**Số: 75/PMT-ĐN Đà Nẵng, ngày 18/10/2022**

***Kính gửi*** : **LÃNH ĐẠO DOANH NGHIỆP**

Trong doanh nghiệp nhân viên kinh doanh đóng một vai trò vô cùng quan trọng không những là cầu nối giữa khách hàng với doanh nghiệp. Nhân viên kinh doanh vừa phải đảm bảo lợi ích của doanh nghiệp: bán được sản phẩm đúng giá mang lại lợi nhuận cho doanh nghiệp vừa phải chăm sóc quyền lợi của khách hàng: mua được sản phẩm với mức giá phải chăng, giúp khách hàng sử dụng sản phẩm của doanh nghiệp hiệu quả nhất và mang lại lợi ích cao nhất cho khách hàng và nhân viên kinh doanh cũng là một công cụ truyền thông hữu hiệu nhất trong tấ cả các công cụ truyền thông của doanh nghiệp, Nhằm giúp các Doanh nghiệp những vấn đề trên Trung tâm đào tạo doanh nhân PMT xin giới thiệu khóa đào tạo :

“**CHUYÊN VIÊN KINH DOANH –** **Sales Executive”**

* **Đối tượng:**
  + Cấp Quản lý, Nhân viên Giám sát, Nhân viên kinh doanh, Nhân viên Kế hoạch, Nhân viên Thị trường, Nhân viên Marketing, Nhân viên Bán hàng, Dịch vụ khách hàng, …
* **Mục tiêu khoá đào tạo:**
  + Tìm kiếm, lựa chọn, tư vấn khách hàng và bán các sản phẩm, dịch vụ của Công ty
  + Tìm kiếm, phát triển và chăm sóc khách hàng
  + Nâng cao nhận thức về Dịch vụ khách hàng - Củng cố nguyên tắc “khách hàng làm trung tâm”
  + Tìm kiếm thị trường và đối thủ cạnh tranh
  + Tìm kiếm, cấp nhật danh sách khách hàng thường xuyên, xây dựng mạng lưới khách hàng tiềm năng và báo cáo trưởng bộ phận định kỳ hoặc khi được yêu cầu
  + Hỗ trợ nhân viên khác để hoàn thành mục tiêu chung
  + Thiết lập và phát triển mối quan hệ với khách hàng đặc biệt đối với khách hàng mới
  + Cung cấp cho học viên những kiến thức cần thiết để xây dựng kế hoạch kinh doanh
  + Thiết kế mạng lưới phân phối phù hợp với doanh nghiệp;
* **Phương pháp giảng dạy:**
* Khóa học áp dụng phương pháp giảng dạy hiện đại, chú trọng việc ứng dụng các kiến thức và kỹ năng vào thực tiễn, nhấn mạnh sự tham gia tích cực của học viên trong quá trình học. Phương pháp đào tạo sẽ là sự kết hợp giữa việc giới thiệu các khái niệm, kỹ năng với việc học viên cùng tham gia thảo luận theo tình huống được xây dựng từ thực tế của doanh nghiệp, làm bài tập nhóm, đóng vai và tham gia các trò chơi.
* Các học viên sẽ được khuyến khích chia sẻ những kinh nghiệm thực tiễn và những ý tưởng của các học viên khác. Đồng thời, học viên sẽ có cơ hội để trao đổi với giảng viên về những vấn đề liên quan trong kinh doanh mà họ gặp phải và từ đó tìm ra nguyên nhân và giải pháp hữu hiệu.
* **Thời lượng học :** Khoá học 14 buổi, mỗi tuần học vào ngày thứ bảy và chủ nhật (4 tuần).

