

TRƯỞNG PHÒNG KINH DOANH

1. Thu nhập tháng:

Hình thức chi trả: thu nhập được thanh toán một lần vào ngày 10 hàng tháng

Lương thử việc: 2 tháng kể từ ngày nhận việc

- Tháng đầu tiên: 7.000.000đ/ 238 h
- Tháng thứ 2: 7.500.000đ/ 238 h

Lương chính thức:

- **Lương cơ bản:** 7.500.000đ/ 238 h x số h làm việc thực tế
- **Nhân viên bậc 2:**
- **Nhân viên bậc 3:**
- **Nhân viên bậc 4:**
-
- **Lương trách nhiệm:** 2.000.000đ

Thưởng KPI:

Giới hạn tối đa 5 KPI, có tính nhân quả với kết quả kinh doanh toàn công ty:

- Tỷ lệ hoàn thành doanh thu theo tháng/quý: $\geq 100\%$
→ Gắn với hiệu quả tài chính toàn công ty
- Tỷ lệ bao phủ điểm bán trọng yếu (theo kênh): $\geq 90\%$ kế hoạch
→ Gắn với khả năng mở rộng thị phần
- Tỷ lệ chi phí thương mại trên doanh thu: $\leq 15\%$
→ Gắn với hiệu quả quản lý ngân sách và lãi gộp
- Tỷ lệ khách hàng phát sinh đơn hàng định kỳ: $\geq 80\%$
→ Gắn với mức độ trung thành, chăm sóc khách hàng

Tỷ lệ nhân viên sales đạt KPI cá nhân: $\geq 85\%$

→ Gắn với hiệu suất đội ngũ và năng lực quản lý nhân sự

Phụ cấp:

- 1.500.000đ tiền ăn/ tháng

Phúc lợi:

- Sau 1 năm làm việc, được xét duyệt hưởng bảo hiểm y tế, bảo hiểm sức khỏe, bảo hiểm tai nạn, bảo hiểm tử vong được mua chung toàn công ty vào tháng 10 hàng năm
- Được đi du lịch hàng năm
- Thưởng sinh nhật

2. Mô tả công việc:

CEO

- Tìm sp
- Ra luật chơi
- Tìm người chơi
- Quan tâm

- + Doanh số
- + Chi phí: quỹ lương + vận hành
- + Lợi nhuận
- + Thời gian thu hồi

MỤC TIÊU CÔNG VIỆC

- Đảm bảo doanh số theo kế hoạch hàng tháng/quý/năm.
- Mở rộng hệ thống phân phối: điểm bán, khách hàng doanh nghiệp (B2B), kênh bán hàng hiện đại.
- Xây dựng và vận hành hệ thống chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp.
- Quản lý đội ngũ kinh doanh hiệu quả, thúc đẩy hiệu suất cá nhân và tập thể.

3. Công việc chung

1. Tài chính

- Doanh thu/ công nợ
- Chi phí:
 - + Lương (kế hoạch sx, và lịch làm việc)
- Biết tiết kiệm
- Thời gian hoàn thành công việc
- Tinh gọn
- Biết cơ bản về kế toán: đọc báo cáo biết số liệu đó nói lên điều gì, đúng sai
- Tài sản
- Kiểm soát chi phí marketing, chi phí hỗ trợ bán hàng không vượt quá 15% doanh thu.
- Cân đối ngân sách quảng cáo, chương trình khuyến mãi theo từng giai đoạn.

2. Khách hàng:

- **Kế hoạch bán hàng hàng tuần, tháng, quý, năm**
- Quản lý danh sách khách hàng
- Quản lý chăm sóc khách hàng
- Tiếp các đoàn khách đối tác, siêu thị, khách tham quan
- Xây dựng lộ trình chăm sóc khách hàng cũ: Gửi ưu đãi, thăm hỏi, quà tặng sinh nhật, hỗ trợ phát triển điểm bán.
- Định kỳ rà soát phản hồi khách hàng để cải tiến sản phẩm/dịch vụ.
- Theo dõi khách hàng không tái đặt để tìm nguyên nhân và đề xuất giải pháp.

3. Quy trình (nội tại)

- Bộ phận kinh doanh
- Quản lý điều hành/ kiểm soát việc điều hành
 - quan sát thực tế, báo cáo sai sót cho ban GD giải quyết vấn đề

- báo cáo
- Biết nhìn tổng quan, linh hoạt, khách quan
- Biết phân thứ tự ưu tiên của các công việc: đơn hàng và khách hàng là ưu tiên đầu

- Phân quyền được ký duyệt giảm giá chiết khấu (nếu có)
- Ứng dụng phần mềm
- **Xây dựng quy trình làm việc cho từng vị trí trong team Sales & Trade Marketing.**
- **Chuẩn hóa quy trình đặt hàng – xử lý đơn – giao hàng – hậu mãi.**
- **Rà soát định kỳ hiệu quả công việc qua KPI và biểu mẫu báo cáo.**

4. Đội ngũ chất lượng (nội tại)

- Đào tạo:
 - + Hội nhập 100%
 - + Cho từng vị trí 100%
 - + 40h/ tháng (Đào tạo chính thức và Kèm cặp nhân sự trên thị trường)
 - + **Đào tạo kỹ năng tư vấn bán hàng, chốt đơn, giao tiếp khách hàng cho nhân viên định kỳ.**

5. Điều hành nhân sự:

- kiểm tra lịch làm việc
- Sắp xếp số lượng nhân sự
- Phân bổ công việc cho nhân viên, điều phối nhân sự thừa thiếu
- Nắm được năng lực nhân sự, giao việc đúng khả năng, không dư không thiếu nhân sự
- Kiểm tra công việc trong bộ phận
- Làm bảng đánh giá nhân sự
- Có khả năng diễn đạt, đào tạo nhân sự
- Có sự quyết đoán trong quản lý nhân sự, không bao che, làm thay...
- Kpi kết quả và kpi quá trình: **Thiết lập cơ chế thưởng – phạt rõ ràng dựa trên KPI tuần/tháng.**

Công việc hàng ngày

BÁO CÁO TRƯỞNG PHÒNG THƯƠNG MẠI TUẦN/THÁNG		
I. TÀI CHÍNH		
A. DOA NH THU	Doanh thu	1,5 tỷ
	Doanh thu lũy kế trong tháng	
	Tăng / giảm so với tháng trước	Tăng 200 triệu so với tháng 5,
	Vào loại mặt hàng/khách hàng nào?	Tàu hủ lả dừa chiếm 60% doanh số

