

TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP THỰC PHẨM TP.HCM
KHOA KINH TẾ



BÁO CÁO
THỰC TẬP TỐT NGHIỆP
QUY TRÌNH BÁN HÀNG TẠI TRUNG TÂM
KINH DOANH PHẦN MỀM HÓA ĐƠN ĐIỆN TỬ
CỦA CÔNG TY MISA

Giảng viên hướng dẫn: NGUYỄN XUÂN QUYẾT
Sinh viên thực hiện: TRẦN THỊ PHƯƠNG DUNG
VÕ THỊ THÙY DƯƠNG
Lớp: 07DHQT5

Thành phố Hồ Chí Minh, tháng 3 năm 2020

TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP THỰC PHẨM TP.HCM
KHOA KINH TẾ



BÁO CÁO
THỰC TẬP TỐT NGHIỆP
QUY TRÌNH BÁN HÀNG TẠI TRUNG TÂM
KINH DOANH PHẦN MỀM HÓA ĐƠN ĐIỆN TỬ
CỦA CÔNG TY MISA

Giảng viên hướng dẫn: NGUYỄN XUÂN QUYẾT
Sinh viên thực hiện: TRẦN THỊ PHƯƠNG DUNG
VÕ THỊ THÙY DƯƠNG
Lớp: 07DHQT5

Thành phố Hồ Chí Minh, tháng 3 năm 2020

THÔNG TIN THỰC TẬP

1. Đơn vị thực tập: Công ty Cổ phần MISA.
2. Bộ phận thực tập: Trung tâm kinh doanh phần mềm Hóa đơn điện tử.
3. Nhiệm vụ thực tập: Tìm hiểu quy trình bán hàng tại Trung tâm kinh doanh phần mềm Hóa đơn điện tử
4. Thời gian thực tập: 07/01/2019 – 25/03/2019.

BẢNG PHÂN CÔNG CÔNG VIỆC

Tên sinh viên	Công việc	% Hoàn thành
Võ Thị Thùy Dương	Chương 1: - Khái quát về MISA Chương 2: - Thực trạng tổ chức tại Trung tâm kinh doanh HĐĐT Chương 3: - Nhận xét Tổng hợp, định dạng Word	100%
Trần Thị Phương Dung	Chương 1: - Tình hình hoạt động của Công ty giai đoạn 2016 – 2018 - Kết luận chương 1 Chương 2: - Giới thiệu trung tâm kinh doanh - Kết luận chương 2 Chương 3: - Bài học kinh nghiệm - Kết luận chương 3	100%

LỜI CAM ĐOAN

Kính thưa Quý thầy cô giáo, kính thưa Quý độc giả.

Tác giả tên: Trần Thị Phương Dung Mã số sinh viên: 2013160509

Võ Thị Thùy Dương Mã số sinh viên: 2013160603

Là sinh viên Trường Đại học Công Nghiệp Thực Phẩm thành phố Hồ Chí Minh.

Niên khóa :2016- 2020

Tôi xin cam đoan bài báo cáo thực tập tại bộ phận kinh doanh Công ty cổ phần MISA là công trình nghiên cứu khoa học độc lập của chúng tôi. Các số liệu sử dụng phân tích trong báo cáo có nguồn gốc rõ ràng, đã công bố theo đúng quy định. Các kết quả nghiên cứu trong báo cáo do chúng tôi tự tìm hiểu, phân tích một cách trung thực, khách quan và phù hợp với thực tiễn của Việt Nam. Các kết quả này chưa từng được công bố trong bất kỳ nghiên cứu nào khác.

Tp.Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2020

Sinh viên thực hiện

Sinh viên thực hiện

Võ Thị Thùy Dương

Trần Thị Phương Dung

LỜI CẢM ƠN

Sau thời gian học tập tại trường, sinh viên được hệ thống lại toàn bộ lý thuyết chuyên ngành và được tham gia kiến tập một số khâu nghiệp vụ cơ bản của các kiến thức lý thuyết đã được học. Được sự cho phép của Khoa Quản Trị Kinh Doanh và sự tiếp nhận của Công ty cổ phần MISA; được sự quan tâm, chỉ đạo của quý thầy cô trong khoa Quản trị kinh doanh và các thầy cô bộ môn trong Trường; chúng em bắt đầu quá trình thực tập của mình tại Công ty cổ phần MISA. Khoảng thời gian thực tập tuy ngắn ngủi nhưng em đã được học hỏi, được trải nghiệm những công việc thực tế. Thời gian này đã cho em những bài học kinh nghiệm quý báu, những kỹ năng cần thiết về ngành Quản trị kinh doanh mà trong thời gian học tập tại trường em chưa có, để em tự tin bước vào môi trường làm việc sau này.

Vì bài thực tập được thực hiện trong phạm vi thời gian hạn hẹp và hạn chế về mặt kiến thức chuyên môn, do đó bài báo cáo của chúng em không thể tránh khỏi

những sai sót nhất định. Đồng thời bản thân báo cáo là kết quả của một quá trình tổng kết, thu thập kết quả từ việc khảo sát thực tế, những bài học đúc rút từ trong quá trình thực

tập và làm việc của chúng em. Chúng em rất mong có được những ý kiến đóng góp của thầy, cô để bài báo cáo và bản thân chúng em hoàn thiện hơn.

Qua bài báo cáo này, chúng em xin cảm ơn thầy Nguyễn Xuân Quyết- giảng viên khoa Quản trị kinh doanh, trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm Tp.HCM. Trong thời gian thực tập tại cơ quan, chúng em đã được anh ____ cùng các anh/chị trong cơ quan giúp đỡ và chỉ dẫn tận tình, tạo điều kiện để em hoàn thành báo cáo của mình.

Chúng em xin chân thành cảm ơn./.

Sinh viên thực hiện

Tp. Hồ Chí Minh, ngày tháng năm

Sinh viên thực hiện

Võ Thị Thùy Dương

Trần Thị Phương Dung

NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Tp. Hồ Chí Minh, ngày tháng năm

Xác nhận của đơn vị

ĐÁNH GIÁ ĐIỂM CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

1. Thái độ, ý thức trong thời gian thực tập

.....

.....

.....

2. Nhận xét báo cáo thực tập

Mở đầu

.....

.....

Chương 1: Tổng quan về đơn vị thực tập

.....

.....

Chương 2: Thực trạng tại bộ phận

.....

.....

Chương 3: Bài học kinh nghiệm

.....

.....

3. Đánh giá chung kết quả thực tập

.....

.....

.....

.....

Tp. Hồ Chí Minh, ngày tháng năm

Giáo viên hướng dẫn

DANH MỤC VIẾT TẮT (xếp theo abc)

Chữ viết tắt	Ý nghĩa
CNTT	Công nghệ thông tin
UBND	Ủy ban nhân dân
TT&TT	Truyền thông và Thông tin
HĐQT	Hội đồng quản trị
KH	Khách hàng
ISO	International Organization for Standardization: Tổ chức tiêu chuẩn hoá quốc tế
TSNH	Tài sản ngắn hạn
TSDH	Tài sản dài hạn
Tổng TS	Tổng tài sản
CSH	Chủ sở hữu

NPT	Nợ phải trả
Tp.HCM	Thành phố Hồ Chí Minh
HĐĐT	Hóa đơn điện tử
CBNV	Cán bộ nhân viên

DANH MỤC BIỂU ĐỒ, HÌNH ẢNH

Hình 1.1 Logo của Công ty	3
Hình 1.2 Tổng giám đốc Đinh Thị Thúy – đại diện MISA đón nhận cờ Thi đua chính phủ do Thủ tướng Nguyễn Xuân Phúc trao tặng	7
Hình 1.3 Sản phẩm phần mềm Hóa đơn điện tử của MISA	8
Hình 1.4 Sản phẩm phần mềm Quản trị doanh nghiệp MISA	8
Hình 1.5 Sản phẩm phần mềm Kế toán doanh nghiệp MISA	9
Hình 1.6 Sản phẩm phần mềm Quản lý tài sản MISA	10
Hình 1.7 Sản phẩm phần mềm Kế toán xã MISA	11
Hình 1.8 Các sản phẩm phần mềm MISA	11
Sơ đồ 1.1 Cơ cấu tổ chức bộ máy của Công ty	12
Sơ đồ 1.2 Cơ cấu tổ chức bộ máy văn phòng MISA TP. HCM	13
Bảng 1.1 Quy mô tài sản của Công ty Cổ phần MISA năm 2016 – 2018	16
Bảng 1.2 Bảng so sánh quy mô tài sản của Công ty Cổ phần MISA năm 2016 – 2018	16
Bảng 1.3 Quy mô nguồn vốn của Công ty Cổ phần MISA 2016 – 2018	17
Bảng 1.4 Bảng so sánh quy mô vốn của MISA 2016 – 2018	18
Bảng 1.5 Kết quả hoạt động kinh doanh MISA năm 2016 -2018	19
Bảng 1.6 Bảng so sánh tình hình hoạt động kinh doanh của Công ty cổ phần MISA năm 2016 – 2018	19
Biểu đồ 1.1 Kết quả hoạt động kinh doanh năm 2016 – 2018	20

Sơ đồ 2.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức Trung tâm kinh doanh Hóa đơn điện tử tại Công ty cổ phần MISA	22
Sơ đồ 2.2 Bố trí mặt bằng tại Trung tâm kinh doanh HĐĐT	25
Bảng 2.1 Cơ cấu nguồn nhân lực tại Trung tâm kinh doanh HĐĐT	25
Hình 2.1 Bố trí nhân sự tại Trung tâm kinh doanh HĐĐT	26

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU	1
Chương 1. TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY CỔ PHẦN MISA	3
1.1 Khái quát về MISA	3
1.1.1 Thông tin chung của Công ty	3
1.1.2 Quá trình hình thành và phát triển	4
1.1.3 Đặc điểm sản xuất kinh doanh	8
1.1.4 Cơ cấu tổ chức của Công ty	11
1.2 Tình hình hoạt động của Công ty giai đoạn 2016 – 2018	15
1.2.1 Quy mô tài sản	15
1.2.2 Quy mô nguồn vốn	17
1.2.3 Kết quả hoạt động kinh doanh	19
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1	21
Chương 2. THỰC TRẠNG TỔ CHỨC TẠI TRUNG TÂM KINH DOANH PHẦN MỀM HÓA ĐƠN ĐIỆN TỬ	22
2.1 Giới thiệu Trung tâm kinh doanh	22
2.1.1 Sơ đồ tổ chức Trung tâm kinh doanh	22
2.1.2 Nhiệm vụ từng vị trí	22
2.1.3 Quy trình phối hợp bộ phận thực tập với các bộ phận khác	24
2.2 Thực trạng tổ chức tại Trung tâm kinh doanh phần mềm HĐĐT	24
2.2.1 Cơ cấu tổ chức nhân sự tại Trung tâm kinh doanh HĐĐT	24
2.2.2 Mô tả quy trình bán hàng tại Trung tâm kinh doanh phần mềm Hóa đơn điện tử	

tử	
26	
2.2.3 Quy trình công việc được giao	
27	
2.3 Đánh giá quy trình bán hàng	28
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	
30	
Chương 3. BÀI HỌC KINH NGHIỆM	
31	
3.1. Nhận xét	31
3.1.1 Nhận xét chung	31
3.1.2 Nhận xét về Trung tâm kinh doanh phần mềm Hóa đơn điện tử	31
3.1.3 Nhận xét về công tác bán hàng	32
3.2 Bài học kinh nghiệm	33
3.2.1 Bài học kinh nghiệm về cách thực hiện	33
3.2.2 Bài học kinh nghiệm về kỹ năng	
33	
3.2.3 Bài học kinh nghiệm về thái độ	34
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3	
35	

MỞ ĐẦU

1. Lý do thực tập

Quá trình học tập tại trường đã cho mỗi sinh viên một lượng kiến thức lý thuyết về chuyên ngành mà họ đã lựa chọn. Những lý thuyết ấy có thể giúp chúng ta hiểu biết về những con số trên giấy tờ, hiểu biết những khái niệm đặc thù của ngành nghề nhưng như thế vẫn chưa đủ. Đối với xã hội ngày càng phát triển hiện nay thì việc cọ xát thực tế cùng với những kiến thức mà sinh viên được tiếp thu trên giảng đường thì thực sự rất cần thiết. Hoạt động đó sẽ giúp sinh viên biết được việc thật làm thật là như thế nào, kiến thức trên giảng đường khác với việc thực hành tại công ty là như thế nào. Chính vì vậy các trường đại học hiện nay đã áp dụng các chương trình khảo sát thực tế còn gọi là "thực tập" cho các sinh viên dễ dàng, nhanh chóng tiếp thu kiến thức giữa việc học đi với **việc hành**.

