

**BANG NGUYEN**



## **QUY TRÌNH BÁN HÀNG**

**NĂM 2011**

---

Jan 25 , 2011



1. Mục tiêu & Phạm vi áp dụng.
2. Vai trò & Nhiệm vụ.
3. Biểu đồ bán hàng.
4. Diễn giải.



## 1. Mục tiêu & Phạm vi áp dụng:

### a. Mục tiêu:

Nhằm đảm bảo việc chủ động kiểm soát các hoạt động bán hàng trong kinh doanh. Quy trình bán hàng sẽ phục vụ các hoạt động kinh doanh & áp dụng cho bộ phận kinh doanh của công ty.

### b. Phạm vi áp dụng:

Hoạt động bán hàng áp dụng cho bộ phận kinh doanh, dự án & kế toán của Công ty **Bàng Nguyễn**.



## 2. Vai trò & nhiệm vụ:

### [1] Giám đốc công ty:

Chịu trách nhiệm hoàn toàn về hợp đồng kinh tế ký kết với khách hàng, nhà cung cấp hoặc thầu phụ cũng như phê duyệt thu chi & các thủ tục liên quan đến đơn hàng.

Quyết định & kiểm soát các số liệu tài chính liên quan đến hợp đồng kinh tế của khách hàng, nhà cung cấp hoặc thầu phụ.

Chỉ định các phòng ban công ty.

### [2] Bộ phận Tài chính - Kế toán:

Chịu trách nhiệm báo cáo về lịch trình và các số liệu về thu chi của đơn hàng cho Giám Đốc công ty & hỗ trợ bộ phận kinh doanh.

Theo dõi thu chi của khách hàng, nhà cung cấp hoặc thầu phụ.

Xuất & nhập hóa đơn tài chính để báo cáo thuế hàng tháng, hàng quý hợp lý.

Tham mưu và đối chiếu các số liệu tài chính liên quan đến thu chi của Bàn **Nguyễn**.

### [3] Bộ phận kinh doanh:

Chịu trách nhiệm báo cáo cho Giám đốc công ty.

Xác lập thông tin của khách hàng về yêu cầu báo giá.

Gửi thông tin cho bộ phận dự án để làm báo giá. Lưu ý các điều kiện quan trọng đối với báo giá như: điều khoản thanh toán, chiết khấu/ giảm giá, thời gian giao hàng...

Đàm phán với khách hàng về báo giá & các hạng mục công việc.

Lập hợp đồng kinh tế sau khi khách hàng đồng ý xác nhận báo giá.

Lên kế hoạch cung cấp vật tư hoặc lắp đặt tham mưu từ bộ phận dự án.

Lên kế hoạch thanh toán cho khách hàng, nhà cung cấp hoặc thầu phụ tham mưu từ bộ phận TC-KT

Lập thanh lý hợp đồng.

Giải quyết khiếu nại từ khách hàng.



## 2. Vai trò & nhiệm vụ:

### [4] Bộ phận dự án:

Chịu trách nhiệm báo cáo cho Giám đốc công ty & hỗ trợ bộ phận kinh doanh.

Nhận thông tin từ bộ phận kinh doanh tiến hành lập bảng khối lượng báo giá.

Hỗ trợ giải pháp kỹ thuật, thiết kế, bản vẽ cần thiết cho 1 báo giá.

Sau khi có hợp đồng tiến hành khảo sát thực tế tại công trường trước khi lập đơn đặt hàng, bản vẽ gia công & bản vẽ thi công.

Lên kế hoạch sản xuất & thi công đảm bảo tiến độ theo hợp đồng.

Đôn đốc sản xuất từ nhà cung cấp cho đơn hàng đúng tiến độ.

Lập kế hoạch giao nhận vật tư tại nhà máy hoặc công trình.

Theo dõi kiểm tra việc lắp đặt của thầu phụ đúng chất lượng, đúng tiến độ & hiệu quả tại công trường.

Xác nhận thông tin về sản xuất, lắp đặt để thanh toán cho nhà cung cấp hoặc thầu phụ.

Chủ động lên kế hoạch và kiểm tra an toàn tại công trình thường xuyên.

Lập các hồ sơ nghiệm thu hoàn thành công việc cho từng hợp đồng.

