



**KHOA KINH TẾ THƯƠNG MẠI
NGÀNH TÀI CHÍNH NGÂN
HÀNG**

Tên đề án:

BÁO CÁO THỰC TẬP NHẬN THỨC



**KHOA KINH TẾ THƯƠNG MẠI
NGÀNH TÀI CHÍNH NGÂN
HÀNG**

Tên đề án:

BÁO CÁO THỰC TẬP NHẬN THỨC

Tên cơ quan thực tập: Cty cổ phần Dược-Vật tư y tế Đắk Lắk, Chi nhánh-
Nhà thuốc doanh nghiệp trung tâm huyện Krông Ana

Sinh viên thực hiện:

Lớp:

Giảng viên hướng dẫn:

Ngày nộp báo cáo:

NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Họ tên người nhận xét

Ký tên

NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN THỰC TẬP

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

GVHD

Ký tên

Phạm Nhật Bảo Quyên

TRÍCH YẾU

Sau 2 tháng thực tập ở doanh nghiệp, trải qua quá trình làm việc, những trải nghiệm bổ ích đã giúp tôi hiểu rõ hơn về cơ cấu, cách thức làm việc chuyên nghiệp cũng như tinh thần chấp hành kỷ luật nghiêm túc trong một doanh nghiệp thực sự để tổng hợp trong đề án “Thực tập nhận thức” này. Tôi còn được trao dồi những kỹ năng mềm đã được học trong trường đại học Hoa Sen như kỹ năng giao tiếp, kỹ năng xử lý tình huống... thông qua việc giao tiếp với khách hàng cũng như kinh nghiệm từ những anh chị trong công ty trong việc giải quyết các tình huống bất ngờ xảy ra.

Từ những trải nghiệm và những gì quan sát được, tôi đã tích lũy cho mình được thêm những kiến thức mới, phục vụ cho những môn học sau này cũng như giảm bớt sự bỡ ngỡ khi thực sự bước chân vào môi trường doanh nghiệp.

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin chân thành cảm ơn trường đại học Hoa Sen đã trao cho tôi những kiến thức từ cơ bản nhất trong công việc cũng như tạo điều kiện cho tôi tham gia vào đợt thực tập nhận thức bổ ích này để trao dồi thêm kiến thức, kinh nghiệm thực tế cũng như sự tự tin để sẵn sàng tham gia vào môi trường doanh nghiệp thực sự. Ngoài ra, tôi cũng xin gửi lời cảm ơn đến cô Phạm Nhật Bảo Quyên– cô phụ trách thực tập của tôi đã hướng dẫn để hoàn thành bài báo cáo này.

Tôi đặc biệt cảm ơn cô Nguyễn Thị Kim Liên – tổng giám đốc công ty cổ phần Dược-Vật tư y tế Đắc Lắc đã đồng ý tiếp nhận tôi vào thực tập, bác Đặng Quốc Hồng nhà thuốc trưởng và cũng là người hướng dẫn của tôi cùng những sự chỉ bảo tận tình và giúp đỡ các cô bác đã dành cho tôi.

Và xin được cảm ơn toàn thể các anh chị làm việc tại quầy thuốc đã chỉ bảo, truyền đạt rất nhiều kinh nghiệm quý báu trong công việc cũng như cuộc sống trong suốt quá trình tôi thực tập tại đây.

MỤC LỤC

<i>TRÍCH YẾU</i>	
<i>LỜI CẢM ƠN</i>	
<i>MỤC LỤC</i>	
<i>DẪN NHẬP</i>	
<i>GIỚI THIỆU VỀ CÔNG TY DƯỢC-VẬT TƯ Y TẾ ĐẮK LẮK BAMEPHARM</i>	
1. Giới thiệu chung	
1.1 Lịch sử hình thành và phát triển	
1.2 Cơ cấu tổ chức	
1.3 Lĩnh vực hoạt động và các sản phẩm chủ yếu	
2. Chi nhánh-Nhà thuốc doanh nghiệp trung tâm huyện Krông Ana	
2.1 Mục tiêu hoạt động	
2.2 Cơ cấu tổ chức	
<i>CÔNG VIỆC THỰC TẬP</i>	
1. Mục tiêu thực tập	
2. Các công việc.....	
2.1 Xếp thuốc vào kho	
2.2 Xuất thuốc từ kho cho khách hàng	
2.3 Học cách nghe và nói chuyện qua điện thoại	
2.4 Soạn thảo hợp đồng mới từ những thông tin được lưu trữ	
<i>NHẬN XÉT ĐÁNH GIÁ</i>	
1. Nhận xét	
2. Thuận lợi và khó khăn	
3. Đánh giá	
<i>KẾT LUẬN</i>	

DẪN NHẬP

Khi đi vào đợt thực tập nhận thức, tôi đã xác định cho mình các mục tiêu sau:

- Mục tiêu 1: Vận dụng tốt những kiến thức đã học để hoàn thành tốt nhất có thể những công việc được giao.
- Mục tiêu 2: Làm quen với môi trường doanh nghiệp, nơi mà mỗi người cần nghiêm chỉnh chấp hành các quy định của công ty và tinh thần trách nhiệm cao độ khi làm việc.
- Mục tiêu 3: Rèn luyện các kỹ năng mềm trong thực tế làm việc như kỹ năng giao tiếp, kỹ năng xử lý tình huống thông qua việc giao tiếp với khách hàng.

