

Logo	<b>QUY ĐỊNH VỀ CHỨC NĂNG, TỔ CHỨC VÀ QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG PHÒNG TELESales</b>	
	Mã tài liệu: ORG-QC-Quy Chế Hoạt động Phòng Telesales	Lần ban hành: 01

## Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

### Quy định chung:

Bản Quy định này quy định chức năng, cơ cấu tổ chức, quy chế hoạt động của Phòng Telesales, mối quan hệ với các phòng/ban trong Công ty và với các tổ chức bên ngoài công ty.

Đảm bảo cho các cá nhân, bộ phận trong Phòng Kinh doanh của công ty biết và thực hiện đúng công việc của mình, tránh chồng chéo, đổ lỗi.

## Chương II CHỨC NĂNG VÀ PHÂN CÔNG PHÂN NHIỆM

### Điều 1: Chức năng hoạt động:

**Phòng Telesales** có chức năng hoạch định chiến lược, chính sách, tổ chức thực hiện, kiểm tra giám sát và tham mưu cho Giám đốc các vấn đề liên quan đến công tác tìm kiếm khách hàng mới và chăm sóc khách hàng, cụ thể:

#### 1. Quản lý hoạt động tư vấn :

- Hoạch định chiến lược, lên kịch bản telesales bán hàng để đạt mục tiêu chiến lược của phòng
- Tổ chức và quản lý triển khai kế hoạch để đạt doanh thu theo mục tiêu hoạch định
- Tổng hợp, phân tích thông tin kinh doanh

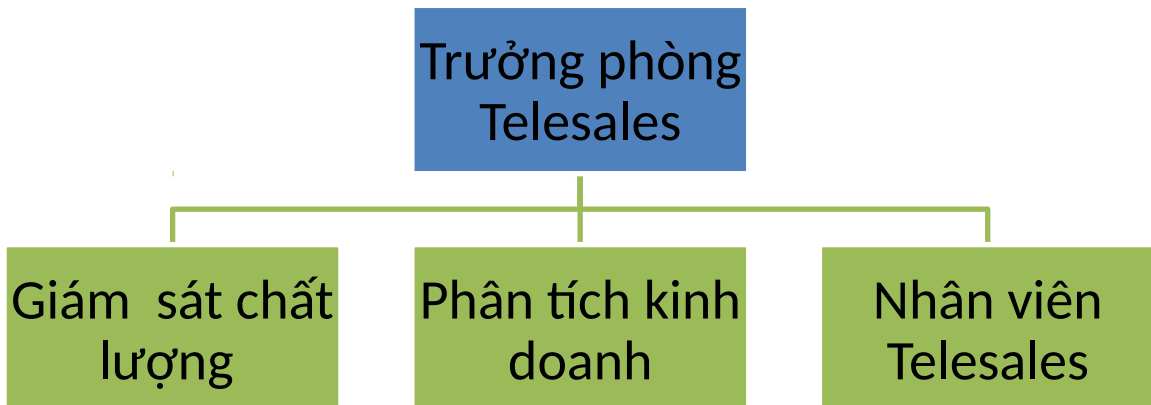
#### 2. Quản lý hoạt động Telesales:

- Tìm kiếm khách hàng mới do Công Ty cung cấp
- Phát triển kịch bản và quy trình tư vấn để tăng năng suất và hiệu quả

#### 3. Quản trị điều hành hoạt động phòng Telesales.

- Lên kế hoạch chi tiết cho team đáp ứng chỉ tiêu của nhóm
- Quản lý quy trình, đào tạo bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ, kiến thức cho nhân viên theo định kì
- Hoạch định và quản lý ngân sách hoạt động phòng.

### Điều 2: Sơ đồ tổ chức:



<b>Logo</b>	<b>QUY ĐỊNH VỀ CHỨC NĂNG, TỔ CHỨC VÀ QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG PHÒNG TELESales</b>	
	Mã tài liệu: ORG-QC-Quy Chế Hoạt động Phòng Telesales	Lần ban hành: 01