### [5] Khách hàng:

Chịu trách nhiệm phần công việc mô tả 1 công trình, thanh toán giá trị vật tư & lắp đặt đúng tiến độ, cam kết theo hợp đồng.

Phê duyệt bảng báo giá, Hợp đồng kinh tế, bảng Khối lượng đặt hàng, bản vẽ, các thủ tục nghiệm thu về vật tư & lắp đặt.

Chấp nhận các thư đề nghị thanh toán, hoá đơn VAT của Bàn **Nguyễn**.

Tăng giảm phát sinh, thay đổi thiết kế, chủng loại vật tư cung cấp theo yêu cầu công trình.

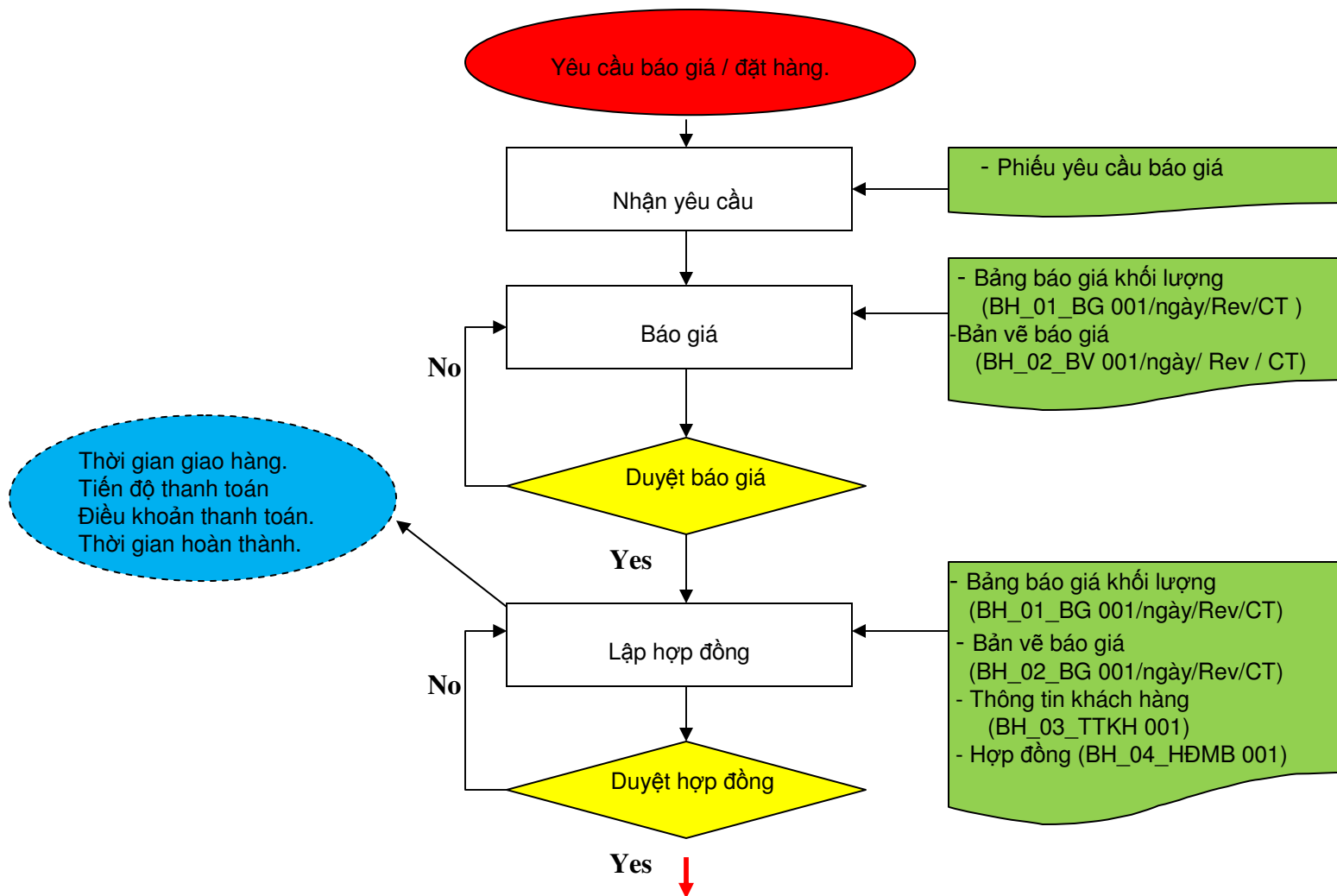
### [6] Nhà cung cấp hoặc thầu phụ:

Chịu trách nhiệm phần công việc được Bàn **Nguyễn** giao cho phần cung cấp vật tư đúng chất lượng, mẫu mã, đóng gói sản phẩm hoặc lắp đặt đúng tiến độ.