Với những mục tiêu đó, tôi đã xin vào thực tập tại chi nhánh- Nhà thuốc doanh nghiệp trung tâm huyện Krông Ana, công ty cổ phần Dược-Vật tư y tế Đắk Lắk.

Qua đợt thực tập nhận thức này, tôi đã hoàn thành được phần nào các mục tiêu đề ra. Ngoài ra, từ những kinh nghiệm tích lũy được đó, tôi có thể hoàn thành tốt hơn những môn học trong những học kỳ tới cũng như công việc sau khi bước ra khỏi cổng trường đại học.

GIỚI THIỆU CƠ QUAN THỰC TẬP

1. GIỚI THIỆU CHUNG CÔNG TY CỔ PHẦN DƯỢC-VẬT TƯ Y TẾ ĐẮK LẮK :



Hình 1: Trụ sở công ty

Tên Công ty: **CÔNG TY CP DƯỢC-VẬT TƯ Y TẾ ĐẮKLẮK**

Tên giao dịch quốc tế: DAKLAK PHARMACEUTICAL MEDICAL EQUIPMENT JOINT - STOCK COMPANY.

Tên viết tắt: BAMEPHARM

Địa chỉ: 9A Hùng Vương - Tp. Buôn Ma Thuột - Tỉnh Đắk Lắk

Điện thoại: 0500.3852462 - Fax: 0500.3858805

Email: cntt@bamepharm.com.vn

Website: <http://bamepharm.com.vn>

Mã số thuế: 6000449389

Số TK: 5201.211.030.286 - NH nông nghiệp và phát triển nông thôn

Tp. Buôn Ma Thuột

Tổng Giám đốc: Dược sỹ **Nguyễn Thị Kim Liên**

Ngành nghề kinh doanh:

- Sản xuất thuốc chữa bệnh con người, các sản phẩm thực phẩm dinh dưỡng, thuốc có nguồn gốc từ dược liệu.
- Mua bán thuốc, dược phẩm, vắc xin-sinh phẩm, hóa chất các loại và sản phẩm thực phẩm dinh dưỡng.
- Mua bán thiết bị quang học, thiết bị y tế, nha khoa, thiết bị bệnh viện.
- Dịch vụ sửa chữa, bảo hành máy móc, thiết bị y tế chuyên dụng.
- Dịch vụ nhà trọ bình dân, hoạt động thương mại và dịch vụ.
- Trồng cây dược liệu, chế biến dược liệu.
- Xuất, nhập khẩu thuốc, dược liệu và thiết bị y tế

Thực hiện lộ trình đến năm 2010, các Công ty phân phối và sản xuất thuốc phải đạt GSP (Thực hành tốt bảo quản thuốc). Ngày 22/10/2007 Công ty CP Dược-Vật tư y tế Đắk Lắk đã được Cục quản lý dược Việt Nam cấp Giấy chứng nhận đạt tiêu chuẩn GSP.



Hình 2: Giấy chứng nhận đạt tiêu chuẩn GSP

Để chuẩn hóa mạng lưới phân phối toàn công ty, nâng cao chất lượng phục vụ
nhằm đáp ứng tốt nhu cầu khắt khe của thị trường. Công ty đã hoàn thành Thực hành tốt
phân phối thuốc-GDP"



