biệt. Bộ phận này có nhiệm vụ Bảo hành thiết bị, giải quyết thắc mắc khiếu nại của khách hàng về sản phẩm chuyên dụng cũng như cung cấp linh kiện cho các Trung tâm bảo hành Ủy quyền Sony. Sự chuyên biệt này, tạo ra sự chuyên nghiệp, rõ ràng, dứt khoát và bài bản, quản lý dễ dàng và mang lại hiệu quả cao trong công việc. Đây là một trong những yếu tố quan trọng góp phần nên sự thành công của Công ty.

##### **a. Giới thiệu sơ lược hệ thống Scope và Website Oriss**

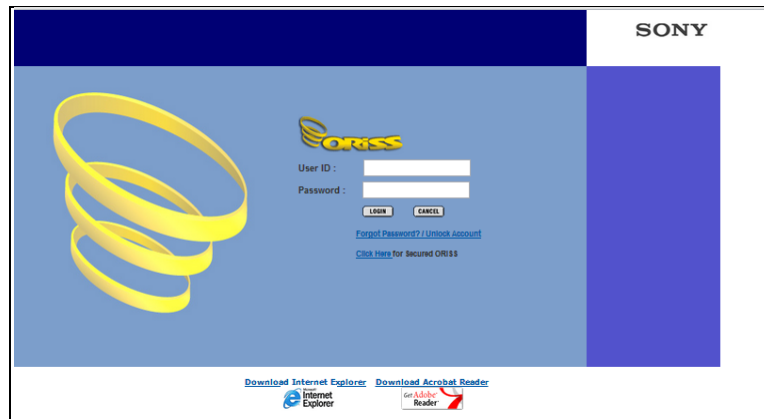
- ❖ Hệ thống Scope là một hệ thống quản lý của Sony bên Mỹ, được Sony Việt Nam áp dụng. Hệ thống này có nhiều chức năng nhằm nhập và xuất linh kiện, nhận máy và giao máy, quản lý hàng tồn kho, theo dõi các hợp đồng với khách hàng, hỗ trợ báo cáo....



**Hình 13: Giao diện chính chương trình Scope**

(Nguồn: Hệ thống Scope của Công ty Sony)

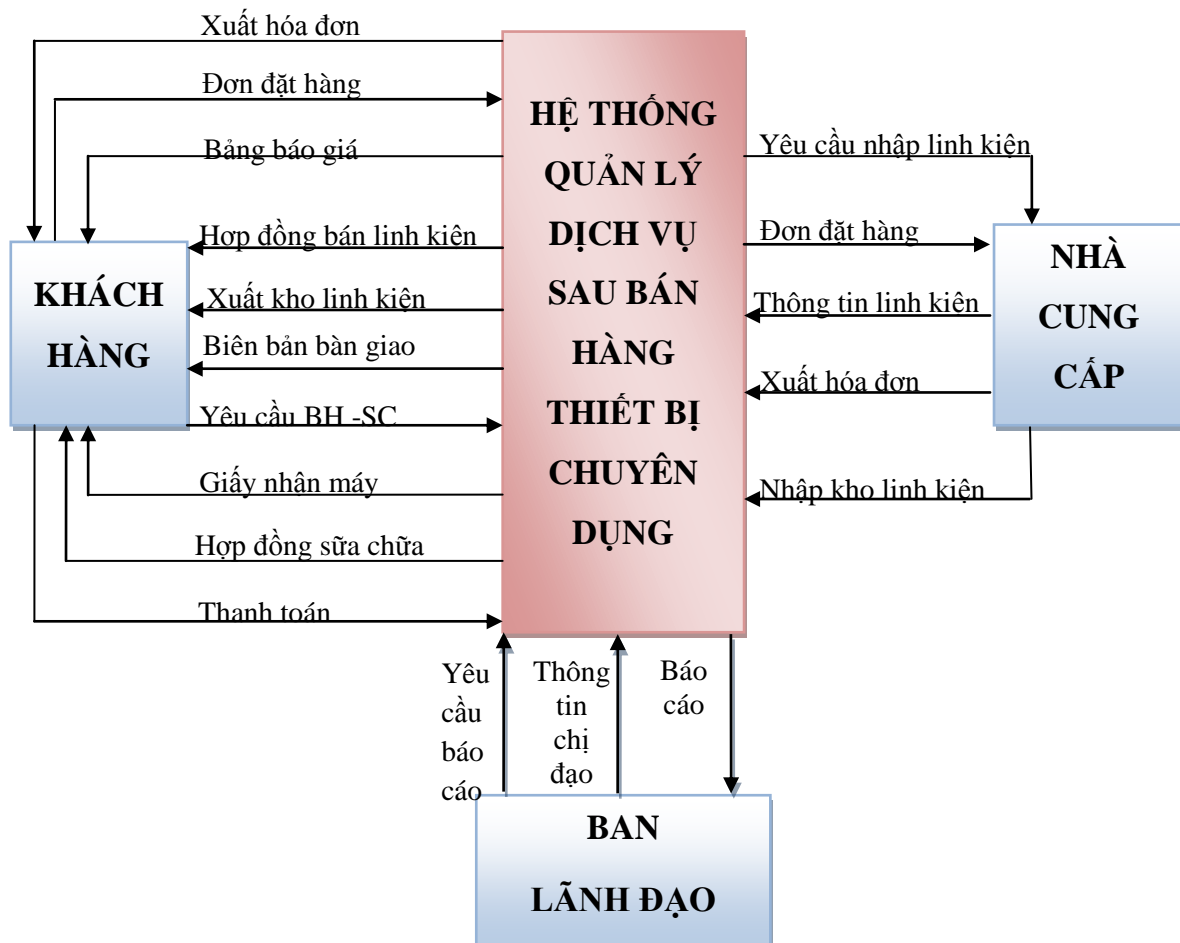
- ❖ Website: [www.oriss.ap.sony.com](http://www.oriss.ap.sony.com) là trang website của Sony. Giúp theo dõi, quản lý các đơn đặt hàng, và các linh kiện tồn kho bên Singapore.



Hình 14: Giao diện chính của website Oriss

(Nguồn: Website Oriss.ap.sony.com)

**b. Biểu đồ ngữ cảnh của hệ thống quản lý dịch vụ sau bán hàng thiết bị chuyên dụng**



Biểu đồ 1 : Biểu đồ ngữ cảnh của hệ thống quản lý dịch vụ sau bán hàng

(Nguồn: Sinh viên tự thực hiện)

**c. Biểu đồ phân bổ chức năng**



**Biểu đồ 2: Biểu đồ phân bổ chức năng**

(Nguồn: Sinh viên tự thực hiện)

**c. Mô tả chi tiết các chức năng**

**(1.1) Lập danh sách linh kiện**

Khi có nhu cầu đặt linh kiện mới thì soạn danh sách linh kiện trên Scope. Ghi rõ loại linh kiện, số lượng là bao nhiêu.

**(1.2) Gửi đơn đặt linh kiện**

Sau khi làm danh sách linh kiện cần đặt là dựa vào danh sách đó làm đơn đặt hàng trên website: Oriss.ap.sony.com.

**(1.3) Nhận linh kiện và hóa đơn**

Khi có thông báo linh kiện đã về thì qua bên kho dân dụng lấy hàng, nhận hóa đơn của mình. Về lưu lại để cuối tháng nộp kế toán, kế toán trả tiền cho nhà cung cấp.

**(1.4) Kiểm tra linh kiện**

Trước khi mang linh kiện nhập kho thì kiểm tra linh kiện theo đơn đặt hàng theo những thông tin: Mã linh kiện, số lượng.

**(1.5) Nhập kho linh kiện.**

Sau khi kiểm tra linh kiện, thì sẽ nhập kho. Linh kiện sẽ được gán vào vị trí trên hệ thống Scope.

**(2.1) Nhận yêu cầu mua linh kiện**

Khách hàng có nhu cầu mua linh kiện sẽ yêu cầu mua linh kiện. Yêu cầu này có thể được nhận qua mail, điện thoại, bưu điện...

**(2.2) Báo giá linh kiện**

Khi nhận được thông tin đặt mua linh kiện của khách hàng thì sẽ tiến hành làm báo giá linh kiện.

Nhận được báo giá linh kiện khách hàng đồng ý, công ty sẽ tiến hành làm hợp đồng bán linh kiện giao cho khách hàng.

**(2.4) Xuất kho linh kiện**

Muốn giao linh kiện cho khách cần phải làm giấy xuất kho linh kiện trên Scope.

**(2.5) Làm hóa đơn thanh toán**

Khách hàng thanh toán xong mới có thể lấy linh kiện, xuất hóa đơn cho khách. Liên hồng khách giữ, liên trắng nộp kế toán, liên xanh giữ lại để lưu.

**(2.6) Giao linh kiện kèm giấy xác nhận**

Linh kiện được giao cho khách, kèm theo phiếu bảo hành linh kiện và khách ký xác nhận.

**(3.1) Giấy nhận máy**

Khi khách hàng mang máy tới làm giấy nhận máy, yêu cầu khách hàng ký tên, giao cho khách.

**(3.2) Kiểm tra giấy bảo hành**

Trước khi nhập vào chương trình Scope, kiểm tra xem máy còn trong hạn bảo hành hay ngoài hạn bảo hành để thông báo tính phí.

**(3.3) Báo giá**

Khách hàng đồng ý sửa, sẽ tiến hành soạn báo giá gửi cho khách.

