

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SAO ĐỎ

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN
QUẢN TRỊ BÁN HÀNG

Số tín chỉ: 03

Trình độ đào tạo: Đại học

Ngành đào tạo: Quản trị kinh doanh

Năm 2022

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

Trình độ đào tạo: Đại học

Ngành đào tạo: Quản trị kinh doanh

1. Tên học phần: Quản trị bán hàng

2. Mã học phần: QTKD 028

3. Số tín chỉ: 3 (2, 1)

4. Trình độ cho sinh viên: Năm thứ ba

5. Phân bố thời gian:

- Lên lớp: 30 tiết lý thuyết, 30 tiết thực hành

- Tự học: 90 giờ

6. Điều kiện tiên quyết: Quản trị học, kinh tế vĩ mô.

7. Giảng viên

STT	Học hàm, học vị, họ tên	Số điện thoại	Email
1	ThS. Nguyễn Thị Ngọc Mai	0916.143.388	ngocmai242@gmail.com
2	ThS. Trần Thị Hằng	0984.696.418	tranhang.k48neu@gmail.com
3	ThS. Ngô Thị Luyện	0977.336.889	ngothiluyendhsd@gmail.com

8. Mô tả nội dung của học phần

Trong nội dung môn học sinh viên cần nắm vững các kiến thức cơ bản về bán hàng, quản trị bán hàng; hành vi mua hàng của khách hàng tiêu dùng, khách hàng tổ chức; phương pháp bán hàng. Sau khi học xong môn quản trị bán hàng sinh viên vận dụng được các kỹ năng bán hàng cơ bản vào trong tình huống thực tế để xử lý tốt các tình huống bán hàng cũng như rèn luyện và nâng cao khả năng thuyết trình, xây dựng được bản mô tả công việc, xây dựng được chương trình khuyến mãi và xây dựng quy trình mua hàng của khách hàng tiêu dùng và khách hàng tổ chức.

9. Mục tiêu và chuẩn đầu ra của học phần

9.1. Mục tiêu

- Mục tiêu học phần thỏa mãn mục tiêu của chương trình đào tạo:

Mục tiêu	Mô tả	Mức độ theo thang đo Bloom	Phân bố mục tiêu học phần trong CTĐT
MT1	Kiến thức		
MT1.1	Trình bày được khái niệm về bán hàng, quản trị bán hàng, các hình thức bán hàng, quy trình quản trị bán hàng.	1	[1.2.1.2b]
MT1.2	Vận dụng được các kiến thức cơ bản về	3	

Mục tiêu	Mô tả	Mức độ theo thang đo Bloom	Phân bổ mục tiêu học phần trong CTĐT
	quản trị bán hàng, ra quyết định lựa chọn hình thức bán hàng cho doanh nghiệp; tổ chức, thực hiện, kiểm tra, điều chỉnh hoạt động bán hàng của doanh nghiệp.		
MT2	Kỹ năng		
MT2.1	Phân tích môi trường kinh doanh, nghiên cứu hành vi mua của người tiêu dùng và tổ chức, từ đó đưa ra các chiến lược bán hàng hợp lý.	4	
MT2.2	Phân tích và lập kế hoạch bán hàng và kiểm tra, kiểm soát, quản trị bán hàng trong doanh nghiệp.	4	[1.2.2.2]
MT2.3	Phân tích, tổng hợp, đánh giá và năng lực dẫn dắt chuyên môn để giải quyết vấn đề liên quan đến bán hàng của doanh nghiệp.	5	
MT3	Mức tự chủ và trách nhiệm		
MT3.1	Vận dụng kiến thức quản trị bán hàng đã học để làm việc độc lập, làm việc theo nhóm, giải quyết công việc, vấn đề phức tạp trong điều kiện làm việc thay đổi.	3	[1.2.3.1]
MT3.2	Phân tích nội dung quản trị bán hàng để định hướng, lập kế hoạch, điều phối, quản lý, hướng dẫn, giám sát, đánh giá và đưa ra kết luận các công việc thuộc chuyên môn nghề nghiệp.	4	[1.2.3.2]

