

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐỒNG THÁP
TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ ĐỒNG THÁP



GIÁO TRÌNH

MÔ ĐUN: NGHIỆP VỤ BÁN HÀNG TRỰC TUYẾN
NGÀNH, NGHỀ: QUẢN TRỊ BÁN HÀNG
TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

*(Ban hành kèm theo Quyết định Số: /QĐ-CĐCD-ĐT ngày tháng năm...2017
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng nghề Đồng Tháp)*

Đồng Tháp, năm 2017

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh sẽ bị nghiêm cấm.

TaiLieu.vn

LỜI GIỚI THIỆU

Giáo trình Nghiệp vụ bán hàng trực tuyến (online) được biên soạn và giảng dạy trình độ trung cấp nghiệp vụ bán hàng tại trường cao đẳng cộng đồng Đồng Tháp. Giáo trình được biên soạn dựa trên thực tiễn hoạt động bán hàng online tại thời điểm biên soạn và trong điều kiện áp dụng cho tỉnh Đồng Tháp.

Giáo trình có 3 chương:

Bài 1: Tổng quan về bán hàng trực tuyến

Bài 2: Bán hàng trực tuyến qua các sàn thương mại điện tử

Bài 3: Bán hàng trực tuyến qua mạng xã hội

Tác giả xin chân thành cảm ơn các sàn thương mại điện tử Lazada, Shopee, Tiki đã hỗ trợ thông tin biên soạn giáo trình này.

Đồng Tháp, ngày 10 tháng 10 năm 2017

Tham gia biên soạn

Chủ biên Trần Anh Điền

MỤC LỤC



	TRANG
1. Lời giới thiệu	1
2. <i>Bài 1</i> : Tổng quan về bán hàng trực tuyến	4
3. <i>Bài 2</i> : Bán hàng trực tuyến qua các sàn thương mại điện tử	6
4. <i>Bài 3</i> : Bán hàng trực tuyến qua mạng xã hội	22
5. Tài liệu tham khảo	30

TaiLieu.vn

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC/MÔ ĐUN

Tên mô đun: NGHIỆP VỤ BÁN HÀNG TRỰC TUYẾN.

Mã mô đun: CKT510.

Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của mô đun:

- Vị trí: Là mô-đun chuyên ngành bắt buộc trong chương trình đào tạo trung cấp nghiệp vụ bán hàng, được giảng dạy sau khi sinh viên đã học xong các MH/MĐ cơ sở ngành.
- Tính chất: Thông qua môn học giúp học sinh củng cố hình thành kỹ năng bán hàng trực tuyến. Tạo điều kiện cho sinh viên biết cách ứng dụng những kiến thức đã học vào hoàn cảnh thực tế sản xuất kinh doanh.
- Ý nghĩa và vai trò của mô đun: Giúp sinh viên hình thành một trong những kỹ năng cốt lõi của nghề bán hàng.

Mục tiêu của mô đun:

- Về kiến thức:
 - + Trình bày được các phương pháp bán hàng online phổ biến hiện nay
- Về kỹ năng:
 - + Thực hiện được việc bán hàng trên các sàn thương mại điện tử lazada, tiki, shopee và các mạng xã hội thông dụng.
- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:
 - + Có ý thức tích cực, chủ động trong quá trình học tập và làm việc.
 - + Có đạo đức lương tâm nghề nghiệp, có ý thức tổ chức kỷ luật, sức khỏe giúp cho người học sau khi tốt nghiệp có khả năng tìm kiếm việc làm tại các Doanh nghiệp.

Nội dung của mô đun:

BÀI 1: TỔNG QUAN VỀ BÁN HÀNG TRỰC TUYẾN

Mã Bài: MĐ 16-01

Giới thiệu:

Bài học này cung cấp cho học sinh những kiến thức tổng quan về bán hàng trực tuyến.

Mục tiêu:

Sau khi học xong bài này người học có thể trình bày được khái niệm về bán hàng trực tuyến là gì, phân tích được ưu, nhược điểm của bán hàng online, trách nhiệm và mục tiêu của bán hàng online, kỹ năng cần có trong bán hàng online.

Nội dung chính:

1. Khái niệm bán hàng online

Bán hàng với hình thức online là các cá nhân hay doanh nghiệp muốn bán một sản phẩm/ dịch vụ của mình thông qua Internet. Bạn có sản phẩm hay dịch vụ tốt muốn đưa sản phẩm/dịch vụ của mình lên Internet .

Tuy nhiên không chỉ đơn giản là bạn chỉ việc đưa sản phẩm của mình lên mạng đó là bán hàng online, mà nó còn phải có sự tương tác giữa kẻ bán và người mua, có những chiến lược bán hàng hiệu quả.

