

# QUẢN LÝ ĐƠN HÀNG



**Th.S Lê Thị Phương Thảo**

**Tel: 090 137 17 19**

# QUẢN LÝ ĐƠN HÀNG

GIỚI THIỆU CẤU TRÚC MÔN HỌC



**APPAREL  
MERCHANDISING -  
ROLES AND  
RESPONSIBILITIES**



# Chương 1 : TỔNG QUAN VỀ CÔNG TÁC QUẢN LÝ ĐƠN HÀNG NGÀNH MAY

## MERCHANDISING



# KIỂM TRA BÀI CŨ

- Chọn câu đúng: Khái niệm quản lý đơn hàng ngành may?
  - a) QLĐH ngành May là chuỗi công tác thực hiện thông qua quá trình buôn bán với khách hàng bắt đầu từ giai đoạn thương mại, phát triển mẫu sản phẩm..... cho đến khi hoàn thành sản phẩm theo đúng yêu cầu chất lượng, số lượng và đúng thời gian giao hàng.
  - b) QLĐH ngành May là chuỗi công tác thực hiện thông qua quá trình làm việc với khách hàng bắt đầu từ giai đoạn thương mại, phát triển mẫu sản phẩm..... cho đến khi hoàn thành sản phẩm theo đúng yêu cầu chất lượng, số lượng và đúng thời gian giao hàng đã ký kết trên hợp đồng với giá cả đã thỏa thuận

# **Chương 1 : TỔNG QUAN VỀ CÔNG TÁC QUẢN LÝ ĐƠN HÀNG NGÀNH MAY**

## **1.1 MỤC TIÊU**

## **2.1 KHÁI QUÁT CHUNG VỀ QUẢN LÝ ĐƠN HÀNG NGÀNH MAY**

## **2.2 CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN HIỆU QUẢ CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN QUẢN LÝ ĐƠN Hàng NGÀNH MAY**

# **Chương 1 : TỔNG QUAN VỀ CÔNG TÁC QUẢN LÝ ĐƠN HÀNG NGÀNH MAY**

## **1.1 MỤC TIÊU**

## **2.1 KHÁI QUÁT CHUNG VỀ QUẢN LÝ ĐƠN HÀNG NGÀNH MAY**

**2.1.1 Khái niệm về quản lý đơn hàng ngành May**

**2.1.2 Vai trò của nhân viên quản lý đơn hàng ngành May**

**2.1.3 Nhiệm vụ của nhân viên quản lý đơn hàng ngành May**

**2.1.4 Quyền hạn của nhân viên quản lý đơn hàng ngành May**

**2.1.5 Cơ cấu nhân sự ở bộ phận quản lý đơn hàng**

# 1.1 MỤC TIÊU

## 1.1.1 Kiến thức:

- Trình bày được quyền hạn của nhân viên quản lý đơn hàng ngành May.