Hình 3: Giấy chứng nhận đạt tiêu chuẩn GDP

1.1 Lịch sử hình thành và phát triển

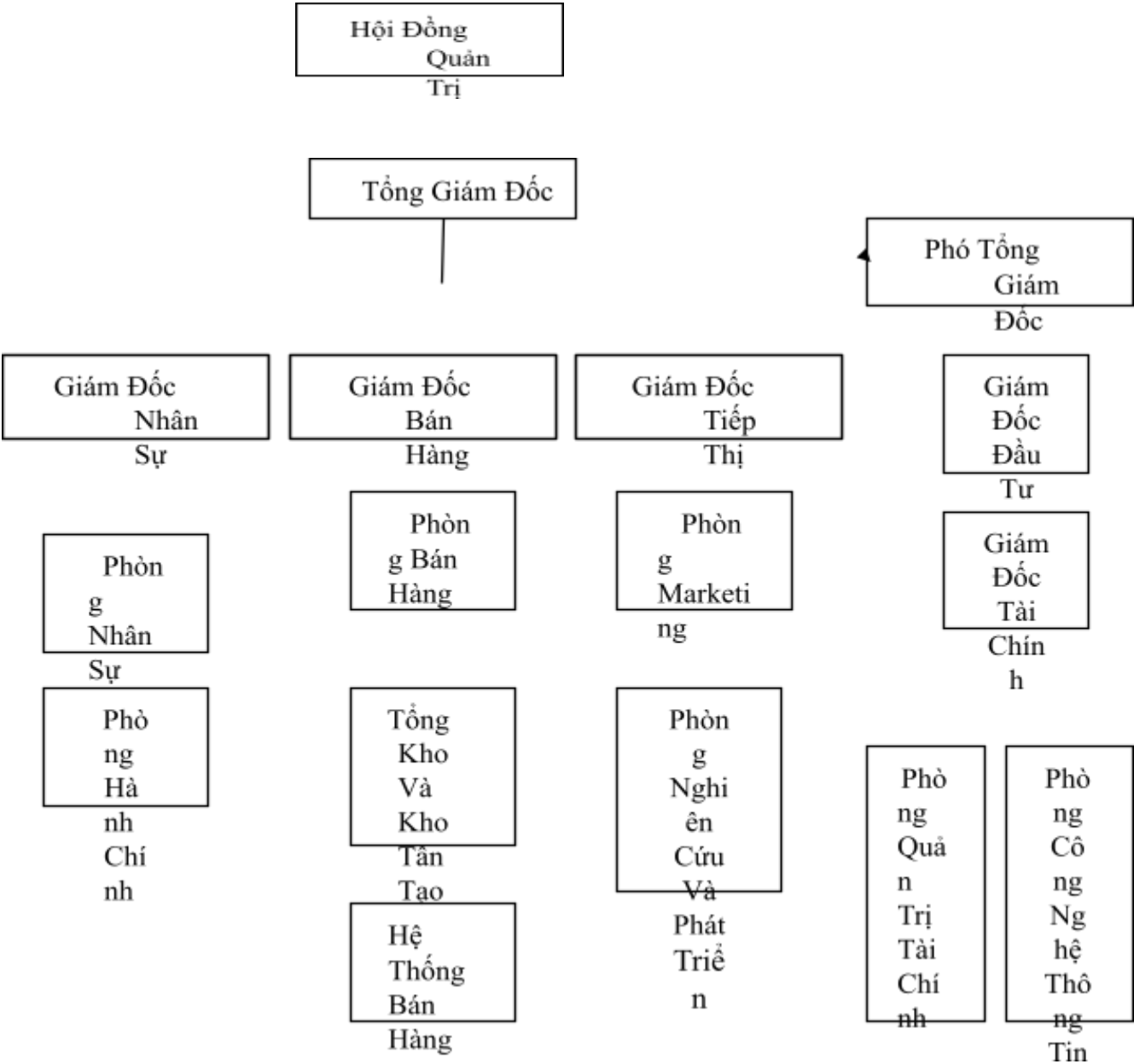
CÔNG TY CỔ PHẦN DƯỢC-VẬT TƯ Y TẾ ĐĂKLĂK (gọi tắt là **BAMEPHARM**) được thành lập ngày 14/04/1976 theo quyết định số 28/QĐ-TC của Ủy ban nhân dân cách mạng tỉnh Đăklăk với tên gọi là Công ty dược phẩm Đăklăk. Sau quá trình hình thành và phát triển, Công ty đã mở rộng quy mô và trải qua những lần đổi tên như sau:

-Ngày 02/08/1982 đổi tên thành Xí nghiệp liên hợp dược Đăklăk theo quyết định số 358/QĐ-UB của Ủy ban nhân dân tỉnh Đăklăk trên cơ sở sáp nhập Công ty dược phẩm và Xưởng sản xuất dược tại địa phương.

-Ngày 21/12/1992 đổi tên thành Cty Dược-Vật tư y tế Đăklăk theo quyết định số 860/QĐ-UB của Ủy ban nhân dân tỉnh Đăklăk trên cơ sở sáp nhập Xí nghiệp liên hợp dược, Công ty vật tư thiết bị y tế và các Công ty dược cấp III trên địa bàn tỉnh.

-Thực hiện chủ trương của Chính phủ về việc chuyển doanh nghiệp Nhà nước thành công ty cổ phần, tại quyết định số 3849/QĐ-UB ngày 03/12/2003 của UBND tỉnh Đăklăk, Công ty có tên mới là **CÔNG TY CỔ PHẦN DƯỢC-VẬT TƯ Y TẾ ĐĂKLĂK**

1.2. Cơ cấu tổ chức:



Hội đồng quản trị:

Hình 4



Chủ tịch HĐQT-Tổng Giám đốc
Dược sỹ: **Nguyễn Thị Kim Liên**

Hình 5



Ủy viên HĐQT-Phó Tổng Giám đốc
Tiến sỹ: **Nguyễn Ngọc Tuyên**



PCT HĐQT-Giám đốc
CN Traphaco-Đà Nẵng
Bác sỹ: **Nguyễn Mậu Hoàng Sơn**

Hình 6



Ủy viên HĐQT-Kế toán trưởng Traphaco
Thạc sỹ: **Đinh Trung Kiên**

Hình 7



Hình 8

Ủy viên HĐQT- Trưởng phòng
KHNV Dược sỹ: **Huỳnh Thị Cẩm
Vân**

1.3. Lĩnh vực hoạt động và các sản phẩm chủ yếu của Cty cổ phần Dược-Vật tu y tế Đắk Lắk :

Sản phẩm,dịch vụ:

- Các loại thuốc thuộc nhóm thuốc kháng viêm: Mediplex, Imesix...



Hình 9: Mediplex



Hình 10: Imesic

- Các loại thuốc thuộc nhóm thuốc kháng sinh: Cefradox, Oflin, Nalacid,



Cefadoxyl...



Hình 11: Cefradoxyl

Hình 12: Oflin 200

- Các loại thuốc thuộc nhóm thuốc thần kinh: Piracetam, Ginkgo Biloba...