(Sáng từ 8h00-11h00, Chiều từ 13h30 – 16h30)

* **Khai giảng:** Khai giảng lúc **08h00 ngày 30/11/2024**
* **Địa điểm học**: Hội trường Khách sạn Hoàng Yến, 5 An Dương Vương, TP. Quy Nhơn
* **Nội dung chương trình và Ban giảng viên** : (xin vui lòng xem phần đính kèm)
* **Học phí:** 9.500.000đ/học viên **(**Học phí đã bao gồm tài liệu**,** học cụ, tea break)

***(giảm 10% học phí cho đăng ký theo nhóm 3 người trở lên)***

* **Chứng chỉ tốt nghiệp**: Trung tâm đào tạo doanh nhân cấp
* **Đăng ký**: **Xin vui lòng đăng ký với PMT Đà Nẵng, 28/22 Văn Cao – Tp. Đà Nẵng**

**Tel: 0236. 3827789/ 0935 164 273/ 0914 136 799 Fax: 0236. 382775**

Kính chào trân trọng và cảm ơn.

**TRUNG TÂM ĐÀO TẠO DOANH NHÂN PMT**

**CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO**

**CHUYÊN VIÊN KINH DOANH –** **Sales Executive**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **CHỦ ĐỀ** | **CÁC VẤN ĐỀ THẢO LUẬN** | | **Thời lượng**  **(Buổi)** |
| 1. **KỸ NĂNG CỦA CHUYÊN VIÊN KINH DOANH** | | | | |
| **Bài 1:**  **Kỹ năng giao tiếp** | + Những vấn đề cơ bản về giao tiếp. + Ý nghĩa của ngôn ngữ cơ thể. + Kỹ năng lắng nghe và nói. | + Hiểu được các kênh giao tiếp. + Nhận biết được các yếu tố tạo ấn tượng ban đầu và các yếu tố của quá trình giao tiếp. + Biết được ý nghĩa của ngôn ngữ cơ thể và vận dụng vào kỹ năng giao tiếp với khách hàng. | | **01** |
| **Bài 2:**  **Kỹ năng quản lý thời gian** | * 1. Tìm hiểu về “thời gian”.   2. Năm nguyên tắc vàng trong quản lý thời gian   3. Quy trình và phương pháp quản trị thời gian hiệu quả.   4. Các công cụ & kỹ thuật quản trị thời gian | * Quy trình quản trị thời gian * Phương pháp quản trị thời gian * Xác lập mục tiêu và quản trị theo mục tiêu. * Xác định và phân tích các nguồn lực. * Lên kế hoạch năm, quý, tháng, tuần. * Triển khai thực hiện và đánh giá kết quả. * Các nguyên nhân gây lãng phí thời gian và phương pháp chống lãng phí * Ma trận quản lý thời gian * Nguyên tắc Pareto 80/20 | | **01** |
| **Bài 3:**  **Kỹ năng xây dựng nhóm làm việc hiệu quả** | * 1. Xây dựng nhóm làm việc hiệu quả   2. Kỹ năng khuyến khích nhân viên làm việc | * **Xây dựng nhóm làm việc hiệu quả** * Làm việc theo nhóm là gì? * Những lợi ích khi làm việc theo nhóm * Những bất lợi khi làm việc theo nhóm * Các yếu tố của một nhóm hiệu quả | | **01** |
| **Bài 4:**  **Kỹ năng lập kế hoạch và giám sát công việc hiệu quả** | * 1. Thiết lập mục tiêu và xây dựng kế hoạch hành động.   2. Kỹ năng giám sát công việc   3. Quản lý và huấn luyện đội ngũ nhân viên. | * **Tại sao cần có mục tiêu** * **Tại sao cần lập kế hoạch** * **Quy trình lập kế hoạch** * Xác định mục tiêu. * Liệt kê công việc cần làm. * Xếp thứ tự ưu tiên. * Lên kế hoạch hành động. * Đặt tiêu chuẩn đánh giá. * Xác định các nguồn lực. * Lập kế hoạch dự phòng * Xác định các kiểm soát * Triển khai thực hiện. * Đánh giá và điều chỉnh. * **Kỹ năng giám sát** * Chiến lược giám sát MBO & MBP * Phương pháp giám sát * Các nguyên tắc giám sát | | **01** |
| 1. **NGHỀ BÁN HÀNG VÀ KHÁCH HÀNG** | | | | |
| **Bài 5:**  **Tìm hiểu nghề bán hàng** | 1. Giới thiệu nghề bán hàng và vai trò của bán hàng trong công ty. 2. Phong cách bán hàng truyền thống và phong cách bán hàng hiện đại | * Định nghĩa việc bán hàng. * So sánh quảng cáo và bán hàng trực tiếp. * Khách hàng là ai ? * Hình ảnh người nhân viên bán hàng giỏi nhất. * Những nguyên nhân thất bại của nhân viên bán hàng. | | **01** |
| **Bài 6: Phân khúc khách hàng** |  |          Các bước trong phân khúc và lựa chọn khách hàng mục tiêu           Các phương pháp lựa chọn thị trường mục tiêu           Các bước tiến hành định vị và các nhân tố đảm bảo thành công           Những lưu ý khi thực hiện phân khúc khách hàng | | **01** |