**Điều 3: Phân công phân nhiệm**

Hoạt động	Chức năng & nhiệm vụ	Chịu trách nhiệm	Người nhận báo cáo	Người phối hợp
Quản lý hoạt động tư vấn	<b>1. Hoạch định chiến lược bán hàng theo mục tiêu công ty đưa ra:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Xây dựng kế hoạch tăng số lượng cuộc gọi năm/ quý/ tháng theo kế hoạch của công ty</li> <li>- Xây dựng kế hoạch phối hợp với các phòng ban khác.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trưởng nhóm Telesales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giám đốc Kinh doanh</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trưởng nhóm telesales</li> <li>- Nhân viên Telesales</li> </ul>
	<b>2. Thực hiện triển khai tăng số lượng khách hàng để đạt doanh thu theo mục tiêu công ty đưa ra:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổ chức triển khai các kế hoạch bán hàng của phòng.</li> <li>- Phối hợp với Marketing tổ chức bán hàng trong hội thảo, điểm trình diễn.</li> <li>- Phối hợp với kho vận giao hàng theo quy định công ty.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trưởng nhóm Telesales</li> <li>- NV Telesales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giám đốc Kinh doanh</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trưởng nhóm Telesales</li> <li>- Kho</li> <li>- NVGH</li> </ul>
	<b>3. Tổng hợp, quản lý, khai thác phân tích thông tin, nhu cầu khách hàng</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nghiên cứu, hiểu biết nắm bắt được nhu cầu khách hàng</li> <li>- Tổng hợp và báo cáo thông tin khiếu nại, phản hồi của khách hàng</li> <li>- Điều chỉnh kế hoạch bán hàng theo quy định công ty.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trưởng nhóm Telesales</li> <li>- NV Telesales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giám đốc Kinh doanh</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trưởng nhóm Telesales</li> <li>- NV phân tích</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chăm sóc khách hàng sau bán</li> <li>- Đề xuất các giải pháp cải tiến dịch vụ khách hàng.</li> <li>- Đề xuất các phương pháp để nâng cao hiệu suất và hoàn thành mục tiêu kinh doanh.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trưởng nhóm Telesales</li> <li>- NV Telesales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giám đốc Kinh doanh</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trưởng phòng telesales</li> <li>- NV telesales</li> </ul>
Quản lý hoạt động Telesales	<b>1. Tìm kiếm khách hàng mới cho công ty</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lên kế hoạch chiến lược tìm kiếm thông tin khách hàng</li> <li>- Lên kế hoạch phát triển kịch bản</li> <li>- Lên kế hoạch các chương trình khuyến mãi</li> <li>- Lên kế hoạch xây dựng thương hiệu công ty</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giám đốc Kinh doanh</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giám đốc</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trưởng phòng Telesales</li> </ul>

<b>Logo</b>	<b>QUY ĐỊNH VỀ CHỨC NĂNG, TỔ CHỨC VÀ QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG PHÒNG TELESales</b>	
	Mã tài liệu: ORG-QC-Quy Chế Hoạt động Phòng Telesales	Lần ban hành: 01

	<p><b>2. Quản lý và triển khai kế hoạch, kịch bản Telesales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quản lý, triển khai và kiểm soát lượng khách hàng theo chiến lược công ty.</li> <li>- Quản lý, triển khai và kiểm soát việc mở rộng, tìm kiếm khách hàng.</li> <li>- Quản lý, triển khai và kiểm soát chương trình khuyến mãi thực hiện đúng kế hoạch đặt ra.</li> <li>- Quản lý, triển khai và kiểm soát xây dựng thương hiệu của công ty và thương hiệu của sản phẩm</li> <li>- Tổng hợp, báo cáo các chương trình Telesales và đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động telesales.</li> </ul> <p><b>3. Nghiên cứu thị trường</b> Phân tích để hiểu điểm mạnh, điểm yếu, thách thức, cơ hội của công ty và các đối thủ cạnh tranh khác.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nghiên cứu, phân tích thị trường, nhu cầu khách hàng.</li> <li>- Phát triển thị trường cho các sản phẩm mới theo kế hoạch được giao.</li> </ul>	- Trưởng phòng Telesales	- Giám đốc Kinh doanh	- Trưởng phòng Telesales - Nhân viên telesales
	<p><b>4. Quản trị ngân sách Telesales theo phân quyền của công ty</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lên kế hoạch ngân sách các chương trình telesales theo chiến lược công ty.</li> <li>- Tổ chức thực hiện các chương trình telesales theo chiến lược công ty.</li> <li>- Báo cáo tình hình thực hiện ngân sách telesales.</li> </ul>	- Giám đốc Kinh doanh	- Giám đốc	- Trưởng phòng telesales
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nghiên cứu, tìm hiểu nhu cầu thị trường và nhu cầu khách hàng</li> <li>- Quản lý, triển khai và kiểm soát các hoạt động tư vấn, giới thiệu, tiếp cận, chăm sóc khách hàng.</li> <li>- Tổng hợp, báo cáo số lượng khách hàng đã tiếp cận và đề xuất các giải pháp cải tiến.</li> </ul>	- Nhân viên Telesales (phụ trách tư vấn, chăm sóc khách hàng)	- Giám đốc Kinh doanh	- Trưởng phòng Telesales - NV telesales - NV phân tích
Quản trị điều hành hoạt động Phòng	<p><b>1. Hoạch định tổ chức, lãnh đạo và kiểm soát hoạt động nhằm đảm bảo hoàn thành mục tiêu của phòng.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Xây dựng quy chế hoạt động</li> </ul>	Giám đốc Kinh doanh	Giám đốc	BP HCNS BP Kế toán