Hình 13: Piracetam

Hình 14: Ginkgo
Biloba

- Các loại thuốc thuộc nhóm thuốc bổ: Bameplex, Arcolife, Fidatop...



- Dịch vụ nhà khách : Tiềm năng du lịch của Đăklăk và dịch vụ Nhà khách của Bamepharm :

Nằm ở khu vực trung tâm của Tây Nguyên, Đắk Lắk có thể mạnh về du lịch văn hóa và du lịch thiên nhiên. Đắk Lắk là nơi cư trú nhiều nhất của các dân tộc Việt Nam, đông nhất là dân tộc Kinh, kế đến là Êđê, Nùng, Tày... Nơi đây cũng chứa đựng rất nhiều giá trị văn hóa vật thể và phi vật thể. Đắk Lắk có kho tàng sử thi phong phú nhất Việt Nam với 292 pho, đã sưu tầm 77 pho (gồm 12 sử thi Êđê và 65 sử thi M'ông). Nổi tiếng nhất là Trường ca Đam San (Klei khan Y Đam San) của dân tộc Êđê do học giả người Pháp - ông Sabatier phát hiện khoảng năm 1920 và công bố lần đầu qua bản Pháp ngữ năm 1927. Một đội công chiêng nổi tiếng của người Đắk Lắk, chỉ có 8 nam và 3 nữ mà họ đã đem tài năng và vốn văn hóa của mình đi biểu diễn khắp nơi trong cả nước Thế giới. Đắk Lắk còn có chiếc ghế Kpan (được làm gỗ nguyên khối) dài nhất Việt Nam. Ghế Kpan là tài sản quý của những gia đình giàu có và uy thế người Êđê. Chiếc Kpan lớn nhất dài 11,46m, dày 8cm, bề mặt 68cm, cao 48cm hiện đang được trưng bày ở Bảo tàng Văn hóa dân tộc tỉnh Đắk Lắk. Nói đến Đăklăk không thể không nhắc đến lễ hội voi ở nơi đây. Lễ hội này được coi là lễ hội voi lớn nhất Việt Nam, với nhiều chú voi thiện chiến đến từ các huyện Buôn Đôn, Ea Súp, Lắk... Đắk Lắk cũng là nơi có đàn voi nhà đông nhất Việt Nam. Không chỉ có những giá trị văn hóa trường tồn mà Đắk Lắk còn là địa phương được hưởng “đặc ân” của thiên nhiên, không địa phương nào trên cả nước có nhiều vườn quốc gia như nơi đây. Vườn Yok Đôn rộng 115.545ha, là nơi duy nhất tại Việt Nam bảo tồn được hệ sinh thái rừng khô (là loại rừng khô và thưa với hơn 500 loài thực vật, 70 loài thú, 200 loài chim. Vườn Chư Yang Sing với 59.267 ha, là một trong những trung tâm của những loài chim đặc hữu. Hệ thống hồ nước ở Đắk Lắk cũng được coi là nhiều nhất Việt Nam: Trên 500 hồ, với 20 hồ chứa trên 1 triệu m³ nước, tiêu biểu là hồ Ea Súp chứa gần 150 triệu m³, hồ Triêk 25 triệu m³... Hồ tự nhiên lớn nhất là hồ Lắk rộng 500ha... Ngoài ra Đăklăk có rất nhiều địa điểm du lịch hấp dẫn như: Khu du lịch sinh thái Buôn Đôn, các thác nước hùng vĩ như DraySáp, Gia

Trường Đại học Hoa
Sen

Long...

Bên cạnh những nét riêng của vùng đất Tây Nguyên, Đắk Lắk còn lưu giữ được những dấu tích lịch sử của thời xưa như: Đình Lạc Giao, nơi in đậm dấu ấn của nền văn hóa người Việt trên mảnh đất cao nguyên. Biệt điện của vị hoàng đế cuối cùng triều Nguyễn – Bảo Đại hay di tích tháp Chăm Yang Prông được xây dựng từ thế kỷ XIV... Những giá trị văn hóa mang đậm bản sắc dân tộc cùng với những “tài nguyên” thiên phú đã tạo cho Đắk Lắk một thế mạnh về du lịch văn hóa và du lịch sinh thái.





ng Kiệt - Tp. Buôn Ma Thuật - Tỉnh Đăklăk

y sản xuất thuốc trong và ngoài nước: Traphaco, Imexpharm,
Giang...



Khách hàng:



Hình 17: Bản đồ tỉnh Đắk Lắk

Hệ thống mạng lưới khách hàng của Công ty bao gồm: Chi nhánh Tỉnh ĐắkNông, Chi nhánh Bắc Banmê và 18 Nhà thuốc doanh nghiệp trung tâm tại các huyện trên địa bàn Tỉnh Đắklăk và Tỉnh ĐắkNông

1. Nhà thuốc doanh nghiệp trung tâm TP. Buôn Ma Thuật

-Địa chỉ : 56 Phan Bội Châu - Tp. Buôn ma Thuật - Tỉnh Đắklăk

-Điện thoại: 050. 855057 - 050. 814313

Tổng số đại lý và các Nhà thuốc liên doanh, liên kết, quốc doanh mà đơn vị quản lý: **86**

