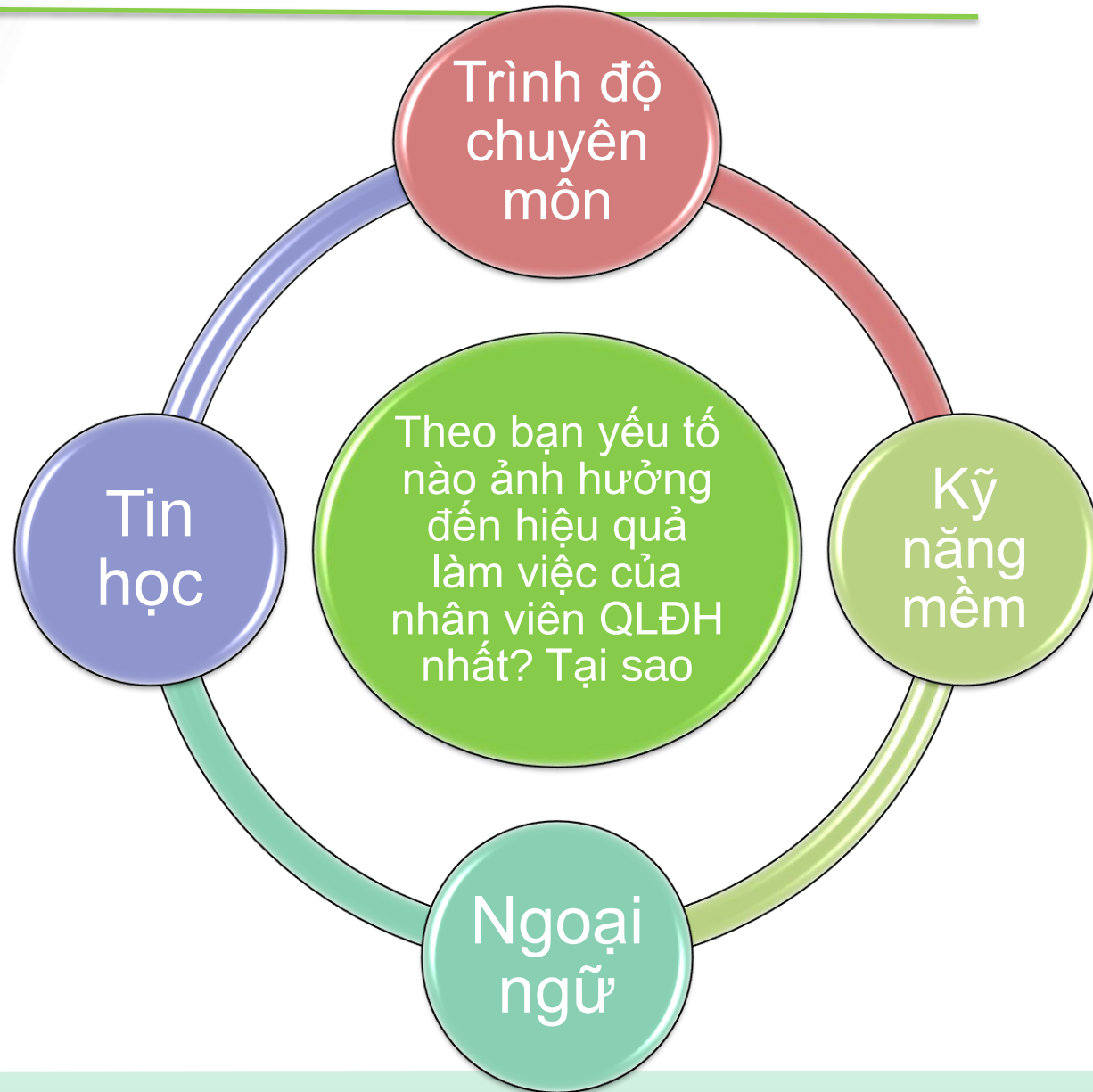


KIỂM TRA BÀI CŨ



TRƯỜNG CĐ LÝ TỰ TRỌNG TP.HCM

KHOA MAY THỜI TRANG

Môn: QUẢN LÝ ĐƠN HÀNG

Chương 2: TRIỂN KHAI CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN QLĐH



GV: Nguyễn Thị Hiền

MỤC TIÊU



- **Kiến thức:** Trình bày được các thông tin trong quản lý đơn hàng, cách kiểm soát và truyền đạt các thông tin
- **Kỹ năng:** Có kỹ năng đàm phán thương lượng với khách hàng
- **Thái độ:** tích cực, nghiêm túc, ham học hỏi