Thực tập còn giúp sinh viên không còn ngỡ ngàng khi kết thúc chương trình học tại trường mà vẫn không xác định được là bản thân sẽ làm những gì sau đó. Nó làm tăng sự tự tin trong nghề nghiệp của bản thân, giúp vượt qua nỗi sợ hãi không tên mà mình phải đối mặt ở môi trường làm việc khác nhau. Thông qua các hoạt động đó sinh viên còn có cơ hội làm việc tại các tập đoàn lớn, mở ra một tương lai tươi sáng. Vì thế chúng tôi đã lựa chọn Công ty cổ phần MISA là nơi để **thực tập**.

MISA là một Công ty có vị thế trong xã hội, là nơi làm việc mơ ước của nhiều người và có thể giúp chúng tôi trở thành một **nhà quản trị, nhân viên kinh doanh**.. tốt nhất trong tương lai gần. Do đó chúng tôi đã chọn đề tài tìm hiểu về "**Quy trình bán hàng tại Trung tâm kinh doanh phần mềm Hóa đơn điện tử của Công ty cổ phần MISA**" để nghiên cứu trong thời gian thực tập tại nơi đây.

2. Mục tiêu thực tập

Sinh viên tiếp cận môi trường làm việc thực tế, có cơ hội quan sát, hiểu được những yêu cầu của nghề nghiệp và tự **đánh** giá những **ưu** khuyết điểm của bản thân để có kế hoạch phát huy, khắc phục trước khi thực sự bước vào môi trường làm việc thực tế. Tạo ra cái nhìn tổng quan về một môi trường thực tế là như thế nào để sinh viên ghi chú lại làm tư liệu cho mỗi cá nhân.

3. Phạm vi thực tập

Hoạt động và quy trình bán hàng tại Trung tâm kinh doanh phần mềm Hóa đơn điện tử của Công ty cổ phần MISA

4. Phương pháp tiếp cận công việc

Các phương pháp được sử dụng trong quá trình thực hiện đề tài gồm: phương pháp nghiên cứu thống kê, phương pháp phân tích, phương pháp so sánh, phương pháp tổng hợp. Đề tài cũng sử dụng và vận dụng các lý thuyết cơ bản, các lý luận khoa học về quản trị kinh doanh.

5. Bố cục bài thực tập

Bố cục báo cáo gồm 3 phần:

Chương 1: Tổng quan về Công ty cổ phần MISA

Chương 2: Thực trạng tổ chức tại trung tâm kinh doanh phần mềm Hóa đơn điện tử

Chương 3: Bài học kinh nghiệm

Chương 1. TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY CỔ PHẦN MISA

1.1 Khái quát về MISA

1.1.1 Thông tin chung của Công ty



Hình 1.1. Logo của Công ty

(Nguồn: Công ty Cổ phần Misa)

Loại hình doanh nghiệp: Công ty Cổ phần

Tên công ty: Công ty Cổ phần Misa

Tên quốc tế: MISA Joint Stock Company

Tên viết tắt: MISA JSC

Địa chỉ: Tòa nhà văn phòng Misa, Lô 5, Công viên phần mềm Quang Trung,
Phường Tân Chánh Hiệp, Quận 12, TP. HCM

Người đại diện pháp luật: Ông Lữ Thành Long

Vốn điều lệ Của Công ty: 50.000.000.000 đồng (50 tỷ đồng)

Mã số thuế: 0101243150

Điện thoại: 028 54318318

Fax: 043 7958088

Website: www.misa.com

Sứ mệnh: Phát triển các nền tảng, phần mềm và dịch vụ công nghệ thông tin để thay đổi ngành kinh tế và giúp khách hàng thực hiện công việc theo phương thức mới, năng suất và hiệu quả hơn nhằm thúc đẩy sự phát triển của đất nước và các quốc gia trên thế giới.

Tầm nhìn: Bằng nỗ lực sáng tạo trong khoa học, công nghệ và đổi mới trong quản trị, MISA mong muốn trở thành công ty có nền tảng, phần mềm và dịch vụ được sử

dụng phổ biến nhất trong nước và quốc tế.

Giá trị cốt lõi: Tin cậy – Tiện ích – Tận tình.

1.1.2 *Quá trình hình thành và phát triển*

Công ty cổ phần MISA được thành lập vào ngày 25/12/1994 với tên “MISA Group”, định hướng sản xuất phần mềm đóng gói (khởi đầu là phần mềm Kế toán). Trải qua hơn 25 năm hình thành và phát triển, đến nay MISA có 01 trụ sở chính, 01 trung tâm phát triển phần mềm, 01 trung tâm tư vấn và hỗ trợ khách hàng, 05 văn phòng đại diện tại: Hà Nội, Đà Nẵng, Buôn Ma Thuột, Tp. Hồ Chí Minh, Cần Thơ.

Tên gọi MISA bắt nguồn từ “Management Information System for Accounting”

Với hơn 179.000 khách hàng doanh nghiệp, hành chính sự nghiệp và đơn vị xã/phường cùng hơn 1 triệu khách hàng cá nhân, MISA đã và đang trở thành người bạn đồng hành không thể thiếu của cộng đồng doanh nghiệp cũng như khối cơ quan nhà nước, cá nhân. 05 văn phòng đại diện của MISA thực hiện chức năng xúc tiến, triển khai các sản phẩm của MISA, tổ chức các khóa tập huấn hướng dẫn sử dụng phần mềm cho khách hàng. Việc đưa phần mềm MISA phổ biến tại 63 tỉnh thành là kỳ tích của các cán bộ, nhân viên tạo các văn phòng này.

MISA tự hào là một trong những doanh nghiệp đi đầu trong việc xây dựng và triển khai các giải pháp phần mềm ứng dụng, góp phần vào sự phát triển công nghệ thông tin – truyền thông của đất nước. Bước chân của người MISA đã ghi dấu trên khắp mọi miền của Tổ quốc. Từ Mũi Cà Mau đến địa đầu Móng Cái, nơi đâu cũng có phần mềm MISA. Ngoài ra, MISA cũng là cái tên rất đỗi quen thuộc với các trường Đại học, Cao đẳng, Trung cấp chuyên nghiệp, các cơ sở đào tạo công nghệ thông tin, quản trị doanh nghiệp và tài chính kế toán trên cả nước.

MISA là đối tác của các Bộ ngành: Bộ khoa học và Công nghệ, Bộ giáo dục và Đào tạo, Bộ Ngoại giao,...

MISA là thành viên các hiệp hội: Hội kế toán Kiểm toán Việt Nam, Hội Tin học Việt Nam, Hiệp hội Doanh nghiệp phần mềm Việt Nam, Hiệp hội Doanh nghiệp điện tử Việt Nam, Hội Tin học Viễn thông Hà Nội,... **MISA trải qua 3 giai đoạn:**

Giai đoạn 1994-1996 : Xác lập chỗ đứng trên thương trường

Đây là giai đoạn tìm hiểu nghiên cứu và xác lập con đường đi lâu dài cho MISA : Xây dựng chiến lược và kiên định chiến lược phát triển phần mềm đóng gói. Thực tế

đã chứng minh phần mềm đóng gói MISA phục vụ công tác kế toán doanh nghiệp là nền tảng cho các sản phẩm và hướng phát triển sau này của công ty. MISA đã tìm được con đường đi không chỉ tồn tại mà còn đứng vững trên thị trường trong nước.

Giai đoạn 1996-2001 : Tận dụng cơ hội phát triển thương hiệu

Mục tiêu của giai đoạn này là chiếm lĩnh thị trường trong nước và xây dựng MISA thành một thương hiệu mạnh. Vào cuối năm 90 của thế kỉ trước, với sự đầu tư và thúc đẩy việc phát triển và ứng dụng công nghệ thông tin một cách mạnh mẽ của Đảng và Nhà Nước, thị trường Việt Nam đã dần hình thành và đặc biệt phát triển mạnh mẽ trong khối cơ quan nhà nước. Tận dụng cơ hội này từ năm 1996 MISA đã nghiên cứu và âm thầm cho ra đời phần mềm Kế toán hành chính sự nghiệp. Việc xác định và đầu tư cho sản phẩm này tưởng chừng rất mạo hiểm và mong lung dưới con mắt của đối thủ cạnh tranh khác. Bởi thời điểm hầu như các đơn vị ứng dụng CNTT trong nước chỉ tập trung chủ yếu trong khối doanh nghiệp liên doanh với nước ngoài.

Tin tưởng vào tương lai của MISA, Công ty đã dồn mọi nguồn nhân lực và vật lực để tuyên truyền sâu rộng trên đại bản toàn quốc vừa hoàn thiện sản phẩm. Và thời điểm tạo dấu ấn đã đến, sản phẩm phần mềm kế toán hành chính hành chính sự nghiệp của MISA là sản phẩm duy nhất được ban chỉ đạo Quốc gia về CNTT khuyến cáo sử dụng trên phạm vi toàn quốc tại thời điểm hiện nay.

Đây là một thành quả tất yếu của một quá trình định hướng và chuẩn bị lâu dài của công ty. Tận dụng được cơ hội vàng này MISA đã triển khai thành công phần mềm trên phạm vi toàn quốc và trở thành phần mềm tác nghiệp đầu tiên có tính phổ biến tại Việt Nam.

Giai đoạn 2001-2010 : Vươn lên để trở thành chuyên nghiệp

Sau năm 2000, cùng với sự ra đời của luật doanh nghiệp mới, số lượng các doanh nghiệp tại Việt Nam tăng nhanh từ vài chục ngàn tới vài trăm ngàn như hiện nay. Nhận thức thấy các doanh nghiệp là vừa và nhỏ, trình độ quản lý thấp, vốn ít và nhận thức ứng dụng CNTT chưa cao, nhưng MISA đã thiết lập một quyết tâm hết sức quyết liệt trong việc khai phá thị trường này. Sản phẩm phần mềm kế toán doanh nghiệp vừa và nhỏ MISA – SME ra đời trong hoàn cảnh này.

Bằng hàng loạt các biện pháp khác nhau cuối cùng MISA cũng tìm được cách tiếp cận cho MISA-SME mà hiệu quả của nó được thể hiện thông qua hàng loạt các chiến dịch như « Sóng thần », « Bảo nhiệt đới », chia sẻ tri thức,... làm tăng trưởng khách hàng sử dụng MISA-SME lên gấp đôi 2004 và nếu so sánh với nhiều đối thủ cạnh tranh khác thì riêng số lượng khách hàng năm 2005 cũng đã vượt số lượng khách hàng của một số đối thủ cạnh tranh có được trong vòng 5-6 năm. Bên cạnh sản phẩm chuyên nghiệp, MISA cũng luôn chú trọng tới nhiệm vụ hỗ trợ bán hàng, công ty có đội ngũ cán bộ tư vấn riêng, lúc nào cũng túc trực sẵn trả lời khách hàng. Hiện nay, trong số các công ty phần mềm, duy nhất MISA có số điện thoại miễn phí đường dài

1900-8677, giúp khách hàng ở xa không phải trả cước phí điện thoại liên tỉnh. Để triển khai được mạng lưới phân phối sản phẩm khắp cả tỉnh thành trên cả nước, trong giai đoạn này công ty thành lập 4 văn phòng đại diện tại TP. Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Hà Nội, Buôn Mê Thuột

Giai đoạn 2010 đến nay : Xây dựng và đưa phần mềm vào sử dụng như một dịch vụ

Cùng với sự lan rộng của trào lưu điện toán đám mây, MISA đã nắm bắt cơ hội và nhanh chóng cho ra những sản phẩm phần mềm như một dịch vụ, điển hình như : AMIS.VN, QLTS.VN, HOTICH.VN, QLTH.VN,... Do đó, MISA đã trở thành doanh nghiệp đầu tiên của Việt Nam phát triển thành công phần mềm dịch vụ và là đơn vị dẫn đầu xu hướng làm phần mềm dịch vụ.