2. Ưu điểm và nhược điểm khi tham gia môi trường online

+ Ưu điểm của các doanh nghiệp khi tham gia bán hàng trực tuyến:

- Cung cấp thông tin về doanh nghiệp, sản phẩm nhanh, gọn và tiết kiệm thời gian cho khách hàng.
- Giúp khách hàng so sánh dễ dàng sản phẩm cần mua: điều này đối với trực tiếp là rất khó. Và quan trọng là khách hàng dễ mua hàng hơn.
- Thương hiệu, sản phẩm được lan truyền rộng, khắp nơi trên mạng xã hội (nếu doanh nghiệp cung cấp sản phẩm chất lượng tốt)
- Bán hàng ở khắp mọi nơi không bị giới hạn về mặt địa lý.
- Tiết kiệm được các chi phí quảng cáo, thuê mặt bằng.
- Giúp doanh nghiệp sáng tạo, cạnh tranh trên thị trường online không liệt

+ Nhược điểm:

Có rất nhiều lo ngại khi doanh nghiệp tham gia bán hàng trực tuyến:

- Vấn đề bảo mật: Tất cả đều được thực hiện qua mạng, giao dịch, mua bán sản phẩm. Mà bảo mật trên mạng vẫn chưa thật sự an toàn
- Nếu doanh nghiệp của bạn không thật sự uy tín thì khách hàng không thể biết họ đang giao dịch với ai, thiếu lòng tin
- Khách hàng lo ngại sản phẩm mình nhận được khi mua Online không đúng với thực tế mong muốn.
- Các hình thức thanh toán khó sử dụng, nhiều bước khiến khách hàng dễ bỏ cuộc

Hầu hết thói quen mua sắm online của người dùng là thấy mặt hàng đẹp, hợp nhu cầu là mua. Với thời đại Internet phát triển người dùng thích ngồi tại chỗ mua hàng hơn là ra ngoài cửa hàng. Vì thế việc nhận định những ưu điểm và nhược điểm trong kinh doanh online là điều rất cần thiết. Thêm vào đó là các doanh nghiệp nên biết trách nhiệm và mục tiêu của mình để bước vào cuộc chiến tranh khốc liệt này.

3. Trách nhiệm và mục tiêu

+ Trách nhiệm của doanh nghiệp bán hàng online:

- Đảm bảo sản phẩm của mình đạt chất lượng tốt nhất, cung cấp đúng sản phẩm và dịch vụ của mình
- Chăm sóc và tư vấn cho khách hàng lựa chọn các sản phẩm ưng ý nhất
- Đảm bảo mọi hoạt động của khách hàng khi đặt mua sản phẩm nhanh, dễ dàng nhất
- Giao sản phẩm đến tận tay khách hàng với các chế độ hậu mãi tốt nhất

+ Mục tiêu:

Cùng với trách nhiệm từ chính bản thân doanh nghiệp đến các khách hàng để đảm bảo một mục tiêu duy nhất đó chính là tăng doanh số bán hàng, tăng uy tín và niềm tin vào thương hiệu doanh nghiệp

4. Kỹ năng cần có trong bán hàng online

Không chỉ cần vốn mà bạn cần phải có những kiến thức mềm. Đối với những người mới tham gia vào thị trường online thì kỹ năng là điều rất cần thiết, nó thật sự quan trọng để tạo dựng cộng đồng trong môi trường online:

- Kiến thức thị trường: Đối với sản phẩm và dịch vụ mà bạn bán và quảng cáo thì bạn phải hiểu: "Khách hàng là ai?, đối thủ cạnh tranh là ai? và bạn là ai?"

- Công cụ để bán hàng online: hay nói cách khác đó chính là các kênh bán hàng của bạn: bạn phải hiểu rõ Online không phải trưng bày sản phẩm của bạn trên cửa hàng, hay treo bạt quảng bá nữa mà nó là Internet, làm thế nào để khách hàng biết được sản phẩm của bạn trên Internet

Các công cụ bạn cần biết là : Website, Seo, Mạng xã hội, Email marketing, Blog, Diễn đàn, các hình thức quảng cáo online.

- Lắng nghe và tư vấn: Nói đơn giản là bạn luôn phải giải đáp mọi thắc mắc, ý kiến của khách hàng về sản phẩm của mình. Đây là kỹ năng cần có vì nó đem lại niềm tin và ấn tượng rất lớn với khách hàng.