NỘI DUNG



Kiểm soát và truyền đạt thông tin

1. Thông tin trong quản lý đơn hàng
2. Kiểm soát và truyền đạt thông tin



Làm việc với khách hàng

1. Cách thức tiếp cận khách hàng
2. Khách hàng đánh giá doanh nghiệp
3. Trao đổi thông tin đơn hàng

I. Kiểm soát và truyền đạt thông tin



1. Thông tin trong công tác QLĐH

- Thông tin chung về khách hàng, nhà cung cấp NPL, đơn vị gia công:
 - Tên công ty, địa chỉ, số đt liên lạc, số fax, người liên hệ
 - Thương hiệu, dòng sản phẩm, quy mô, năng lực sản xuất
 - Kênh phân phối, thâm niên hoạt động

VD: Thông tin về công ty Việt Tiến



Tên doanh nghiệp : TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN MAY VIỆT TIẾN

Tên tiếng Anh : VIETTIEN GARMENT CORPORATION

Tên viết tắt : VTEC

Địa chỉ : 7 Lê Minh Xuân, Phường 7, Quận Tân Bình, Thành phố Hồ Chí Minh

Điện thoại : (84-8) 38640800 – Fax : (84-8) 38645085 – Email : vtec@hcm.vnn.vn

Người đại diện theo pháp luật : Ông Bùi Văn Tiến — Chức danh : Tổng Giám Đốc

Lĩnh vực kinh doanh :

- Sản xuất quần áo các loại;
- Dịch vụ xuất nhập khẩu, vận chuyển giao nhận hàng hóa;
- Sản xuất và kinh doanh nguyên phụ liệu ngành may; máy móc phụ tùng và các thiết bị phục vụ ngành may công nghiệp; thiết bị điện âm thanh và ánh sáng
- Kinh doanh máy in, photocopy, thiết bị máy tính; các thiết bị, phần mềm trong lĩnh vực máy vi tính và chuyển giao công nghệ; điện thoại, máy fax, hệ thống điện thoại bàn; hệ thống điều hoà không khí và các phụ tùng (dân dụng và công nghiệp); máy bơm gia dụng và công nghiệp;
- Kinh doanh cơ sở hạ tầng đầu tư tại khu công nghiệp;
- Đầu tư và kinh doanh tài chính;
- Kinh doanh các ngành nghề khác theo quy định của pháp luật.

Tiêu chuẩn hệ thống :

- Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001 – 2015, giấy chứng nhận số 38111312004, được cấp bởi Intertek
- Chứng nhận SA 8000, giấy chứng nhận : SA 591551, được cấp bởi BSI WRAP, giấy chứng nhận 4118, được cấp bởi tổ chức WRAP
- Tiêu chuẩn thực hành tốt 5S



ÔNG BÙI VĂN TIẾN
TỔNG GIÁM ĐỐC

I. Kiểm soát và truyền đạt thông tin



1. Thông tin trong công tác QLĐH

- Thông tin về quy trình thực hiện đơn hàng: hướng dẫn chi tiết các yêu cầu cụ thể cho từng giai đoạn thực hiện đơn hàng.
- Thông tin về đơn đặt hàng: mô tả sản phẩm, chi tiết số lượng đơn hàng, bảng màu, ngày xuất hàng....
 - Yêu cầu phát triển mẫu mới: phát triển cho mùa nào, tên mẫu, ngày gửi
 - Rập mẫu: dập cho size cơ bản

VD: Bảng số lượng đơn hàng



	BẢNG TỔNG HỢP SIZE BREAKDOWN (SIZE BREAKDOWN SUMMARY)							
NHÀ MÁY MAY JE								
Mã số: TC02								
Khách hàng (Buyer):	CHICOS - MAST		Mã hàng: (Style #)		14C00831		N	
Lot	5		(Description)		QUẦN DÀI		(U	
Màu Color	PO	Giàng Inseam	SIZE					
			00	0	.5	1	1.5	2
Caspian wash	4501423570	REG	35	58	76	92	106	97
Caspian wash	4501423570	SH	52	86	115	137	161	146

I. Kiểm soát và truyền đạt thông tin



1. Thông tin trong công tác QLĐH

- Bảng code màu và tên màu: bảng bao gồm những gam màu, tên màu của NPL mà khách hàng muốn phát triển
- Tài liệu kỹ thuật: hình vẽ mô tả mẫu, chi tiết quy cách may, cấu trúc sản phẩm, yêu cầu tiêu chuẩn chất lượng NPL, bảng thông số kích thước...
- Các kết quả kiểm định chất lượng NPL