	Lý do Tăng / giảm	do mở thêm 3 đại lý (Vũng tàu, Biên Hòa, Tây Ninh) Tăng đơn từ đại lý. Giảm đơn tổng kho đồng lâm, tomato giảm. Khách hàng ở xa giảm
	Có tăng tổng số lượng khách hàng không?	tăng từ 300 lên 320
	Số lượng khách hàng đang hoạt động	Tổng kho: 3, Đại lý: 5, Sĩ 1:100, Sĩ 2:120
	Số lượng khách mới trong tháng, doanh số mang về?	20 khách mới: 1 đại lý, 19 sĩ. Mang về 30 triệu doanh thu.
	Số lượng đơn bán / sản phẩm chủ lực	3.800 đơn (Tàu hủ lá dứa 60%)
	Các sản phẩm mới được giới thiệu:	Chưa có
	Báo cáo giữ số hotline	149 kh, vt 88, sg 11, bd 2, khác 10
B. CÔNG NỢ	Tổng công nợ	468.793.0000
	Tăng/giảm	Tăng 36 triệu
	Công nợ quá hạn	A 20 triệu
	Công nợ cần thu hồi tuần/tháng mới	
C. CHI PHÍ	Tổng chi phí lương	150 triệu
	tiết kiệm	giảm 10 triệu
	Lý do	giảm 1 nhân, giảm số mẻ
	tối ưu hóa hiệu suất nhân sự	
	Công tác phí	
	Chi phí bán hàng	
	Chi phí tiếp khách	
	Marketing (ads, vật phẩm, hội chợ)	Quảng cáo facebook Ads tháng 6 15 triệu. Sampling: 5 triệu Vật phẩm POSM: 3 triệu Hội chợ Gò Vấp: 7 triệu
	Casual bán hàng	10 triệu
Tổng chi phí bán hàng và MKT:		
II. KHÁCH HÀNG		
A. MARKETING		
Chiến lược	Làm thế nào để tăng doanh thu cho công ty	Tăng trưởng kênh phân phối: kênh MT (mới), GT Tăng trưởng thị trường mới: Đồng Nai, Vũng Tàu Tăng trưởng sản phẩm mới Tăng trưởng đội sales Quy trình & kỹ năng sales Tham gia hội chợ Thiếu sales Quản lý thăm và chăm sóc Top 10 đại lý / khách hàng lớn

		tận dụng tiếp khách hàng tìm đối tác xưởng, npp
Thực thi truyền thông	Số lượng bài đăng/tương tác/inbox	Tuần 2/7: 12 bài post – tương tác trung bình 35 inbox/bài.
	Hot post	“Lý do khách mê tàu hủ Fresh Tofu” - 870 tương tác.
	check inbox (quản lý đọc lại xem sales chăm sóc ntn)	116 inbox, trả lời cộc lốc không có chủ ngữ vị ngữ không biết chốt khách ngàn lỗi không theo kịch bản công ty không có bán lẻ phải hướng khách về sỉ nào không tự down giá xuống như page cá nhân tự bán cá nhân
	Cứu inbox	
	Check comment	10 comment hỏi, trả lời tốt
	Face bài post	trường đang làm tốt cơ bản
	Tuần này có gì hay để viết bài (1-2 gợi ý)	
	Chạy ad	
	24 h	trường đang làm tốt cơ bản
	Zalo	????????
	Người trực hotline (Tuần vẫn tốt, không bỏ sót thông tin khách, bắt máy nhanh)	nhanh
	Chụp hình sản phẩm mới	không có
	Data thiết kế	chưa coi
	Grap/ shopee	chưa xây kênh
	Sms/ tele	chưa
	Độ hài lòng của khách hàng	sp là tốt, với dịch vụ 5/10
	Đi thị trường khảo sát	không nợ, sx hộp trắng được, dưới 70 gr.
	Mục tiêu phần đầu của Marketing	Tiếp cận online bao nhiêu? Tham gia bao nhiêu sự kiện?
	Định hướng tuần tới	Video làm món với tàu hủ, review từ khách hàng 25 triệu cho chương trình thử sản phẩm tại điểm bán mới + truyền thông Facebook
Quảng cáo – kênh bán hàng	Tiktok	Chưa triển khai livestream bán hàng
	Grab - Shopee	Chưa setup do thiếu người quản lý bán hàng
	Kênh chưa hiệu quả cần cải thiện	
B. SALES		
Hiệu suất đội ngũ Sales:		
- Giám sát:		Target tháng 7: 300 triệu
	Tổng doanh số nhóm	85 triệu/tuần
	Số lần kiểm tra điểm bán >=48 điểm/tuần	50 điểm/tuần

	Tỷ lệ hiện diện sản phẩm $\geq 90\%$	175 điểm = 87.5% 5 điểm khách sỉ bán chậm , không bán hàng nữa. 10 điểm sỉ bán trong hẻm, k có chỗ đặt booth/ k có tủ trưng bày.
	Số điểm bán mới ≥ 30 điểm/tuần	32 điểm /tuần
	Tỷ lệ đơn lỗi $\leq 2\%$	1 đơn = 0.5%
	Tỷ lệ giữ đơn khách cũ $\geq 90\%$	89%
	Tỷ lệ xử lý than phiền $< 5\%$	2 đơn/ tổng 22 đơn =1%
	Tổng số điểm mới lên đơn hàng/team	50 điểm.
	Kế hoạch mới	Chăm sóc tiếp 150 điểm chưa lên đơn (3 ngày ghé thăm trực tiếp hoặc liên hệ 1 lần), triển khai mở rộng thị trường Hooc – môn.
- Sales thị trường:		Chưa đạt chỉ tiêu, cần hỗ trợ kỹ năng chốt đơn
Doanh số & đơn hàng	Doanh số tuần/tháng ≥ 30 triệu /tháng	35 triệu
	Tỷ lệ giữ đơn khách cũ $\geq 90\%$	85%
	Số điểm bán mới mở ≥ 5 điểm / tuần, ≥ 20 điểm/ tháng	15 điểm/ tháng
	Tỷ lệ điểm bán có đơn $\geq 80\%$ điểm có đơn phát sinh	50%
	Hiện diện sản phẩm tại điểm bán $\geq 90\%$	80%
	Tỷ lệ đơn hàng lỗi $\leq 2\%$	
	Tỷ lệ xử lý than phiền $< 5\%$ (trong 24h)	2 đơn/ tổng 22 đơn =1%
Báo cáo	Gửi báo cáo đúng hạn	
	Ghi nhận tuyến đi, thông tin khách.	
	Đề xuất khách hàng tiềm năng	
Thái độ và kỹ năng	Đi tuyến đủ ngày theo kế hoạch: mới ≥ 5 điểm, cũ ≥ 8 điểm	Điểm mới 6 Điểm cũ 7
	Phản hồi thông tin nhanh – đúng kịch bản	Tốt
- Sale admin:		Xử lý đơn tốt, phản hồi khách nhanh
Xử lý đơn hàng	Số lượng đơn xử lý/ tuần ≥ 60 đơn	
	Tỷ lệ đơn hàng bị lỗi $\leq 2\%$	