Cùng với việc phát triển các sản phẩm phần mềm thỏa mãn nhu cầu nghiệp vụ của người sử dụng, MISA còn hướng việc mang đến cho khách hàng sự tin tưởng vào thương hiệu, chất lượng sản phẩm, sự hữu ích trong dịch vụ cũng như sự phục vụ tận tâm với khẩu hiệu « Tin cậy – Tiện ích – Tận tình ». Đây cũng chính là cam kết mạnh

mẽ của toàn thể ban lãnh đạo và đội ngũ cán bộ MISA với tất cả khách hàng, đối tác.

Bằng nỗ lực sáng tạo liên tục trong khoa học, công nghệ và đổi mới trong kế hoạch quản trị, mong muốn của MISA là sẽ được trở thành một công ty có phần mềm và dịch vụ được sử dụng phổ biến, rộng rãi nhất trong nước và ngoài nước.

Sứ mệnh của MISA là phát triển sản phẩm và dịch vụ phần mềm nhằm giúp khách hàng thực hiện công việc theo phương thức hoàn toàn mới, hiệu quả hơn, tiết kiệm hơn nhằm nâng cao năng suất và hiệu quả không chỉ một cá nhân, tổ chức mà còn thúc đẩy năng suất và hiệu quả của đất nước.

Giải thưởng MISA :

Qua hơn 25 năm xây dựng và phát triển bên cạnh Huân chương Lao động cao quý do Đảng và Nhà nước trao tặng, các sản phẩm của MISA nhiều năm liền được khách hàng tin tưởng bình chọn là Giải pháp công nghệ thông tin ưu chuộng nhất và giành nhiều giải thưởng Công nghệ thông tin uy tín.

Bằng những đóng góp của MISA vào sự phát triển của lĩnh vực CNTT nói riêng và sự phát triển của đất nước nói chung, MISA đã vinh dự được Chủ tịch nước trao tặng Huân chương Lao động hạng Nhì, Thủ tướng trao tặng Cờ thi đua Chính phủ. Bên cạnh đó, MISA còn nhận được hàng trăm giải thưởng, danh hiệu, bằng khen uy tín của các Bộ, ban ngành Trung ương, Cờ Thi đua và Bằng khen của UBND các tỉnh, thành phố, bằng khen của các Hiệp hội, tổ chức,... trong và ngoài nước.

- ❖ Huân chương Lao động hạng 2 do Chủ tịch nước Việt Nam ký tặng
- ❖ Giải thưởng APICTA 2019 cho Nền tảng quản trị doanh nghiệp hợp nhất
AMIS.VN
- ❖ Giải thưởng ASOCIO Outstanding ICT Company Award 2018 (DN xuất sắc nhất khu vực Châu Á, Châu Đại Dương)
- ❖ Huân chương Lao động hạng 3 do Chủ tịch nước ký tặng
- ❖ Giải thưởng Sao Vàng Đất Việt năm 2013

- ❖ Giải thưởng Nhân Tài Đất Việt năm 2013
- ❖ 23 Danh hiệu Sao Khuê
- ❖ Cúp vàng tại BIT Cup
- ❖ Huy chương Vàng tại ICT Việt Nam
- ❖ Top 5 đơn vị phần mềm hàng đầu Việt Nam
- ❖ Danh hiệu Doanh nghiệp làm phần mềm và dịch vụ nội địa tốt nhất tại Việt Nam năm 2009 do Bộ Thông tin và Truyền thông trao tặng
- ❖ Bằng khen của Thủ tướng Nguyễn Tấn Dũng năm 2006, Bộ trưởng bộ TT&TT và UBND các thành phố, các hiệp hội.



Hình 1.2. Tổng Giám đốc Đinh Thị Thúy – đại diện MISA đón nhận Cờ Thi đua Chính phủ do Thủ tướng Nguyễn Xuân Phúc trao tặng

(Nguồn : Công ty MiSa, 2019)

1.1.3 Đặc điểm sản xuất kinh doanh

Trong quá trình phát triển, công ty bao gồm các ngành nghề kinh doanh chính : sản xuất phần mềm máy tính, dịch vụ nghiên cứu, triển khai, ứng dụng CNTT, dịch vụ tư vấn đầu tư, tư vấn quản lý, tư vấn chuyển giao CNTT, dịch vụ xúc tiến, hỗ trợ các dự án đầu tư, phát triển về CNTT.

Các sản phẩm chính của Công ty:

➤ MeInvoice – Dịch vụ hóa đơn điện tử : là dịch vụ hóa đơn điện tử giúp khách hàng đang sử dụng phần mềm kế toán MISA quản lý, phát hành và lưu trữ hóa đơn

điện tử. Người mua hàng tức thời nhận hóa đơn qua email, hoặc tra cứu, tải về trực tuyến qua Internet.



Hình 1.3. Sản phẩm phần mềm Hóa đơn điện tử của MISA

(Nguồn : www.misa.com.vn)

➤ AMIS.VN - Phần mềm Quản trị Doanh nghiệp hợp nhất AMIS.VN là dịch vụ phần mềm giúp doanh nghiệp thực hiện các nghiệp vụ quản trị bằng cách tích hợp các phần mềm như: Kế toán, Bán hàng (CRM), Nhân sự (HRM), Khai Thuế và các nghiệp vụ như: công việc, truyền thông, tri thức, sáng kiến, chất lượng, hành chính, xây dựng Website...



Hình 1.4 Sản phẩm phần mềm quản trị doanh nghiệp MISA

(Nguồn: misa.com.vn)

➤ MISA SME.NET - Phần mềm Kế toán Doanh nghiệp vừa và nhỏ MISA

SME.NET giúp doanh nghiệp thực hiện đầy đủ các nghiệp vụ kế toán, tự động lập các báo cáo thuế có mã vạch và quản lý chặt chẽ hóa đơn tự in, đặt in, điện tử theo đúng quy định và kết nối với dịch vụ kê khai thuế qua mạng MTAX.VN để nộp báo cáo trực tiếp đến cơ quan Thuế.



Hình 1.5 Sản phẩm phần mềm kế toán doanh nghiệp MISA

(Nguồn: misa.com.vn)

- MTAX.VN - Dịch vụ kê khai thuế qua mạng MTAX.VN là dịch vụ kê khai, nộp tờ khai thuế qua mạng của Công ty Cổ phần MISA, cho phép doanh nghiệp kê khai, nộp tờ khai thuế trực tiếp đến cơ quan thuế qua mạng Internet.
- CUKCUK.VN - Phần mềm quản lý nhà hàng, quán cafe Phần mềm giúp nhà hàng, quán cafe, quán ăn,... thực hiện các nghiệp vụ bán hàng và quản lý hoạt động kinh doanh.
- SỔ THU CHI MISA - Ứng dụng ghi chép chi tiêu cá nhân Ứng dụng đáp ứng đầy đủ các nhu cầu ghi chép chi tiêu và quản lý tài chính cá nhân, gia đình, chuyển đi theo cách hết sức đơn giản và hoàn toàn miễn phí.
- MISA GOLF HCP - Phần mềm tính điểm chơi Golf Giúp Golfer ghi lại Score card khi chơi, tính điểm handicap, tra cứu handicap của bạn chơi, kết bạn, chia sẻ thông tin... Phần mềm cũng hỗ trợ việc tổ chức các giải đấu, tính và công bố kết quả ngay sau khi cuộc chơi kết thúc.
- QLTH.VN - Phần mềm quản lý trường học là một hệ sinh thái giáo dục với hạt nhân là một cổng thông tin, xung quanh là các phần mềm liên quan như: Quản lý giáo viên, Học sinh, Thiết bị, Thư viện, Học phí, Sổ liên lạc...

➤ QLCB.VN - Phần mềm quản lý cán bộ (QLCB.VN) Là công cụ giúp đơn vị chủ quản (Sở Y tế, Sở Giáo dục và Đào tạo, Phòng Giáo dục,...) và cơ quan nội vụ (Sở Nội vụ, Phòng Nội vụ) thực hiện các nghiệp vụ quản lý cán bộ, tự động tổng hợp báo cáo cán bộ toàn ngành, và tra cứu hồ sơ cán bộ của các đơn vị trực thuộc trực tuyến qua Internet.

➤ HOTICH.VN - Phần mềm quản lý hộ tịch (HOTICH.VN) là công cụ giúp Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn, phòng Tư pháp các quận, huyện, thị xã, Sở Tư pháp các tỉnh, thành phố, Đại sứ quán Việt Nam tại nước ngoài, Cục lãnh sự - Bộ Ngoại giao và Bộ Tư pháp thực hiện các nghiệp vụ quản lý hộ tịch.

➤ QLTS.VN - Phần mềm quản lý tài sản là công cụ giúp các đơn vị sử dụng ngân sách Nhà nước quản lý đầy đủ, chi tiết các tài sản đã được đầu tư mua sắm theo quy định. Phần mềm được xây dựng trên nền tảng công nghệ Điện toán đám mây nên người dùng có thể truy cập sử dụng bất kỳ ở đâu, bất cứ lúc nào, chỉ cần có Internet.



Hình 1.6 Sản phẩm phần mềm quản lý tài sản MISA

(Nguồn: ~~misa.com.vn~~)

➤ MISA Mimosa.NET - Phần mềm kế toán hành chính sự nghiệp là công cụ hỗ trợ đắc lực cho các đơn vị hành chính sự nghiệp trong việc thực hiện các nghiệp vụ kế toán của công tác hạch toán kế toán. Phần mềm không chỉ có nhiều tiện ích, dễ sử

dụng, độ bảo mật cao mà còn cập nhật nhanh nhất các chế độ tài chính, kế toán mới nhất của nhà nước.

➤ MISA Bamboo.NET Phần mềm kế toán xã là phần mềm dành riêng cho các đơn vị hành chính cấp xã/ phường trên phạm vi cả nước. Do vậy, phần mềm rất thân thiện, dễ sử dụng, phù hợp với kế toán cấp cơ sở. Ngoài ra, phần mềm còn đảm bảo tốt các nghiệp vụ kế toán của công tác hạch toán với độ bảo mật cao.