VD: Bảng HDSD nguyên phụ liệu

Style: 232-14C00831: JASMINE WASH

ITEM	CODE	USING PLACE	ITEM	CODE	USING PLACE	ITEM	CODE	USING PLACE	ITEM	CODE	USING PLACE			
MAIN FABRIC	Denim 647.V76.6J2	Body (Thân chính)	POCKET FABRIC	TC 80/20 White	Front Pocket	INTERLINING	PCC CH88	Fuse both sides of WB	INTERLINING	Vilene KD-9441	Fuse at Center front of WB Ep tại 2 đầu lung			
														
ZIPPER	560 ANTIQUE SILVER		CLEAR ELASTIC TAPE white EL6010			Top edge of WB	T105	Astra C2374	Topstitch					
							T60	Astra C2374	Understitch Overlock, Bartack					
BUTTON	PL-S43 (27L) (Metal) Anti Brass	at CF	FACTORY ID LABEL Satin label White			Behind care label								
							T27	Astra C2374	C2374-T300 Tim Khuy					
MAIN LABEL	CHO-001276-WL	at center WB	Care/ content label	CHO-001276-WL	Joker Tag CHO-001283-JT	At Back WB	T27	Astra C9332	Attach Main label					
							T60	Astra White	Pocket bag					
PRICE TAG	Attached to back of Care													
Date: 21/10/13 APPROVED: JUNE														

1 REG 2 SHORT

I. Kiểm soát và truyền đạt thông tin

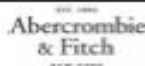


1. Thông tin trong công tác QLĐH

- Các góp ý duyệt mẫu
- Thông tin về rập, định mức, sơ đồ cắt
- Tiêu chuẩn chất lượng kiểm tra hàng thành phẩm
- Báo cáo kiểm tra chất lượng sản phẩm
- Các quy định của khách hàng về: tỷ lệ xuất hàng dư, thiếu, hoặc tỷ lệ phối không đúng size
- Các phản ánh của khách hàng về đơn hàng sau khi xuất

Vd: Về góp ý của khách hàng



	Fit / 2nd Submit - Attached Images	1U2729 1U2729
--	------------------------------------	------------------

Style Type	Apparel	Department	44 - Outerwear	Design Contact	Paige Carpenter
Intro Season Year	Xmas 2017	Development Stage	Production	Tech Design Contact	Jessica Huhn
Brand	Abercrombie & Fitch	Status	Active	Merchant Contact	Sarah Latacz
Gender	Female	Key Item		Style Adaptation	Tier 1
Initial Block	1U2729 2ND 0426	Style Ref #	1U2670		



Page Modified: 4/26/2017 7:14:02 PM

Style Adoption Strategy	Sample Tag Date	Received Date	Fit Date	Fit Comments Date	Sample Weight	Sample Status	Sample Size	COO
Tier 1	4/14/2017	4/18/2017	4/25/2017	4/26/2017		Submit PP	S	CHINA

Garment Handfeel	Construction Handfeel	Sample Color	Sample Wash	Machine Type	Rev Pattern Name	Body Length Visual	Fit Bucket
	Soft	Olive Camo	None		1U2729 2ND 0426.zip	Mid Thigh	Parka

Agent	Vendor	Factory	Sample Rating
MGF Sourcing	MGF Sourcing	Cobest (Jiangsu) Garment Co., Ltd	85

Hood Details

Incorrect Hood Stitching



Hood opening has 1/4" 1N and hood seam has 1/4" 1N, this is incorrect.

Correct Hood Stitching



Hood opening and hood seam have 1N edge stitch. This is correct, please match this visual for next submit.