- Nguồn lực triển khai: Tại sao nguồn lực là một kỹ năng? Vì bán hàng online không chỉ đơn giản là ngồi trước máy tính, chờ khách hàng mua hàng và lấy tiền. Có rất nhiều thứ phải làm, bạn cần có kỹ năng lựa chọn đội ngũ luôn sẵn sàng biến sản phẩm thành tiền một cách khéo léo từ khách hàng

- Xây dựng mối quan hệ: Mối quan hệ cộng đồng là cực kỳ quan trọng. Việc duy trì và mở rộng các mối quan hệ là chìa khóa thành công của bán hàng online, nó sẽ giúp bạn có nhiều khách hàng tiềm năng hơn nữa để công việc bạn đạt hiệu quả cao.

BÀI 2: BÁN HÀNG TRỰC TUYẾN QUA CÁC SÀN THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

Mã Bài: MĐ 16-02

Giới thiệu:

Bài học này giúp học sinh hình thành kỹ năng bán hàng qua sàn thương mại điện tử lazada, shopee, tiki.

Mục tiêu:

Sau khi học xong bài này, học sinh có thể bán hàng qua các sàn thương mại điện tử lazada, shopee, tiki.

Nội dung chính:

1. Bán hàng trên lazada:

1.1. Điều kiện bán hàng trên Lazada

Điều kiện kinh doanh trên Lazada gần như rất đơn giản, bất kỳ cá nhân, hộ kinh doanh hay doanh nghiệp đều có thể bán hàng trên Lazada.

Tùy vào thông tin bạn có mà sẽ phải chuẩn bị các giấy tờ cần thiết như dưới đây:

Đối với hộ kinh doanh và doanh nghiệp, bạn sẽ cần:

- Giấy phép đăng ký kinh doanh của công ty kèm mã số thuế
- Số tài khoản ngân hàng của công ty (để thực hiện các giao dịch cần thiết)
- Giấy phép hoạt động của công ty (để chứng thực công ty bạn hoạt động rõ ràng, minh bạch)

Đối với kinh doanh cá nhân, bạn chỉ cần cung cấp CMND/CCCD và tài khoản ngân hàng là đủ.

1.2. Các bước đăng ký

Ba bước để bạn hoàn tất quá trình đăng ký bán hàng trên Lazada:

Bước 1: Đăng ký và xác nhận tài khoản thành công

Bước 2: Hoàn thành khóa học bán hàng đầu tiên

Bước 3: Tạo thành công ít nhất 1 sản phẩm mới

1.3. Tạo tài khoản bán hàng Lazada

Trước tiên để bán được hàng trên Lazada cần có tài khoản bán hàng, truy cập ngay kênh người bán hàng trên Lazada và bấm Đăng ký ngay.

Bước 1: Tạo tài khoản

Trên màn hình sẽ hiển thị mẫu đăng ký bán hàng trên Lazada, hoàn tất những thông tin Lazada yêu cầu. Có thể lựa chọn loại hình kinh doanh phù hợp và cung cấp thông tin cần thiết bao gồm: Số điện thoại, Tên gian hàng, Email, Mật khẩu,... sau đó chọn Xác nhận để hoàn tất điền form.

Một số lưu ý khi tạo tài khoản bán hàng Lazada:

Đăng ký loại hình kinh doanh: Nếu đăng ký dưới dạng cá nhân thì chỉ cần chứng minh nhân dân hoặc căn cước công dân là được, tuy nhiên nếu bạn đăng ký loại hình hộ kinh doanh hay doanh nghiệp thì sẽ cần giấy phép kinh doanh và mã số thuế. Việc đăng ký với tư cách cá nhân thì có hạn chế là bạn sẽ không sử dụng được dịch vụ Fulfillment by Lazada (FBL) cũng như không đăng ký làm gian hàng chính hãng được.

Đặt tên gian hàng: chỗ này hãy điền theo tên cửa hàng hay thương hiệu doanh nghiệp.

Số điện thoại và email: hãy điền số điện thoại và email chính mà bạn đang dùng vì người bán sẽ cần dùng nó để đăng nhập bán hàng và giải quyết những vấn đề phát sinh sau này trong quá trình bán hàng.

Bước 2: Điền thông tin bán hàng

Các thông tin về gian hàng phải được điền tuyệt đối chính xác bao gồm:

Tên chủ gian hàng, Số chứng minh thư (đối với hình thức kinh doanh cá nhân) hoặc Tên công ty, Mã số GPĐKKD, Mã số thuế (nếu là doanh nghiệp/hộ kinh doanh)

Thông tin cửa hàng

Địa chỉ kinh doanh

Địa chỉ kho

Thông tin Tài khoản ngân hàng để nhận thanh toán

Đăng ký bán hàng trên Lazada

Lưu ý:

Địa chỉ kho chính là nơi nhà vận chuyển sẽ tới nhận hàng, bạn hãy điền chính xác và chi tiết để tránh tình trạng ảnh hưởng quá trình giao nhận.