| **Bài 7:**  **Tâm lý khách hàng** | * + 1. Định nghĩa tâm lý khách hàng.     2. Các đặc điểm tâm lý khách hàng.     3. Ứng dụng | * Tâm lý khách hàng là gì ? * Tại sao phải nghiên cứu tâm lý khách hàng. * Một số đặc điểm tâm lý của khách hàng khi mua sản phẩm của công ty. * Ứng dụng tâm lý khách hàng vào quá trình giao tiếp, bán hàng và đàm phán với khách hàng. | | **01** |
| **Bài 8: Quản lý mối quan hệ khách hàng** | **1.** Xử lý phàn nàn của khách hàng.  2. Quản lý mối quan hệ khách hàng | - Quyền bực tức của khách hàng  - Xử lý lời từ chối mua hàng  - Khách hàng phàn nàn và khách hàng khó tính  - Quy trình thiết lập mối quan hệ với khách hàng - Kỹ thuật tiếp cận đối tác mới. - Kỹ năng tạo ảnh hưởng từ mối quan hệ. | | **01** |
| 1. **KỸ NĂNG BÁN HÀNG** | | | | |
| **Bài 9:**  **Kỹ năng bán hàng** | * + 1. Chuẩn bị trước khi gặp khách hàng     2. Tiếp cận khách hàng     3. Thương thuyết     4. Đưa ra các minh chứng cụ thể thực tiễn     5. Xử lý từ chối khách hàng     6. Xúc tiến đơn hàng     7. Xử lý phàn nàn     8. Chăm sóc sau bán hàng | * Khái niệm khách hàng tiềm năng * Tại sao phải tìm kiếm khách hàng * Các phương pháp tìm kiếm khách hàng * Tuyển lựa khách hàng phù hợp. * Tại sao cần chuẩn bị trước khi gặp khách hàng. * Các loại thông tin cần chuẩn bị * Kế hoạch cần chuẩn bị. * Cách chuẩn bị kế hoạch tiếp cận khách hàng. * Thâm nhập * Hình thành mối quan hệ * Lôi cuốn sự chú ý của khách hàng. * Làm rõ chống đối và chiến thuật xử lý chống đối * Tại sao kết thúc và khi nào thì kết thúc * Kỹ thuật kết thúc. * Tại sao phải tiến hành chăm sóc sau bán hàng. | | **02** |
| **Bài 10: Trình bày bán hàng thuyết phục** | 1. Các nguyên lý và nguyên tắc trong bán hàng. 2. Trình bày bán hàng thuyết phục. | * Đặc điểm và lợi ích của sản phẩm. * Cấu trúc bản trình bày thuyết phục. * Cách thức phát triển trình bày bán hàng thuyết phục. Close | | **01** |
| 1. **KẾ HOẠCH KINH DOANH** | | | | |
| **Bài 11: Lập kế hoạch kinh doanh** | * 1. Giới thiệu khái quát.   2. Phân tích hoạt động doanh nghiệp, môi trường kinh doanh và hình thành chiến lược kinh doanh.   3. Lập kế hoạch Marketing.   4. Lập kế hoạch tài chính và quản lý rủi ro kinh doanh.   5. Đánh giá kế hoạch kinh doanh | | * Khái niệm về kế hoạch kinh doanh và cấu trúc của kế hoạch kinh doanh. * Phân tích môi trường kinh doanh, xác định vị thế và mục tiêu kinh doanh. * Lựa chọn các phương án chiến lược kinh doanh. * Thực thi chiến lược. * Đánh giá và kiểm tra thực hiện chiến lược. * Phân khúc thị trường * Phân tích cạnh tranh. * Xác lập mục tiêu. * Lựa chọn chiến lược Marketing. * Triển khai kế hoạch tiếp thị. * Lập kế hoạch tài chính * Các công cụ tài chính. * Các rủi ro trong kinh doanh * Các công cụ phân tích rủi ro. * Các phương pháp quản lý và hạn chế rủi ro * Đánh giá công tác lập kế hoạch kinh doanh và chất lượng bản kế hoạch kinh doanh. * Những lỗi thường gặp và khó khăn trong thực tiễn lập kế hoạch kinh doanh tại Việt Nam. | **02** |
| **Bài 12: Xây dựng và quản lý hệ thống kênh phân phối** | 1. Tổng quan về kênh phân phối 2. Cấu trúc kênh phân phối 3. Các mô hình phân phối tại Việt Nam. 4. Chiến lược Marketing trên kênh phân phối. 5. Các yếu tố ảnh hưởng đến kênh phân phối. 6. Các thành phần chính của một kênh phân phối. 7. Quy trình lập kênh và chọn lựa đối tác phân phối. 8. Vận hành và đánh giá kênh phân phối hiệu quả. 9. Xử lý xung đột trong kênh phân phối. | | * Chức năng và các giai đoạn phát triển. * Cấu trúc kênh phân phối; Các mô hình phân phối và đặc điểm của mỗi mô hình. * Vai trò của kênh phân phối. * Các chiến lược marketing cho từng mô hình. * Các yếu tố bên ngoài ảnh hưởng đến kênh phân phối: Độ lớn thị trường, chính sách vĩ mô, thu nhập… * Các yếu tố bên trong ảnh hưởng đến kênh phân phối: Chiến lược DN, chiến lược sản phẩm, giá…. * Các dạng xung đột thường xảy ra trong kênh phân phối và Các giải pháp xử lý. | **01** |
|  | **Tổng cộng** | |  | **14 buổi** |