Cung cấp các hồ sơ liên quan đến xuất xứ vật tư, bảo hành sản phẩm, hoá đơn VAT, mẫu sản phẩm...

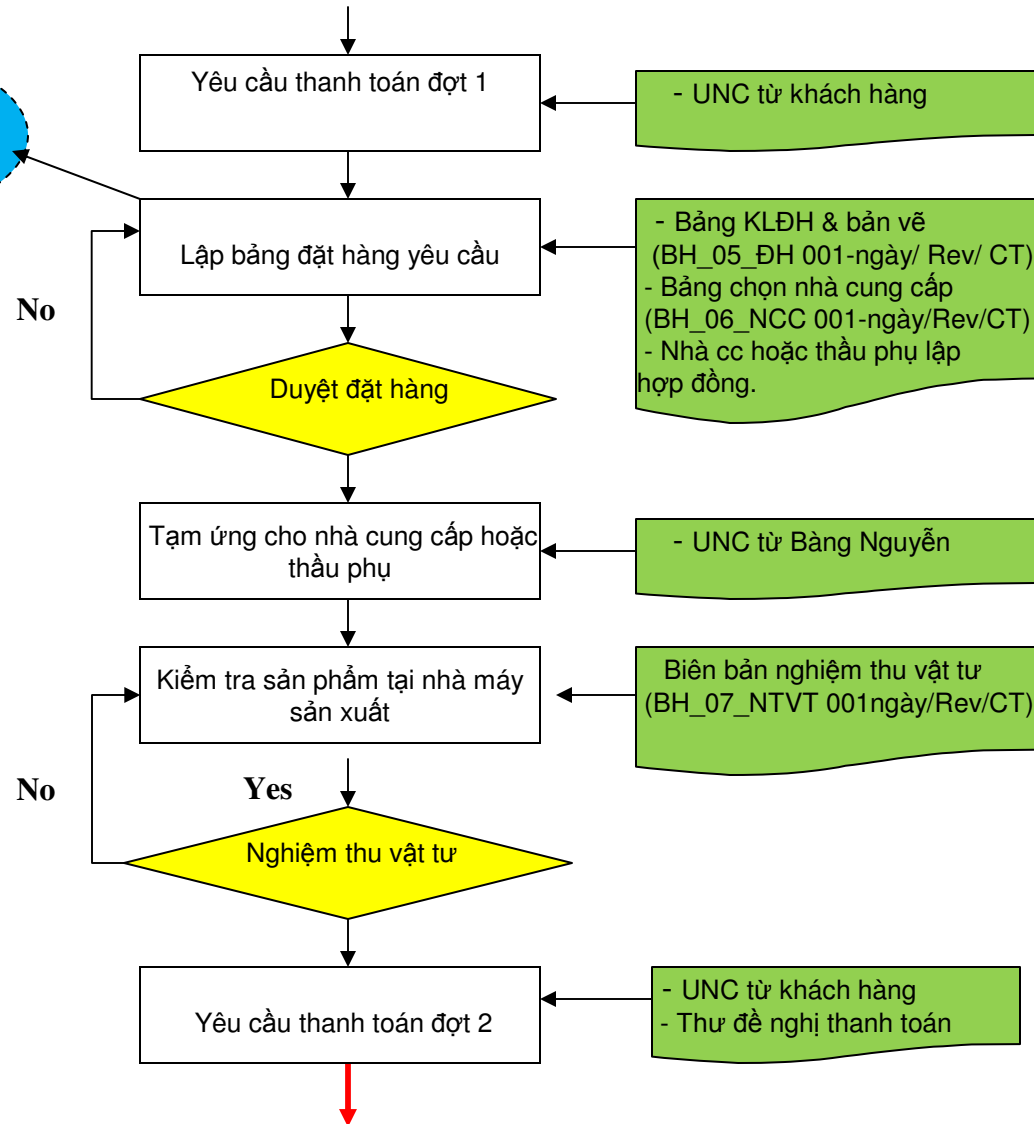