Hình 1.7 Sản phẩm phần mềm kế toán xã MISA

(Nguồn: misa.com.vn)



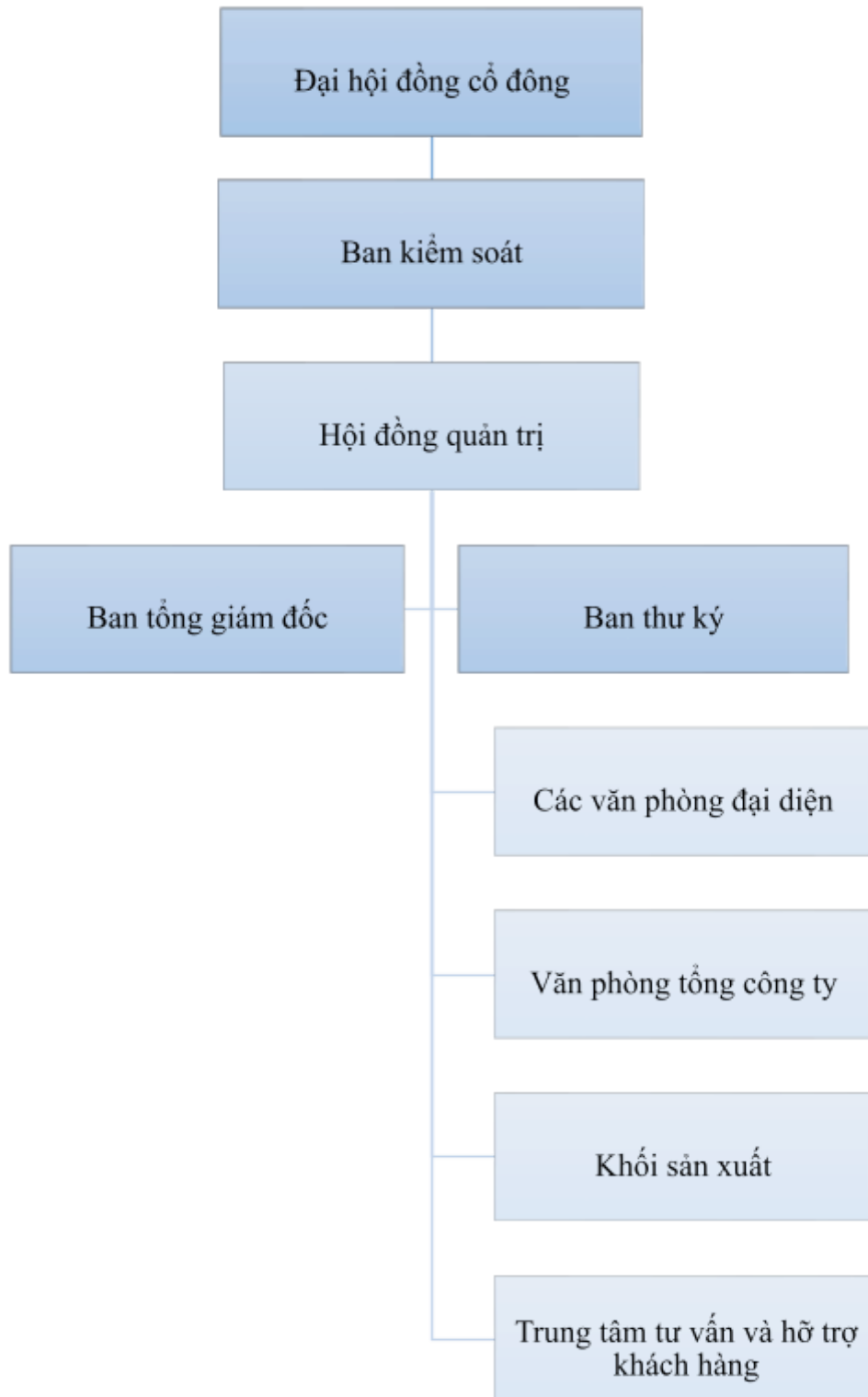
Hình 1.8 Các sản phẩm phần mềm MISA

(Nguồn: misa.com.vn)

1.1.4 Cơ cấu tổ chức của Công ty

1.1.4.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức

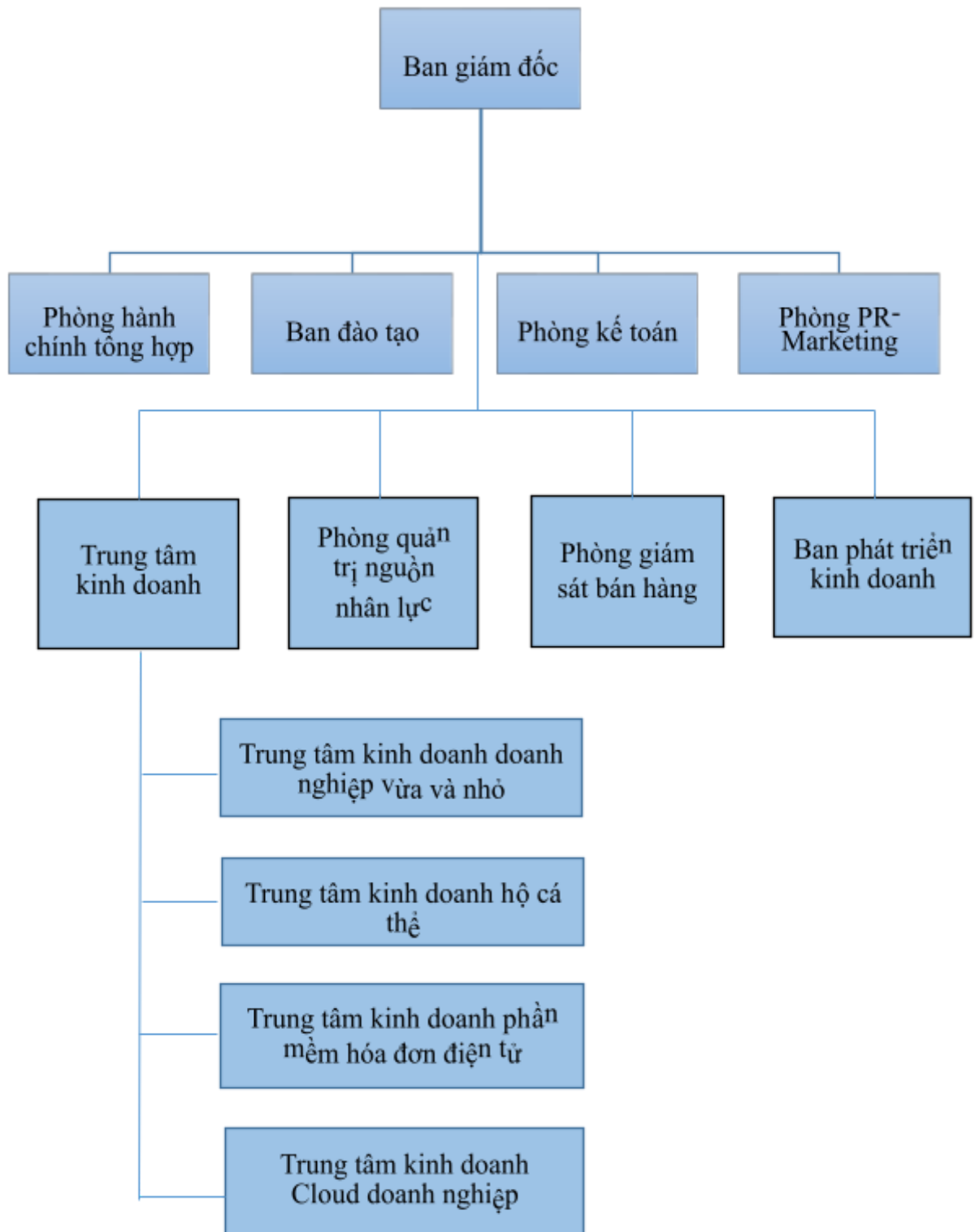
a) Tổng công ty



Sơ đồ 1.1. Cơ cấu tổ chức bộ máy của công ty

(Nguồn: *Phòng Tổ chức MiSa, 2019*)

b) Văn phòng MISA TP. Hồ Chí Minh



Sơ đồ 1.2. Cơ cấu bộ máy văn phòng MISA TP. Hồ Chí Minh

(Nguồn: *Phòng kinh doanh MiSa, 2019*)

1.1.4.2 Nhiệm vụ của các phòng ban

Đại hội đồng cổ đông: Quyết định sửa đổi, bổ sung điều lệ công ty, trừ trường hợp điều chỉnh vốn điều lệ do bán thêm cổ phần mới trong phạm vi số lượng cổ phần được quyền chào bán quy định tại Điều lệ Công ty. Thông qua báo cáo tài chính hằng năm. Quyết định mua lại trên 100% tổng số cổ phần đã bán mỗi loại. Xem xét và xử lý các vi phạm của HĐQT, Ban kiểm soát gây thiệt hại cho Công ty và cổ đông công ty. Quyết định tổ chức lại, giải thể công ty. Trong đó, đứng đầu đại hội cổ đông là Chủ tịch Lữ Thành Long có nhiệm vụ vạch ra chiến lược cho công ty, giám sát các hoạt động kinh doanh của công ty, cũng như giải quyết các rủi ro xảy ra.

Ban kiểm soát: gồm trưởng ban kiểm soát ông Lê Anh Tuấn, có nhiệm vụ giám sát, kiểm soát các hoạt động công ty, báo cáo lên Đại hội đồng cổ đông.

➤ **Hội đồng quản trị:** Quyết định cơ cấu tổ chức của Công ty. Đề xuất các loại cổ phiếu có thể phát hành và tổng số phiếu phát hành theo từng loại. Giải quyết các khiếu nại của Công ty đối với cán bộ quản lý cũng như quyết định lựa chọn đại diện của Công ty để giải quyết các vấn đề liên quan tới các thủ tục pháp lý chống lại cán bộ quản lý đó. Đề xuất việc phát hành trái phiếu, trái phiếu chuyển đổi thành cổ phiếu và các chứng quyền cho phép người sở hữu mua cổ phiếu theo mức giá định trước...

➤ **Ban Tổng giám đốc** có Bà Đinh Thị Thúy làm tổng giám đốc với nhiệm vụ đưa ra các kế hoạch chiến lược, chiến thuật ngắn hạn và dài hạn cho công ty. Giám sát chặt chẽ các hoạt động công ty.

Các văn phòng đại diện:

➤ **Văn phòng MISA Hà Nội:** Thực hiện việc triển khai và hỗ trợ khách hàng thuộc khu vực miền Bắc từ Quảng Bình trở ra.

➤ Văn phòng MISA Đà Nẵng: Thực hiện việc triển khai và hỗ trợ khách hàng 6 tỉnh thành thuộc khu vực miền Trung là Quảng Trị, Thừa Thiên Huế, Đà Nẵng, Quảng Nam, Quảng Ngãi.

➤ Văn phòng MISA Buôn Ma Thuột: Thực hiện việc triển khai và hỗ trợ khách hàng 4 tỉnh khu vực Tây Nguyên là Kon Tum, Gia Lai, Đắk Lắk và Đắk Nông.

➤ Văn phòng MISA Tp. Hồ Chí Minh: Thực hiện việc triển khai và hỗ trợ khách hàng từ Bình Định trở vào.

➤ Văn phòng MISA Cần Thơ: Thực hiện việc triển khai và hỗ trợ khách hàng 9 tỉnh thành thuộc khu vực đồng bằng Sông Cửu Long.

➤ Trung tâm phát triển phần mềm: Thực hiện chức năng xúc tiến, triển khai các sản phẩm phần mềm của công ty.

➤ Trung tâm tư vấn và hỗ trợ khách hàng: Thực hiện chức năng chăm sóc khách hàng sau bán hàng cũng như tư vấn KH mua hàng.

Văn phòng tổng công ty:

➤ Phòng quan hệ cộng đồng: thực hiện chức năng quan hệ đối tác, nhà tài trợ cho các chương trình, hoạt động của công ty.

➤ Phòng hành chính tổng hợp: thực hiện chức năng công tác văn thư lưu trữ, quản lý con dấu và các giấy tờ pháp lý liên quan đến việc vận hành của công ty, đảm bảo tốt trang thiết bị, phương tiện làm việc,...

➤ Phòng công nghệ thông tin: tham mưu, giúp việc cho Giám đốc về lĩnh vực Công nghệ thông tin của toàn Công ty (bao gồm: hệ thống hạ tầng công nghệ thông tin, hệ thống phần mềm, giải pháp công nghệ thông tin) nhằm tối ưu hóa hệ thống,

bảo mật, an toàn dữ liệu. Chịu trách nhiệm trước Tổng giám đốc về các hoạt động đó theo chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn được giao.

➤ Ban ISO: thực hiện chức năng đảm bảo chất lượng các phần mềm đúng theo yêu cầu của khách hàng trước khi được đưa vào sử dụng chính thức.

➤ Ban quản lý sản phẩm và thị trường: tư vấn hỗ trợ các vấn đề về nghiệp vụ cho công tác phát triển phần mềm của trung tâm.

➤ Ban tài chính: Xây dựng và triển khai phát triển các kế hoạch đầu tư tài chính trong nước và ngoài nước, thực hiện phân tích tài chính và xác định điểm mạnh, điểm yếu của công ty, giám sát và hướng dẫn các hoạt động chi tiêu phù hợp với tình hình tài chính của công ty.