**BAN GIẢNG VIÊN:**

**1. TS. Đoàn Đình Hoàng** – Giám đốc điều hành Công ty Passio Coffee, Koolbeer, Giảng viên thỉnh giảng Trường Kinh tế Fulbright

**2. MBA. Nguyễn Duy Kha –** Giám đốc kinh doanh quốc gia Fonterra Brands Vietnam, Nguyên Giám đốc kinh doanh IC Pharma, Nguyên Giám đốc chi nhánh American Standard.

**3. Chuyên gia. Phan Minh Cường –** Chuyên gia tư vấn và đào tạo doanh nghiệp

**4.** **TS. Bùi Quang Vinh -** Giám đốc điều hành – Công ty phân phối của tập đoàn Bhatia Brothers, Viện phó Viện Marketing Việt nam (VMI).

**5. TS. Thiên Sanh Đại –** Chuyên gia tư vấn và đào tạo doanh nghiệp, Phó chủ tịch Liên hiệp phát triển Kinh tế và Giáo dục

**6. MBA. La Kiến Mỹ -** Diễn giả, Chuyên gia đào tạo Doanh nghiệp, Giảng viên Đại học Ngân hàng TP.HCM, Nguyên Giám đốc Nhân sự Acer Vietnam, NguyênGiám đốc nhân sự 5-Star Hotel Equatorial

**7. ThS. Trương Thị Mai Hương** – Giám đốc kinh doanh Công ty Tân Bảo Long, Giám đốc điều hành Công ty SAMQUA, Thành viên Hội tâm lý Tp. HCM.

