

| Logo | <b>MÔ TẢ CÔNG VIỆC TIÊU CHUẨN</b> |                                |
|------|-----------------------------------|--------------------------------|
|      | <b>Chức danh/vị trí:</b>          | Nhân viên bán hàng Online      |
|      | <b>Mã tài liệu:</b>               | PQG.PKD.B2C.TL.MTCV.NVBHOL.V01 |
|      | <b>Phiên bản:</b>                 | 01                             |

|                           |                                                                                                          |                     |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| <b>Phòng ban</b>          | Phòng: B2C                                                                                               | Bộ phận: Kinh Doanh |
| <b>Cấp trên trực tiếp</b> | Trưởng phòng kinh doanh                                                                                  |                     |
| <b>Nhận báo cáo từ</b>    |                                                                                                          |                     |
| <b>Mục đích công việc</b> | Trực tiếp thực hiện hoạt động Tư vấn và chốt đơn hàng trên các sàn TMĐT, hoặc các trang mạng xã hội, web |                     |
| <b>Địa điểm làm việc</b>  | Văn phòng công ty                                                                                        |                     |

## 1. TRÁCH NHIỆM, NHIỆM VỤ

| Trách nhiệm                                                           | Nhiệm vụ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Hoạch định và xây dựng chiến lược tư vấn Khách hàng</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chuẩn bị kịch bản và bộ câu hỏi để tư vấn bán hàng (FQA)</li> <li>- Lên Kế hoạch CSKH lại (up sell, cross sell)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>2. Tổ chức triển khai các hoạt động tư vấn KH và chốt đơn hàng</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trực ĐT, tiếp nhận đơn hàng trên sàn TMĐT và các trang bán hàng trên MXH, web.</li> <li>- Tư vấn và trả lời các câu hỏi của KH tiềm năng</li> <li>- Chốt đơn hàng online.</li> <li>- Ra đơn hàng</li> <li>- Chuẩn bị đơn hàng, phối hợp với BP đóng gói &amp; thủ kho, giao nhận, dịch vụ vận chuyển gửi hàng hóa cho khách.</li> <li>- Chăm sóc, duy trì quan hệ với khách hàng cũ.</li> <li>- Chịu trách nhiệm với mục tiêu doanh số được đặt ra.</li> <li>- Cung cấp trải nghiệm mua hàng tuyệt vời cho khách hàng online.</li> </ul>                                                           |
| <b>3. Quản lý và tổ chức triển khai các CTKM trên sàn TMĐT:</b>       | <b>Quản lý và tổ chức triển khai các CTKM:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quản lý, triển khai và kiểm soát phân phối sản phẩm trọng tâm, sản phẩm mới theo chiến lược công ty.</li> <li>- Quản lý, cập nhật nội dung, hình ảnh, mô tả của các nhóm sản phẩm.</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 hàng hóa thực hiện đủ, đúng các đơn hàng theo CTKM của công ty.</li> <li>- Phối hợp với nhân viên tổ chức hội thảo để tổ chức các chương trình hội thảo, trình diễn sản phẩm theo kế hoạch được giao.</li> </ul> |
| <b>4. Thống kê, Báo cáo theo ngày , tháng</b>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Báo cáo bán hàng theo ngày, tháng, quý.</li> <li>- Tổng hợp, báo cáo hiệu quả các chương trình Marketing và đề xuất các chương trình nâng cao hiệu quả các CTKM cho sàn, các trang Mạng xã hội, web.</li> <li>- Tổng hợp, báo cáo hàng hóa, quà tặng có đáp ứng đầy đủ theo kế hoạch CTKM.</li> <li>- Báo cáo lên Giám đốc Marketing về hiệu quả CTKM trên các sàn TMĐT và các trang MXH , web.</li> </ul>                                                                                                                                                                                         |
| <b>5. Khác</b>                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thực hiện công việc theo yêu cầu của Trưởng bộ phận, Ban Giám đốc.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## 2. QUYỀN HẠN

| Logo | <b>MÔ TẢ CÔNG VIỆC TIÊU CHUẨN</b> |                                |
|------|-----------------------------------|--------------------------------|
|      | <b>Chức danh/vị trí:</b>          | Nhân viên bán hàng Online      |
|      | <b>Mã tài liệu:</b>               | PQG.PKD.B2C.TL.MTCV.NVBHOL.V01 |
|      | <b>Phiên bản:</b>                 | 01                             |

- Phối hợp đồng cấp với tất cả các bộ phận trong những công việc liên quan đến bán hàng online của phòng B2B;
- Đại diện công ty tiếp xúc với đối tác trong phạm vi công việc và quyền hạn của nhân viên bán hàng Online.;
- Đề xuất đóng góp ý kiến về kế hoạch, giải pháp về việc tiếp cận và CSKH trong cuộc họp chuyên môn;
- Chủ động phối hợp với các nhân viên khác để hoàn thành công việc được giao;