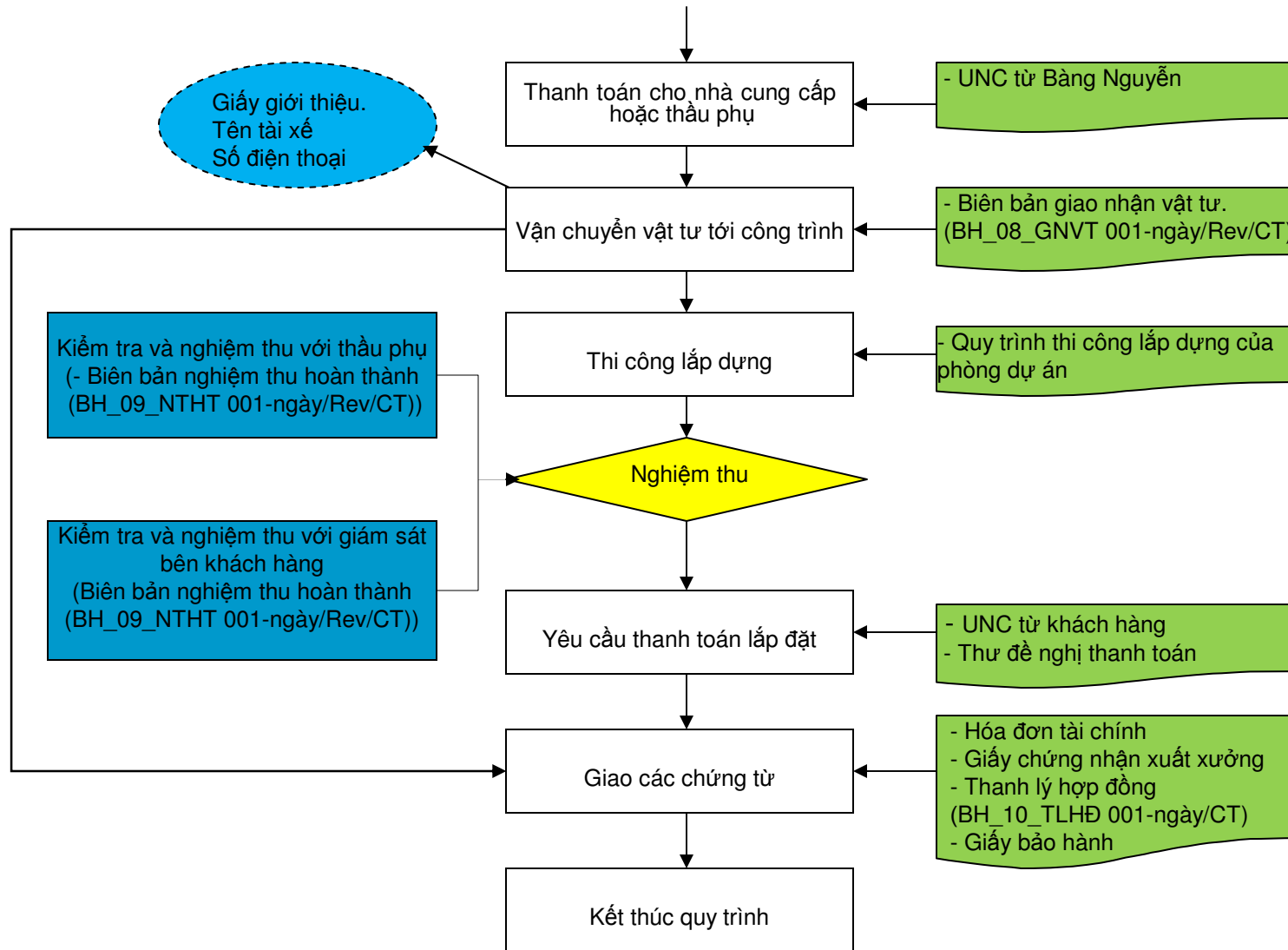
**3. Biểu đồ bán hàng thực hiện:**





- Lựa chọn ít nhất 3 nhà cung cấp.  
- Năng lực thầu phụ hoặc nhà cung cấp.