1.2 Tình hình hoạt động của Công ty giai đoạn 2016– 2018

1.2.1 Quy mô tài sản

Bảng 1.1 Quy mô tài sản của Công ty Cổ phần MISA 2016- 2018

(Đơn vị tính: nghìn đồng)

	Năm 2016		Năm 2017		Năm 2018	
	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)
TSNH	276.167.983	70,47	393.772.509	65,13	510.987.024	67,76
TSDH	115.722.289	29,53	210.794.556	34,87	243.096.791	32,24
Tổng TS	391.890.272	100	604.567.065	100	754.083.815	100

(Nguồn: *Công ty Cổ phần MISA, 2019*)

Bảng 1.2 Bảng so sánh quy mô tài sản của Công ty Cổ phần MISA 2016-2018

(Đơn vị tính: VND)

Chỉ tiêu so sánh	Năm 2017 so với năm 2016		Năm 2018 so với năm 2017	
	Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
TSNH	117.604.526	42,58	117.214.515	29,77
TSDH	95.072.267	82,15	32.302.235	15,32
Tổng TS	212.676.793	54,27	149.516.750	24,73

(Nguồn: *Phòng Kế toán tài chính Công ty Cổ phần MISA, 2019*)

Nhận xét:

Dựa vào bảng 1.1 Quy mô tài sản Công ty Cổ phần MISA ta thấy: tỷ trọng cơ cấu TSNH luôn cao hơn so với TSDH và có sự chênh lệch lớn. Cụ thể là:

- Ở năm 2016 TSNH hơn TSDH là 160.445.694 nghìn đồng
- Ở năm 2017 TSNH hơn TSDH là 182.977.953 nghìn đồng
- Ở năm 2018 TSNH hơn TSDH là 267.890.233 nghìn đồng

Dựa vào bảng 1.2 Quy mô tài sản Công ty Cổ phần MISA ta thấy TSNH hay TSDH đều tăng dần lên qua các năm:

- TSNH của năm 2018 tăng 29,77% so với năm 2017 và năm 2017 tăng 42,58% so với năm 2016.
- TSDH của năm 2018 tăng 15,32% so với năm 2017 và năm 2017 tăng lên 82,51% so với năm 2016
- Tổng tài sản của năm 2018 tăng 24,73% so với năm 2017 và năm 2017 tăng 54,27% so với năm 2016

Nguyên nhân:

- MISA liên tục nghiên cứu, cải tiến và cho ra mắt nhiều sản phẩm mới để nâng cao hiệu quả làm việc cho khách hàng, cũng như đáp ứng các chế độ, Thông tư mà

Nhà nước ban hành.

- Công ty đã mở rộng phát triển kinh doanh, phát triển quy mô.

1.2.2 Quy mô nguồn vốn

Bảng 1.3 Quy mô nguồn vốn Công ty Cổ phần MISA năm 2016- 2018

(Đơn vị tính: nghìn đồng)

	Năm 2016		Năm 2017		Năm 2018	
	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)
Nợ phải trả	85.793.333	21,89	178.149.072	29.47	219.811.683	29,15
Vốn CSH	306.096.940	78,11	426.417.993	70.53	534.272.132	70,85
Tổng Vốn	391.890.273	100	604.567.065	100	754.083.815	100

~~(Nguồn: Báo cáo thường niên Công ty Cổ phần MISA năm 2016-2018)~~

Bảng 1.4 Bảng so sánh quy mô vốn của Công ty Cổ phần MISA năm 2016- 2018

(Đơn vị tính: Việt Nam đồng)

Chỉ tiêu so sánh	Năm 2017 so với năm 2016		Năm 2018 so với năm 2017	
	Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
Nợ phải trả	92.355.739	107,65	41.662.611	23,39
Vốn CSH	120.321.053	39,31	107.854.139	25,29
Tổng NPT & Vốn CSH	212.676.792	54,27	149.516.750	24,73

(Nguồn: ~~Trần Thị Phương Dung xử lý số liệu 2016-2018~~)

Nhận xét:

Dựa vào bảng 1.3 Quy mô nguồn vốn Công ty Cổ phần MISA ta thấy: tỷ trọng cơ cấu Vốn CSH luôn cao hơn so với Nợ phải trả. Cụ thể là:

- Ở năm 2016 Vốn CSH hơn NPT là 220.303.607 nghìn đồng.
- Ở năm 2017 Vốn CSH hơn NPT là 248.268.921 nghìn đồng.
- Ở năm 2018 Vốn CSH hơn NPT là 314.460.449 nghìn đồng.

Dựa vào bảng 1.4 Quy mô nguồn vốn Công ty Cổ phần MISA ta thấy Vốn CSH và NPT cũng tăng lên qua các năm, cụ thể:

- Nợ phải trả của năm 2018 tăng 23,39 % so với năm 2017 và năm 2017 tăng 107,65 % so với năm 2016.
- Vốn chủ sở hữu của năm 2018 tăng 25,29 % so với năm 2017 và năm 2017 tăng 39,31 % so với năm 2016.
- Tổng NPT & Vốn CSH của năm 2018 tăng 24,73 % so với năm 2017 và năm 2017 tăng 54,27 % so với năm 2016.

Nguyên nhân: Là do Công ty tăng vốn chủ sở hữu, mở rộng đầu tư máy móc thiết bị. Song song với với hoạt động kinh doanh, nghiên cứu, phát triển phần mềm, MISA cũng chú trọng vào việc đồng hành, giúp đỡ cộng đồng doanh nghiệp khởi nghiệp ở Việt Nam. Trong năm 2017, MISA đã chính thức ký kết hợp tác cùng Tổng Cục Thuế để triển khai chương trình “Đồng hành cùng doanh nghiệp khởi nghiệp”.

Qua đó, MISA sẽ tặng miễn phí phần mềm kế toán MISA SME.NET 2017 trị giá 2.950.000 đ cho các doanh nghiệp mới thành lập, giai đoạn 2017 - 2020.

1.2.3 Kết quả hoạt động kinh doanh

**Bảng 1.3 Kết quả hoạt động kinh doanh Công ty Cổ phần
MISA năm 2016- 2018**

(Đơn vị tính: nghìn đồng)

	Doanh thu	Lợi nhuận
Năm 2016	422.809.688	110.345.950
Năm 2017	677.892.795	185.184.857
Năm 2018	779.324.126	195.220.132

(Nguồn: Báo cáo thường niên Công ty Cổ phần MISA 2016- 2018)

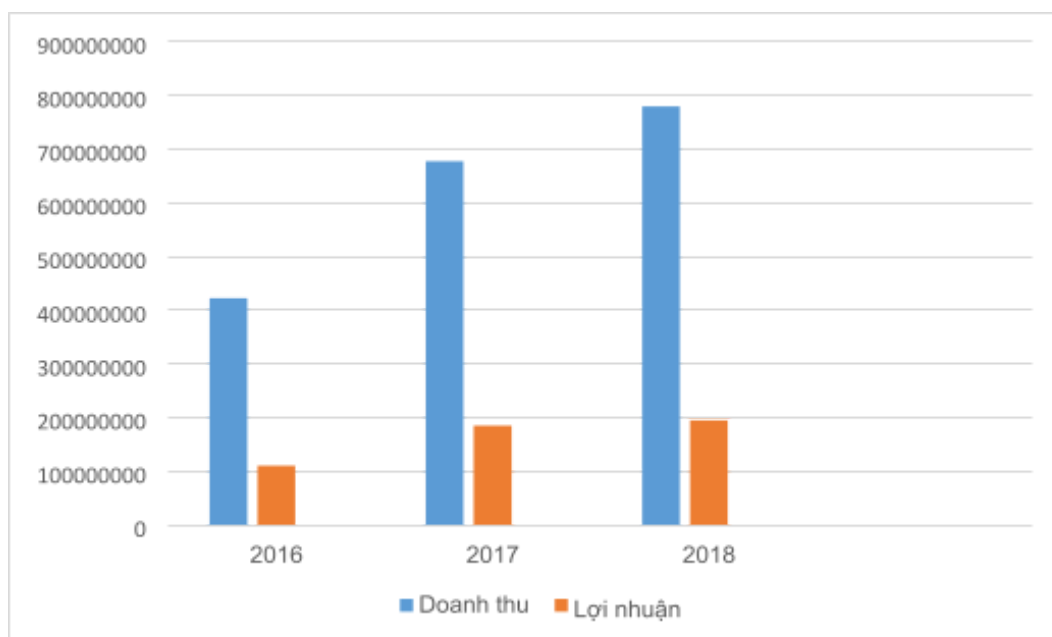
**Bảng 1.4 Bảng so sánh tình hoạt động kinh doanh của Công ty Cổ phần
MISA năm 2016- 2018**

(Đơn vị tính: tỷ đồng)

Chỉ tiêu so sánh	Năm 2017 so với năm 2016		Năm 2018 so với năm 2017	
	Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
Doanh thu	255.083.107	60,33	101.431.367	14,96
Lợi nhuận	74.838.907	67,82	10.035.275	5,42

(Nguồn: Trần Thị Phương Dung xử lý số liệu 2016- 2018)

Biểu đồ 1.1. Kết quả hoạt động kinh doanh năm 2016 – 2018



(Nguồn: Tác giả tổng hợp phân tích, 2019)

Nhận xét:

- Doanh thu của năm 2017 của Công ty có sự tăng trưởng vượt bậc so với năm 2016 cụ thể tăng 60,33% và năm 2018 chỉ tăng khoảng 14,96% so với năm 2017.
- Lợi nhuận của năm 2017 tăng 67,82 % so với năm 2016, đây là mức tăng trưởng lợi nhuận cao mà Công ty cần duy trì cho các quý tiếp theo và đến năm 2018 thì lợi nhuận chỉ tăng 5,42% so với năm 2017.

Nguyên nhân:

- Nhân viên kinh doanh tăng cả về số lượng lẫn chất lượng.
- Một nguồn doanh thu được bảo toàn từ năm 2016 sang năm 2017 thông qua hình thức gia hạn hợp đồng của các khách hàng.
- Thị trường phát triển mạnh trên cả nước và cả nước ngoài.
- Chất lượng dịch vụ ngày càng được nâng cao, đa dạng hóa dịch vụ cũng là một phần được chú trọng nhằm đảm bảo tính hiệu quả trong công tác hỗ trợ & chăm sóc khách hàng.
- Sự bùng nổ của cuộc cách mạng công nghệ 4.0 dẫn đến nhu cầu ứng dụng khoa học- kỹ thuật, công nghệ số vào trong kinh doanh, quản lí ngày càng cao.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Trước những thách thức và khó khăn của thị trường, trong năm 2017, tập thể CBNV trong Công ty Cổ phần MISA với tinh thần đoàn kết và quyết tâm cao độ đã có kết quả sản xuất kinh doanh tốt, đạt mức tăng trưởng 60%, số lượng khách hàng cũng lên đến hàng trăm ngàn đơn vị. Năm 2018 đã ra mắt sản phẩm phần mềm Hóa đơn điện tử giúp cho các doanh nghiệp tiết kiệm được thời gian và chi phí nhiều hơn.

Năm 2017 cũng là năm đầy dấu ấn khi MISA đón nhận nhiều bằng khen, giải thưởng lớn: Cờ thi đua Chính phủ, 02 danh hiệu Sao Khuê 2017, Huy chương vàng ICT và Top 5 đơn vị phần mềm hàng đầu CNTT-TT, Top doanh nghiệp phát triển nhanh nhất, Sản phẩm CNTT được ưa chuộng nhất 2017... cùng bằng khen của UBND Hà Nội, UBND Tp.HCM... Năm 2018, MISA trong vai trò là doanh nghiệp CNTT đầu ngành tại Việt Nam, với nền tảng phát triển vững mạnh nên MISA đã có những bước chuyển mình mạnh mẽ để bắt kịp các xu thế của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0. Trong việc phát triển đội ngũ, MISA với phương châm hành động “Thông minh hơn - Nhanh hơn - Hiệu quả hơn” sẽ tiếp tục phát triển để mang lại hiệu quả cũng như sự trải nghiệm tuyệt vời cho người sử dụng.