2. Nhà thuốc doanh nghiệp trung tâm huyện Easoup

-Địa chỉ : 36 Lạc Long Quân - Thị trấn Easoup - Huyện Easoup-Tỉnh Đắklăk

-Điện thoại: 050. 688154

Tổng số đại lý và các Nhà thuốc liên doanh, liên kết, quốc doanh mà đơn vị quản lý: **12**

3. Nhà thuốc doanh nghiệp trung tâm huyện Buôn Đôn

-Địa chỉ : Thôn Hà Bắc - Xã EaWel - Huyện Buôn Đôn - Tỉnh Đắklăk

-Điện thoại: 050. 789524

Tổng số đại lý và các Nhà thuốc liên doanh, liên kết, quốc doanh mà đơn vị quản lý: **17**

4. Nhà thuốc doanh nghiệp trung tâm huyện EaHleo

-Địa chỉ : Chợ Thị trấn EaHleo - Huyện EaHleo - Tỉnh Đắklăk

-Điện thoại: 050. 777729

Tổng số đại lý và các Nhà thuốc liên doanh, liên kết, quốc doanh mà đơn vị quản lý: **28**

5. Nhà thuốc doanh nghiệp trung tâm huyện CưMgar

-Địa chỉ : Tỉnh lộ 8 - Thị trấn Quảng Phú - Huyện CưMgar - Tỉnh Đắklăk

-Điện thoại: 050. 834324

Tổng số đại lý và các Nhà thuốc liên doanh, liên kết, quốc doanh mà đơn vị quản

6. Nhà thuốc doanh nghiệp trung tâm huyện Krông Buk

-Địa chỉ : 189 Hùng Vương - Thị trấn Buôn Hồ - Huyện Krông Buk -

Tỉnh Đắklăk

-Điện thoại: 050. 872290

Tổng số đại lý và các Nhà thuốc liên doanh, liên kết, quốc doanh mà đơn vị quản lý: **27**

7. Nhà thuốc doanh nghiệp trung tâm huyện Krông Năng

-Địa chỉ : Số 1 khối 2 - Thị trấn Krông Năng - Huyện Krông Năng - Tỉnh Đắklăk

-Điện thoại: 050. 675211

Tổng số đại lý và các Nhà thuốc liên doanh, liên kết, quốc doanh mà đơn vị quản lý: **30**

8. Nhà thuốc doanh nghiệp trung tâm huyện Krông Pak

-Địa chỉ : 249 Giải Phóng - Thị trấn Phước An - Huyện Krông Pak - Tỉnh Đắklăk

-Điện thoại: 050. 521485

Tổng số đại lý và các Nhà thuốc liên doanh, liên kết, quốc doanh mà đơn vị quản lý: **44**

9. Nhà thuốc doanh nghiệp trung tâm huyện Eakar

-Địa chỉ : 125 Nguyễn Tất Thành Thị trấn Eakar- Huyện Eakar - Tỉnh Đắklăk

-Điện thoại: 050. 625182

Tổng số đại lý và các Nhà thuốc liên doanh, liên kết, quốc doanh mà đơn vị quản lý:

10. Nhà thuốc doanh nghiệp trung tâm huyện MĐrăk

-Địa chỉ : 111 Nguyễn Tất Thành - Thị trấn MĐrăk - Huyện MĐrăk -

Trường Đại học Hoa
Sen

Tỉnh Đắk Lắk

-Điện thoại: 050. 731332

Tổng số đại lý và các Nhà thuốc liên doanh, liên kết, quốc doanh mà đơn vị quản lý: **8**

11. Nhà thuốc doanh nghiệp trung tâm huyện Krông Ana

-Địa chỉ : 155 Nơ Trang Ghur - Thị trấn Buôn Trấp - Huyện Krông Ana -
Tỉnh Đắklăk

-Điện thoại: 050. 637043

Tổng số đại lý và các Nhà thuốc liên doanh, liên kết, quốc doanh mà đơn vị quản lý: **30**

12. Nhà thuốc doanh nghiệp trung tâm huyện Krông Bông

-Địa chỉ : Tổ dân phố 5 - Thị trấn Krông Kmar - Huyện Krông Bông -
Tỉnh Đắklăk

-Điện thoại: 050. 732283

Tổng số đại lý và các Nhà thuốc liên doanh, liên kết, quốc doanh mà đơn vị quản lý: **11**

13. Nhà thuốc doanh nghiệp trung tâm huyện Lắk

-Địa chỉ : Trung tâm thị trấn Liên Sơn - Huyện Lắk - Tỉnh Đắklăk

-Điện thoại: 050. 586198

Tổng số đại lý và các Nhà thuốc liên doanh, liên kết, quốc doanh mà đơn vị quản lý: **12**

14. Nhà thuốc doanh nghiệp trung tâm huyện Krông Nô

-Địa chỉ : Tổ 4 - Thị trấn ĐăkMâm - Huyện Krông Nô - Tỉnh ĐắkNông

-Điện thoại: 050. 584103

Tổng số đại lý và các Nhà thuốc liên doanh, liên kết, quốc doanh mà đơn vị quản

15. Nhà thuốc doanh nghiệp trung tâm huyện CưJút

-Địa chỉ : Số 1 khối 12 - Thị trấn EaTling- Huyện CưJút - Tỉnh ĐắkNông

-Điện thoại: 050. 882274

Tổng số đại lý và các Nhà thuốc liên doanh, liên kết, quốc doanh mà đơn vị quản lý: **12**