**(3.4) Hợp đồng sửa chữa**

Khách hàng nhận được báo giá thì sẽ có hai trường hợp:

Trường hợp 1: Khách hàng không đồng ý sửa, sẽ tính phí kiểm tra.

Trường hợp 2: Khách hàng đồng ý sửa chữa thì tiến hành làm hợp đồng sửa chữa.

**(3.5) Xuất kho linh kiện**

Khi đã xác định linh kiện cần thay thế, có hai trường hợp xảy ra:

**Trường hợp 1:** Nếu linh kiện cần thay thế còn trong kho thì sẽ xuất linh kiện, giao cho kỹ thuật yêu cầu xuất linh kiện.

**Trường hợp 2:** Nếu linh kiện không còn tồn trong kho thì phải tiến hành đặt linh kiện. Sau khi hàng về, hàng sẽ được nhập kho, sau đó sẽ tiến hành xuất linh kiện, giao cho nhân viên kỹ thuật.

### **(3.6) Biên bản bàn giao**

Sau khi khách hàng đã thanh toán đầy đủ, mới tiến hành giao máy. Biên bản bàn giao khách hàng giữ một bản, phòng bảo hành sẽ giữ một bản để lưu.

### **(3.7) Hóa đơn thanh toán**

Báo khách hàng máy đã sửa chữa xong, yêu cầu khách hàng thanh toán trước khi nhận lại máy.

Trường hợp máy bảo hành thì chỉ cần in ra form giấy để lưu.

Trường hợp máy tính phí thì thanh toán trực tiếp bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản. Nếu thanh toán bằng tiền mặt thì xuất hóa đơn cho khách hàng. Nếu khách hàng thanh toán bằng chuyển khoản, thì sau khi chuyển khoản thành công mới giao máy cho khách hàng.

### **(3.8) Giấy chứng nhận**

Trường hợp được bảo hành không tính phí thì phải in ra giấy bảo hành linh kiện gì, bao nhiêu tiền..để lưu cuối tháng làm báo cáo.

### **(4.1) Lập báo cáo**

Vào cuối tháng Ban lãnh đạo yêu cầu lập báo cáo về tình hình nhập, bán và bảo hành máy, linh kiện. Các thao tác đều thực hiện trên Scope.

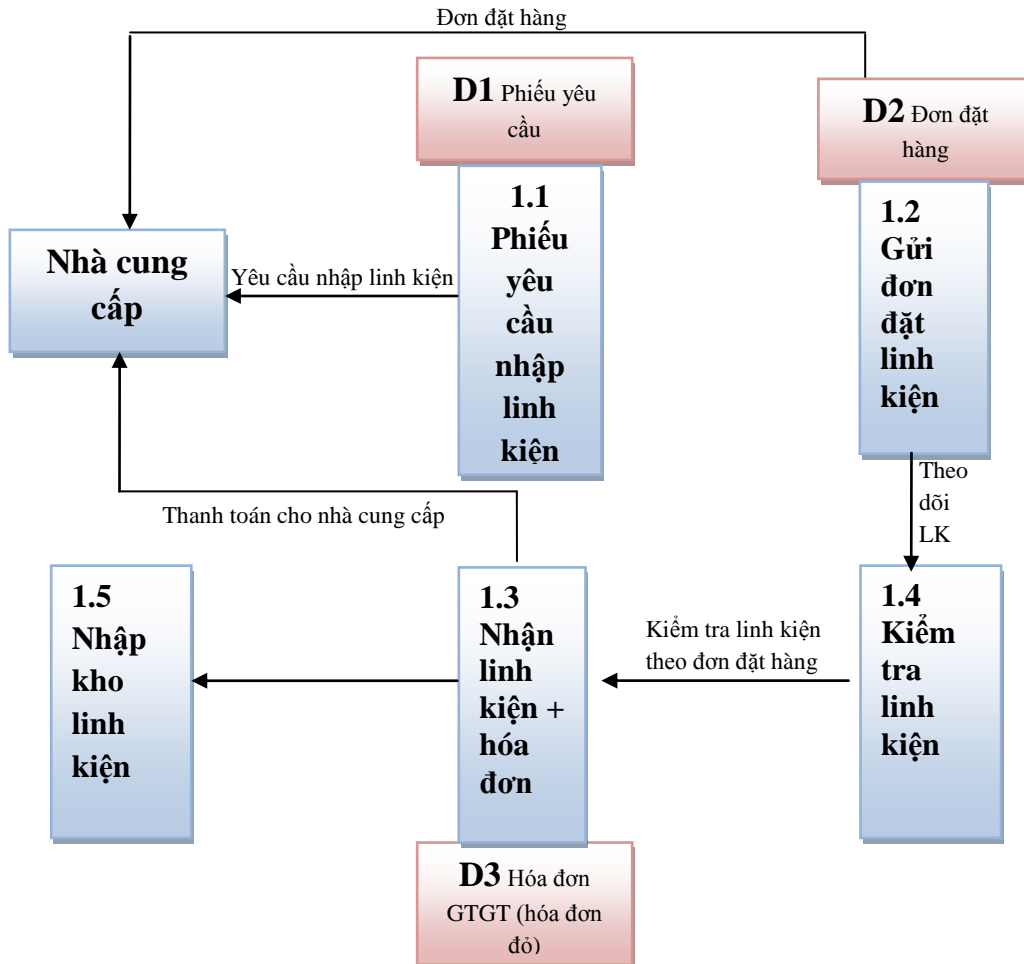
#### **d. Các hồ sơ sử dụng**

- D1: Phiếu yêu cầu
- D2: Đơn đặt hàng
- D3: Hóa đơn giá trị gia tăng
- D4: Báo giá linh kiện
- D5: Hợp đồng mua bán
- D6: Giấy xác nhận
- D7: Part Requisition Slip
- D8: Giấy nhận máy
- D9: Phiếu bảo hành
- D10: Bảng báo giá sửa chữa

- D11: Hợp đồng sửa chữa
- D12: Giấy chứng nhận
- D13: Biên bản bàn giao.

e. **Biểu đồ dữ liệu đối với tiến trình**

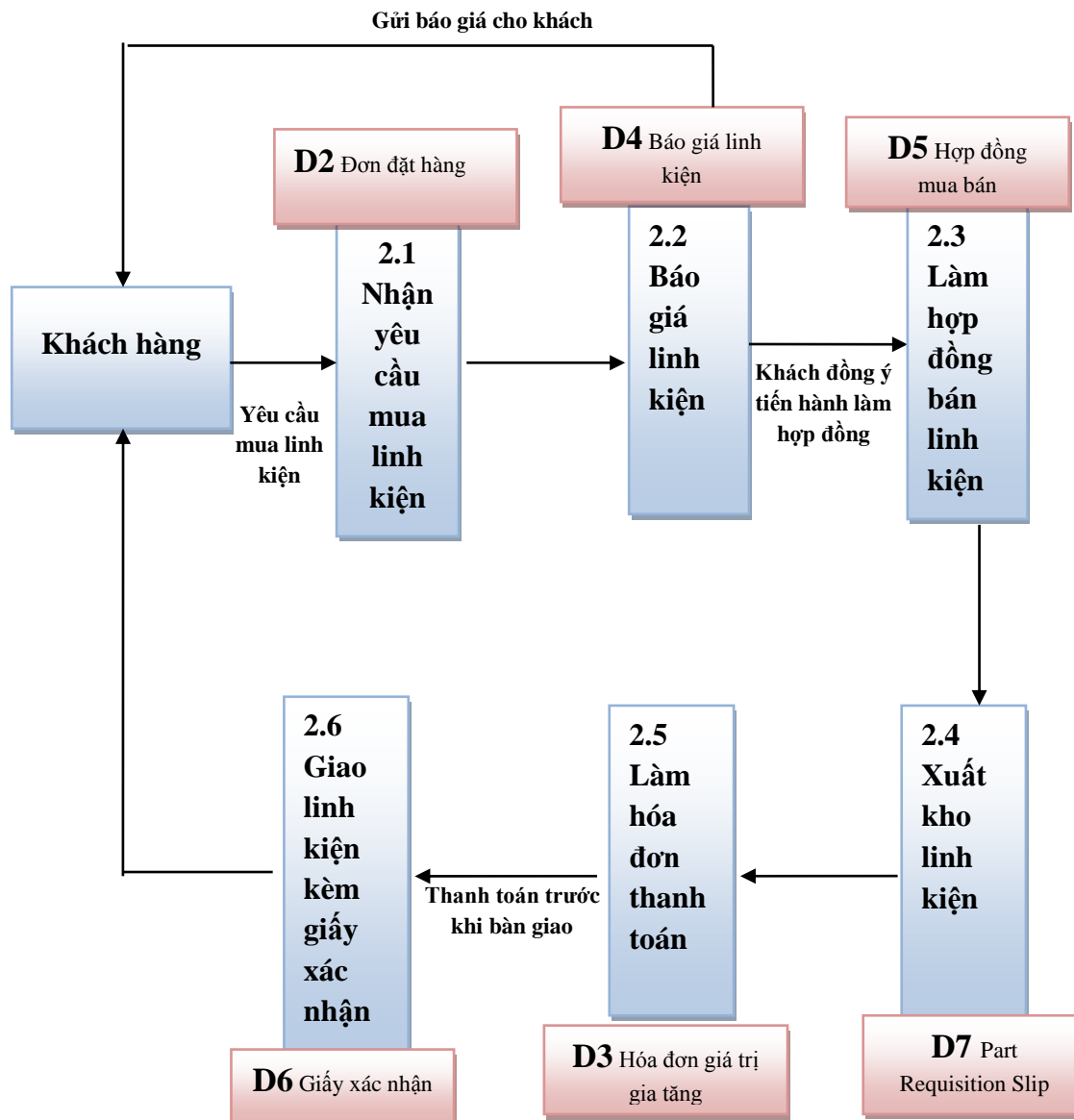
❖ **Nhập linh kiện**



**Biểu đồ 3: Biểu đồ dữ liệu đối với tiến trình nhập linh kiện**

(Nguồn: Sinh viên tự thực hiện)