TT	Phụ trách	Quy trình thực hiện	Chứng từ liên quan
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Khách hàng</li> </ul>	Khi có nhu báo giá/ đặt hàng, khách hàng sẽ mail hoặc fax phiếu yêu cầu báo giá/ đặt hàng.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Phiếu yêu cầu báo giá /đặt hàng</li> <li>- Mail từ khách hàng</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>•BP kinh doanh</li> <li>• BP dự án</li> </ul>	Nhận yêu cầu báo giá/ đặt hàng , BP kinh doanh xác lập thông tin của khách hàng và gửi thông tin cho BP dự án làm báo giá. Khi nhận được thông tin từ BP kinh doanh, BP dự án tiến hành làm báo giá lưu ý các điều kiện quan trọng đối với báo giá như: điều khoản thanh toán,chiết khấu/ giảm giá, thời gian giao hàng... và gửi lại BP kinh doanh không quá 02 ngày,ngoại trừ các trường hợp dự thầu	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Thông tin khách hàng (BH_03_TTKH 001)</li> <li>- Phiếu yêu cầu báo giá /đặt hàng từ khách hàng.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BP kinh doanh</li> </ul>	Đàm phán báo giá với khách hàng và các hạng mục công việc. Nếu khách hàng chưa chấp nhận thì BP dự án sẽ báo giá theo yêu cầu của khách hàng lại lần nữa. Nếu khách hàng không thống nhất về giá hoặc tiến độ cung cấp hoặc điều kiện thanh toán sẽ tạm ngưng báo giá.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Bảng báo giá khối lượng (BH_01_BG 001/ngày/Rev/CT )</li> <li>- Bản vẽ báo giá (BH_02_BV 001- ngày/ Rev / CT)</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Khách hàng</li> <li>• BP kinh doanh</li> </ul>	Sau nhận được và đồng ý với báo giá, khách hàng sẽ ký xác nhận và gửi lại cho BP kinh doanh để tiến hành lập hợp đồng..	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bảng báo giá khối lượng được ký xác nhận (BH_01_BG 001/ngày/Rev/CT )</li> <li>- Bản vẽ báo giá được ký xác nhận(BH_02_BV 001- ngày/ Rev / CT)</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BP kinh doanh</li> </ul>	Khi báo giá đã được ký xác nhận thì tiến hành lập hợp đồng, hợp đồng được lập thành 04 bản bao gồm các điều kiện quan trọng đối với hợp đồng: thời gian giao hàng, tiến độ thanh toán, điều khoản thanh toán, thời gian hoàn thành. Hợp đồng được lập sẽ gửi qua khách hàng xem xét và phản hồi các điều khoản trong hợp đồng.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bảng báo giá khối lượng (BH_01_BG 001/ngày/Rev/CT )</li> <li>- Bản vẽ báo giá (BH_02_BV 001- ngày/ Rev / CT)</li> <li>- Thông tin khách hàng (BH_03_TTKH001)</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Khách hàng</li> <li>• Giám đốc</li> <li>• BP kinh danh</li> </ul>	Sau khi hợp đồng được Giám đốc ký và đóng mộc thì BP kinh doanh sẽ gửi hợp đồng cho bên khách hàng ký duyệt. Hợp đồng đã được hai bên ký duyệt thì mỗi bên sẽ giữ 02 bản đều có giá trị pháp lý như nhau.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Hợp đồng kinh tế hoặc hợp đồng mua bán, hợp đồng nhận thầu. (BH_04_HĐKT 001) hoặc (BH_04_HĐMB 001)</li> </ul>