## 1.1.2 Kỹ năng:

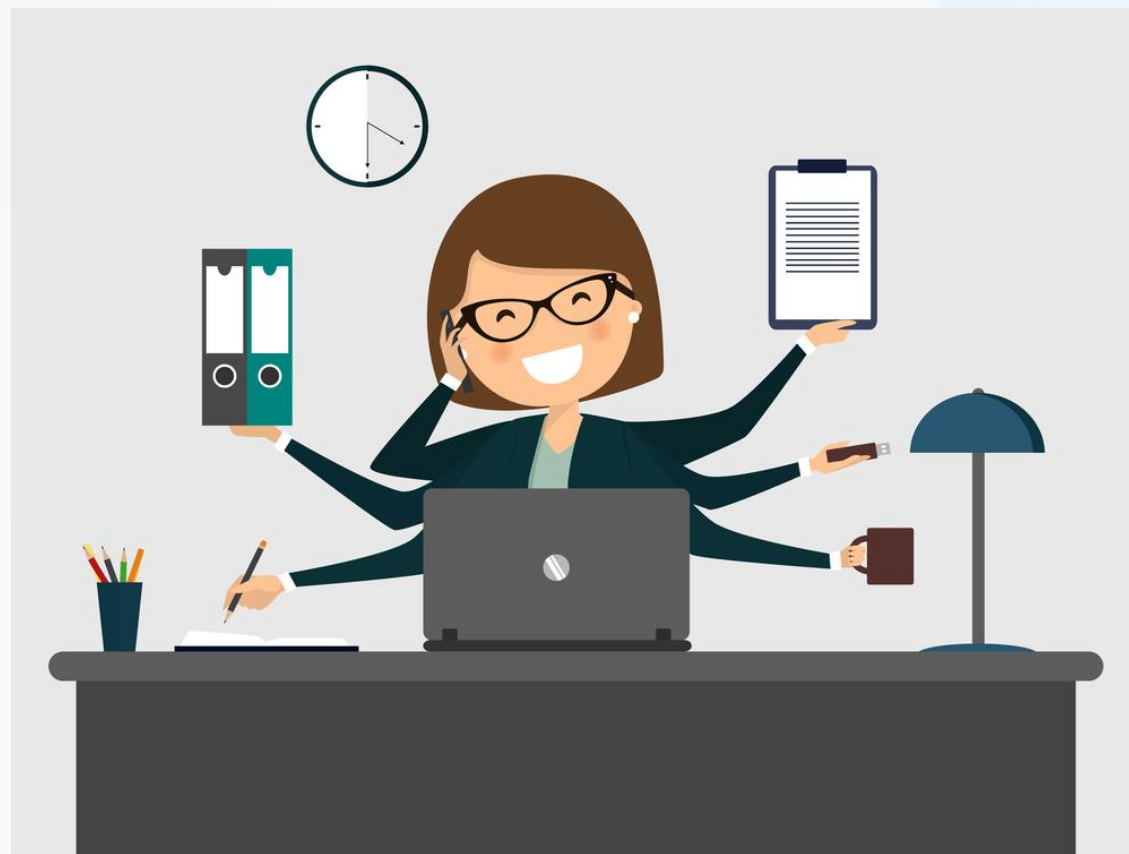
- Phân loại được cơ cấu nhân sự ở bộ phận quản lý đơn hàng.

## 1.1.3 Thái độ:

- Xây dựng được ý thức tự giác học tập, tính tích cực.
- Xây dựng ý thức say mê nghề nghiệp.
- Rèn luyện tính cẩn thận, chính xác, linh hoạt của người học trong suốt quá trình học tập.

## 2.1.4 Quyền hạn của nhân viên quản lý đơn hàng:

- Yêu cầu các bộ phận trong nhà máy hỗ trợ các công việc liên quan
- Hối thúc, giám sát nhà máy giao hàng đúng theo yêu cầu và đúng hạn
- Yêu cầu khách hàng gửi các tài liệu kỹ thuật, toàn bộ thông tin đơn hàng, thông tin điều chỉnh...