❖ Bán linh kiện

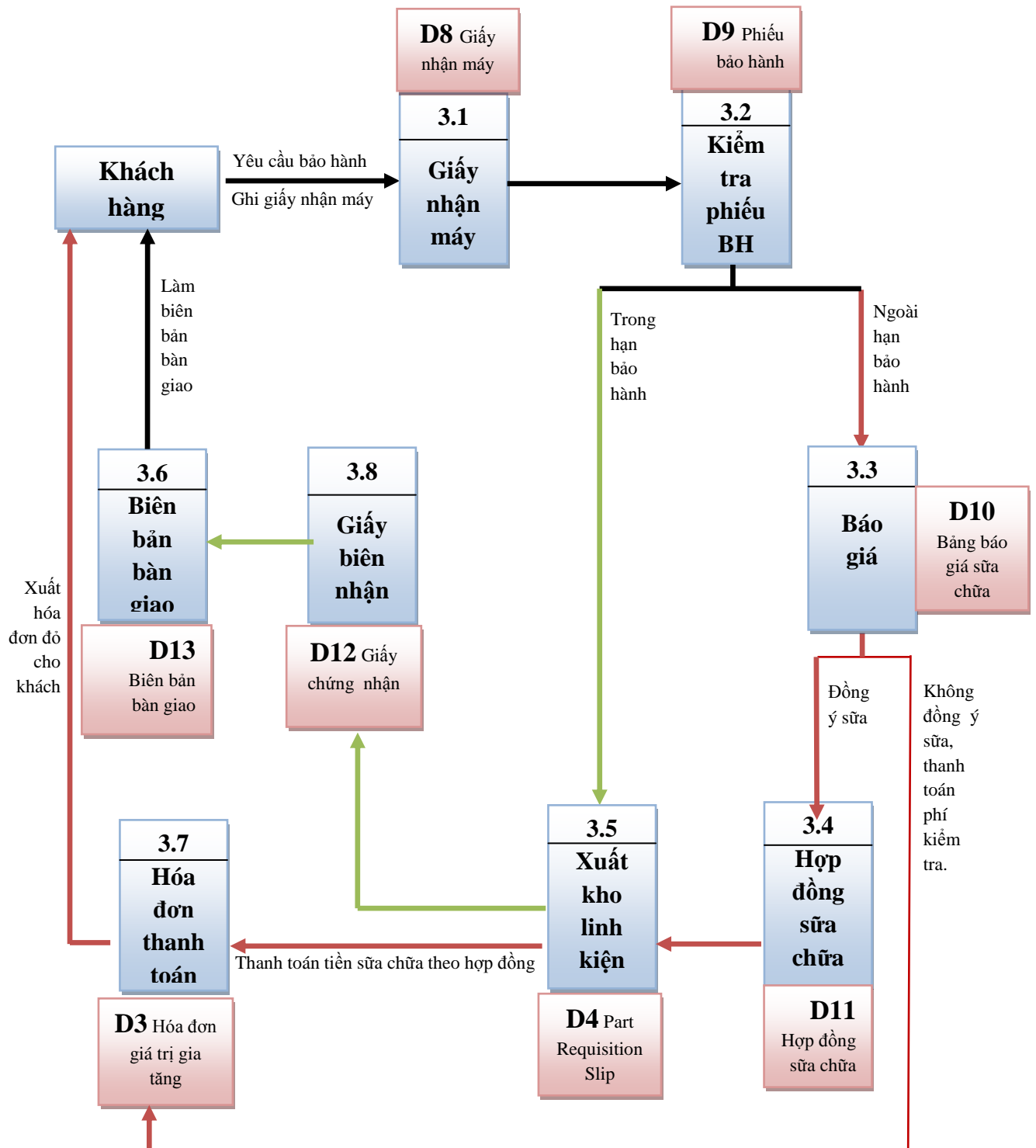


**Biểu đồ 4: Biểu đồ dữ liệu đối với tiến trình bán linh kiện**

(Nguồn: Sinh viên tự thực hiện)



❖ Bảo hành, sửa chữa



Biểu đồ 5: Biểu đồ dữ liệu đối với tiến trình BH-SC

(Nguồn: Sinh viên tự thực hiện)

Chú thích: Mũi tên màu xanh chỉ máy nằm trong hạn bảo hành, mũi tên đỏ chỉ máy nằm ngoài hạn bảo hành.

#### **4.1.2. Những điểm cần được lưu ý và cải thiện**

Thứ nhất là tiếp tân tại phòng bảo hành chuyên dụng có một số vấn đề cần lưu ý sau: Tại phòng chuyên dụng, tiếp tân chuyên các công việc nhận máy, trả máy, đặt linh kiện, báo giá, xuất hóa đơn thanh toán, nộp tiền và giấy đề nghị thanh toán cho kế toán, chuẩn bị tài liệu training, trả lời mail, nghe điện thoại tư vấn cho khách hàng... còn làm thêm nhiều công việc hành chính khác. Vì lý do đó mà đôi lúc tiếp tân không trực tại phòng suốt thời gian làm việc của mình. Khi khách hàng gọi điện thoại nhưng không ai nghe máy. Đây là vấn đề nhỏ, nhưng cũng cần lưu ý đến vì ảnh hưởng đến trong công tác bảo hành sửa chữa.

Thứ hai là khi nhận máy của khách hàng vào công ty cần ghi chú sơ về tình trạng bên ngoài của máy trong giấy nhận máy. Vì đã có trường hợp, do máy sử dụng lâu ngày, một số bộ phận vỏ bên ngoài bị bào mòn và hư hỏng. Khách hàng không hiểu được vấn đề này và cho rằng chính nhân viên kỹ thuật đã làm hỏng.

Cuối cùng là hệ thống quản lý dịch vụ sau bán hàng của phòng bảo hành chuyên dụng. Phòng bảo hành chuyên dụng quản lý khách hàng bằng phần mềm Scope. Có chức năng lưu trữ các thông tin bán linh kiện, lưu trữ thông tin sửa chữa của khách hàng, hỗ trợ báo cáo. Nhưng có một bất cập là khi khách hàng lấy máy xong thì sẽ xuất ra khỏi hệ thống. Nên những thông tin cơ bản của khách hàng không được lưu lại. Chỉ khi nào nhập đúng số công việc thì mới hiện lên thông tin của khách hàng. Nên phải ghi chép những thông tin này lên một cuốn sổ. Nếu cần lấy thông tin thì phải mở cuốn sổ này ra để xem thông tin của khách, hoặc là hỏi khách hàng về những thông tin ấy. Vấn đề này rất mất thời gian cho nhân viên và thiếu chuyên nghiệp. Hơn nữa, việc hỏi đi hỏi lại thông tin của khách hàng như vậy sẽ làm khách hàng cảm thấy mình bị bỏ rơi, không được công ty quan tâm và nhớ tới.

### **4.2. Cơ sở lý thuyết**

#### **4.2.1. Khái quát chung dịch vụ sau bán hàng**

Dịch vụ sau bán hàng là một trong những chức năng của Quản trị mối quan hệ khách hàng (CRM- Customer Relationship Management). Đây là một loại hành vi cung cấp dịch vụ, một khâu không thể thiếu việc quản lý mối quan hệ khách hàng của doanh nghiệp kinh doanh, của nhà sản xuất hay cung ứng dịch vụ. Hậu mãi và hậu mãi tốt là thể hiện sinh động của quan niệm: “Không chỉ quan tâm đến giao dịch mà phải quan

tâm đến quan hệ với khách hàng" và "giữ khách hàng cũ còn quan trọng hơn có khách hàng mới".

Dịch vụ hậu mãi thường bao gồm việc hướng dẫn sử dụng, kiểm tra miễn phí sản phẩm, bảo dưỡng định kỳ, duy tu, sửa chữa, tặng miễn phí cho khách hàng những vật tư, linh kiện, vật liệu liên quan đến sản phẩm và các phục vụ miễn phí khác.

Trong mỗi doanh nghiệp thường có một bộ phận hay cả một trung tâm hậu mãi là cần thiết. Trung tâm này có các nhân viên chuyên trách nhằm cung cấp các dịch vụ hậu mãi tốt nhất. Đó có thể là nhân viên kỹ thuật chuyên sửa chữa, bảo hành, bảo trì sản phẩm. Nhưng có những nhân viên chỉ chuyên về hướng dẫn sử dụng, tiếp xúc khách hàng.

Mỗi công ty có một cách tổ chức hệ thống hậu mãi khác nhau. Dưới đây là một số mô hình chủ yếu:

- Hệ thống hậu mãi chính hãng.
- Hệ thống kết hợp với các công ty thương mại, kỹ thuật.
- Hệ thống ủy quyền.
- Đội cơ động hậu mãi.
- Hiệu quả của hậu mãi.