16. Nhà thuốc doanh nghiệp trung tâm huyện ĐăkMil

-Địa chỉ : 49 Nguyễn Tất Thành - Thị trấn ĐăkMil- Huyện ĐăkMil -
Tỉnh ĐắkNông

-Điện thoại: 050. 741370

Tổng số đại lý và các Nhà thuốc liên doanh, liên kết, quốc doanh mà đơn vị quản lý: **9**

17. Nhà thuốc doanh nghiệp trung tâm huyện ĐăkRlấp

-Địa chỉ : 24 Nơ Trang Long - Thị trấn Kiến Đức - Huyện ĐăkRlấp -
Tỉnh ĐắkNông

-Điện thoại: 050. 648123

Tổng số đại lý và các Nhà thuốc liên doanh, liên kết, quốc doanh mà đơn vị quản lý: **13**

18. Đại lý huyện ĐăkRlấp và huyện ĐăkGlong (Thuộc tỉnh ĐắkNông): 10

Đối thủ cạnh tranh: Một số đối thủ cạnh tranh của BAMEPHARM:

1. CÔNG TY CỔ PHẦN PYMEPHARCO: Được thành lập năm 1998 có trụ sở chính tại Phú Yên và chi nhánh tại thành phố Hồ Chí Minh, Hà Nội, Quảng Ngãi,.... Là công ty chuyên sản xuất, nhập khẩu và phân phối thuốc.
2. CÔNG TY CỔ PHẦN DƯỢC HẬU GIANG: có trụ sở đặt tại thành phố Cần Thơ. Là một công ty lớn và có danh tiếng về sản xuất và phân phối thuốc tại Việt Nam.

Tình hình kinh doanh/hoạt động trong thời gian gần đây:

Trong năm vừa qua công ty đã có một số hoạt động tiêu biểu như:

- Tập đoàn Traphaco trở thành đại cổ đông của công ty với 51% cổ phiếu.
- Lợi nhuận sau thuế của công ty năm nay đạt 3,837 tỷ đồng giảm 1,831 tỷ đồng so với năm ngoái.
- Ngày 27/08/2012, Quyết định cử đại diện phần vốn mua cổ phần của Bệnh viện mắt Tây Nguyên với số vốn 500.000.000 đồng.
- Hội đồng quản trị DBM đồng ý với phương án chào mua 343040 cổ phiếu DBM do Traphaco đề xuất.

**2. CHI NHÁNH – NHÀ THUỐC DOANH NGHIỆP TRUNG TÂM
HUYỆN KRÔNG ANA**

- Địa chỉ : 155 Nơ Trang Ghur - Thị trấn Buôn Tráp - Huyện Krông Ana
- Tỉnh Đắk Lắk

Trường Đại học Hoa
Sen

- Điện thoại: 0500. 3637043

- Tổng số đại lý và các Nhà thuốc liên doanh, liên kết, quốc doanh mà đơn vị quản lý: **30**

2.1. Mục tiêu hoạt động

Mục tiêu hoạt động của Chi nhánh –Nhà thuốc doanh nghiệp trung tâm huyện Krông Ana là tạo điều kiện thuận lợi hơn cho việc giao dịch mua bán giữa khách hàng thuộc khu vực huyện Krông Ana với công ty, từ đó xây dựng mối quan hệ lâu dài giữa khách hàng thân thiết với công ty.

Ngoài ra việc thành lập chi nhánh cũng giúp cho công ty quản lý dễ dàng và có hiệu quả hơn ở từng khu vực.

2.2. Cơ cấu tổ chức

Chi nhánh bao gồm:

- 1 kho thuốc đạt tiêu chuẩn GPS.
- 1 văn phòng .
- 1 quầy thuốc.

Chi nhánh có tổng cộng 3 nhân viên bao gồm:

- 1 cán bộ quản lý.
- 1 nhân viên kế toán.
- 1 nhân viên trực quầy thuốc kiêm quản lý kho.

Ngoài ra còn có:

- 2 nhân viên thực tập chuyên ngành Dược.

CÔNG VIỆC THỰC TẬP

1. MỤC TIÊU THỰC TẬP

- **Mục tiêu 1:** Vận dụng tốt những kiến thức đã học để hoàn thành tốt nhất có thể những công việc được giao.
- **Mục tiêu 2:** Làm quen với môi trường doanh nghiệp, nơi mà mỗi người cần nghiêm chỉnh chấp hành các quy định của công ty và tinh thần trách nhiệm cao độ khi làm việc.
- **Mục tiêu 3:** Rèn luyện các kỹ năng mềm trong thực tế làm việc như kỹ năng giao tiếp, kỹ năng xử lý tình huống thông qua việc giao tiếp với khách hàng.

2. CÁC CÔNG

VIỆC BỘ PHẬN

THỰC TẬP

❖ Quản lý chi nhánh:

Công việc của quản lý chi nhánh:

1. Tổng hợp và gửi yêu cầu chuyển hàng hóa (thuốc) từ kho của công ty về kho của quầy thuốc thông qua phần mềm máy tính của công ty.
2. Kiểm tra báo cáo doanh thu chi tiết hàng tháng và gửi về công ty để tổng hợp.
3. Lập hợp đồng với từng đại lý, quầy thuốc về doanh thu cam kết vào đầu năm và thanh lý hợp đồng vào cuối năm.