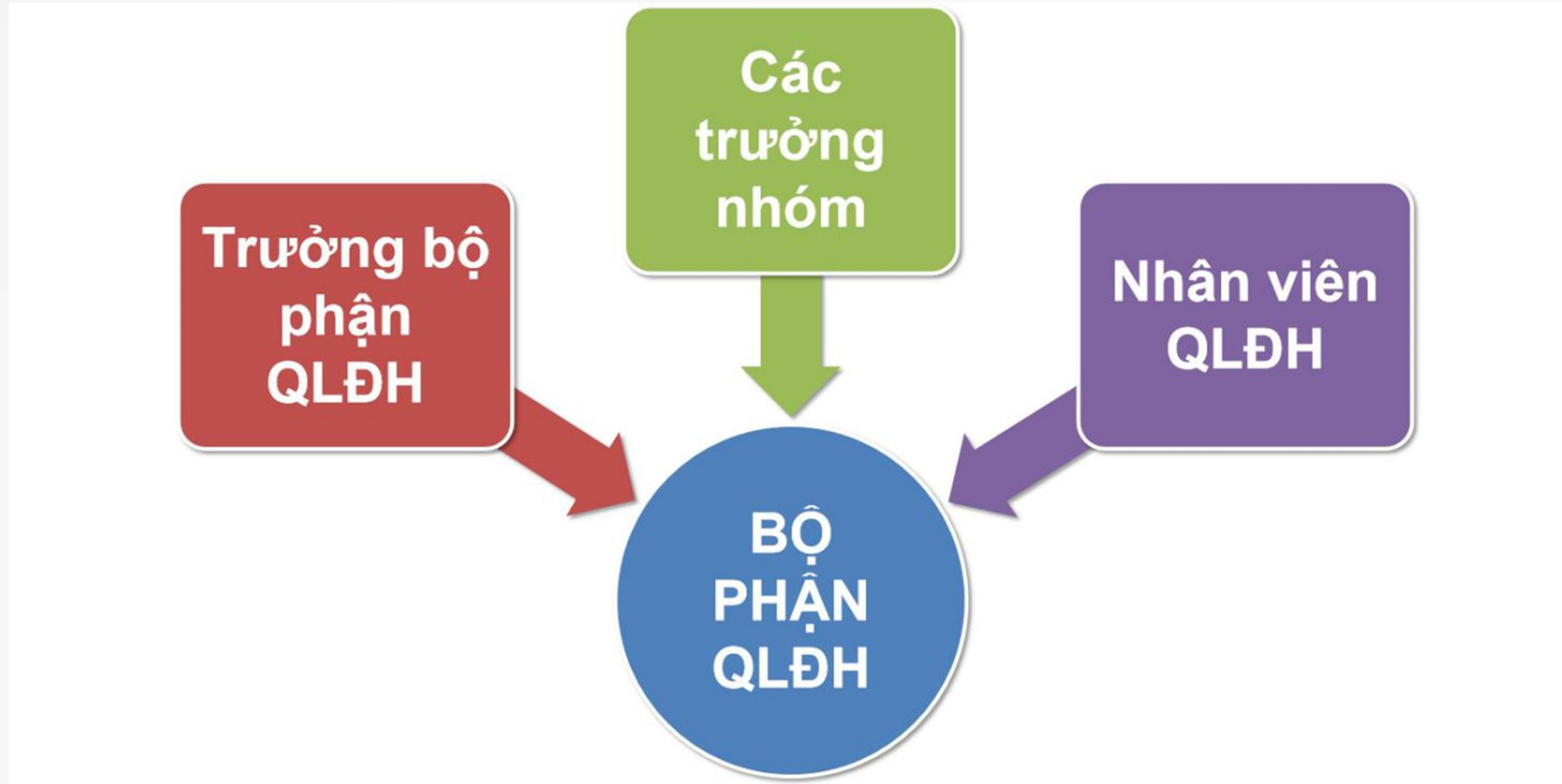


# BÀI TẬP TÌNH HUỐNG

**Tình huống** : Sau khi wash do vải không ổn định nên thiếu thông số vượt quá dung sai 2cm-4cm, khoảng 20% đơn hàng. Nếu là Merchandiser của nhà máy bạn sẽ giải quyết vấn đề này như thế nào?

1. Yêu cầu bộ phận có liên quan cùng đưa ra hướng giải quyết
2. Tiến hành xử lí là **hơi** 100%
3. Đàm phán và thương thuyết với khách hàng

## 2.1.5 Cơ cấu nhân sự ở bộ phận quản lý đơn hàng:



Hình : Cơ cấu nhân sự ở bộ phận quản lý đơn hàng

## 2.1.5 Cơ cấu nhân sự ở bộ phận quản lý đơn hàng:

### ❖ **TRƯỞNG BỘ PHẬN QUẢN LÝ ĐƠN HÀNG:**

1. Giao tiếp với khách hàng, liên hệ với các cơ sở bên ngoài. Chọn khách hàng, ký hợp đồng, quảng bá và liên hệ với các đơn vị trong và ngoài nước về quy mô hoạt động sản xuất kinh doanh của công ty nhằm đảm bảo nguồn hàng sản xuất ổn định cho công ty
2. Cố vấn cho ban giám đốc về việc chọn khách hàng, nhận đơn hàng
3. Phân tích đơn hàng, lập định mức sản phẩm, tính giá sản phẩm trình tổng giám đốc duyệt