**8. MBA. Phan Minh Cường** – Chuyên gia tư vấn và đào tạo doanh nghiệp

**PHIẾU ĐĂNG KÝ HỌC**

Tên khóa học**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Đơn vị đăng ký: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Địa chỉ:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Điện thoại :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Fax:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Mã số thuế Đơn vị:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Người liên hệ:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Tel: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Email:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Đóng học phí bằng: Tiền mặt chuyển khoản

### Thành phần tham dự:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Họ và tên** | **Năm sinh** | **Chức vụ** | **Điện thoại** | **Email** |
| 01 |  |  |  |  |  |
| 02 |  |  |  |  |  |
| 03 |  |  |  |  |  |
| 04 |  |  |  |  |  |
| 05 |  |  |  |  |  |

* Các đơn vị, cá nhân đóng học phí :
* **Bằng tiền mặt nộp tại:** Văn phòng PMT Đà Nẵng – 28/22 Văn Cao, Q. Thanh Khê, Tp. Đà Nẵng

**Tel: 0236. 3827789/ 0935 164 273 /0914 136 799 –** Fax: 0236. 3827757

Email: **pmtdanang1@gmail.com** Web: [**http://www.pmt.edu.vn**](http://www.pmt.edu.vn)

* **Bằng phương thức chuyển khoản :**

Đơn vị thụ hưởng: Công ty cổ phần tư vấn và đào tạo PMT

Số tài khoản ( VNĐ ): 0041000224699 tại Vietcombank Đà Nẵng.

* Chúng tôi đồng ý gửi ………. người trên tham dự khoá học trên, đề nghị quý Trung tâm đưa vào danh sách học viên chính thức của lớp học.

…………ngày ……. tháng …….. năm 2024

**ĐẠI DIỆN ĐƠN VỊ**

**PHIẾU ĐĂNG KÝ HỌC**

Tên khóa học:  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Đơn vị đăng ký: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Địa chỉ:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Điện thoại :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Fax:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Mã số thuế Đơn vị:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Người liên hệ:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Tel: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Email:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Đóng học phí bằng: Tiền mặt chuyển khoản

### Thành phần tham dự:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Họ và tên** | **Năm sinh** | **Chức vụ** | **Điện thoại** | **Email** |
| 01 |  |  |  |  |  |
| 02 |  |  |  |  |  |
| 03 |  |  |  |  |  |
| 04 |  |  |  |  |  |
| 05 |  |  |  |  |  |
| 06 |  |  |  |  |  |

* Các đơn vị, cá nhân đóng học phí :
* **Bằng tiền mặt nộp tại:** Văn phòng PMT Đà Nẵng – 28/24 Văn Cao, Q. Thanh Khê, Tp. Đà Nẵng

**Tel: 0236. 3827789/ 0326 212 475 / 0914 136 799 –** Fax: 0236. 3827757

Email: [pmtdanang1@gmail.com](mailto:pmtdanang1@gmail.com) Web: [**http://www.pmt.edu.vn**](http://www.pmt.edu.vn)

* **Bằng phương thức chuyển khoản :**

Đơn vị thụ hưởng: Công ty cổ phần tư vấn và đào tạo PMT

Số tài khoản ( VNĐ ): 0041000224699 tại Vietcombank Đà Nẵng.

* Chúng tôi đồng ý gửi ………. người trên tham dự khoá học trên, đề nghị quý Trung tâm đưa vào danh sách học viên chính thức của lớp học.

…………ngày ……. tháng …….. năm 2022

**ĐẠI DIỆN ĐƠN VỊ**