4. Nhận thông báo từ công ty và thông báo cho các đại lý, quầy thuốc về các chương trình khuyến mãi, hội nghị khách hàng...

❖ Nhân viên trực quầy thuốc kiêm quản lý kho

Công việc của nhân viên trực quầy thuốc kiêm quản lý kho:

1. Bán lẻ thuốc.
2. Kiểm kê thuốc tồn cuối tháng của quầy thuốc và của kho.
3. Lập danh sách những loại thuốc đã hết và thông báo cho cán bộ quản lý chi nhánh.
4. Nhập kho và kiểm kê hàng hóa (thuốc) khi hàng được chuyển về từ công ty.

❖ Nhân viên kế toán:

Công việc của nhân viên kế toán:

1. Quản lý thu chi: tiền lương của nhân viên, thu chi trong tháng của quầy thuốc...
2. Lập sổ chi tiết về loại thuốc và số lượng của từng đại lý, quầy thuốc trong phạm vi quản lý của chi nhánh.
3. Lập phiếu xuất kho và xuất hóa đơn hóa trị gia tăng giao cho khách hàng sau khi xuất kho hàng cho khách hàng.
4. Lập báo cáo chi tiết về doanh thu hàng tháng.

CÁC CÔNG VIỆC ĐÃ LÀM:

2.1 Xếp hàng (thuốc và vật dụng y tế) vào kho

- Cách thực hiện: sau khi dỡ các thùng hàng từ xe vận chuyển xuống, khai thùng và xếp ngay ngắn theo từng loại thuốc để cô nhân viên trực quầy thuốc kiểm quản lý kho kiểm kê hàng hóa và xác nhận vào phiếu xuất kho kiêm chuyển kho nội bộ. Sau đó xếp từng loại thuốc vào theo đúng vị trí trong kho.
- Khó khăn ban đầu: Có rất nhiều tên thuốc khó nhớ và ban đầu vẫn chưa nắm rõ được vị trí trong kho nên phải nhiều lần hỏi các anh chị phải xếp vào đâu.
- Kinh nghiệm: Sau một thời gian làm công việc này, tôi rút ra được số kinh nghiệm như sau:
 - ☐ Xếp hàng vào vị trí đó khi đã chắc chắn, nếu không nên hỏi lại cho rõ vì nếu xếp nhầm sẽ gây ra khó khăn sau này khi người khác vào kho lấy hàng.
 - ☐ Khi xếp hàng, xếp những hộp hoặc lọ thuốc còn tồn lại ra ngoài vì chúng gần tới ngày hết hạn hơn.
- Kết quả đạt được: sau 1 tháng đầu tiên, tuy chưa nhớ được hết tên thuốc nhưng tôi đã nắm được sơ bộ được vị trí của chúng ở trong kho.

2.2. Xuất thuốc từ kho cho khách hàng

- Cách thực hiện: Sau khi yêu cầu khách hàng điền thông tin về loại thuốc và số lượng cần mua vào giấy, dựa theo đó và lấy thuốc cho khách hàng. Sau đó giao cho nhân viên kế toán lập phiếu xuất kho và xuất hóa đơn giá trị gia tăng giao cho khách hàng.
- Khó khăn ban đầu: xếp thuốc nhầm vị trí

- Kinh nghiệm:

- ☐ Nếu khách hàng yêu cầu loại thuốc đã hết trong kho, nên yêu cầu khách hàng để lại số điện thoại để liên lạc lại khi có hàng đợt sau về.
- ☐ Nếu không nhớ rõ vị trí thuốc thì nên hỏi để tránh mất thời gian của khách hàng.
- ☐ Nếu số lượng còn lại trong kho không đủ với số lượng yêu cầu của khách hàng thì nên hỏi lại quản lý kho xem nên xuất bao nhiêu vì cần để lại một số lượng nhất định để dự trữ khi cần thiết.
- ☐ Khi xếp thuốc vào thùng, nên xếp những loại nặng dưới đáy thùng, những loại nhẹ xếp lên trên.

2.3. Học cách nghe và nói chuyện qua điện thoại

- Cách thực hiện:

Một số khách hàng sẽ không trực tiếp đến lấy hàng mà gọi điện tới để yêu cầu chuyển hàng tới cho họ. Khi nhận điện thoại của khách hàng, phải lấy những thông tin cần thiết như: tên thuốc, số lượng thuốc, tên người nhận hàng, số điện thoại, địa chỉ, khi nào nhận hàng và thời gian thanh toán...Sau đó đóng gói và vận chuyển tận nơi kèm theo phí vận chuyển.

- Khó khăn ban đầu:

- ☐ Một số tên thuốc rất dài và khó nhớ, không nghe rõ được khách hàng nói gì nên đôi khi bị nhầm lẫn.
- ☐ Đôi khi có một số loại thuốc đã hết trong kho và chưa được bổ sung nên phải gọi lại cho khách hàng để giải thích.

Trường Đại học Hoa
Sen

- ☐ Lấy sót thông tin từ khách hàng.