Năm 2018, Công ty Cổ phần MISA đạt doanh số 779,3 tỷ đồng, tăng trưởng 14,96% so với năm 2017. Số lượng khách hàng của MISA là các đơn vị hành chính sự nghiệp, xã/phường, trường học và cộng đồng doanh nghiệp tăng lên hơn 179.000 đơn vị cùng với hơn 1 triệu khách hàng đang sử dụng các ứng dụng mobile cá nhân và phần mềm cho hộ kinh doanh cá thể, và hóa đơn điện tử

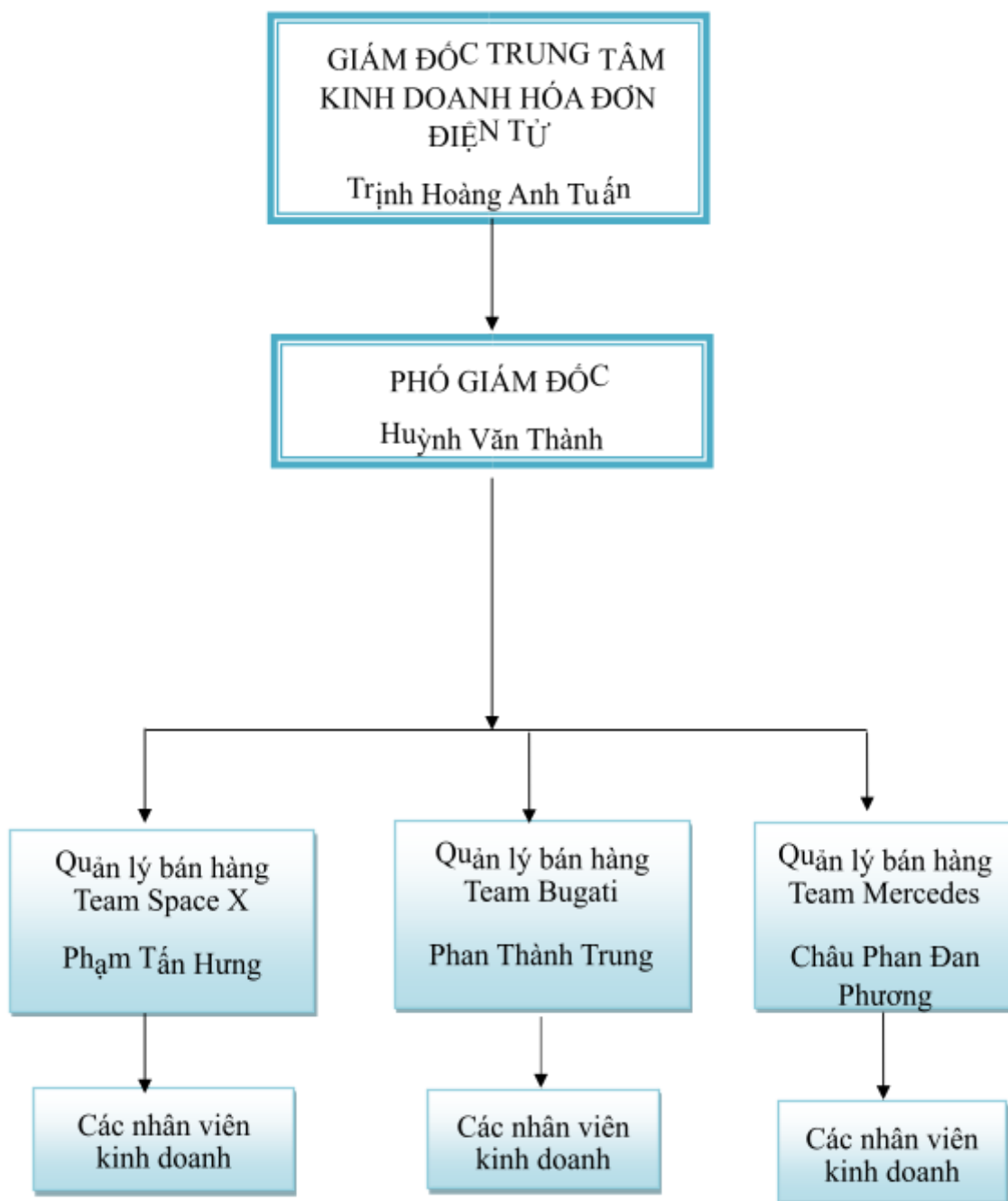
Năm 2017 còn là năm đánh dấu sự thích ứng mạnh mẽ của MISA đối với cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 khi liên tiếp cho ra mắt các sản phẩm, dịch vụ tích hợp trí tuệ nhân tạo - giúp người dùng có thể ra lệnh, điều khiển bằng giọng nói, từ đó nâng cao năng suất quản lý lên gấp nhiều lần so với cách làm truyền thống. Những sản phẩm nổi bật như: Giám đốc tài chính số, Giám đốc nhân sự số trên Phần mềm Quản trị doanh nghiệp hợp nhất AMIS.VN; Trợ lý nhập điểm số trên Phần mềm

Quản lý trường học QLTH.VN; Kết nối, gắn kết cán bộ, công chức hiệu quả hơn trên Phần mềm Quản lý cán bộ QLCB.VN; Nhân viên order số trên Phần mềm Quản lý nhà hàng, quán cafe CUKCUK.VN. Và tiếp tục là năm 2018 cho ra mắt phần mềm Hóa đơn điện tử, năm 2019 cho ra mắt phần mềm Chữ kí số.

Chương 2. THỰC TRẠNG TỔ CHỨC TẠI TRUNG TÂM KINH DOANH PHẦN MỀM HÓA ĐƠN ĐIỆN TỬ

2.1 Giới thiệu Trung tâm kinh doanh

2.1.1 Sơ đồ tổ chức Trung tâm kinh doanh



Sơ đồ 2.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức Trung tâm kinh doanh Hóa đơn điện tử tại Công ty Cổ phần MISA

~~(Nguồn: www.misa.com.vn)~~

2.1.2 *Nhiệm vụ từng vị trí*

2.1.2.1 *Giám đốc Trung tâm kinh doanh*

- Chịu trách nhiệm hoàn thành mục tiêu kinh doanh của trung tâm.
- Giao mục tiêu doanh số cho nhân viên dưới quyền và giám sát đốc thúc để đảm bảo hoàn thành kế hoạch được giao.
 - Đề xuất các chính sách kinh doanh, chính sách tạo động lực cho nhân viên nhằm tăng năng suất.
 - Xây dựng và triển khai các hoạt động xúc tiến thương mại để hỗ trợ cho nhân viên hoàn thành mục tiêu.
 - Tuyển dụng, đào tạo, huấn luyện để đảm bảo nhân viên đủ năng lực, thái độ cam kết để làm việc.

2.1.2.2 *Phó giám đốc*

- Chịu trách nhiệm trực tiếp trước giám đốc kinh doanh trung tâm.
- Giao mục tiêu doanh số cho nhân viên dưới quyền và giám sát đốc thúc để đảm bảo hoàn thành kế hoạch được giao.
 - Đề xuất các chính sách kinh doanh, chính sách tạo động lực cho nhân viên nhằm tăng năng suất.
 - Xây dựng và triển khai các hoạt động xúc tiến thương mại để hỗ trợ cho nhân viên hoàn thành mục tiêu.

2.1.2.3 *Quản lý bán hàng*

- Chịu trách nhiệm trực tiếp trước phó giám đốc kinh doanh trung tâm.
- Chịu trách nhiệm hoàn thành mục tiêu kinh doanh của khu vực bán hàng.
- Giao mục tiêu doanh số cho nhân viên dưới quyền và giám sát đốc thúc để đảm bảo hoàn thành kế hoạch được giao.

- Xây dựng và triển khai các hoạt động xúc tiến thương mại để hỗ trợ cho nhân viên hoàn thành mục tiêu.

- Đào tạo, huấn luyện để đảm bảo nhân viên đủ năng lực, thái độ cam kết để làm việc.

2.1.2.4 Nhân viên kinh doanh

- Chịu sự quản lý trực tiếp của quản lý bán hàng.
- Chịu trách nhiệm hoàn thành mục tiêu doanh số được giao.
- Tìm kiếm khách hàng và bán sản phẩm phần mềm phục vụ cho doanh nghiệp.
- Đào tạo, triển khai đến khách hàng có thể sử dụng được sản phẩm
- Chăm sóc các khách hàng đã mua sản phẩm nhằm hỗ trợ khách hàng sử dụng tốt sản phẩm và giới thiệu thêm khách hàng mới.

2.1.3 Quy trình phối hợp bộ phận thực tập với các bộ phận khác

Các văn phòng đại diện của MISA có trách nhiệm báo cáo trực tiếp cho Ban Tổng Giám đốc về tình hình hoạt động của trung tâm kinh doanh, chịu sự giám sát trực tiếp của Ban Giám đốc văn phòng đại diện . Trung tâm kinh doanh trao đổi thông tin, phối hợp với Trung tâm phát triển phần mềm và Trung tâm chăm sóc & hỗ trợ khách hàng để chăm sóc khách hàng được tốt hơn, nâng cao chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp nhằm đảm bảo tất cả các hoạt động của doanh nghiệp diễn ra thuận lợi.

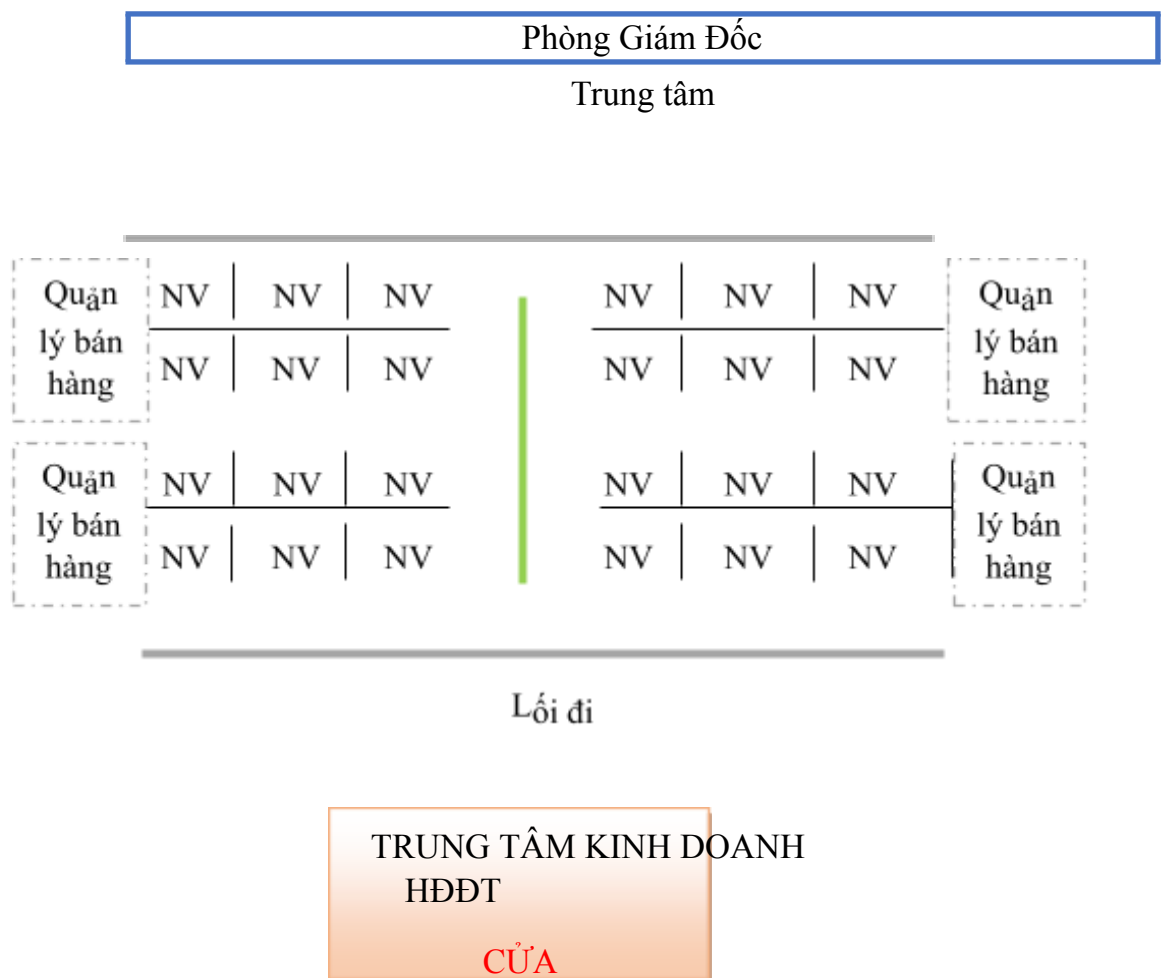
2.2 Thực trạng tổ chức tại Trung tâm kinh doanh phần mềm Hóa đơn điện tử

2.2.1 Cơ cấu tổ chức nhân sự tại Trung tâm kinh doanh phần mềm Hóa đơn điện tử

❖ Sơ đồ bố trí mặt bằng tại Trung tâm kinh doanh vừa và nhỏ

- Không gian trung tâm được thiết kế rộng rãi và hiện đại .
- Tạo môi trường làm việc thoải mái và tiện ích nhất cho mỗi nhân viên hoàn thành được công việc hiệu quả nhất.
- Trung tâm kinh doanh bố trí đầy đủ trang thiết bị cho tất cả các nhân viên và trưởng phòng kinh doanh bao gồm 89 bộ bàn ghế và các thiết bị máy tính hỗ trợ.