	Tốc độ xử lý đơn hàng <= 10 phút/đơn	
	Phản hồi inbox/hotline	Tư vấn đầy đủ - đúng chính sách
	Chốt đơn khách online >= 10 đơn mới/tuần	
	Hỗ trợ Slaes thị trường	Chủ động phối hợp
	Cập nhật file đơn hàng – công nợ	Có đầy đủ, đúng mẫu
	Đối chiếu công nợ khách hàng 1 tuần/lần	Có
	Ghi nhận phản hồi KH & lịch sử chăm sóc	Có cập nhật liên tục
Báo cáo	Gửi báo cáo tuần/tháng đúng hạn	Đạt
	Check inbox/bình luận khách hàng >= 90%	Phản hồi được ghi nhận 95%
	Hỗ trợ tạo bảng giá, voucher, báo cáo Marketing	Có chủ động, đúng deadline
Thái độ & kỹ năng	Kỹ năng sử dụng phần mềm (Excel, Zalo OA, Fanpage,...)	Đạt yêu cầu
	Phản hồi thông tin nhanh – đúng kịch bản	Tốt
- Chiến lược chăm sóc khách hàng cũ:		
	- Gửi voucher + call back định kỳ 1tuần/lần	Chưa thực hiện, không có voucher.
	- Kế hoạch phát triển khách hàng mới / kênh phân phối:	- Tập trung mở rộng tỉnh: Vũng tàu, Tây Ninh, Đồng Nai,... tiếp cận MT nhỏ lẻ. Tập trung các điểm đã có sản phẩm hiện diện ưu tiên từ gần đến xa.
	Gửi quà sinh nhật	5 khách hàng lớn khu vực Bình Dương và HCM.
	Chăm sóc khách đã ngưng đơn trên 2 tuần	Gọi lại 20 khách ngưng đơn, có 6 khách đặt lại.
- Báo cáo chương trình khuyến mãi / sự kiện đang áp dụng:		
	- Tên chương trình:	'Mua 10 tặng 1' áp dụng với sản phẩm tàu hủ phomai
	- Hiệu quả:	tăng đơn hàng lên 18% trong tuần chạy chương trình
BÁO CÁO DOANH THU KHU VỰC		
	Doanh số sales	GSKV1-180 triệu GSKV2 – 85 triệu
	Số lượng khách cũ (Horeca, GT, MT)	300 khách horeca, 100 khách GT, 200 khách MT

	Số lượng khách mới (Horeca, GT, MT)	30 khách horeca, 10 khách GT, 20 khách MT
	Số lượng sản phẩm bán/đơn/ khách	3000sp -1200 đơn- 500 khách
	Sales	ổn
	Hiểu sở thích mua hàng của khách cũ, giới thiệu các sản phẩm khách chưa sử dụng.	trí có khách a..... giới thiệu khách c mua thêm chè bí đao cho tiệc
	Hỏi thăm khách	co 100 khách...
	Gửi mẫu	rau cho công ty hoa mai
	Gửi bảng giá	gửi giá trà sữa cho công ty thịnh phát
	Chúc mừng sn/ tặng quà/ tặng voucher	không
	Giúp khách có thêm khách	giới thiệu khách lẻ 3 khách về sĩ Tây Ninh
	Báo cáo khách hàng: khách ngưng bán, đang bán, khách mới, khách hiểu sai chính sách, bán không chạy, chăm sóc không tốt, không có kênh, ship quá cao	chưa khảo sát
	Đăng bài zalo cá nhân	chưa
	Sản phẩm tập trung bán	Tàu hủ
	Các chương trình khuyến mãi	giảm giá trà sữa
	Các chiến dịch sự kiện / hội chợ	xxxxxx
Bộ sales kit gồm:		Bộ sales kit gồm:
Sales Kit (Hồ sơ gửi khách hàng)	Hồ sơ năng lực	Chưa cập nhật các giấy chứng nhận)
	Menu/Catalogue.	Không có
	Bảng giá	Bảng giá mới (có VAT) chưa thông báo cho khách hàng
	Hướng dẫn sử dụng sản phẩm.	Tốt
	Danh thiếp	Tốt
	Tờ rơi	Không có
	Voucher	không có
	Mẫu thử (sampling kit)	Tốt
	Hình sản phẩm nền trắng	Có
	Hình ảnh liên quan đến: sự kiện, bán hàng, sản phẩm đã thiết kế, hình Cơ sở vật chất, báo chí (video+hình, HTV7, HTV9, Vnexpress), giao lưu với người nổi tiếng,	Có

	hệ thống phân phối, khách hàng.	
	Logo	Có
	Hình vỏ hộp	Có
	Hình vật dụng marketing: backdrop, bảng hiệu, booth, quầy kiosk, nón, tạp dề, standee, túi, đồng phục, bảng hashtag, quà tặng: dù, gấu bông, móc khóa, chén, ly,	Có
TƯ VẤN ĐƠN		TƯ VẤN ĐƠN
	Kiểm tra tư vấn đơn (trên face và zalo, ghi chú trên đơn)	Hàng còn trong kho nhưng không check hàng và lên đơn đúng nhu cầu khách. Ghi chú chưa đầy đủ thông tin trên hóa đơn.
	Kiểm tra việc tư vấn khách	Tư vấn còn cọc cần, không trả lời vào trọng tâm
	Giọng điệu, Kết thúc bằng câu hỏi, đưa 2 lựa chọn A hoặc B, xưng tên của Sales, chốt việc bằng tin nhắn, không nói miệng/ sử dụng zalo riêng/ nắm rõ chính sách và đại lý	Anh/ chị muốn mua gì? không xưng tên của sales báo khách giao xe thành công bằng miệng lấy số dt cá nhân để kết bạn với khách, k nắm được cách tư vấn
	Kiểm tra đăng facebook và web (đăng bảng tin 24h, post)	không đăng tin 24h (bản tin)
	Kiểm tra comment khách, khi kéo về inbox phải ghi note	sốt comment không trả lời đã kéo về inbox không ghi dưới comment: em đã tư vấn anh chị qua inbox
	Người trực hotline (bắt dt nhanh, pin dt luôn còn, Tư vấn tốt, không bỏ sót thông tin khách)	gọi không bắt máy,
	Add khách vào group 2017 để nhận thông tin (Quá dư, quá thiếu)	Chưa add khách hàng vào

CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ		
	Sự việc tồn đọng cũ đã xử lý	Nhân viên lên đơn giao sai giờ và size sản phẩm
	Thái độ phản hồi thông tin nhanh/ chậm	Khách phản hồi tích cực về thái độ phục vụ, trả lời thông tin nhanh.
	Khiếu nại	1 phản hồi về đơn giao trễ do lỗi điều phối giao hàng.
	Chỉ số hài lòng khách hàng trung bình:	8.6/10

3. QUY TRÌNH VẬN HÀNH

Quy trình từng bộ phận	Quy trình bán hàng kênh GT	
	Quy trình bán hàng kênh MT	
	Quy trình bán hàng kênh Horeca	
	Quy trình tuyển chọn Nhà phân phối	
	Hợp đồng bán hàng	
	Hợp đồng nhà phân phối (tổng kho)	
	Chính sách bán hàng theo từng kênh	
Hợp & báo cáo	Hợp đầu ngày (Daily Briefing)	
	Kế hoạch sales tuần/tháng	
	Báo cáo sales tuần/tháng	
	Hợp với các bộ phận khác (Sản xuất, kế toán, đóng gói – giao hàng, marketing)	
	Hợp định kỳ với CĐT tuần/tháng	
Giải quyết các vấn đề phát sinh	Phối hợp sales với các bộ phận	
	Phản hồi/ Than phiền của NPP, Khách hàng	

4.NHÂN SỰ

NHÂN SỰ		
	Số lượng nhân sự cũ + mới	1 GS, 2 sales TT
	Lịch làm việc	
	Khối lượng công việc nhân sự tại các vị trí dư/đủ	Thị trường doanh số đang mở rộng cần tăng thêm 1 sales thị trường khai thác khu vực Bà Rịa vào tháng 8
	Đào tạo	Đã tổ chức 2 buổi đào tạo chốt đơn và gọi điện khách hàng khó tính
	Kỹ năng còn thiếu của team	Đào tạo lại kỹ năng chốt đơn cho sales TT 2
	Đào tạo đội ngũ kế thừa tại các bộ phận	Đào tạo TT1 học việc vị trí giám sát, mở rộng thêm thị trường Bà Rịa cùng sales mới
Đánh giá & đề xuất	+ Nhân viên nổi bật: (đề xuất khen thưởng nếu có)	Sales tt1 đạt ds 150%/ tháng, đề xuất thưởng nóng 2 triệu đồng + giấy khen thưởng nhân viên sales doanh thu cao nhất của tháng.
	+Nhân viên sai phạm: (hình thức kỷ luật)	
	Phiếu đánh giá nhân sự (lấy từ P.HCNS)	

CHẤT LƯỢNG NHÂN SỰ/ BẢNG ĐÁNH GIÁ NHÂN SỰ

NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN		
	Trình độ học vấn	
	Kinh nghiệm	
	Thâm niên	

	Khả năng xử lý trong công việc (hiểu, thực hiện để đạt được hiệu quả và mục đích)	
	Làm việc chuyên môn: + Doanh số và mục tiêu tăng trưởng + Chất lượng vận hành điểm bán + Quản lý khách hàng: đang hoạt động , mới, khách ngưng mua được gọi lại + Quản lý đội nhóm sales thị trường: kết quả sales, đào tạo, training hàng tháng, KPIs. + Hoàn thành báo cáo, phối hợp, đề xuất	
NĂNG LỰC THỰC THI		
	KPI/ Nhiệm vụ 1	Doanh thu trên 1 tỷ
	KPI/ Nhiệm vụ 2	Chi phí dưới 700 triệu
	KPI/ Nhiệm vụ 3	Khách hàng đang hoạt động >500 Khách
	KPI/ Nhiệm vụ 4	>=50 khách hàng mới mỗi tháng
	KPI/ Nhiệm vụ 5	Khách khiếu nại <2%
KỸ NĂNG MỀM		
	Check list công việc	Mọi người không có thói quen làm check list
	Phân thứ tự ưu tiên	Chưa
	Lập kế hoạch	Ít khi làm
	Điều hành công việc	Điều phối các bộ phận tốt / Còn để quản lý hoặc nhân viên phản ứng / Chưa xử lý được các đề xuất từ nhân viên một cách triệt để
	Kiểm soát	Kiểm soát tốt / Còn dễ bị gian lận
	Báo cáo	Báo cáo đầy đủ, đúng biểu mẫu / Đúng thời hạn
	Kỹ năng lãnh đạo & dẫn dắt đội ngũ	
	Làm 1 lần cho 1 việc, không quay đi quay lại	
	Kiểm tra 2 lần, đối chiếu	
	Truyền đạt, xác nhận người nghe hiểu đúng	
	Xác nhận nội dung với quản lý	Sếp lên đơn đặt hàng cho người quen, không hỏi lại sếp về số lượng, loại, ai thanh toán? đang mặc định không thu tiền khách mà thu Sếp.
	Không làm việc người khác khi chưa xong việc mình	