Img Modified Date 4/26/2017 2:11:29 PM

I. Kiểm soát và truyền đạt thông tin



1. Thông tin trong công tác QLĐH

- Thông tin xuất hàng: kế hoạch xuất hàng, phương tiện, lịch trình, packing list...
- Các phát sinh trong quá trình thu mua, thanh toán
- Các báo cáo doanh thu
- Thông tin nhập hàng
- Thông tin nội bộ

I. Kiểm soát và truyền đạt thông tin



2. Kiểm soát và truyền đạt thông tin

- Kiểm soát và truyền đạt thông tin là mảng công việc xuyên suốt và mang **tính quyết định** để thực hiện toàn bộ đơn hàng
- Thông tin có thể được nhận trực tiếp hoặc gián tiếp từ cấp trên, khách hàng, các bộ phận liên quan

I. Kiểm soát và truyền đạt thông tin



2. Kiểm soát và truyền đạt thông tin

VD:

- Nhân viên QLĐH chuyên trách về mẫu: cần quan tâm tình trạng mẫu, tiến độ phát triển, yêu cầu của khách hàng, các góp ý của khách hàng
- Nhân viên QLĐH về tính giá: các loại vải NPL sử dụng, định mức, chào giá của NCC
- Nhân viên QLDDH về đặt hàng chỉ: tính chất loại chỉ sử dụng cho mã hàng, định mức, code màu chỉ

I. Kiểm soát và truyền đạt thông tin



2. Kiểm soát và truyền đạt thông tin

❖ Cách thức kiểm soát thông tin

- Tiếp nhận và nắm bắt **tích cực, kịp thời** mọi thông tin liên quan đến đơn hàng
 - Đảm bảo hộp **thư điện tử luôn hoạt động**, nhận và kiểm tra kịp thời các email từ phía khách hàng, cấp trên, đồng nghiệp
 - **Chú ý và xem xét kỹ mọi thông tin** về đơn hàng nhận được, tránh bỏ sót chi tiết, hiểu sai ý
 - **Ghi chú riêng, hoặc làm nổi bật** các thông tin quan trọng về đơn hàng đang theo dõi

I. Kiểm soát và truyền đạt thông tin



2. Kiểm soát và truyền đạt thông tin

- ❖ Cách thức kiểm soát thông tin
 - Hiểu rõ ràng chi tiết từng thông tin
 - Khi nhận thông tin qua lời nói cần **ghi chép lại** để không bị sai sót
 - Những thông tin gấp cần giải quyết ngay
 - Xác định lịch trình và cách giải quyết cho từng công việc
 - Thường xuyên **kiểm tra đôn đốc** các công việc liên quan đến đơn hàng

I. Kiểm soát và truyền đạt thông tin



2. Kiểm soát và truyền đạt thông tin

- ❖ Cách thức truyền đạt thông tin
 - **Chuẩn bị kỹ lưỡng** nội dung cần truyền đạt
 - Thông tin cần truyền đạt có bố cục chặt chẽ, có dàn ý rõ ràng, ngắn gọn, súc tích phù hợp với từng đối tượng
 - **Nhấn mạnh các thông tin quan trọng** cho từng bộ phận khác nhau
 - **Cập nhật liên tục** các thay đổi mới nhất liên quan đến đơn hàng

I. Kiểm soát và truyền đạt thông tin



2. Kiểm soát và truyền đạt thông tin

- ❖ Cách thức truyền đạt thông tin
 - Tuyệt đối **không nắm giữ thông tin hay trì hoãn** trong việc phổ biến chia sẻ thông tin đến các bộ phận có liên quan
 - Chỉ nên truyền đạt **mỗi lần một thông tin** bằng mail với chủ đề rõ ràng
 - Phải có **yêu cầu xác nhận từ bên nhận thông tin** để đảm bảo đối tượng hiểu đúng, làm đúng
 - Giữ thái độ đúng mực với từng đối tượng nhận thông tin.

II. Làm việc với khách hàng



1. Cách thức tiếp cận khách hàng

- ❖ Cách thức tiếp cận hiệu quả nhất là gửi thư giới thiệu về công ty bao gồm các nội dung sau:
 - Thông điệp của ban giám đốc
 - Thông tin tổng quan về công ty
 - Sơ đồ tổ chức của công ty
 - Văn hóa công ty
 - Hình ảnh tiêu biểu về các bộ phận, sản phẩm mẫu, máy móc...
 - Các chứng nhận, cam kết...

II. Làm việc với khách hàng



2. Khách hàng đánh giá doanh nghiệp

- Khách hàng có thể giao cho bên kiểm định thực hiện hoặc trực tiếp tham quan
- Khi nhận được đơn hàng nhân viên QLĐH phải chuyển các thông tin đến các bộ phận chuyên trách

II. Làm việc với khách hàng



3. Trao đổi thông tin đơn hàng

- ❖ Tiếp nhận thông tin đơn hàng mới
 - Thông tin về đơn hàng mới bao gồm:
 - Tài liệu kỹ thuật
 - Rập size chuẩn
 - Sản phẩm mẫu