- Phòng Giám đốc Trung tâm: là phòng nằm ở sau cùng trong hệ thống sơ đồ mặt bằng của Công ty.



Sơ đồ 2.2 Bố trí mặt bằng tại Trung tâm kinh doanh Hóa đơn điện tử

(Nguồn: tác giả)

❖ **Bố trí nguồn nhân lực tại phòng kinh doanh Bảng 2.1 Cơ cấu nguồn nhân lực tại Trung tâm kinh doanh Công ty Cổ phần MISA**

STT	Nguồn nhân lực	Tổng số (Số lượng)
1	Giám đốc trung tâm	1
2	Phó giám đốc trung tâm	1
3	Quản lý bán hàng	6
4	Nhân viên kinh doanh	79

(Nguồn: Trung tâm kinh doanh phần mềm Hóa đơn điện tử)



Hình 2.1 Bố trí nhân sự tại Trung tâm kinh doanh

(Nguồn: tác giả)

2.2.2 Mô tả quy trình bán hàng tại Trung tâm kinh doanh phần mềm Hóa đơn điện tử

Quy trình bán hàng gồm 5 bước:

Bước 1: Chuẩn bị tạo cơ hội

Bước 2: Tiếp cận và tìm hiểu

Bước 3: Chào hàng

Bước 4: Báo giá và thương lượng

Bước 5: Chốt và bàn giao sản phẩm

2.2.2.1 Chuẩn bị tạo cơ hội

Ai? Cái gì? Tại sao?, giai đoạn này cần phải trả lời câu hỏi của khách hàng, cho khách hàng nhận thức được nhu cầu, chú ý không nên nói giá trước với khách hàng,

Thu thập thông tin khách hàng qua công thông tin doanh nghiệp, lấy các thông tin thị trường, email, điện thoại,...

Chăm sóc khách hàng cũ để xin thông tin khách hàng có nhu cầu.

2.2.2 Tiếp cận và tìm hiểu

Giai đoạn này nhân viên kinh doanh cần phải tạo được tâm lý tò mò, hứng thú về sản phẩm cho khách hàng, tìm hiểu rõ hơn về khách hàng bằng cách đặt câu hỏi thăm dò, giới thiệu về công ty mình và xác định đây có phải là cơ hội hay không và cuối

cùng là gửi email cho khách hàng.

2.2.2.3 Chào hàng

Trong giai đoạn chào hàng cần chuẩn bị nội dung một kịch bản bán hàng phù hợp (để có một bài kịch bản với nội dung phù hợp với mỗi khách hàng thì mỗi nhân viên kinh doanh cần hiểu rõ các đặc thù của từng lĩnh vực mà công ty đang cung ứng sản phẩm, cũng như am hiểu về sản phẩm phần mềm của công ty), xác định mức độ nghiệp vụ mà phần mềm có thể đáp ứng cho khách hàng, gọi điện thoại tư vấn sản phẩm phù hợp cho từng khách hàng.

2.2.2.4 Báo giá và thương lượng

Gửi báo giá chi tiết cho khách hàng, tư vấn gói sản phẩm cho phù hợp.

Đàm phán và thương lượng để thuyết phục khách hàng.

2.2.2.5 Chốt và bàn giao sản phẩm

Sau khi khách hàng quyết định ký hợp đồng, thì nhân viên kinh doanh có nhiệm vụ phải hoàn thành tất cả các thủ tục cung cấp thỏa thuận sử dụng phần mềm hóa đơn điện tử giữa MISA và khách hàng.

Hướng dẫn cách sử dụng, hỗ trợ và theo dõi quá trình đưa phần mềm hóa đơn điện tử vào sử dụng của khách hàng.

Khách hàng có thể lựa chọn một trong 3 phương thức thanh toán: thanh toán trực tuyến (thẻ, ví ngân lượng), chuyển khoản qua tài khoản ngân hàng quốc tế và thanh toán bằng tiền mặt. Nhân viên kinh doanh ưu tiên tư vấn khách hàng lựa chọn hình thức thanh toán trực tuyến để mua hàng và không khuyến khích khách hàng thanh toán bằng tiền mặt.

Trường hợp nếu khách hàng vẫn chưa có quyết định mua sản phẩm thì vẫn phải tiếp tục thuyết phục, tư vấn để khách hàng nhanh chóng quyết định mua phần mềm.

2.2.3 Quy trình công việc được giao

Gồm 3 bước:

❖ Trước khi gọi điện thoại:

Xác định rõ ràng mục tiêu cuộc gọi

Hiểu rõ lĩnh vực, sản phẩm của Công ty

Xây dựng nội dung kịch bản cuộc gọi

Tìm danh sách cuộc gọi

Tìm hiểu thông tin khách hàng

Chuẩn bị sẵn sàng các tình huống thường gặp

Chuẩn bị sẵn giấy, bút để note các thông tin cần thiết

Xác định rõ khu vực dự kiến chào hàng

Tìm hiểu đối thủ cạnh tranh

Nên add zalo của khách hàng trước khi bắt đầu cuộc trò chuyện để dễ dàng hơn.

❖ Trong lúc gọi điện thoại chào hàng: đây là bước vô cùng quan trọng, quyết định khách hàng có tiếp tục với cuộc gọi hay không.

Lời chào: Giới thiệu về mình và công ty MISA

Nêu 1 lý do mà tin chắc là khách hàng quan tâm

Nêu thêm 1 lý do khác nếu lý do trước chưa thuyết phục

❖ Sau khi gọi:

Lưu lại thông tin

Xác định lại mức độ quan tâm của khách hàng

Phác thảo kế hoạch hành động tiếp theo

Duy trì mối quan hệ với khách hàng

4 cách làm khách hàng nhớ tới mình: gọi, nhắn tin, gửi mail, add zalo.

2.3 Đánh giá quy trình bán hàng ❖

Ưu điểm:

Phần mềm là loại hàng hóa vô hình, nên vì thế để khách hàng nhận thức được lợi ích mà phần mềm mang lại cho doanh nghiệp mình, Văn phòng MISA tại TP. HCM đã thực hiện những chiến lược marketing như tổ chức tập huấn sử dụng phần mềm, digital marketing, marketing online,...

Thực hiện giao dịch bằng phương thức đồng ý thỏa thuận sử dụng phần mềm giúp

MISA và khách hàng có những cam kết cần thiết rõ ràng trong quá trình triển khai và thực hiện sản phẩm cũng như giúp cho hai bên cùng thực hiện trách nhiệm và tôn trọng lợi ích của nhau.

Sau khi khách hàng thanh toán bằng hình thức chuyển khoản, hóa đơn điện tử được gửi về mail của khách hàng một cách tự động, tiện lợi và nhanh chóng,

Phương pháp đánh giá bằng việc quan sát trực tiếp và tiếp xúc cá nhân: khi nhận ra các rủi ro tiềm tàng gây sụt giảm doanh thu tại một thị trường nào đó, quản lý bán hàng sẽ tìm cách nói chuyện trực tiếp với nhân viên phụ trách thị trường để tìm ra nguyên nhân hoặc các vấn đề phụ thuộc cá nhân của nhân viên kinh doanh, từ đó đề ra giải pháp cùng nhau giải quyết thích hợp. Phương pháp này tuy mất nhiều thời gian và công sức nhưng bù lại quản lý bán hàng, cố vấn nhân sự và ban giám đốc sẽ hiểu hơn về tâm lý của nhân viên mình. Tiếp theo đó, xây dựng kế hoạch đào tạo giúp nhân viên hoàn thiện hơn kỹ năng và chuyên môn.

Phương pháp đánh giá bằng việc dự báo: vào cuối kỳ tuần thứ 3 mỗi tháng quản lý bán hàng sẽ đưa các dự báo về doanh số của cả nhóm vào cuối tháng. Việc dự báo này sẽ giúp cho nhân viên kinh doanh biết được mình sẽ làm gì vào tuần tiếp theo để đạt được con số dự báo. Dự báo này giúp cho nhân viên và quản lý bán hàng phải điều chỉnh để phù hợp hơn với nhân viên của mình.

❖ **Nhược điểm:**

Do chủ yếu bán hàng từ xa, thông qua gọi điện thoại và hướng dẫn cài đặt trực tuyến qua mạng online thông qua Ultraview nên còn ít có sự tương tác giữa trực tiếp giữa khách hàng với nhân viên kinh doanh. Tạo ra thử thách cho nhân viên kinh doanh cần có trình độ kiến thức về phần mềm tốt và kỹ năng đàm phán thương lượng qua gọi điện cao.

Bên cạnh đó, đòi hỏi nhân viên kinh doanh cần phải có khả năng xử lý tình huống cao và nhanh chóng để đáp ứng nhu cầu và thắc mắc cho khách hàng bất cứ khi nào khách hàng đặt câu hỏi.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Trong giai đoạn 2018 - 2022, MISA sẽ đẩy mạnh nghiên cứu và phát triển các nền tảng công nghệ mới giúp khách hàng không chỉ tại Việt Nam mà toàn thế giới có thể thực hiện công việc với năng suất và hiệu quả cao hơn. Chính vì thế mỗi nhân viên kinh doanh phải nỗ lực, toàn tâm toàn ý dành cho MISA.

Quá trình làm việc tại Công ty các nhân viên được trao dồi các kỹ năng, kiến thức một cách đầy đủ nhất nhằm tăng tính hiệu quả trong công việc. Trong suốt quá trình làm việc các nhân viên kinh doanh được các bộ phận khác hỗ trợ một cách tốt nhất giúp cho việc chăm sóc khách hàng một cách suôn sẻ.

Chương 3. BÀI HỌC KINH NGHIỆM

3.1 Nhận xét

3.1.1 *Nhận xét chung*

Hoạt động bán hàng luôn được chú trọng trong quá trình sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp, thường là công tác khó và đòi hỏi sự nỗ lực của nhân viên kinh doanh. Một trong những vấn đề mang tính sống còn của doanh nghiệp. Hoàn thiện công tác bán hàng sẽ tạo điều kiện cho sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp và tạo ra doanh thu, lợi nhuận ngày càng cao giúp cho mức thu nhập của nhân viên ngày càng được nâng cao, từ đó giúp doanh nghiệp tái đầu tư một cách hiệu quả. Nâng cao hiệu quả bán hàng là vô cùng quan trọng đối với một doanh nghiệp về kinh doanh và phát triển phần mềm như MISA, nó quyết định được cả sự thành bại của doanh nghiệp đó.

Qua các số liệu do MISA cung cấp thì cho thấy được sự phát triển và có được chiến lược phát triển rõ ràng đặt mục tiêu đề hướng tới đó là một hướng đi đúng đắn của một doanh nghiệp lớn và đang ngày càng phát triển như MISA đó cũng là nhờ vào tất cả các thành viên trong đại gia đình MISA trên toàn cả nước luôn luôn định hướng rõ ràng về mục tiêu của bản thân và công ty giúp cho MISA luôn luôn được đứng trong những top công ty phần mềm được người dùng tin tưởng nhất thông qua những con số bán hàng trên.