#### **4.2.2. Quản lý mối quan hệ khách hàng ( CRM - Customer Relationship Management)**

Như đã đề cập, quản lý dịch vụ sau bán hàng là một trong các khâu quan trọng của CRM. Sau đây là vài thông tin để hiểu rõ về CRM.

##### **4.2.2.1. Khái niệm CRM**

CRM là một phương pháp giúp các doanh nghiệp tiếp cận và giao tiếp với khách hàng một cách có hệ thống và hiệu quả, quản lý các thông tin của khách hàng như thông tin về tài khoản, nhu cầu, liên lạc... nhằm phục vụ khách hàng tốt hơn.

Thông qua hệ thống quan hệ khách hàng, các thông tin của khách hàng sẽ được cập nhật và được lưu trữ trong hệ thống quản lý cơ sở dữ liệu. Nhờ một công cụ dò tìm dữ liệu đặc biệt, doanh nghiệp có thể phân tích, hình thành danh sách khách hàng tiềm năng và lâu năm để đề ra những chiến lược chăm sóc khách hàng hợp lý. Ngoài ra, doanh nghiệp còn có thể xử lý các vấn đề vướng mắc của khách hàng một cách nhanh chóng và hiệu quả.

#### 4.2.2.2. Chức năng của CRM

- Giải pháp CRM gồm 5 yếu tố
  - ❖ Quản lý điều hành nội bộ
  - ❖ Tổ chức quản lý bán hàng
  - ❖ Tổ chức dịch vụ sau bán hàng
  - ❖ Quản lý các hoạt động Marketing
  - ❖ Báo cáo thống kê
- Các hoạt động trong CRM
  - ❖ Tiềm năng: Thông tin về các khách hàng tiềm năng của doanh nghiệp.
  - ❖ Tổ chức: Thông tin về các công ty khách hàng của doanh nghiệp cũng như những đối tác.
  - ❖ Liên hệ: Thông tin về người liên hệ của công ty khách hàng.
  - ❖ Cơ hội: Những cơ hội bán hàng cần theo dõi.
  - ❖ Hoạt động: Tất cả các công việc về cuộc hẹn, tiếp xúc khách hàng do người dùng cài đặt nhằm quản lý, theo dõi thời gian và công việc của mình.
  - ❖ Lịch làm việc: Những công việc mà nhân viên phải làm trong thời gian gần giúp nhân viên dễ dàng quản lý và thực hiện.
  - ❖ Chiến dịch: Thông tin về các chương trình tiếp thị.
  - ❖ Hợp đồng: Hợp đồng với khách hàng.
  - ❖ Tình huống: Thông tin về phản hồi, thắc mắc của khách hàng và giải pháp cho thắc mắc đó.
  - ❖ Tài liệu: Nơi lưu trữ thông tin dùng cho cả doanh nghiệp.
  - ❖ Email: hộp thư cá nhân cho mỗi người sử dụng.
  - ❖ Sản phẩm: Những mặt hàng doanh nghiệp cung cấp, đơn giá....
  - ❖ Báo giá: Những báo giá gửi cho khách hàng.
  - ❖ Đơn hàng: Đơn đặt hàng khách hàng.
  - ❖ Dự án: Giúp quản lý những dự án và các công việc liên quan dự án.
  - ❖ Bảo mật: Quy định về các thông tin bảo mật, vai trò và quyền hạn người sử dụng.

#### **4.2.2.3. Phân tích CRM**

##### **a. Dữ liệu khách hàng**

Dữ liệu khách hàng là thông tin dữ liệu tổng hợp về một tổ chức khách hàng hay các khách hàng tiềm năng hoặc khách hàng có thể là người mua.

Khai thác dữ liệu căn cứ vào mục tiêu khai thác dữ liệu bao gồm:

- Quản lý thông tin khách hàng, khai thác khách hàng.
- Phân tích người tiêu dùng, kiểm tra mức độ thỏa mãn nhu cầu của người tiêu dùng.
- Cung cấp dịch vụ mang tính cá biệt.
- Phân tích bán hàng và báo cáo của đội ngũ nhân viên.
- Phân tích hiệu quả và thành tích phục vụ.

##### **b. Ghi chép thông tin về khách hàng**

Thông tin khách hàng cần ghi chép cẩn thận như: Họ tên, giới tính, tên công ty, chức vị, chức danh, địa chỉ, số điện thoại, số fax, mã số thuế, đặc điểm cá nhân...

##### **c. Xây dựng hồ sơ thông tin khách hàng**

Sau khi có thông tin, tư liệu khách hàng thu được, thì xây dựng hồ sơ thông tin khách hàng. Nội dung bao gồm:

- Thông tin cơ bản về khách hàng.
- Đặc trưng của khách hàng.
- Tình hình nghiệp vụ.
- Tình hình giao dịch.

##### **d. Quản lý hồ sơ khách hàng**

- Xây dựng hoàn chỉnh hồ sơ khách hàng.
- Theo sát thông tin khách hàng.
- Sử dụng hồ sơ khách hàng.
- Bảo quản hồ sơ khách hàng.
- Quyền hạn chỉnh sửa hồ sơ.
- Quản lý khách hàng.
- Làm thế nào để hồ sơ khách hàng không ngừng đổi mới.

### **4.3. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ sau bán hàng của phòng bảo hành thiết bị chuyên dụng**

#### **4.3.1. Đề xuất ý kiến về các vấn đề cần lưu ý**

Thứ nhất là về tiếp tân: Vì tính chất công việc nên đôi lúc vắng mặt tại quầy tiếp tân. Khách hàng gọi điện được tư vấn nhưng không có người trả lời máy. Theo ý kiến cá nhân, đề xuất cho vấn đề này là có thể dùng điện thoại có chức năng ghi âm cuộc gọi. Hoặc là đăng ký số trên tổng đài loại dịch vụ Inbound – Dịch vụ cuộc gọi vào. Để hỗ trợ công tác bảo hành được tốt nhất có thể.

Thứ hai là về vấn đề nhận máy đối với một số khách hàng khó tính. Khi nhận máy, nhìn sơ lược qua máy phía bên ngoài, chỗ nào bị bào mòn hay hư hỏng thì báo khách biết là máy của khách mang đến vì lý do di chuyển hay sử dụng lâu ngày thì bộ phận bên ngoài bị hỏng, sau đó ghi rõ ràng vào giấy nhận máy. Còn về vấn đề bị hư hỏng bên trong thì đợi kỹ thuật kiểm tra và báo giá.

#### **4.3.2. Giải pháp về phần mềm quản lý khách hàng**

##### **4.3.2.1. Giải pháp dài hạn**

Trên thị trường hiện nay có rất nhiều phần mềm CRM đáp ứng nhu cầu của nhiều doanh nghiệp. Tích hợp nhiều chức năng về quản lý khách hàng, quản lý hàng hóa, quản lý bán hàng, quản lý chương trình marketing, và tự động hóa hỗ trợ báo cáo... Nếu Sony có thể thay thế hệ thống Scope bằng một phần mềm CRM như vậy thì rất thuận lợi trong công tác bảo hành.

Ví dụ như phần mềm CRM Vtiger, tích hợp nhiều chức năng như: tự động hóa quy trình bán hàng, dịch vụ và hỗ trợ khách hàng, tự động hóa quy trình marketing, quản lý kho, tích hợp Microsoft Outlook, tích hợp thunderbird Thundebird và tổng thông tin khách hàng.

##### **4.3.2.2. Giải pháp ngắn hạn: Giới thiệu phần mềm quản lý thông tin khách hàng bằng access và cách sử dụng phần mềm**

###### **a. Giới thiệu phần mềm quản lý thông tin khách hàng bằng access**

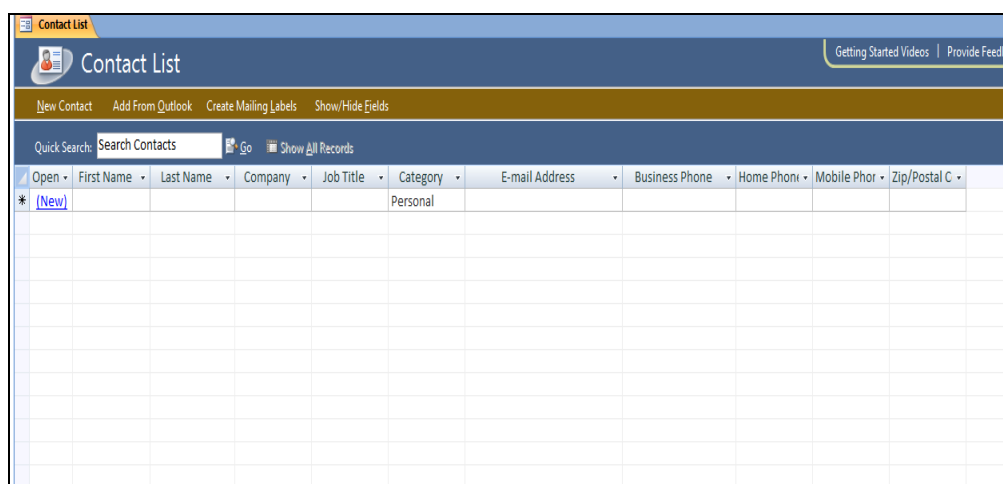
Để giải quyết vấn đề này trong ngắn hạn, tôi giới thiệu phần mềm access. Phần mềm này tôi tìm được trên website <http://office.microsoft.com>. Đây là phần mềm này có chức năng lưu trữ những thông tin của khách hàng. Những thông tin đó là dữ liệu khách

hàng mà công ty đã có sẵn, bao gồm: Tên khách hàng, tên công ty, địa chỉ, số điện thoại, fax... Khi cần biết thông tin của khách hàng, chỉ việc nhập tên của khách hàng thì phần mềm sẽ tự động sà lọc và cung cấp thông tin cho người sử dụng. Khi cần thêm mới thông tin khách hàng cũng có thể thêm mới. Ngoài những thông tin cơ bản, phần mềm này có phần ghi chú, ở đây, người sử dụng có thể ghi chú hoặc cập nhật những công việc, hợp đồng đã từng giao dịch với khách hàng. Nếu muốn gửi email cho khách hàng thì việc gửi email cũng trở nên dễ dàng. Khi cần chỉnh sửa hay cập nhật thông tin cũng có thể chỉnh sửa và cập nhật.