TT	Phụ trách	Quy trình thực hiện	Chứng từ liên quan
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>Giám đốc</li> <li>BP kinh doanh</li> <li>BP TC-KT</li> </ul>	<p>BP kinh doanh sẽ lập thư yêu cầu thanh toán đợt 1 có xét duyệt của BGD gửi cho bên khách hàng</p> <p>Trong vòng 03 ngày khách hàng sẽ chuyển tiền theo như hợp đồng đã ký. Ngoại trừ trường hợp đã ký nhưng không có sự thông báo chuyển tiền nào từ khách hàng thì BP kinh doanh tiến hành làm Biên bản hủy hợp đồng của đơn hàng đó.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thư đề nghị thanh toán đợt 1</li> <li>Ủy nhiệm chi từ Khách hàng</li> <li>Biên bản hủy hợp đồng.</li> </ul>
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>BP kinh doanh</li> <li>BP dự án</li> </ul>	<p>Nhận được thông báo khách hàng chuyển tiền đợt 1 từ BP kế toán, BP kinh doanh bàn giao công việc cho BP dự án và BP dự án tiến hành đặt hàng nhà cung cấp sau khi lựa chọn nhà cung cấp với các điều kiện: lựa chọn ít nhất 3 nhà cung cấp, năng lực của nhà cung cấp hoặc thầu phụ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bảng KLĐH &amp; bản vẽ (BH_05_ĐH 001-ngày/ Rev/ CT)</li> <li>Bảng chọn nhà cung cấp (BH_06_NCC 001-ngày/Rev/CT)</li> <li>Nhà cc hoặc thầu phụ lập hợp đồng</li> </ul>
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>Giám đốc</li> <li>BP dự án</li> </ul>	<p>Yêu cầu nhà cung cấp lập hợp đồng nếu đơn hàng trên 20 triệu hoặc lập Bảng KLĐH cho đơn hàng dưới 20 triệu sẽ được BGD &amp; BP dự án xác nhận đơn hàng trong vòng 03 ngày.</p> <p>Trong trường hợp Bảng KLĐH không được BGD xét duyệt thì BP dự án tiến hành lập lại bảng KL khác với mức giá hợp lý.</p> <p>Sau khi ký hợp đồng với thầu phụ thì mỗi bên sẽ giữ hai bản đều có giá trị pháp lý như nhau.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bảng KLĐH &amp; bản vẽ (BH_05_ĐH 001-ngày/Rev/ CT)</li> <li>Bảng chọn nhà cung cấp (BH_06_NCC 001-ngày/Rev/CT)</li> <li>Nhà cc hoặc thầu phụ lập hợp đồng</li> </ul>
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>Giám đốc</li> <li>Bộ phận TC-KT</li> <li>BP dự án</li> </ul>	<p>BP TC- Kế toán sẽ tiến hành lập Ủy nhiệm tạm ứng đã được BGD xét duyệt cho nhà cung cấp hoặc thầu phụ sau khi ký hợp đồng hoặc Bảng KL đơn hàng.</p>	<p>Ủy nhiệm chi từ Bàng Nguyễn.</p>
11	<ul style="list-style-type: none"> <li>BP dự án</li> </ul>	<p>Tiến hành kiểm tra vật tư tại nhà máy trước khi nghiệm thu vật tư với khách hàng trong vòng 01 ngày. Nếu như vật tư không đúng tiêu chuẩn theo đơn hàng đã ký thì BP dự án sẽ tiến hành làm việc lại với nhà máy</p>	<p>Biên bản nghiệm thu vật tư. (BH_07_NTVT 001-ngày/Rev/CT)</p>
12	<ul style="list-style-type: none"> <li>Khách hàng</li> <li>BP dự án</li> </ul>	<p>Cùng với khách hàng tiến hành nghiệm thu vật tư tại nhà máy trong vòng 01 ngày.</p>	<p>Biên bản nghiệm thu vật tư có xác nhận giữa hai bên.(BH_07_NTVT 001-ngày/Rev/CT)</p>