## 2.1.5 Cơ cấu nhân sự ở bộ phận quản lý đơn hàng:

### ❖ TRƯỞNG BỘ PHẬN QUẢN LÝ ĐƠN HÀNG:

4. Tạo mối quan hệ lâu dài với khách hàng
5. Liên lạc với khách hàng để giải quyết các vấn đề trở ngại trong quá trình sản xuất
6. Giám sát, theo dõi, xử lý các khiếu nại của khách hàng, đo lường sự thỏa mãn của khách hàng đối với nhân viên trực thuộc
7. Theo dõi kế hoạch xuất hàng
8. Hỗ trợ nhân viên xử lý mọi thông tin sản xuất từ xí nghiệp

## 2.1.5 Cơ cấu nhân sự ở bộ phận quản lý đơn hàng:

### ❖ TRƯỞNG BỘ PHẬN QUẢN LÝ ĐƠN HÀNG:

- 9. Kiểm tra đô đốc các nhân viên dưới quyền thực hiện công việc được giao
- 10. Báo cáo cho ban giám đốc về tiến độ sản xuất, tình hình sản xuất
- 11. Giám sát việc thanh lý hợp đồng và thu hồi công nợ
- 12. Thực hiện các công việc khác theo yêu cầu của ban giám đốc

## 2.1.5 Cơ cấu nhân sự ở bộ phận quản lý đơn hàng:

### ❖ CÁC TRƯỞNG NHÓM QUẢN LÝ ĐƠN HÀNG:

1. Thực hiện mọi công việc theo phân công của trưởng bộ phận
2. Giao tiếp với khách hàng nhằm đảm bảo nguồn hàng sản xuất cho công ty
3. Chịu trách nhiệm trước trưởng bộ phận và phó bộ phận về các đơn hàng được giao
4. Theo dõi, giám sát, điều động các nhân viên trực thuộc theo quy định
5. Kiểm tra đơn đốc tiến độ thực hiện công việc

## 2.1.5 Cơ cấu nhân sự ở bộ phận quản lý đơn hàng:

### ❖ CÁC TRƯỞNG NHÓM QUẢN LÝ ĐƠN HÀNG:

6. Hỗ trợ công việc cùng các nhân viên trong nhóm và các nhóm khác trong bộ phận
7. Liên lạc với khách hàng để giải quyết trở ngại trong quá trình kinh doanh
8. Làm cầu nối giữa các bộ phận trong công ty, đơn vị gia công với khách hàng để xử lý các sự cố trong sản xuất.
9. Chủ động thiết lập mối quan hệ chặt chẽ với các bộ phận

## 2.1.5 Cơ cấu nhân sự ở bộ phận quản lý đơn hàng:

### ❖ NHÂN VIÊN QUẢN LÝ ĐƠN HÀNG:

- Nhân viên QLĐH về phát triển mẫu ( Merchandiser developing)
- + Cân đối nhu cầu đơn hàng: số lượng, thời gian...
- + Nhận tài liệu kỹ thuật, rập, mẫu... từ khách hàng
- + Phát triển mẫu
- + Phân tích đơn hàng, lập định mức NPL, tính giá thành SP
- + Chủ động tìm kiếm mở rộng thị trường của công ty
- + Quản lý, phục vụ khách hàng