- Kinh nghiệm:

- ☐ Nên nhắc máy sau khi dứt tiếng reng.
- ☐ Đầu tiên giới thiệu tên công ty, tên chi nhánh.
- ☐ Viết ra một mảnh giấy tất cả những thông tin cần lấy từ khách hàng để tránh bị sót.
- ☐ Khi lấy thông tin về tên và số lượng thuốc, nếu chưa rõ thì nên hỏi kỹ lại khách hàng để tránh nhầm lẫn.
- ☐ Cuối cùng cảm ơn khách hàng về sự tín nhiệm dành cho công ty.

2.4 Soạn thảo hợp đồng mới cho khách hàng từ thông tin lưu trữ

- Cách thực hiện:

Dựa vào hợp đồng cũ năm trước để soạn thảo ra một bản hợp đồng mới vào đầu năm cho từng khách hàng theo từng chỉ tiêu mà khách hàng đã đăng kí. Ngoài ra còn kèm theo bản thanh lý hợp đồng của năm trước.

- Kinh nghiệm:

- ☐ Đánh dấu vào danh sách khách hàng khi soạn xong một hợp đồng để tránh bị lặp lại.
- ☐ Vì sẽ có sự thay đổi nhỏ của thông tin khách hàng như: số hiệu giấy chứng nhận quyền kinh doanh thuốc, chuyển đổi từ đại lý sang quầy thuốc hay nhà thuốc nên trước tiên hãy nhờ các anh chị khác đánh dấu vào danh sách.

NHẬN XÉT VÀ ĐÁNH GIÁ BẢN THÂN

1. Nhận xét

Sau 2 tháng làm việc tại chi nhánh – nhà thuốc doanh nghiệp trung tâm huyện Krông Ana, tôi nhận thấy mình đã hoàn thành tương đối tốt những công việc được giao. Mặc dù những công việc đó không gần với chuyên ngành của tôi là Tài chính doanh nghiệp và còn gặp phải một số khó khăn nhưng tôi đã có những trải nghiệm quý báu về tác phong làm việc trong một tập thể, những bài học thực tế bổ ích. Ngoài ra việc giao tiếp hàng ngày với đồng nghiệp và khách hàng đã giúp tôi rèn luyện thêm những kỹ năng mềm như kỹ năng giao tiếp, kỹ năng xử lý tình huống...

2. Thuận lợi và khó khăn

Thuận lợi:

- Những kiến thức căn bản về nghiệp vụ tin học văn phòng, Ngoại ngữ - khoa học xã hội... cùng các kỹ năng mềm như kỹ năng giao tiếp, kỹ năng xử lý tình huống, quản lý thời gian... được học ở trường Đại học Hoa Sen đã giúp tôi rất nhiều trong việc hoàn thành những công việc được giao.
- Nhận được sự hướng dẫn nhiệt tình của cô chú, anh chị trong nhà thuốc mỗi khi gặp khó khăn khi thực hiện công việc.

Khó khăn:

- Gặp khó khăn với tên của các loại thuốc.
- Đôi khi gặp phải khách hàng khó tính và có thái độ gay gắt, đến mức phải nhờ bác quản lý ra mặt để xử lý.

3. *Đánh giá*

Sau tám tuần thực tập tại nhà thuốc doanh nghiệp trung tâm huyện Krông Ana, với tất cả sự cố gắng và kiến thức đã tích lũy được, tôi đã học hỏi và quan sát công việc của mọi người xung quanh, cũng như hoàn thành tốt những công việc được giao. Tôi đã đạt được những mục tiêu do mình đề ra là:

- **Mục tiêu 1:** Vận dụng tốt những kiến thức đã học để hoàn thành tốt nhất có thể những công việc được giao.
- **Mục tiêu 2:** Làm quen với môi trường doanh nghiệp, nơi mà mỗi người cần nghiêm chỉnh chấp hành các quy định của công ty và tinh thần trách nhiệm cao độ khi làm việc.
- **Mục tiêu 3:** Rèn luyện các kỹ năng mềm trong thực tế làm việc như kỹ năng giao tiếp, kỹ năng xử lý tình huống thông qua việc giao tiếp với khách hàng.

KẾT LUẬN

Kết thúc đợt thực tập nhận thức theo thời gian quy định của nhà trường cũng là kết thúc quá trình làm việc cũng như học tập của tôi ở chi nhánh – nhà thuốc doanh nghiệp trung tâm huyện Krông Ana. Bằng những kiến thức, những kỹ năng đã được học ở trường Đại học Hoa Sen cùng với sự giúp đỡ tận tình của cô bác, anh chị tại quầy thuốc tôi đã hoàn thành được những mục tiêu ban đầu đề ra. Ngoài ra còn tích lũy thêm được những kinh nghiệm quý báu có ích cho công việc sau này của tôi.

Đây cũng là nền tảng cho đợt thực tập sau – Thực tập tốt nghiệp khi chúng tôi bước vào năm thứ tư. Đợt thực tập nhận thức này giúp tôi có thêm tự tin để thực hiện tốt đợt thực tập tốt nghiệp sau này và hoàn thành khóa học chuyên ngành Tài chính doanh nghiệp ở trường đại học Hoa sen.

PHỤ LỤC

Trích dẫn nguồn:

<http://bamepharm.com.vn>