TT	Phụ trách	Quy trình thực hiện	Chứng từ liên quan
13	<ul style="list-style-type: none"> <li>Giám đốc</li> <li>BP kinh doanh</li> <li>Bộ phận TC-KT</li> </ul>	BP kinh doanh sẽ lập thư yêu cầu thanh toán đợt 2 có xét duyệt của BGD gửi cho bên khách hàng. Trong vòng 03 ngày khách hàng sẽ chuyển tiền theo như hợp đồng đã ký.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thư đề nghị thanh toán đợt 2</li> <li>Ủy nhiệm chi từ Khách hàng</li> </ul>
14	<ul style="list-style-type: none"> <li>Giám đốc</li> <li>BP dự án</li> <li>Bộ phận TC-KT</li> </ul>	BP TC- Kế toán sẽ tiến hành lập Ủy nhiệm thanh toán giá trị còn lại cho nhà cung cấp hoặc thầu phụ được BGD xét duyệt sau khi nhận được chuyển khoản đợt 2 từ khách hàng và trước khi giao hàng 02 ngày.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ủy nhiệm chi từ Bàng Nguyễn</li> </ul>
15	<ul style="list-style-type: none"> <li>Khách hàng</li> <li>BP dự án</li> </ul>	<p>Trước khi giao vật tư một ngày, BP dự án phải thông báo cho khách hàng ngày nhận vật tư. Làm thủ tục chuyển xuống nhà máy trước khi lấy vật tư.</p> <p>BP dự án sẽ nhận hàng tại nhà máy, sau đó tiến hành giao vật tư cho khách hàng tại công trình trong vòng 01 ngày.</p> <p>Sau khi giao vật tư BP dự án đem các chứng từ liên quan gửi cho BP TC - kế toán. (Nếu không có lắp dựng thì làm theo bước 19).</p> <p>Trong trường hợp nếu như đã thông báo ngày giao vật tư nhưng khách hàng chưa tiến hành nhận vật tư ( quá tiến độ giao vật tư) thì khách hàng sẽ chịu trách nhiệm nếu giá vật tư có sự thay đổi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Biên bản giao nhận vật tư (BH_08_GNVT 001- ngày/ Rev/CT)</li> </ul>
16	<ul style="list-style-type: none"> <li>Khách hàng</li> <li>BP dự án</li> </ul>	<p>Sau khi hàng đã được giao tới công trình, bộ phận dự án tiến hành kế hoạch lắp dựng thi công và kiểm tra việc lắp đặt của thầu phụ.</p> <p>Thường xuyên lên kế hoạch kiểm tra an toàn tại công trường.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quy trình thi công lắp dựng của phòng dự án.</li> </ul>
17	<ul style="list-style-type: none"> <li>Khách hàng</li> <li>BP dự án</li> </ul>	<p>BP dự án tiến hành kiểm tra công việc hoàn thành tại công trường với nhà thầu phụ trước khi nghiệm thu với khách hàng.</p> <p>Sau hoàn tất nghiệm thu nghiệm với thầu phụ thì BP dự án lên kế hoạch nghiệm thu thực tế tại công trường với khách hàng trong vòng 01 ngày.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Biên bản nghiệm thu hoàn thành (BH_09_NTHT 001- ngày/ Rev/CT)</li> </ul>
18	<ul style="list-style-type: none"> <li>Khách hàng</li> <li>Giám đốc</li> <li>BP kinh doanh</li> <li>Bộ phận TC-KT</li> </ul>	BP kinh doanh sẽ lập thư yêu cầu thanh toán phần lắp đặt được BGD xét duyệt gửi cho bên khách hàng. Trong vòng 03 ngày khách hàng sẽ chuyển tiền theo như hợp đồng đã ký.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thư đề nghị thanh toán phần lắp đặt.</li> <li>Ủy nhiệm chi từ Khách hàng</li> </ul>



TT	Phụ trách	Quy trình thực hiện	Chứng từ liên quan
19	<ul style="list-style-type: none"><li>• Giám đốc</li><li>• BP kinh doanh</li><li>• Bộ phận TC-KT</li></ul>	<p>BP kinh doanh lập thanh lý hợp đồng có chữ ký của Giám đốc sau khi kết thúc quá trình giao hàng.</p> <p>Liên hệ với nhà cung cấp lập giấy chứng nhận xuất xưởng của đơn hàng.</p> <p>BP TC – Kế toán lập hóa đơn tài chính gửi cho khách hàng.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Biên bản thanh lý hợp đồng. (BH_10_TLHD 001- ngày/CT)</li><li>- Giấy chứng nhận xuất xưởng.</li><li>- Hóa đơn tài chính.</li><li>- Giấy bảo hành.</li></ul>

**BANG NGUYEN**

QUY TRÌNH BÁN HÀNG



Thank you very much ...