## 2.1.5 Cơ cấu nhân sự ở bộ phận quản lý đơn hàng:

### ❖ NHÂN VIÊN QUẢN LÝ ĐƠN HÀNG:

- Nhân viên QLĐH về nguyên phụ liệu (Merchandiser fabric and trim)
- + Liên hệ với khách hàng và yêu cầu cung cấp các thông tin cần thiết cho báo giá và làm mẫu: khổ vải, giá NPL, địa chỉ nhà cung cấp,...cho các nguyên phụ liệu chỉ định, hoặc mô tả đối với những NPL tự tìm kiếm.
- + Mua NPL: liên lạc thường xuyên, hỏi thúc nhà cung cấp thực hiện theo lịch giao hàng. Thực hiện thanh toán: mở L/C hoặc đặt cọc để nhà cung cấp tiến hành sản xuất
- + Yêu cầu bộ phận xuất nhập khẩu làm thủ tục tiếp nhận hàng về cảng

## 2.1.5 Cơ cấu nhân sự ở bộ phận quản lý đơn hàng:

### ❖ NHÂN VIÊN QUẢN LÝ ĐƠN HÀNG:

- Nhân viên QLĐH về nguyên phụ liệu (Merchandiser fabric and trim)
- + Tiếp nhận vật tư và kiểm tra số lượng, chất lượng lần cuối. Làm việc với khách hàng để xử lý trong quá trình chất lượng, số lượng vật tư.
- + Theo dõi NPL về đồng bộ, báo khách hàng về sự cố của NPL
- + Theo dõi cân đối NPL tại nhà máy
- + Lên kế hoạch cắt cho các đơn hàng
- + Giải quyết các vấn đề phát sinh về NPL trong quá trình sản xuất

## 2.1.5 Cơ cấu nhân sự ở bộ phận quản lý đơn hàng:

### ❖ NHÂN VIÊN QUẢN LÝ ĐƠN HÀNG:

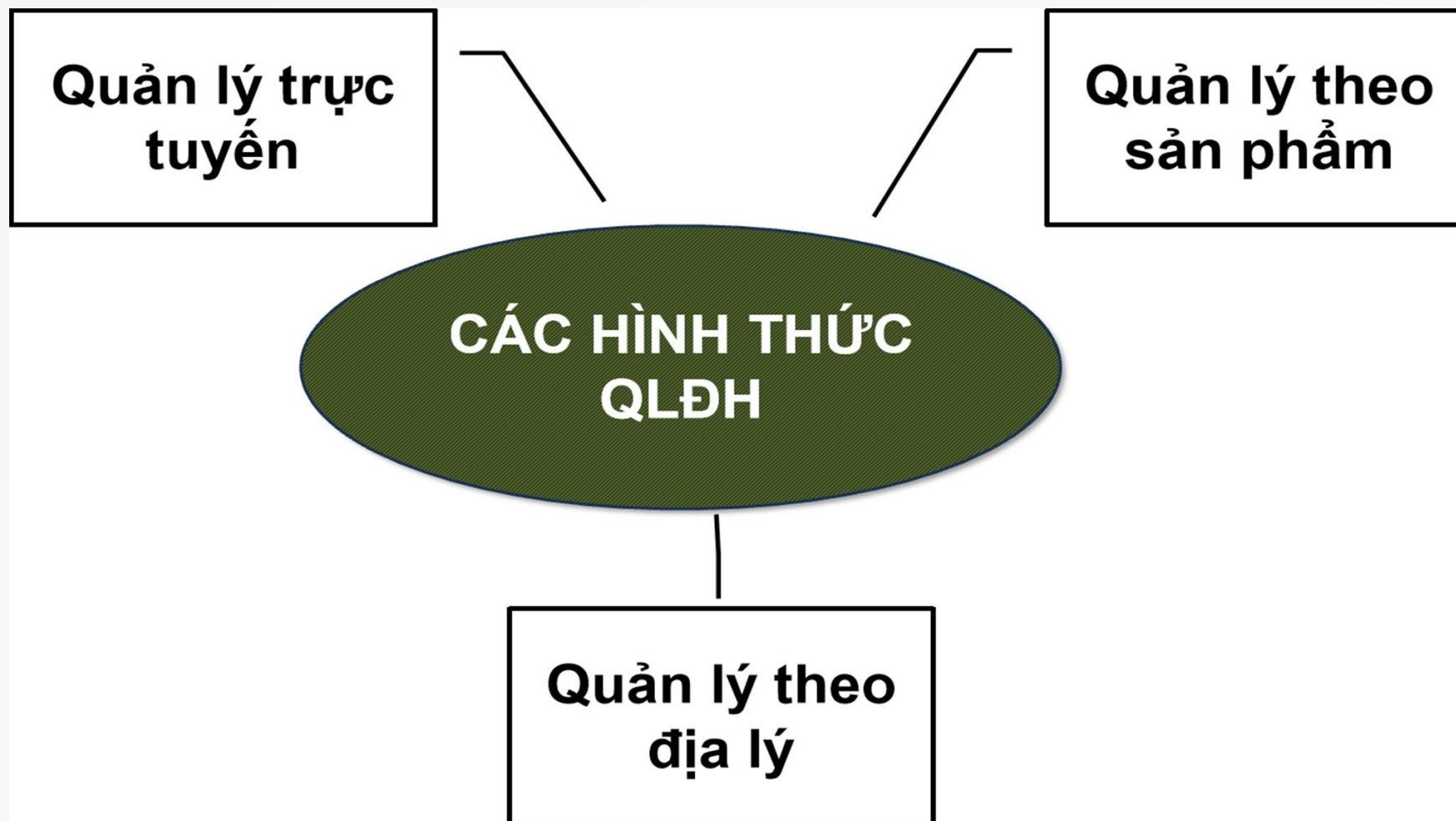
- Nhân viên QLĐH về sản xuất (Merchandiser production)
- + Phân chia điều chuyển đơn hàng hợp lý
- + Chuyển giao nhanh chóng kịp thời TLKT đến các bộ phận liên quan
- + Đôn đốc bộ phận sx, gia công thực hiện kế hoạch
- + Báo cáo tình hình sx thường xuyên cho cấp trên
- + Lên kế hoạch xuất hàng