	Trả lời tin nhắn	Thấy tin nhắn và comment của khách cố tình lướt qua không phản hồi khách hàng
	Lưu tin nhắn xác nhận, hình ảnh	Khách gọi điện lên đơn đặt hàng/ gửi đơn PO nhân viên nhận đơn không xác nhận đơn với khách để đối chiếu và chốt lại đơn trước khi xuất hàng để hạn chế lỗi.
	File chung	
	Giao tiếp	Khả năng giao tiếp với khách hàng trên page chưa chuẩn mực, trả lời vắn tắt. ví dụ: khách hỏi giá sản phẩm này bao nhiêu nhân viên trực page chỉ trả lời là 8k rồi thôi, không có hỏi gì thêm
	Kỹ năng thuyết phục	Nhân viên bán hàng chưa biết chốt đơn với khách, khi khách im lặng/chưa chốt đơn.
THÁI ĐỘ		
	Dám nhận lỗi	
	Không nhảy bước quy trình	
	Không báo cáo, hỏi tới mới lý do, chống chế, lấp liếm	
	Đổ lỗi việc nhiều, đổ lỗi làm chi tiết....	
	Hiểu và Tuân thủ nội quy	
	Tư duy tích cực	Nhân viên hay than phiền làm về trễ, trong thời gian làm việc thì làm chậm,
	Tích cực hỗ trợ các bên liên quan	
	Sự trung thực	Đóng hàng thiếu số lượng cho khách, nhân viên đã rà soát và báo cáo cấp trên để bù hàng cho khách
Các công việc ưu tiên cho tuần tiếp theo		
	Đề xuất ngân sách	2 triệu hàng sampling cho 2 điểm booth + 3 triệu lương 2 nhân viên casual cho 3 ngày
	Khách hàng cần ưu tiên chăm sóc	Đại lý Tomato – tháng này giảm đơn 20 % cần hỏi lý do
	Kế hoạch triển khai	Đặt booth sampling và bán hàng tại chợ xóm chày ngày 3/8 đến 5/8 – phụ trách Sales Thị trường 1 + 1 trade MKT + 1 casual.
	-Cần theo dõi báo cáo vào tuần mới:	Nhà hàng Hương Biển 5 triệu, quán ăn Gió 2 triệu
Ý kiến khác của BGD		

Phiếu đề xuất mẫu
sampling

PHIẾU ĐỀ XUẤT SỬ DỤNG SẢN PHẨM FRESH TOFU SAMPLING

Ngày đề xuất: ____/____/2025

Ngày trả dụng cụ (nếu có): ____/____/2025

Họ và tên nhân viên: _____

Vị trí: _____

Khu vực thị trường: _____

Số điện thoại: _____

I. MỤC ĐÍCH SỬ DỤNG: _____

II. CHI TIẾT ĐỀ XUẤT SẢN PHẨM:

Tên sản phẩm	Size hộp	Số lượng (hộp)	Thời gian sử dụng dự kiến	Địa điểm/Chương trình cụ thể
Truyền thông	M	5	15:00 đ	Phạm Ngọc Thạch, Café Dụ Mẫn
Lá dứa	L	5		6 NKKN – Tạp Hóa Cổ Lũn
	M			
Pho mai	S			
	M	5		
	S			
Bộ dụng cụ gồm:	S			
Cataglo	Bộ			
Standee/rent card	Bộ			
Booth	Bộ			
Áo- nón- tạp dề	Bộ			

III. CAM KẾT SỬ DỤNG:
- Tôi cam kết sử dụng đúng số lượng sản phẩm đã đề xuất, đúng mục đích và không sử dụng cho các mục đích cá nhân hoặc ngoài kế hoạch.
- Sau khi kết thúc chương trình sampling, tôi sẽ nộp báo cáo kết quả kèm hình ảnh, phản hồi khách hàng và sản lượng tiêu thụ (nếu có).

Người đề xuất

Trưởng bộ phận duyệt

Biểu mẫu ghi nhận và xử lý
 khiếu nại tại điểm bán

BIỂU MẪU XỬ LÝ HÀNG LỖI – HƯ HỎNG

Ngày phát hiện: Địa điểm: ☐ Tổng kho ☐ Chi nhánh ☐ Giao hàng

Người phát hiện: Bộ phận:|

Tên sản phẩm - Size	Lô- date sản phẩm	Số lượng	Lỗi/Hư hỏng mô tả	Hình ảnh đính kèm

Nguyên nhân sơ bộ (đánh dấu): ☐ Do sản xuất ☐ Do vận chuyển ☐ Do bảo quản ☐ Khác: ...

Kiến nghị xử lý: ☐ Đổi hàng mới ☐ Giảm giá ☐ Tiêu hủy ☐ Giao cho bộ phận để xử lý tiếp ☐ Khác: ...

Ý kiến Quản lý phụ trách:

Xác nhận QA / Điều hành: ☐ Đồng ý phương án xử lý ☐ Cần kiểm tra thêm ☐ Không đồng ý, lý do: ...

Ngày xác nhận: Chữ ký:

Biểu mẫu theo dõi khiếu
 nại khách hàng

BIỂU MẪU GHI NHẬN XỬ LÝ KHIẾU NẠI KHÁCH HÀNG									
Ngày tiếp nhận	Tên khách hàng	ĐT/Email/đơn hàng	Kênh tiếp nhận	Loại khiếu nại	Nội dung chi tiết	Người phụ trách	Thời gian xử lý dự kiến	Kết quả	Ghi chú bổ sung
12/02/2025	Chị Thương Tomato	DH-2304	Hotline/Colofan	Giao sai hàng	Khách đặt rau củ phomai nhưng nhận rau củ là đồ Thối (phai xém)	Gián đốc, đối tác sản phẩm đông, Bắp mềm /hộp nắp bị rách	15:00 /10:07	Khách hài lòng	Khách mới đặt hàng lần đầu
15/02/2025	Đông liên	DH-2279		Sản phẩm lỗi	Táo bị bị chua nhè, ngửi bị lên men	à Trí (phần TT)	Kiểm tra tại lô hàng đổi trả, gửi lại sản phẩm, tăng 10% hàng sampling cho đơn hàng sau	16/02/2025	đồng ý đổi hàng, gửi đơn liên tục. Sản phẩm đổi nhận từ của khách hàng không đạt (10.85), hàng đáp ứng đầy đủ.

Hợp đồng Sĩ, Đại lý, Nhà
phân phối.

Mẫu kế hoạch đi thị trường của sales: Tìm kiếm điểm bán mới/NPP tiềm năng

Chăm sóc điểm bán cũ – giữ đơn – tăng doanh số

Khảo sát tình hình trung bày, chính sách đối thủ

Triển khai chương trình khuyến mãi/sampling

Phụ kiện POSM để lại cho khách khi khách ký hợp đồng/ lên đơn sĩ.

Mẫu báo cáo tổng kết
chương trình khuyến mãi

BÁO CÁO TỔNG KẾT CHƯƠNG TRÌNH KHUYẾN MÃI

Mục đích: Đánh giá hiệu quả của chương trình khuyến mãi vừa thực hiện.