Phần mềm này thì nhân viên chịu trách nhiệm quản lý, liên lạc với khách hàng có quyền truy cập và sử dụng. Những nhân viên khác không có trách nhiệm về vấn đề này thì không có quyền truy cập.

### b. Cách sử dụng phần mềm

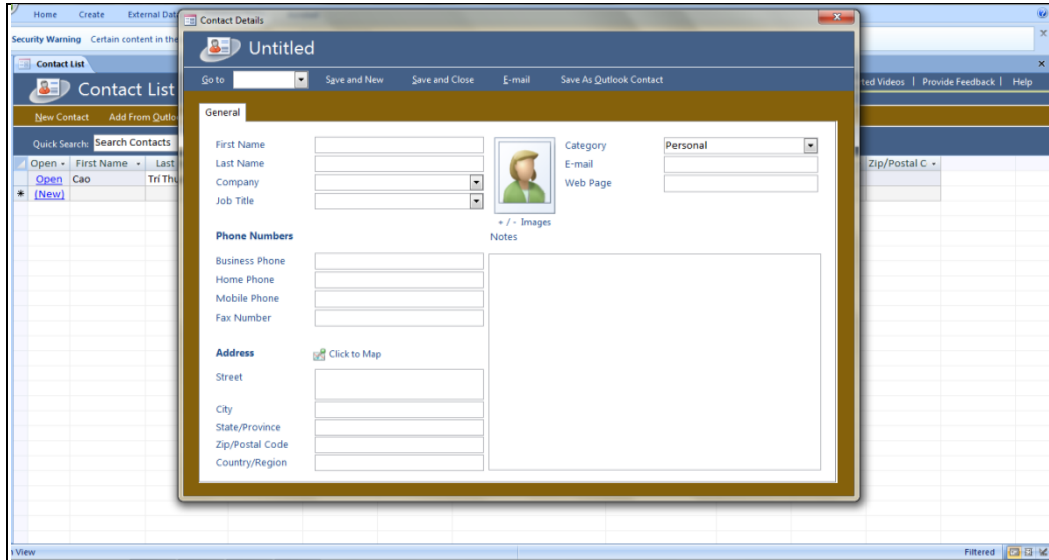
Giao diện chính của phần mềm



**Hình 15: Giao diện chính của phần mềm bằng Access**

*(Nguồn: Chụp từ phần mềm)*

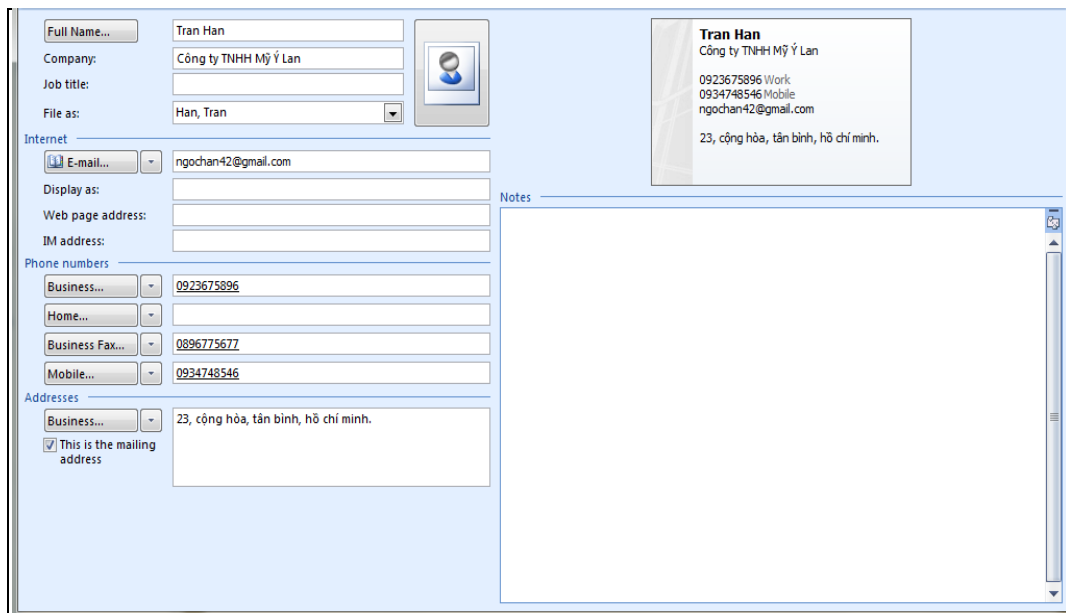
Muốn nhập mới thông tin thì kích vào new contact, sau đó nhập những thông tin khách hàng vào. Sau khi nhập xong thông tin của khách thì bấm “save and close” nếu không muốn nhập thêm contact mới. Hoặc bấm “Save and new” để lưu thông tin vừa nhập và bắt đầu nhập thông tin mới.



**Hình 16: Giao diện phần mềm khi thêm mới thông tin khách hàng**

(Nguồn: Chụp từ phần mềm Access)

Nếu muốn lưu thông tin khách hàng mà bằng Outlook thì kích vào “save as outlook contact”. Như vậy giao diện sẽ hiện ra như sau:

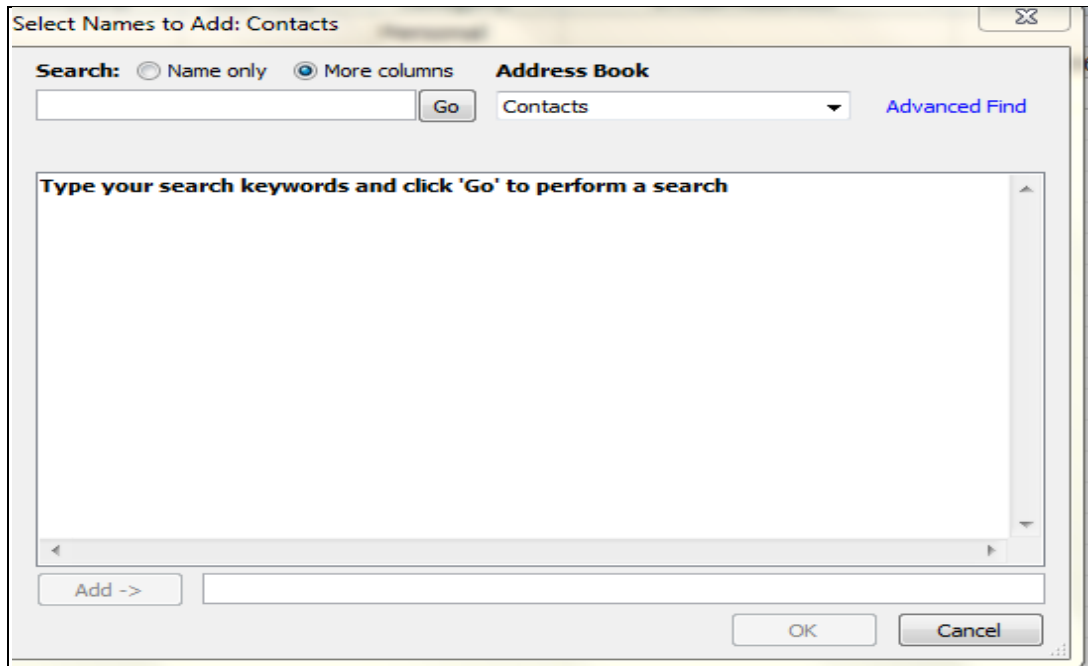


**Hình 17: Giao diện phần mềm khi lưu outlook**

(Nguồn: Chụp từ phần mềm Access)

Nếu muốn tra cứu thông tin bằng công cụ outlook thì kích vào “Add from outlook” ta có giao diện sau:

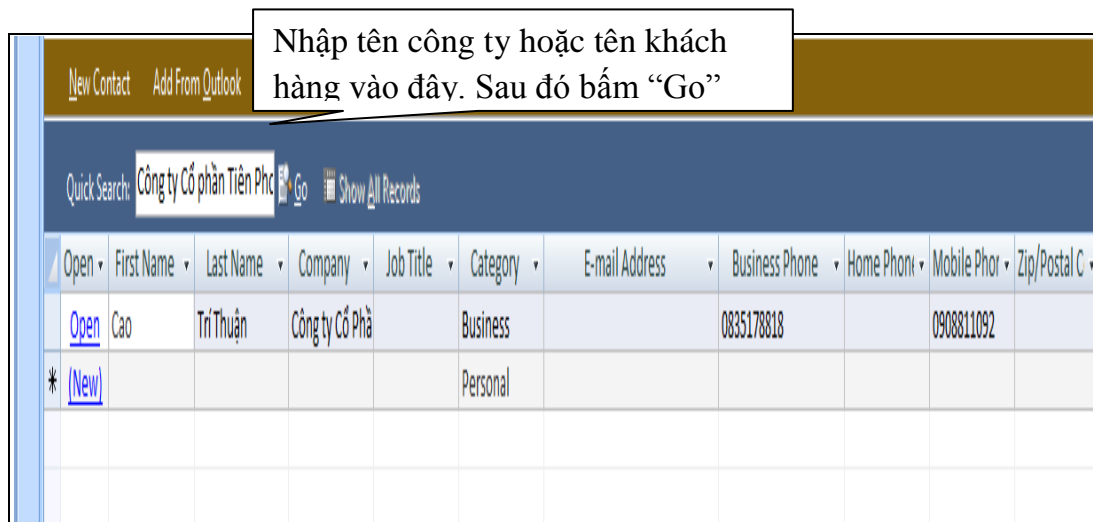




**Hình 18: Giao diện phần mềm Access khi tìm bằng outlook**

(Nguồn: Chụp từ phần mềm Access)

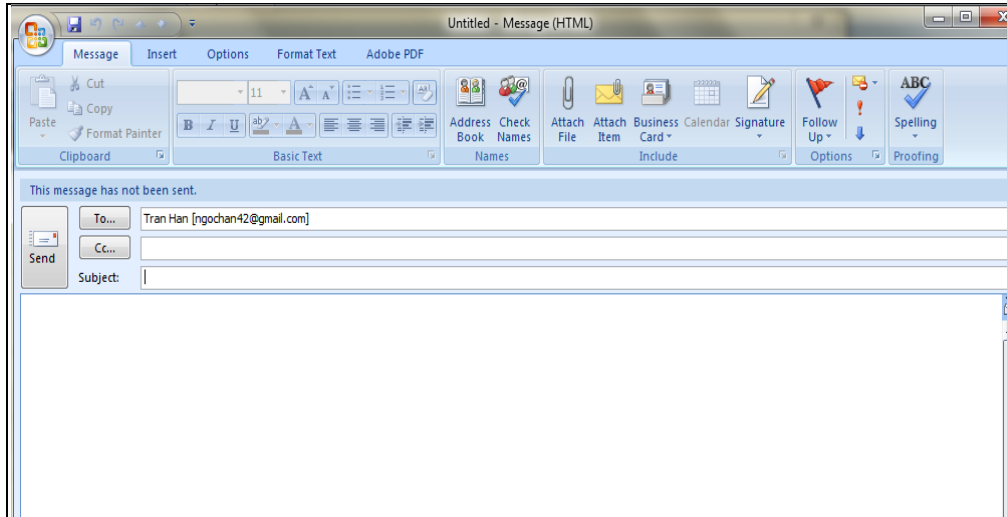
Muốn tra cứu thông tin thì dùng công cụ search. Nhập tên khách hàng rồi sau đó bấm “Go”.



**Hình 19: Cách tra cứu thông tin khách hàng**

(Nguồn: Chụp từ phần mềm Access)

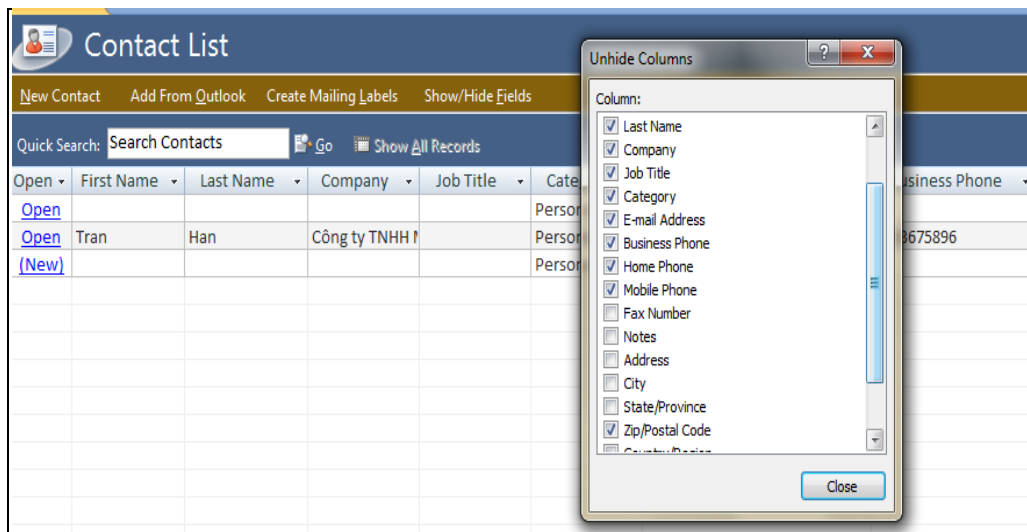
Muốn gửi email cho khách hàng, người dùng chỉ việc tìm thông tin khách hàng rồi sau đó click vào “E-mail”, thì sẽ hiện ra giao diện sau:



**Hình 20: Giao diện phần mềm khi muốn gửi email**

*(Nguồn: Chụp từ phần mềm Access)*

Khi muốn thêm cột dữ liệu của khách hàng thì kích vào : “Show/ Hide Fields”, sau đó muốn chọn thêm thông tin gì chỉ cần kích vào thông tin đó. Ta có giao diện sau:



**Hình 21: Giao diện phần mềm khi muốn thêm cột thông tin**

*(Nguồn: Chụp từ phần mềm Access)*

#### **4.4. Đánh giá**

Có khả năng quan sát và nhìn nhận vấn đề để đưa ra các giải pháp khắc phục. Tuy nhiên để thực hiện được các giải pháp thì cần phải có sự đồng ý của ban lãnh đạo và có thời gian để thay đổi.

Đối với giải pháp dài hạn thì giải pháp này tính khả thi không cao, bởi vì thay đổi một phần mềm là một vấn đề quan trọng. Đối với Sony, Scope không chỉ sử dụng cho Sony Việt Nam, hơn nữa thông tin về các mã linh kiện, giá cả được cập nhật trong hệ thống từ trước đến nay rất khó có thể thay đổi. Nếu thay đổi thì sẽ ảnh hưởng đến sự hoạt động của công ty và cần phải có thời gian dài.

Riêng về phần mềm lưu trữ thông tin khách hàng bằng access thì có tính khả thi cao. Vì có thể giúp cải thiện được hạn chế trước mắt là lưu trữ thông tin khách hàng, dễ sử dụng và không có ảnh hưởng gì đến sự thay đổi trong công tác bảo hành. Việc sử dụng phần mềm lưu trữ thông tin khách hàng này, nhân viên quản lý khách hàng trong phòng bảo hành có quyền sử dụng, không cần thông qua ban lãnh đạo của công ty.

## KẾT LUẬN

Qua 14 tuần thực tập tại công ty Sony, tôi đã học được rất nhiều kinh nghiệm từ những việc làm hằng ngày. Mặc dù, trong quá trình làm việc còn nhiều sai sót, nhưng với sự giúp đỡ của các Anh / Chị trong phòng bảo hành. Tôi đã hoàn thành tốt kỳ thực tập của mình, đạt được những mục tiêu mà tôi đã đặt ra.

- Mục tiêu 1: Tìm hiểu về hoạt động, văn hóa của một doanh nghiệp.
- Mục tiêu 2: Tạo mối quan hệ, học cách ứng xử và tác phong nơi công sở.
- Mục tiêu 3: Thực hành kiến thức đã học và tích lũy kinh nghiệm thực tế.
- Mục tiêu 4: Hoàn thành tốt kỳ thực tập và viết báo cáo thực tập đúng chuẩn.

Trong đợt thực tập gặp nhiều khó khăn và thuận lợi:

- Thuận lợi:
  - Sự hướng dẫn nhiệt tình của giảng viên hướng dẫn.
  - Sự chỉ dẫn tận tình trong công việc của người hướng dẫn.
  - Sự trợ giúp của nhiều nhân viên khác trong công ty.

Bên cạnh đó còn gặp khó khăn:

- Khó khăn:
  - Một số thông tin còn bảo mật, nên hạn chế thông tin trong báo cáo.



## TÀI LIỆU THAM KHẢO

Slide bài giảng môn học “Quản trị quan hệ khách hàng - CRM” của thầy Dương Kim Thạnh.

Slide bài giảng môn học “Chăm sóc khách hàng” của thầy Dương Đình Quốc.