3.1.2 *Nhận xét về Trung tâm kinh doanh phần mềm Hóa đơn điện tử*

Trong quá trình thực tập tại Công ty chúng tôi đã được tạo điều kiện thuận lợi nhất cho việc tìm hiểu, quan sát, thực hành trải nghiệm thực tế. Nhưng với thời gian ít ỏi này xảy ra nhiều hạn chế, bỏ lỡ nhiều điều về các thực trạng mà chúng tôi đang nghiên cứu. Trung tâm kinh doanh là nơi chủ chốt để tạo ra các giá trị hoạt động của Công ty. Chính vì vậy các nhân viên kinh doanh luôn được quan sát và được chỉ dẫn tận tình, cụ thể. Công ty luôn có những chính sách hỗ trợ cho sự phát triển của nhân viên như: khen thưởng, đề bạt lên những vị trí cao hơn khi hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được giao. Mọi quan hệ của phòng Kinh doanh với các bộ phận khác cực kỳ tốt, có sự kết nối, tương tác chặt chẽ. Các bộ phận cùng nhau làm việc để cùng

nhau đưa Công ty ngày càng phát triển. Mối quan hệ giữa các nhân viên trong bộ phận kinh doanh rất hòa đồng và hỗ trợ nhau rất nhiều trong việc chia sẻ các kinh nghiệm, hợp tác cùng đem lại khách hàng cho Công ty.

Muốn có được môi trường làm việc văn hóa thân thiện, người lãnh đạo đã luôn minh bạch, rất tâm lý đối với nhân viên, luôn luôn lắng nghe và thấu hiểu những khó khăn trở ngại của nhân viên. Người quản lý, nhân viên nghiêm chỉnh chấp hành những nhiệm vụ, công tác mà lãnh đạo giao phó. Bên cạnh đó, người lãnh đạo cũng đã đặt mình vào vị trí của nhân viên để hiểu được những khó khăn, khúc mắc của nhân viên và ngược lại. Mọi bức tường về chức vụ cũng dần được xóa mờ, người lãnh đạo không chỉ là một người đồng nghiệp, mà còn là một người bạn đối với nhân viên, từ đó xây

dựng môi trường làm việc tôn trọng, hòa đồng, và gần gũi với nhau hơn.

3.1.3 Nhận xét về công tác bán hàng ♦ Ưu

điểm:

Ưu điểm đầu tiên phải nói đến công tác bán hàng của MISA đó là có được đội ngũ nhân sự bán hàng trẻ tuổi nhiệt huyết (từ 20 đến 30 tuổi)

Nhân viên bán hàng có trình độ chuyên môn cao do được công ty đào tạo rất kỹ và trải qua quá trình kiểm tra kiến thức chuyên môn cực kỳ nghiêm ngặt.

Mỗi nhân viên được đào tạo một sản phẩm và bán một sản phẩm nhất định, chính vì thế sự tập trung của nhân viên bán hàng được tăng cao, từ đó đem lại hiệu quả trong việc bán sản phẩm.

♦ Nhược điểm:

Hoạt động bán hàng chủ yếu dựa vào sự nỗ lực của bộ phận kinh doanh trong việc tìm kiếm khách hàng và quảng bá thương hiệu, chưa có sự hỗ trợ nhiều từ hoạt động marketing như: quảng cáo, chiêu thị, khuyến mãi,...

Nhân viên bán hàng trong công ty thực hiện quá nhiều chức năng như: tìm kiếm khách hàng, chào hàng, quản lý địa bàn, bán hàng, nhận xử lý đơn hàng, xử lý thông tin khách hàng,... việc thực hiện quá nhiều sẽ hạn chế thời gian và công sức của

nhân viên dành cho nhiệm vụ chính và trở ngại trong việc hoàn thành chỉ tiêu doanh số.

Sản phẩm cập nhật và cải tiến liên tục, làm cho nhân viên kinh doanh nhiều khi chưa nắm rõ được tính năng một cách kịp thời và chưa đủ tự tin để tư vấn khách hàng.

Đội ngũ nhân viên MISA đa số là những người trẻ tuổi, năng động, tuy nhiên vẫn còn thiếu kinh nghiệm. Đa phần nhân viên trong công ty thuộc các hệ đại học, cao đẳng số lượng nhân viên có trình độ thạc sĩ, tiến sĩ chiếm rất nhỏ. Bên cạnh đó, lực lượng nhân viên kinh doanh còn ít trong khi số lượng khách hàng không ngừng tăng lên gây khó khăn cho nhân viên trong việc quản lý và hạn chế cơ hội mở rộng thị trường.

Hoạt động nghiên cứu thị trường của công ty còn yếu kém. Chưa có nhiều kinh nghiệm ở thị trường nước ngoài, sự cách biệt về địa lý, trình độ, cũng như hệ thống kế toán cũng là trở ngại lớn trong việc tìm kiếm nghiên cứu thị trường.

3.2 Bài học kinh nghiệm

3.2.1 *Bài học kinh nghiệm về cách thực hiện*

Thời gian thực hiện thực tập này giúp chúng tôi có cơ hội để nâng cao kiến thức về hoạt động của một Công ty trong lĩnh vực bán hàng, tìm hiểu về các công việc của các chuyên ngành và vị trí công việc trong tương lai. Cũng như cung cấp cho mình một bộ phóng vững chắc hơn, là hành trang cho chúng tôi tự tin hơn khi bước vào đời, để chúng tôi có thể tiếp tục phấn đấu.

Công ty MISA luôn mong muốn mỗi nhân viên sẽ trở thành một đại diện giao dịch với khách hàng. Cho nên, việc tuyển chọn và đào tạo trở thành một nhân viên kinh doanh của Công ty thực sự là một thách thức không hề nhỏ. Chính vì vậy, một khi chính thức trở thành một thành viên của MISA có nghĩa là bản thân đã chinh phục được một chặng đường của nghề sale. Khi đã gia nhập gia đình MISA thì mình phải có trách nhiệm với bản thân cũng như là thực hiện sứ mệnh của MISA trên thị trường. Bản thân phải luôn ghi nhớ, nắm rõ mọi thứ về Công ty như: văn hóa, hoạt động, tình hình phát triển; luôn cố gắng học tập, nghiên cứu thị trường, cũng như là

khách hàng để đáp ứng đúng nhu cầu của từng nhóm khách hàng khác nhau. Đặc biệt là bản thân phải luôn có niềm tin và ý chí vươn lên dù trong mọi hoàn cảnh khắc nghiệt nhất.

3.2.2 *Bài học kinh nghiệm về kỹ năng*

Mỗi sinh viên tham gia thực tập không chỉ được đào tạo về kiến thức mà còn được đào tạo về các kỹ năng cần thiết để phục vụ cho quá trình làm việc. Điều quan trọng là chúng tôi đã rút ra cho mình nhiều bài học để vận dụng vào các dự định sắp tới. Thứ nhất, đó là phải có kỹ năng quản lý thời gian tốt và có các mối quan hệ tốt với khách hàng. Hãy tập trung vào vấn đề chính cần giải quyết để đạt được sự cân bằng. Bạn phải sắp xếp công việc cụ thể theo từng thời gian riêng, không lạm dụng cùng một mốc thời gian mà phải xử lý hai hay ba công việc cùng một lúc, sẽ dẫn đến tình trạng xao lãng công việc. Thứ hai, đó là khả năng thích ứng: Mỗi khách hàng đều có ngành nghề khác nhau vì thế tôi phải liên tục nghiên cứu chuyên sâu về các ngành nghề khác nhau đó để thuyết phục khách hàng một cách tuyệt đối. Bạn sẽ phải xử lý tình huống bất ngờ, cảm nhận được tâm trạng của khách hàng và thích ứng cho phù hợp. Điều này cũng bao gồm cả thiện chí sẵn sàng cung cấp hỗ trợ khách hàng tốt nhất và đây là một quá trình học tập liên tục. Thứ ba là kỹ năng lên kế hoạch, quá trình làm việc tại Công ty bạn có mong muốn đạt được điều gì hay sẽ làm gì cho thời gian tới thì bạn phải lập trình một kế hoạch nó sẽ giúp bạn thực hiện công việc một cách dễ dàng hơn.

3.2.3 *Bài học kinh nghiệm về thái độ*

Thái độ là một trong những yếu tố quan trọng để đánh giá một ứng cử viên khi họ thực tập tại Công ty. Chính vì vậy mỗi người phải biết tự giác trong việc hoàn thành các tốt các công việc được giao, không để tình trạng chậm trễ phải bị nhắc nhở thực hiện công việc đúng hạn. Tính kỷ luật luôn là yếu tố quan trọng để Công ty đánh giá nhân viên đó có xứng đáng làm việc tại Công ty hay không, từ những việc nhỏ như tác phong về thời gian, đồng phục. Một yếu tố quan trọng nữa là tinh thần làm việc: chủ động, năng nổ, ham học hỏi. Khách hàng sẽ đánh giá cao hình ảnh Công ty khi vấn đề thắc mắc của anh ta được giải quyết thông qua việc

nhân viên kinh doanh giải quyết với khách hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Với mong muốn chia sẻ tri thức cho cộng đồng, trong những năm qua, MISA đã có chính sách hợp tác đào tạo với trên 500 Trường Đại học, Cao đẳng, Trung cấp và các Trung tâm đào tạo. Mỗi năm, hàng chục nghìn sinh viên được đào tạo về nghiệp vụ và thực hành phần mềm MISA hoàn toàn miễn phí. MISA cung cấp đầy đủ các tài liệu phục vụ công tác giảng dạy như: Giáo trình kế toán máy, Tài liệu hướng dẫn sử dụng, Bài tập thực hành, Ngân hàng đề thi và đáp án, và nhiều tài liệu nghiệp vụ theo từng sản phẩm để giảng viên và sinh viên có thể tham khảo. Bên cạnh việc tài trợ phần mềm phục vụ công tác giảng dạy như trên, MISA còn thường xuyên tài trợ học bổng cho sinh viên, tham gia các hoạt động giao lưu, trao đổi với sinh viên các Trường để định hướng nghề nghiệp, chia sẻ kinh nghiệm làm việc, chia sẻ tri thức và tạo các cơ hội việc làm cho sinh viên. Chính vì vậy MISA luôn là sự lựa chọn hàng đầu của các sinh viên mới ra trường khi muốn theo đuổi mục tiêu trở thành nhân viên xuất sắc và còn hơn thế nữa.

Hoạt động kinh doanh của Công ty ngày càng phát triển mạnh do đội ngũ nhân viên kinh doanh luôn được lãnh đạo Công ty quan tâm nên phát huy tối đa năng lực của mình. Bộ phận kinh doanh cũng cùng theo đó mà được đầu tư hơn về kiến thức chuyên môn, các kỹ năng chuyên sâu đối với nhân viên kinh doanh. Tại bộ phận kinh doanh các nhân viên luôn sẵn sàng hưởng ứng các chương trình thi đua, khen thưởng nhằm tạo không khí sôi nổi, thoải mái vui vẻ cho các nhân viên phấn đấu và làm việc hết năng lực của bản thân.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- 1) Trần Kim Dung (2011), *Quản trị nguồn nhân lực*. Nhà xuất bản tổng hợp.
 - 2) Phạm Văn Được, Huỳnh Đức Lặng và Lê Thị Minh Tuyết (năm ấn phẩm), *Phân tích hoạt động kinh doanh*. Nhà xuất bản Kinh Tế Tp. Hồ Chí Minh.
 - 3) Phòng kế toán MiSa (2018), *Báo cáo thường niên Công ty CP Mi Sa năm 2018*.
 - 4) Công ty CP Mi Sa (2019), *Báo cáo thường niên Công ty CP Mi Sa năm 2017*.
- Công ty CP Mi Sa, nguồn: copy đường links đến bài. Truy cập lúc: Tại thời điểm coi bài.

Các dẫn nguồn trên sai nhiều thầy đã sửa thì thông kê hết đưa vào danh mục như hướng dẫn

PHỤ LỤC MỘT SỐ HÌNH ẢNH TRONG QUÁ TRÌNH THỰC TẬP



Hình 1. Tại trung tâm kinh doanh hóa đơn điện tử

(Nguồn: tác giả)



Hình 2. Tại trung tâm kinh doanh hóa đơn điện tử

(Nguồn: tác giả)



Hình 3. Tại trung tâm kinh doanh hóa đơn điện tử

(Nguồn: tác giả)