STT	Tên chương trình	Thời gian	Doanh số trước KM	Doanh số trong KM	Tăng trưởng %	Chi phí KM	Hiệu quả	Góp ý cải tiến

Người lập báo cáo: _____ Ngày báo cáo: // ____ Trưởng bộ phận kiểm duyệt: _____

QUY TRÌNH BÁN HÀNG KÊNH GT – MT – HORECA

KÊNH GT (GENERAL TRADE)	KÊNH MT (MODERN TRADE)	KÊNH HORECA
Đối tượng: Tập hóa, đại lý nhỏ, cửa hàng bán lẻ truyền thống	Đối tượng: Siêu thị, chuỗi cửa hàng tiện lợi, Minimart	Đối tượng: Nhà hàng, khách sạn, quán cafe, tiệc cưới, suất ăn công nghiệp
1. Tiếp cận khách hàng - Xác định tuyến – danh sách điểm bán tiềm năng. - Ghé trực tiếp: giới thiệu sản phẩm, chương trình hỗ trợ. - Gửi mẫu thử – bảng giá – chính sách chiết khấu.	1. Chuẩn bị hồ sơ - Hồ sơ năng lực công ty (có giấy phép ATTP, VSATTP, mã số mã vạch, hình ảnh SP). - Bảng giá MT, danh sách mã hàng, đề xuất chương trình chiết khấu/hỗ trợ.	1. Tìm kiếm & giới thiệu - Tiếp cận trực tiếp hoặc qua mối quan hệ – agency – hội nhóm đầu bếp. - Gửi mẫu thử – giới thiệu giá sỉ, combo chuyên biệt.
2. Tư vấn & chốt đơn - Hướng dẫn khách lựa chọn mặt hàng phù hợp. - Chốt đơn hàng đầu tiên (có thể hỗ trợ POSM, tặng mẫu). - Ghi nhận thông tin đầy đủ (tên – địa chỉ – thành – số điện thoại).	2. Gửi đề xuất & đàm phán Gửi hồ sơ qua email hoặc gặp trực tiếp BQL siêu thị. Đàm phán chiết khấu nhập hàng – phí trưng bày – chương trình KM	2. Tư vấn giải pháp riêng - Đề xuất sản phẩm theo món ăn / phong cách nhà hàng. - Hướng dẫn bảo quản – cách sử dụng – tính giá cost/món. - Có thể tham khảo thực đơn và tư vấn định lượng

3. Xử lý đơn hàng - Gửi đơn qua Zalo/CRM nội bộ. - Điều phối giao hàng hoặc giao trực tiếp theo tuyến. - Thu tiền mặt / chuyển khoản ngay hoặc ghi công nợ (nếu là đại lý).	3. Ký kết hợp đồng - Thông nhất chính sách công nợ, số lượng nhập tối thiểu, hình thức giao nhận. - Ký hợp đồng/PO/MOU theo yêu cầu của đối tác MT	3. Chốt đơn & thiết lập hợp tác - Chốt đơn đầu tiên (test 1 tuần). - Ghi nhận nhu cầu đặt hàng định kỳ. - Gửi bảng giá – tần suất giao hàng – chính sách đổi trả.
4. CSKH & theo dõi tái đơn - Gọi lại sau 3–5 ngày để theo dõi phản hồi. - Hỗ trợ trưng bày – vật phẩm – hướng dẫn bán hàng. - Ghi nhận đơn lỗi – xử lý đổi trả (nếu có).	4. Giao hàng & trưng bày - Giao hàng đúng lịch – đúng chuẩn tem nhãn, mã vạch, hạn sử dụng. - Hỗ trợ set up tủ – kệ – bảng hiệu theo đúng yêu cầu MT.	4. Giao hàng – đảm bảo chất lượng - Giao đúng hẹn – đúng size sản phẩm – đúng điều kiện bảo quản. - Tư vấn sắp xếp hàng tại bếp hoặc kho theo tiêu chuẩn.
5. Báo cáo – cập nhật - Ghi đơn vào file theo dõi khách hàng. - Cập nhật tình trạng khách: hoạt động / ngưng / tiềm năng. - Đề xuất giữ điểm hoặc ngưng tuyến nếu không hiệu quả.	5. Theo dõi doanh số & phản hồi - Cập nhật lượng bán ra qua báo cáo POS. - Đề xuất chương trình thúc đẩy: sampling, tasting, giảm giá.	5. CSKH & duy trì đơn định kỳ - Gọi nhắc đơn hàng tuần (nếu khách không chủ động). - Gửi ưu đãi theo mùa – dịp lễ – combo cho dịp cao điểm. - Ghi nhận phản hồi từ bếp trưởng/phụ trách mua hàng.
	6. Báo cáo & chăm sóc - Đối soát công nợ theo kỳ. - CSKH: cập nhật thông tin tồn kho, phản hồi lỗi hàng. - Định kỳ làm việc lại để gia hạn hợp đồng / nhập thêm.	6. Theo dõi – phát triển - Cập nhật kết quả đơn hàng – mức độ hài lòng. - Đề xuất sản phẩm mới/phù hợp với thực đơn mở rộng. Phối hợp mời tham gia tasting, sự kiện, upsell khách sỉ khác

Phân loại khách hàng

Phân khúc	Mô hình	Số lượng KH đang bán	Tổng khách hàng trong Khu vực	Cần khai thác	Quy mô khách hàng phù hợp
GT	NPP				
	Đại lý				
	Cửa hàng				
Horeca	Khách sạn				
	Nhà hàng & Quán ăn				
	Café				
	DV tiệc (Trung tâm tiệc / DV tại gia)				
	Suất ăn công nghiệp				
MT	Siêu thị				
	Cửa hàng tiện lợi CVS				

Quản lý sales cần có Kinh nghiệm với kênh GT & Horeca

Sales	Hunter (Săn KH mới - Có kinh nghiệm)
	Farmer (Chăm sóc / Tuyển mới)

Họp Briefing

- Lộ trình bán hàng hôm nay của từng sales (Sales phải làm chiều hôm trước)
- Doanh thu MTD (Lũy tiến tính đến cuối hôm trước)
- Thảo luận Chương trình bán hàng / Chính sách hỗ trợ

Công việc hàng ngày

- Bán hàng & đơn hàng:
- + Kiểm tra đơn hàng mới – đơn lỗi – đơn hủy
- + Phối hợp Sale admin xử lý đơn nhanh
- Chăm sóc khách hàng:

- + Gọi khách cần giữ đơn, phản hồi inbox, theo dõi hotline
- + Ghi chú thông tin khách cũ & khách ngưng mua
 - Marketing:
- + Kiểm tra hoạt động trực page, nội dung bài post
- + Xem phản hồi comment & inbox để chỉnh nội dung
 - Điều hành & báo cáo:
- + Họp nhanh đầu giờ với team
- + Gửi báo cáo cuối ngày cho BGD: số đơn – vấn đề phát sinh – đề xuất

Công việc hàng tuần

- Chăm sóc khách hàng:
- + Gọi lại khách hàng ngưng đơn trong 2–3 tuần
- + Gửi quà/tin nhắn tri ân top 10 khách hàng lớn
 - Truyền thông – nội dung:
- + Lên kế hoạch bài viết Facebook – Zalo – Shopee
- + Chuyển yêu cầu cho team dịch vụ viết bài hoặc nội bộ viết
 - Bán hàng & mở rộng thị trường
- + Kiểm tra tiến độ mở điểm bán mới
- + Tổng hợp hiệu suất tuần của các nhân sự theo khu vực
 - Đào tạo & nội bộ
- + Tổ chức mini training nội bộ theo chuyên đề (1–1.5h)
- + Check kỹ năng trực page, gọi điện, chốt đơn
 - Họp & đánh giá
- + Họp giao ban team Thương mại & các bộ phận liên quan (giao hàng, marketing, kho...)
- + Xử lý phản hồi trong tuần

Công việc hàng tháng

- Kế hoạch kinh doanh:
- + Tổng hợp báo cáo doanh thu – khách hàng – đơn hàng – công nợ.
- + Phân tích tăng/giảm, lý do, đề xuất giải pháp
- Khuyến mãi – hội chợ
- + Lên kế hoạch chương trình tháng tới (giảm giá, quà tặng, sampling...)
- + Lên kế hoạch hội chợ nếu có
- Đào tạo & đánh giá
- + Review hiệu suất – KPI từng nhân viên
- + Xếp loại nhân viên xuất sắc / cần hỗ trợ thêm
- Cập nhật Sales kit & truyền thông
- + Cập nhật hình ảnh sản phẩm mới – thêm giấy chứng nhận
- + Đưa lên web + bộ sales kit in sẵn cho khách
- Chiến lược thị trường mới
- + Báo cáo thị trường tiềm năng (qua khảo sát)
- + Đề xuất kênh phân phối / NPP mới cần tiếp cận

- **Công việc quý:**

- Tổng hợp và đánh giá kết quả thực hiện chiến lược quý trước.
- Tổ chức họp chiến lược quý với BGD và toàn bộ nhân sự Thương mại.
- Cập nhật thị trường, đối thủ và đề xuất kế hoạch cho quý kế tiếp.

Marketing

- Đánh giá hiệu quả của các chiến dịch marketing.
- Tham gia xây dựng báo cáo kết quả chiến dịch và các dự báo chiến lược tiếp theo.
- Tổ chức các buổi sự kiện hoặc hoạt động quảng bá thương hiệu.
- Phối hợp với các đối tác bên ngoài (công ty truyền thông, PR, influencer) để phát triển chiến lược.
- Giao lưu các quầy khi đi sự kiện

Đào tạo nhân viên mới

- Giới thiệu về sản phẩm công ty
- chính sách sĩ, lễ, tổng kho
- Chuẩn bị bộ sales kit
- Cách tư vấn
- Cách giải quyết các trường hợp đặc biệt cho khách hàng

Yêu cầu công việc:

Kỹ năng cần có:

- Kỹ năng quản lý nhân sự,
- Kỹ năng đào tạo, thuyết trình.
- Kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm tốt,
- Kỹ năng đàm phán, thuyết phục. Kỹ năng giao tiếp dễ dàng truyền đạt thông tin đến cấp dưới, lãnh đạo, đồng nghiệp và khách hàng, đồng thời thu hút được sự đồng thuận, tin tưởng từ mọi người.
- Kỹ năng giải quyết vấn đề, xử lý xung đột lợi ích.
- Sáng tạo, có khả năng phân tích và đánh giá dữ liệu thị trường.
- Kỹ năng nhận diện khách hàng tiềm năng, tạo dựng mối quan hệ.
- Kỹ năng lập kế hoạch, phân tích và đánh giá. Có khả năng quản lý thời gian và dự án.
- Trung thực, nhiệt tình, chịu khó, có tính kỷ luật cao.
- Có ý chí cầu tiến, đam mê kiếm tiền.
- Luôn tôn trọng cấp trên, đồng nghiệp và khách hàng.

Chuyên môn và năng lực:

- Trình độ: Đại học chuyên ngành Quản trị kinh doanh, Marketing, Kinh tế thương mại hoặc tương đương
- Kinh nghiệm: ≥ 3 năm quản lý bán hàng ngành thực phẩm, ưu tiên có kinh nghiệm hệ thống phân phối và Trade Marketing
- Kỹ năng: Phân tích thị trường, lập kế hoạch doanh thu, quản lý đội ngũ bán hàng, triển khai trade tại điểm bán

- Kiến thức: Hiểu biết mô hình GT – MT – Horeca – Online
- Công cụ: Thành thạo Excel, PowerPoint, phần mềm CRM, ERP bán hàng

Tên nhân viên:.....	Ngày:.....			
TIÊU CHÍ	KHÔNG ĐẠT	TB	TỐT	GHI CHÚ
KIỂM TRA NHÓM TƯ VẤN				
Kiểm tra đơn (Face đơn, ghi chú trên đơn)				
Kiểm tra việc tư vấn khách				
Giọng điệu, Kết thúc bằng câu hỏi, xưng tên, chốt việc bằng tin nhắn, không nói miệng sd zalo riêng nắm rõ chính sách và đại lý				
Kiểm tra facebook và web (đăng tin 24h, các tin tức mới)				
Kiểm tra comment khách (bắt đt nhanh, pin đt luôn còn)				
Người trực hotline (Tư vấn tốt, không bỏ sót thông tin khách)				
ADD khách vào group 2017 để nhận thông tin (Quá dư, quá thiếu)				
KẾ HOẠCH SX				
Luôn có bảng kế hoạch sản xuất đúng giờ và chuẩn				
KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG SP				
Bề mặt				
Màu				
Mùi vị				
KIỂM TRA NHÓM ĐÓNG HÀNG				
Sắp tuyến				
Thời gian để hàng sau khi cột bịt (không quá 30 phút)				
Xuất đúng date				
Kiểm chất lượng				
Bỏ đá (có quên bỏ đá, bỏ đủ đá ko)				
Cách quán bằng keo (Quán quá mức cần thiết, có đúng quy cách)				
Bàn giao cho tài xế (Quên kiện hàng đi 2 lần)				
Giao đúng giờ cho khách hàng				
Thời gian xong đơn Bình Dương				
Thời gian xong đơn Sài Gòn				
Vệ sinh xe chở hàng				
Dọn kho lạnh (xử lý date)				
Tuân thủ tất cả các quy định				
KIỂM TRA NHÓM NVL, KHO				
Thẻ kho (đầy đủ, đúng quy cách)				
Mối mọt, chất lượng				