Website: <http://www.prosony.vn>

Website: <http://www.sony.com.vn>


Website: <http://www.oriss.ap.sony.vn>

Website: <http://office.microsoft.com>

Website: <http://phanmemerp.net>

## PHỤ LỤC

### 1. Báo giá sửa chữa

|   |                         |                                       |              |  |               |                   |            |
|---|-------------------------|---------------------------------------|--------------|--|---------------|-------------------|------------|
| Sony Electronics VN Co. Ltd.<br>248A Nơ Trang Long, Bình Thạnh, HCMC.<br>Tel: 08 - 38414488 / Fax: 08 - 38414477  |                         | Báo giá ngày 20/11/2012               |              |  |               |                   |            |
| <b>Kính gửi Ông (Bà):</b> Lượng / 0164 811 9688<br>Cty CP Thương Mại Đạt<br>124/12 - Cộng Hòa - Q.TB - Tp.HCM   |                         |                                       |              |  |               |                   |            |
| Từ : Trần Thị Trang   |                         | --- TT. SC-BH Chuyên dụng PT-TH (HCM) |              |  |               |                   |            |
| Cùng: Đặng Quang Hưng   |                         | --- nt ---                            |              |  |               |                   |            |
| <b>BÁO GIÁ CHI PHÍ SỬA CHỮA THIẾT BỊ</b>  |                         |                                       |              |  |               |                   |            |
| Theo yêu cầu của Quý khách, Trung tâm SC-BH thiết bị chuyên dụng PT-TH Sony xin trân trọng thông báo chi phí của linh kiện sẽ sử dụng để thay thế cho thiết bị của Quý khách như sau: |                         |                                       |              |  |               |                   |            |
| Stt   | Loại máy                | Tên Linh kiện                         | Mã Linh kiện | SL   | Đơn giá (VNĐ) | Tiền công         | Thành tiền |
| 1   | PMW-EX3<br>(SN: 220324) | MOUNTED C.<br>BOARD, JK-84            | A-1545-796-A | 1  | 4.424.064     | 2.000.000         | 6.424.064  |
|   |                         | MOUNT, LENS                           | 1-788-851-14 | 1  | 9.683.544     |                   | 9.683.544  |
| <b>Tổng tiền linh kiện</b>  |                         |                                       |              |  |               | <b>16.107.608</b> |            |
| <b>Thuế VAT (10%):</b>  |                         |                                       |              |  |               | <b>1.610.761</b>  |            |
| <b>Tổng chi phí:</b>  |                         |                                       |              |  |               | <b>17.718.369</b> |            |
|   |                         |                                       |              | <b>(Bảng chữ: Mười bảy triệu bảy trăm mười tám ngàn ba trăm sáu mươi chín đồng).</b> |               |                   |            |
| <b>Xin lưu ý</b>  |                         |                                       |              |  |               |                   |            |
| 1/ Báo giá chỉ có giá trị trong vòng 15 ngày kể từ ngày báo giá.  |                         |                                       |              |  |               |                   |            |
| 2/ Thời gian sửa chữa trong 03-04 tuần kể từ khi Quý khách đồng ý bằng văn bản.   |                         |                                       |              |  |               |                   |            |
| 3/ Thời hạn bảo hành phần linh kiện thay thế là 03 tháng kể từ ngày nhận máy.   |                         |                                       |              |  |               |                   |            |
| 4/ Trường hợp không đồng ý sửa, vui lòng thanh toán phí kiểm tra 300.000/máy + VAT.   |                         |                                       |              |  |               |                   |            |
| 5/ Thanh toán bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản trước khi nhận lại máy.   |                         |                                       |              |  |               |                   |            |
| 6/ STK: Cty TNHH Sony Electronics VN / 0302049017 _ Citi Bank N.A - Ho Chi Minh Branch.   |                         |                                       |              |  |               |                   |            |
| <br><b>Xin trân trọng</b>  |                         |                                       |              |  |               |                   |            |
| <b>Đặng Quang Hưng</b>  |                         |                                       |              |  |               |                   |            |
| Phần trả lời của Quý khách hàng ( Xin ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu):   |                         |                                       |              |  |               |                   |            |
| Ngày  |                         |                                       |              | tháng  |               | năm               |            |
| File: Cty Dat, PMW-EX3, BP6817, 021112-Rev201112.xls  |                         |                                       |              |  |               |                   |            |

## 2. Hợp đồng

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**  
-----//-----  
**HỢP ĐỒNG SỬA CHỮA**  
**Số: BP-R01447**

**Căn cứ:**

- Căn cứ Luật Dân sự số 33-QH/2005 ngày 14/06/2005 của Quốc hội Nước Cộng hoà Xã hội chủ nghĩa Việt Nam;
- Căn cứ Luật Thương mại của Quốc hội Nước Cộng hoà Xã hội chủ nghĩa Việt Nam năm 2005 có hiệu lực thi hành ngày 1 tháng 1 năm 2006;
- Nhu cầu và khả năng đáp ứng công việc của hai bên.

Hôm nay ngày      tháng      năm      , chúng tôi gồm các bên:

**I/ BÊN A : ĐÀI PHÁT THANH – TRUYỀN HÌNH BẠC LIÊU**  
Đại diện : ÔNG LÊ HỮU BUỒL Chức vụ: Giám Đốc  
Địa chỉ : Số 410 – Đường 23/8 – Phường 08 – Thành phố Bạc Liêu  
Điện thoại : 0781 - 3824592 Fax: 0781 - 3823989  
Số tài khoản : .....  
Mã số thuế : 1900137231

**II/ BÊN B : CÔNG TY TNHH SONY ELECTRONICS VIỆT NAM**  
Đại diện : ÔNG ĐẶNG QUANG HƯNG Chức vụ: TP Bảo hành TBCD Sony  
Địa chỉ : 248A – Nơ Trang Long – Quận Bình Thạnh – Tp. Hồ Chí Minh  
Điện thoại : 08 - 38414488 Fax: 08 - 38414477  
Số tài khoản : 0302049017 (VND) \_ NH Citi Bank N.A – Chi nhánh Tp. Hồ Chí Minh  
Mã số thuế : 0305712139

Hai bên đồng ý thỏa thuận những điều khoản như dưới đây:

**ĐIỀU I: NỘI DUNG & GIÁ TRỊ CỦA HỢP ĐỒNG**

1. Theo yêu cầu của bên A, bên B chịu trách nhiệm kiểm tra và thay thế linh kiện Thiết Bị Chuyên Dụng Phát Thanh Truyền Hình Sony cho bên A, chi tiết như sau:

| Stt   | Loại máy                  | Tên Linh Kiện                          | Mã Linh Kiện | SL | Đơn giá    | Tiền công | Thành tiền        |
|---|---------------------------|--|--------------|----|------------|-----------|-------------------|
| 1   | DSR-250P<br>(SN: 1017786) |  |              |    |            | 1.500.000 | 1.500.000         |
| 2   | DSR-250P<br>(SN: 1017787) | FUSE, MICRO                            | 1-576-286-21 | 2  | 73.492     | 1.500.000 | 1.646.984         |
|   |                           | MOUNTED C.<br>BOARD, VI-156<br>SERVICE | A-7096-400-A | 1  | 13.940.000 |           | 13.940.000        |
| <b>Tổng chi phí sửa chữa :</b>  |                           |  |              |    |            |           | <b>17.086.984</b> |
| <b>Thuế GTGT (10%) :</b>  |                           |  |              |    |            |           | <b>1.708.698</b>  |
| <b>Tổng giá trị hợp đồng :</b>  |                           |  |              |    |            |           | <b>18.795.682</b> |
| <b>Bằng chữ: Mười tám triệu bảy trăm chín mươi lăm ngàn sáu trăm tám mươi hai đồng.</b> |                           |  |              |    |            |           |                   |

1



- Giá trị Hợp đồng nêu tại Điều này chỉ dựa trên chi phí nêu cụ thể như trên, trong trường hợp có phát sinh chi phí, bên B sẽ thông báo cho bên A trước khi thực hiện.
- Linh kiện để thay thế trong thiết bị hoàn toàn mới 100% theo tiêu chuẩn Sony.

**ĐIỀU II: THỜI GIAN THỰC HIỆN HỢP ĐỒNG VÀ THANH TOÁN**

- Thời gian thực hiện Hợp đồng: trong vòng 02 tháng kể từ ngày ký Hợp đồng.
- Địa điểm giao hàng: 248A Nơ Trang Long, Quận Bình Thạnh, TP. Hồ Chí Minh.
- Bên A sẽ phải thanh toán đủ cho bên B số tiền là 18.795.682Đ (Mười tám triệu bảy trăm chín mươi lăm ngàn sáu trăm tám mươi hai đồng) trước khi nhận lại thiết bị đã được sửa chữa hoàn tất.
- Sau khi bên B bàn giao thiết bị đã được kiểm tra thay thế linh kiện cho bên A và bên A đã hoàn tất thanh toán cho bên B, thì Hợp đồng sẽ được tự động thanh lý.

**ĐIỀU III: TRÁCH NHIỆM CỦA MỖI BÊN**

**1. BÊN A**

- Nghiệm thu thiết bị đã được kiểm tra thay thế linh kiện ngay khi bàn giao.
- Thanh toán đủ cho bên B như nêu tại điều III.
- Khi cung cấp thiết bị cần sửa chữa cho bên B, bên A phải sao lưu trước mọi dữ liệu đã lưu trữ trong thiết bị (nếu có), bên B sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thiệt hại hay mất mát của bất kỳ dữ liệu nào lưu trữ trong thiết bị của bên A.

**2. BÊN B**

- Có trách nhiệm kiểm tra và thay thế linh kiện đúng như yêu cầu của bên A.
- Bàn giao thiết bị đã được kiểm tra sửa chữa hoàn chỉnh và bảo hành những linh kiện đã thay thế cho các thiết bị này trong vòng 03 (ba) tháng kể từ ngày bàn giao.