### 3. QUAN HỆ CÔNG VIỆC

| Các mối quan hệ                 | Mục đích                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Trong Công ty</b>            |                                                                                                                                                                                                              |
| - <b>Trưởng phòng B2B</b>       | - Tiếp nhận thông tin về mục tiêu, chiến lược Sản phẩm, dịch vụ của Cty                                                                                                                                      |
| - <b>Phòng Kinh doanh</b>       | - Tiếp nhận thông tin Khách hàng từ sales (nếu có) tham khảo                                                                                                                                                 |
| - <b>Phòng Marketing</b>        | - Phối hợp với BP đóng gói & thủ kho, NV giao hàng, BP Marketing để đảm bảo hàng hóa, quà tặng được giao đúng và đủ đến Khách hàng                                                                           |
| - <b>Phòng Kế toán</b>          | - Phối hợp với BP kế toán để đối soát và theo dõi công nợ của KH                                                                                                                                             |
| <b>Ngoài Công ty</b>            |                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Khách hàng &amp; đối tác</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Duy trì mối quan hệ tương tác với Khách hàng trên Sàn TMĐT</li> <li>- Tương tác với đối tác giao nhận để tối ưu hiệu quả giao hàng, hỗ trợ thanh toán...</li> </ul> |

### 4. ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ CÔNG VIỆC

Đánh giá định kỳ dựa trên KPI đã cam kết và thống nhất với cấp trên dựa trên các tiêu chí:

- Số lượng cuộc gọi chuyển đổi thành khách hàng
- Tỷ lệ chuyển đổi thành doanh số
- Thời gian bán hàng trung bình
- Thời gian để trả lời khách hàng tiềm năng
- Giá trị trọn đời của khách hàng
- Số cuộc gọi hoặc email được thực hiện
- Tỷ lệ giữ và hủy đơn hàng
- Phần trăm khách hàng mua lại
- Giá trị đơn hàng trung bình

### 5. ĐIỀU KIỆN LÀM VIỆC (tùy mục đích sử dụng, hoặc bản MTCV cho một đối tượng cụ thể phần này sẽ điều chỉnh hoặc không đưa vào)

- Số ngày làm việc trong tuần: Thứ 2 -> Thứ 7.
- Thời gian làm việc trong ngày như sau:
  - o Sáng từ 07 giờ 30 đến 12 giờ
  - o Chiều từ 13 giờ đến 16 giờ 30
- Các chế độ hỗ trợ khác theo chính sách Công ty và luật hiện hành

### 6. TIÊU CHUẨN NĂNG LỰC

| Logo | <b>MÔ TẢ CÔNG VIỆC TIÊU CHUẨN</b> |                                |
|------|-----------------------------------|--------------------------------|
|      | <b>Chức danh/vị trí:</b>          | Nhân viên bán hàng Online      |
|      | <b>Mã tài liệu:</b>               | PQG.PKD.B2C.TL.MTCV.NVBHOL.V01 |
|      | <b>Phiên bản:</b>                 | 01                             |

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Trình độ chuyên môn</b> | - Tốt nghiệp Trình độ từ Trung cấp trở lên (trình độ CĐ hoặc ĐH được ưu tiên)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Kỹ năng chuyên môn</b>  | - Kinh nghiệm làm nhân viên kinh doanh, nhân viên bán hàng (trực tuyến, trực tiếp) hoặc CSKH<br>- Hiểu và sử dụng thành thạo các công cụ hỗ trợ giao tiếp trực tuyến và kinh doanh online.                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Kỹ năng chung</b>       | - Kỹ năng giao tiếp tuyệt vời cả bằng lời nói và văn bản.<br>- Kỹ năng máy tính thành thạo: Microsoft Word và Excel, photoshop cơ bản,...<br>- Kỹ năng tổ chức, sắp xếp công việc<br>- Kỹ năng chăm sóc khách hàng.<br>- Kỹ năng: khả năng diễn đạt, thuyết trình, thuyết phục tốt.<br>- Kỹ năng quản lý thời gian, làm việc trên môi trường áp lực cao để hoàn thành nhiệm vụ đúng deadline. |
| <b>Kinh nghiệm</b>         | - Ít nhất 1 năm kinh nghiệm làm vị trí NVKD online, hoặc CSKH.<br>- Hiểu biết sâu và có kinh nghiệm sử dụng các công cụ số trên sàn TMĐT là một lợi thế.<br>- Kiến thức về marketing, quảng cáo và kinh doanh.                                                                                                                                                                                |
| <b>Tính cách</b>           | - Nhiệt tình, năng động, độc lập, nhạy bén..                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

**Ghi chú:** Tùy theo tình hình thực tế, cấp trên trực tiếp hoặc cấp cao hơn có thể bổ sung những nhiệm vụ thường xuyên hoặc/và đột xuất khác trong Bản Mô tả công việc này.

| <b>Người biên soạn</b><br>(Ký tên) | <b>Người kiểm soát</b><br>(Ký tên) | <b>Người phê duyệt</b><br>(Ký tên) |
|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Họ tên:<br>Chức vụ:<br>Ngày:       | Họ tên:<br>Chức vụ:<br>Ngày:       | Họ tên:<br>Chức vụ:<br>Ngày:       |