NVL sắp xếp đúng vị trí kho bãi				
Lấy NVL, cân, đếm đúng số lượng, đúng vị trí cần lấy, ko lấy bừa bãi				
KIỂM TRA SX				
Rửa đầu				
Xay đầu				
Đồ phụ gia				
Chiết rót				
Vệ sinh cá nhân khi tham gia vào quá trình sản xuất(đeo khẩu trang, mũ, bao tay)				
Nhà xưởng				
Thiết bị				
Kho lạnh				
KIỂM TRA VIỆC VỆ SINH 5S				
Nền, sàn sạch sẽ, khô ráo, không có rác				
Thùng rác sạch sẽ và đặt ở vị trí thích hợp				
Tường, cửa sổ, trần, đèn, góc hành lang(Có sạch sẽ và được giữ gìn tốt không?, có mạng nhện, bụi, an toàn và được bố trí hợp lý, còn sử dụng tốt hay không? Hành lang có đồ vật nào không cần thiết ko?)				
Cửa sổ				
Khu vực bếp (Gọn gàng, sạch sẽ)				
Kho lạnh (Gọn gàng, sạch sẽ)				
Khu đóng gói (Gọn Gàng, sạch sẽ, đúng quy cách)				
Khu vực văn phòng (Tài liệu tổ chức lưu trữ có khoa học, gọn gàng, ngăn nắp, sạch sẽ)				
Nhà vệ sinh (sạch sẽ)				
Khu vỏ hộp (Sạch sẽ, sắp xếp đúng quy cách)				
Khu phơi - In date				
Khu NVL				
Khu xay vát - Vệ sinh nền nhà mỗi tuần trước và sau khi làm, cọ chà nền - Cuối tuần tổng VS phun Clo, sục rửa bồn chứa				
Khu chiết rót (máy móc được vệ sinh hàng tuần, tháo vệ sinh toàn bộ từng ốc vít, máy nén khí xả bầu hơi chủ nhật hàng tuần)				
Kho lạnh (lau sàn mỗi ngày, cuối tuần tổng vệ sinh, phun clo các góc)				
Máy lạnh (Vệ sinh màng lọc hàng tuần)				
Tại nơi làm việc không có các vật dụng dư thừa				
Nơi làm việc được tổ chức sắp xếp gọn gàng				
Máy trang thiết bị được bảo trì tốt				
Không có rác trong kệ tủ, ngăn bàn, mạng nhện				

TÁC PHONG LÀM VIỆC				
Mọi người mặc đúng đồng phục, băng tên, mũ, găng tay và giày bảo hộ				
Mọi người chào hỏi nhau để xây dựng mối quan hệ tốt hơn				
Mọi người luôn tuân thủ giờ làm việc, không làm việc riêng trong giờ làm việc				
Mọi người duy trì cuộc họp hàng tuần, báo cáo kế hoạch và lịch làm việc đúng theo quy định				
KIỂM TRA VIỆC KẾ TOÁN				
Kiểm tra việc thu chi				
Kiểm tra việc nhóm kiot				
Kiểm tra nhóm công nợ				
Nơi làm việc thông thoáng nhiệt độ thích hợp				
Các máy móc, thiết bị, máy tính được giữ sạch				
Chép sổ đầy đủ				
Có kiểm tra đối chiếu định kì giữa sổ, Kiot và thẻ kho				
Kiểm tra sổ tồn (thời gian nợ quá lâu, thành phẩm tại bàn, NVL, Kiểm quỹ)				
KIỂM TRA VIỆC BÁO CÁO				
Tự giác báo cáo				
Chưa kịp phải cho lý do xin thời gian				
Biết đưa thông tin và xin chỉ đạo				
Các form được điền đầy đủ				
Số lượng báo cáo đầy đủ				
Sổ marketing				
Nhật ký giao hàng				
Báo cáo nguyên vật liệu				
Báo cáo thành phẩm				
Báo cáo tồn kho				
Báo cáo phiếu kiểm kho trên kiot				
Báo cáo nhân sự tuần				
Báo cáo lịch trình tài xế				
Báo cáo người B sx				
Báo cáo người B quản lý chung				
Báo cáo sx tuần				
Báo cáo tháng				
KIỂM TRA VIỆC MARKETING				
Chăm sóc fanpage, zalo, lưu trữ hình ảnh				
Chăm sóc khách hàng theo 3 nhóm				
KIỂM TRA CÁC VIỆC PHÁT SINH ĐỘT XUẤT				

Kiểm tra nhân sự: sắp t7, cn nghỉ buổi chiều				
Giải quyết vấn đề phát sinh				
Gặp khách hàng, đi sự kiện, giám sát sự kiện				
Kiểm tra chất lượng sp mới				
NHÂN SỰ CHUNG				
Năng lực chuyên môn				
Kỹ năng mềm				
Có làm check list				
Có lên kế hoạch làm việc				
Phân thứ tự ưu tiên				
Làm 1 lần cho 1 việc, không quay đi quay lại				
Kiểm tra 2 lần, đối chiếu				
Truyền đạt, xác nhận người nghe hiểu đúng				
Xác nhận nội dung với quản lý				
Không làm việc người khác khi chưa xong việc mình				
Trả lời tin nhắn				
Lưu tin nhắn xác nhận, hình ảnh				
File chung				
Đào tạo, hiểu quy định				
Thái độ làm việc				
Thái độ				
Dám nhận lỗi				
Không nhảy bước quy trình				
Đổ lỗi việc nhiều, đổ lỗi làm chi tiết....				
Không báo cáo, hỏi tới mới lý do, chống chế, lấp liếm				