**ĐIỀU IV: ĐIỀU KHOẢN CHUNG**

- Hợp đồng có hiệu lực kể từ ngày được ký kết cho đến khi các bên đã hoàn tất mọi nghĩa vụ theo Hợp đồng.
- Không bên nào trong Hợp đồng này được thay mặt hay mang danh nghĩa của bên kia giao dịch với bất kỳ bên thứ ba nào khác.
- Hai bên cam kết thực hiện đúng các điều khoản trong Hợp đồng đã ký. Mọi tu chỉnh hoặc sửa đổi các điều khoản trong Hợp đồng chỉ có hiệu lực khi được sự đồng ý của hai bên bằng văn bản và do người đại diện có thẩm quyền ký.
- Trong quá trình thực hiện nếu có vấn đề phát sinh hai bên thông báo cho nhau để bàn bạc thỏa thuận giải quyết. Trong trường hợp khó khăn không giải quyết được, hai bên sẽ đưa đến Tòa án có thẩm quyền tại TP. HCM để giải quyết và quyết định của Tòa Án là quyết định cuối cùng. Bên vi phạm Hợp đồng phải thanh toán mọi lệ phí xét xử cho Tòa án và bồi thường mọi thiệt hại cho bên kia.
- Hợp đồng được lập thành 04 (bốn) bản, mỗi bên giữ 02 (hai) bản, có giá trị pháp lý như nhau và có hiệu lực kể từ ngày được ký kết.

ĐẠI DIỆN BÊN A

  
LÊ HỮU BUỒL

ĐẠI DIỆN BÊN B

  
ĐANG QUANG HÙNG

### 3. Biên bản thanh lý hợp đồng

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**  
---oOo---

**BIÊN BẢN NGHIỆM THU VÀ THANH LÝ HỢP ĐỒNG**  
**THEO HỢP ĐỒNG SỐ: BP-R01447**

➤ Căn cứ vào Hợp đồng sửa chữa số BP-R01447 giữa ĐÀI PHÁT THANH – TRUYỀN HÌNH BẠC LIÊU và CÔNG TY TNHH SONY ELECTRONICS VIỆT NAM ngày tháng năm

Hôm nay ngày tháng năm, chúng tôi gồm các bên:



**I/ BÊN A : ĐÀI PHÁT THANH – TRUYỀN HÌNH BẠC LIÊU**  
Đại diện : **ÔNG LÊ HỮU BUỒL** Chức vụ: Giám Đốc  
Địa chỉ : Số 410 – Đường 23/8 – Phường 08 – Thành phố Bạc Liêu  
Điện thoại : 0781 - 3824592 Fax: 0781 - 3823989  
Số tài khoản : .....  
Mã số thuế : 1900137231

**II/ BÊN B : CÔNG TY TNHH SONY ELECTRONICS VIỆT NAM**  
Đại diện : **ÔNG ĐẶNG QUANG HÙNG** Chức vụ: TP Bảo hành TBCD Sony  
Địa chỉ : 248A – Nơ Trang Long – Quận Bình Thạnh – Tp. Hồ Chí Minh  
Điện thoại : 08 - 38414488 Fax: 08 - 38414477  
Số tài khoản : 0302049017 (VND) \_ NH Citi Bank N.A – Chi nhánh Tp. Hồ Chí Minh  
Mã số thuế : 0305712139

Cùng thỏa thuận việc nghiệm thu các thiết bị sửa chữa và đồng ý thanh lý Hợp đồng BP-R01447 theo nội dung như sau:

- Bên B đã bàn giao các thiết bị được sửa chữa hoàn chỉnh cho bên A, cũng như thực hiện đúng các điều kiện và điều khoản được quy định trong Hợp đồng.
- Tổng số tiền Bên A phải thanh toán cho Bên B theo như Hóa đơn là 18.795.682Đ (Mười tám triệu bảy trăm chín mươi lăm ngàn sáu trăm tám mươi hai đồng).
- Biên bản này chỉ có giá trị đối với Hợp đồng số BP-R01447, được lập thành 04 (bốn) bản, mỗi bên giữ 02 (hai) bản, và Hợp đồng sẽ được thanh lý sau khi bên A đã thanh toán đầy đủ cho bên B.

**ĐẠI DIỆN BÊN A** **ĐẠI DIỆN BÊN B**

**LÊ HỮU BUỒL** **ĐẶNG QUANG HÙNG**

4. Biên bản bàn giao

SONY ELECTRONICS VIETNAM LTD.CO  
 FPD SERVICE & ENGINEERING DEPARTMENT  
 248A.No Trung Long St., Binh Thanh Dist., HCM City  
 Tel: 84-8-8414488



**BIÊN BẢN BÀN GIAO**  
**DELIVERY MEMO**

1. Thiết bị/ Linh kiện bàn giao có:  
 Số giấy (Job/ Sales no.): \_\_\_\_\_ Loại máy (Model): \_\_\_\_\_ Số máy (Serial no.): \_\_\_\_\_

2. Nội dung bàn giao gồm có: (Phần dành cho bàn giao linh kiện)  Theo hoá đơn đính kèm

| STT | Mô tả (Discription) | Mã linh kiện (Part No.) | S lq. | Ghi chú |
|-----|---------------------|-------------------------|-------|---------|
|     |                     |                         |       |         |
|     |                     |                         |       |         |
|     |                     |                         |       |         |
|     |                     |                         |       |         |
|     |                     |                         |       |         |
|     |                     |                         |       |         |

3. Hình thức thanh toán:  Tiền mặt (Cash)  Chuyển khoản (Money Transfer)  
 Số hoá đơn (Invoice no.): \_\_\_\_\_ Bàn giao theo hợp đồng số nếu có (Contract no.): \_\_\_\_\_

**Thiết bị/ Linh kiện được bàn giao trong tình trạng (The Eqs is handed over to you in status as follows)**  
 \* Đối với thiết bị sửa chữa (for Repair job) \* Đối với linh kiện (for SP Sales)

Hoạt động tốt (Good) - Linh kiện hoàn toàn mới chính hiệu của Sony (SPs are completely new from Sony Co. Ltd.)  
 Không tiếp tục sửa chữa theo yêu cầu của KH (Uncontinous repair process according to your request) - Số lượng bàn giao đầy đủ theo hợp đồng/ hoá đơn (Transfer quantity is fully according to the contract/ invoice)

Ghi chú (Remarks):

Hồ sơ bổ sung (Supplementary records)  
 - Số CMND: ..... (ID card no.)  
 Giấy giới thiệu của cơ quan đính kèm (The attached letter to authorise you are on behalf of your company)

Bàn giao ngày ..... tháng ..... năm ..... (Confirmation date)

Tại địa điểm.....

|   |   |
|---|---|
| <b>Bên giao (Deliverer)</b><br>Xác nhận của bên giao<br>(Deliverer's signature) | <b>Bên nhận (Receiver)</b><br>Xác nhận của khách hàng<br>(Customer's signature) |
| Họ & tên (Full name)  | Họ & tên (Full name)  |

♦ **Ghi chú:** Chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm về sự mất mát do kiểm đếm hoặc hỏng hóc gây ra bởi rủi ro trong quá trình khách hàng vận chuyển hay bất cứ tai nạn nào khác sau khi giao.  
 The Company shall not be responsible for any loss of or damage to the Equipment/ SPs caused by counting process or transportation by customer or any accident whatsoever after Delivery

5. Giấy nhận máy

| <b>SONY VIỆT NAM</b><br><b>GIẤY NHẬN MÁY</b><br><b>REPAIR JOB CARD</b><br>Số (No.):                                |  | <b>BẢO HÀNH</b>                                   |                                       |
|--|--|---|---------------------------------------|
| Ngày nhận:<br><i>Date received</i>   | Loại máy:<br><i>Model</i>                  | Số máy:<br><i>Serial No.</i>                      |                                       |
| Tên KH:<br><i>Cust.'s name</i>   | Số bảo hành:<br><i>Warranty No.</i>        | Loại sửa chữa:<br><i>Type of job</i>              |                                       |
| Địa chỉ:<br><i>Address</i>   | Điện thoại:<br><i>Tel:</i>                 | Phụ kiện kèm theo:<br><i>Accessories received</i> |                                       |
| Thông tin hư hỏng từ khách hàng<br><i>Customer's complaint</i>   | Tình trạng máy:<br><i>Condition of set</i> |   |                                       |
| Ngày trả máy dự tính:<br><i>Return date estimated</i><br>Xác nhận của khách hàng<br><i>Customer's confirmation</i> |  |   | Người nhận máy<br><i>Receptionist</i> |

Việc sửa chữa này và linh kiện thay thế sẽ được bảo hành Ba tháng kể từ ngày trả máy - Three months warranty for the repair and replaced parts from collected date  
 Giấy nhận máy chỉ có giá trị trong vòng một tháng kể từ ngày nhận máy - The repair Job Card is valid within one month only from the date received.

THI SUCNG CO., LIM TEL : 08-2456794

## **DANH SÁCH TÀI LIỆU TRONG DANH MỤC SẢN PHẨM**

1. Mô tả chức danh thực tập.
2. Mô tả mục tiêu thực tập.
3. Bản chấm công thời gian làm việc.
4. Phiếu khảo sát sinh viên thực tập.
5. Bài cảm tưởng.
6. Thư xin việc mẫu.

**NHẬN XÉT CỦA CÔNG TY THỰC TẬP**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ngày.....tháng 12 năm 2012

Người hướng dẫn xác nhận

Trần Thị Trang

### THÔNG TIN LIÊN HỆ

|                  |                                    |
|------------------|------------------------------------|
| Họ và tên:       | Trần Thị Ngọc Hân                  |
| Mã số sinh viên: | 081683                             |
| Khoa:            | Kinh tế thương mại                 |
| Trường:          | Đại Học Hoa Sen                    |
| Lớp:             | TV112L                             |
| Điện thoại       | 0933 233 085                       |
| Email            | han.ttn1683@sinhvien.hoasen.edu.vn |