II. Làm việc với khách hàng



3. Trao đổi thông tin đơn hàng

- ❖ Đàm phán và thương lượng: có 3 hình thức chủ yếu
 - Đàm phán bằng văn bản: Hỏi giá -> chào hàng -> Trao đổi giá -> Chấp nhận -> xác nhận
 - Đàm phán bằng gặp mặt:
 - Đàm phán qua điện thoại: cần lưu ý
 - Người gọi tự giới thiệu mình là ai, từ đâu tới, lý do gọi
 - Người nhận thể hiện sự lắng nghe
 - Hãy mỉm cười khi nói chuyện điện thoại
 - Sẵn sàng ghi chép khi gọi điện thoại
 - Để người gọi kết thúc cuộc nói chuyện

II. Làm việc với khách hàng



3. Trao đổi thông tin đơn hàng

- ❖ Đàm phán và thương lượng:
 - Các yếu tố ảnh hưởng đến quá trình đàm phán
 - Ấn tượng ban đầu
 - Ngôn ngữ cơ thể
 - Xác định mục tiêu rõ ràng
 - Lắng nghe
 - Nghệ thuật giao tiếp và trình bày
 - Nghệ thuật đặt câu hỏi
 - Biết giới hạn
 - Tóm tắt và kết luận mỗi khi đạt được trong thỏa thuận

II. Làm việc với khách hàng



3. Trao đổi thông tin đơn hàng

- ❖ Đàm phán và thương lượng:
 - Những điều cần **TRÁNH** khi đàm phán:
 - Không nhìn vào mắt đối tượng khi đàm phán
 - Không có kế hoạch khi đàm phán
 - Không báo trước nội dung khi đàm phán
 - Để cho đối tác quá tự do, quyền chủ động khi đàm phán
 - Đưa hết tất cả thông tin ngay từ đầu buổi đàm phán
 - Lảng tránh ý kiến phản đối hay nghi ngờ từ đối tác
 - Không chuẩn bị trước các giới hạn

II. Làm việc với khách hàng



3. Trao đổi thông tin đơn hàng

- ❖ Đàm phán và thương lượng:
 - Đàm phán giao dịch với người nước ngoài:
 - Tìm hiểu về sự khác biệt về nền văn hóa của đối tác
 - Đề phòng đưa ra nhận định chủ quan về văn hóa
 - Ngôn ngữ là vấn đề quan trọng để kết nối các nền văn hóa
 - Cẩn thận về ngôn ngữ, cử chỉ và ý nghĩa kèm theo
 - Với những nền văn hóa khác nhau cần có cách đàm phán khác nhau.

II. Làm việc với khách hàng



3. Trao đổi thông tin đơn hàng

- ❖ Đàm phán và thương lượng:
 - Chuẩn bị tài liệu để đàm phán
 - Danh thiếp, catalogue...
 - Các thông tin về giá cả, thành phẩm, quy cách sản phẩm, đóng gói, số lượng, giao hàng....
 - Mẫu ghi chép/ sổ ghi chép

II. Làm việc với khách hàng



3. Trao đổi thông tin đơn hàng

- ❖ Đàm phán và thương lượng:
 - Quy trình đàm phán
 - Bắt đầu bằng những vấn đề không ai bàn cãi tranh luận
 - Triển khai nội dung chính liên quan đến quá trình thương lượng giá và các điều khoản của hợp đồng
 - Đàm phán không chỉ đề cập đến mặt thành công của vấn đề mà cả mặt trái của vấn đề

II. Làm việc với khách hàng



3. Trao đổi thông tin đơn hàng

- ❖ Đàm phán và thương lượng:
 - Quy trình đàm phán
 - Nghe cẩn thận phía bên kia, nếu cần thì sử dụng biên dịch, nên hỏi lại rõ ý.
 - Khi đưa ra một đề nghị nào đó thể hiện càng ít cảm xúc càng tốt
 - Sử dụng câu điều kiện
 - Trong những tình huống không thuận lợi có thể xin giải lao, hoặc đề nghị điểm này sẽ đàm phán sau
 - Kết thúc vấn đề: tóm tắt lại những vấn đề đã đồng ý

TỔNG KẾT BÀI



- Các lưu ý trong tiếp nhận và truyền đạt thông tin
- Cách đàm phán thương lượng với khách hàng