## 2.1.5 Cơ cấu nhân sự ở bộ phận quản lý đơn hàng:

### ❖ NHÂN VIÊN QUẢN LÝ ĐƠN HÀNG:

- Nhân viên QLĐH về sản xuất (Merchandiser production)
- + Lưu trữ hồ sơ
- + Cân đối nhu cầu đơn hàng: số lượng, thời gian...
- + Nhận tài liệu kỹ thuật, rập, mẫu... từ khách hàng
- + Phát triển mẫu
- + Phân tích đơn hàng, lập định mức NPL, tính giá thành SP
- + Chủ động tìm kiếm mở rộng thị trường của công ty
- + Quản lý, phục vụ khách hàng

## 2.1.5 Cơ cấu nhân sự ở bộ phận quản lý đơn hàng:



Hình : Các hình thức quản lý đơn hàng

# BÀI TẬP

## Đơn hàng CMT Cut – Make - Trim

- Là hình thức SX xuất khẩu đơn giản nhất “ gia công”
- Các KH cung cấp cho DN gia công toàn bộ đầu vào
- Các nhà sản xuất chỉ thực hiện việc: cắt, may và hoàn thiện sản phẩm.
- DN chỉ cần có khả năng SX và một chút khả năng thiết kế để thực hiện mẫu SP.

## Đơn hàng FOB Free - on - Board

- Là hình thức xuất khẩu ở bậc cao hơn so với CMT
- Là một hình thức SX theo kiểu “mua đứt – bán đoạn”.
- Các DN phải chủ động tham gia vào quá trình SX đến cho ra SP cuối cùng.
- Chủ động mua NL đầu vào
- Các hoạt động theo phương pháp FOB thay đổi đáng kể dựa theo các hợp đồng thực tế giữa nhà cung cấp với các KH mua nước ngoài.

# CỦNG CỐ BÀI HỌC

1. Nêu quyền hạn của nhân viên quản lý đơn hàng?
2. Nêu cơ cấu nhân sự ở bộ phận quản lý đơn hàng?



**GOOD  
LUCK!!!**