GIAO BÀI



**MICHAEL
SMITH
DESIGN**

STYLE: **HARDALL**
SEASON: **AW12**
DESIGNER: **MICHAEL S**
CLIENT: **SHOWROOM**

FIT BLOCK:
SLM-POLO-0203

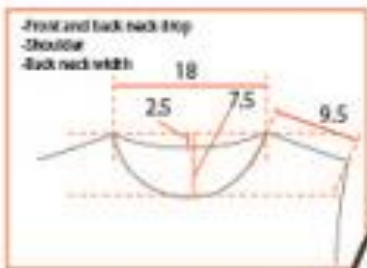
BODY FABRIC: **180gsm 100% CTN
PIQUE - MIDNIGHT BLUE**
RIB: **280gsm 100% CTN 2x2
FLAT RIB**
WASH: **ENZYME SILICONE WASH
W/SOFTENERS**

TRIM 1: **BACK BUGGY-
100% CTN NATURAL POPLIN**
TRIM 2: **3.5cm 100% CTN
HERRINGBONE TAPE - NATURAL**
TRIM 3: **1.5cm 100% CTN
CANVAS TAPE - NATURAL**

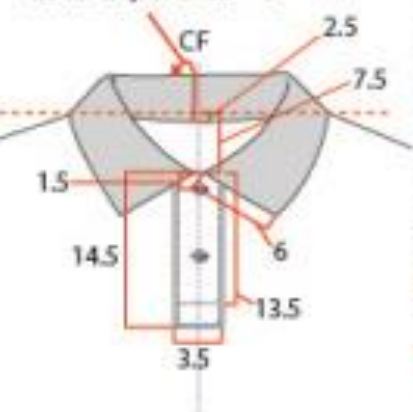
MAIN BODYSTITCH 1:
DTM
TRIM STITCH: **HEAVY TEX
C3875**
OVERLOCK: **DTM**
COVERSTITCH: **DTM**

CF FASTENING: **CF- 20/igne
LOGO 4-HOLE BUTTON**

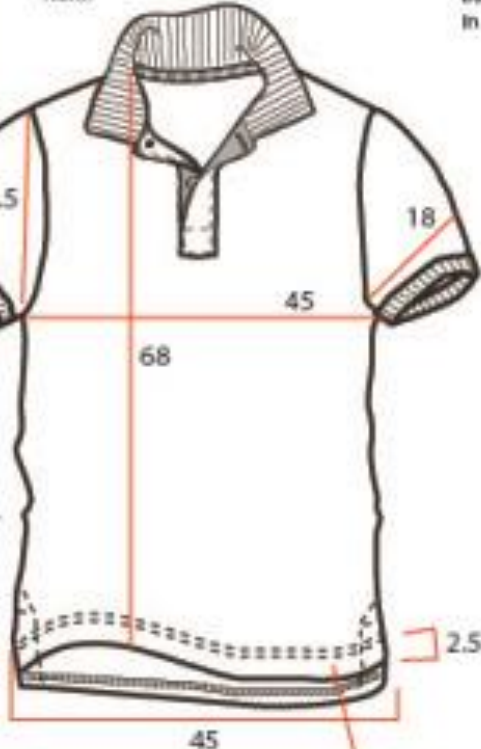
*ALL MEASURES ARE IN CM



* Collar depth at CB = 8



FRONT:

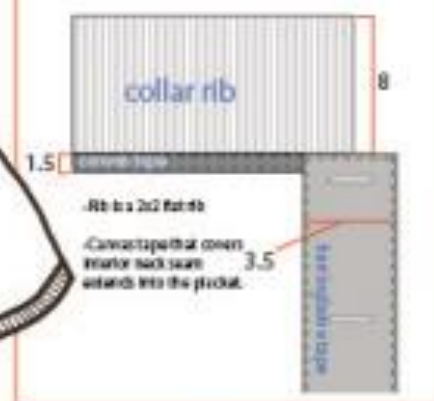


Back half moon buggy
in natural poplin

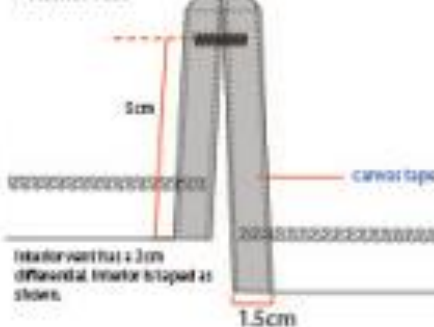
BACK:



INTERIOR COLLAR TIPPING



Interior vest



GIAO BÀI



- Dựa theo tài liệu kỹ thuật ở trên hãy liệt kê các nguyên phụ liệu sử dụng để may sản phẩm trên