9.2. Chuẩn đầu ra

- Sự phù hợp của chuẩn đầu ra học phần với chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo:

CDR học phần	Mô tả	Mức độ theo thang đo Bloom	Đáp ứng CDR của CTĐT
CDR1	Kiến thức		
CDR1.1	Phân tích được thực chất quản trị bán hàng và các nội dung cơ bản của quản trị bán hàng	4	[2.1.5] [2.1.6]
CDR1.2	Phân tích được hành vi người tiêu dùng và kỹ thuật cơ bản sử dụng khi bán hàng và quy trình	4	[2.1.5] [2.1.6]

CDR học phần	Mô tả	Mức độ theo thang đo Bloom	Đáp ứng CDR của CTĐT
	bán hàng.		
CDR1.3	Phân tích được các phương pháp xác định quy mô lực lượng bán hàng	4	[2.1.5] [2.1.6]
CDR1.4	Phân tích được các tiêu chuẩn và phương pháp kiểm tra hoạt động bán hàng của doanh nghiệp.	4	[2.1.5] [2.1.6]
CDR2	Kỹ năng		
CDR2.1	Phân tích môi trường kinh doanh tác động đến hoạt động bán hàng và quy trình quản trị bán hàng của doanh nghiệp	4	[2.2.1]
CDR2.2	Phân tích hành vi mua hàng của khách hàng.	4	
CDR2.3	Lựa chọn chiến lược bán hàng và lập kế hoạch bán hàng; tổ chức thực hiện, kiểm tra, đánh giá và điều chỉnh hoạt động bán hàng.	5	[2.2.2]
CDR2.4	Có kỹ năng bán hàng và giải quyết vấn đề liên quan đến quản trị bán hàng tại doanh nghiệp.	5	[2.2.5]
CDR3	Mức tự chủ và trách nhiệm		
CDR3.1	Có khả năng làm việc độc lập hoặc làm việc theo nhóm, có ý thức chịu trách nhiệm và tư duy phản biện khoa học, có khả năng nghiên cứu và đưa ra kết luận trong lĩnh vực quản trị sản xuất và tác nghiệp.	3	[2.3.1] [2.3.2]
CDR3.2	Có năng lực hướng dẫn, giám sát những người khác thực hiện nhiệm vụ, đánh giá chất lượng công việc, chịu trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm đối với nhóm.	4	[2.3.3] [2.3.4]

10. Ma trận liên kết nội dung với chuẩn đầu ra học phần:

Chương	Nội dung học phần	Chuẩn đầu ra của học phần									
		CDR1				CDR2				CDR3	
		CDR 1.1	CDR 1.2	CDR 1.3	CDR 1.4	CDR 2.1	CDR 2.2	CDR 2.3	CDR 2.4	CDR 3.1	CDR 3.2
1	Chương 1: Tổng quan về bán hàng và quản trị bán hàng 1.1. Tổng quan về bán hàng 1.2. Tổng quan về quản trị bán hàng	2				2				3	4
3	Chương 2: Kỹ năng và phương pháp bán hàng 2.1. Nghiên cứu hành vi mua của khách hàng 2.2. Kỹ thuật bán hàng 2.3. Bán hàng qua trung gian 2.4. Chế độ khách hàng lớn 2.5. Quản lý quan hệ khách hàng 2.6. Hoạt động chăm sóc khách hàng		4				4			3	4
6	Chương 3: Xây dựng kế hoạch bán hàng 3.1. Các dạng kế hoạch bán hàng 3.2. Quy trình xây dựng kế hoạch bán hàng 3.3. Các công cụ hỗ trợ lập kế hoạch bán hàng			4			4			3	4
7	Chương 4: Tổ chức bán hàng 4.1. Tổ chức mạng lưới bán hàng 4.2. Tổ chức lực lượng bán hàng		4				4			3	4
8	Chương 5: Kiểm soát bán hàng 5.1. Kiểm soát hoạt động bán hàng của doanh nghiệp 5.2. Giám sát và đánh giá thành tích của nhân viên bán hàng		4				4			3	4

11. Đánh giá học phần

11.1. Ma trận phương pháp kiểm tra đánh giá với chuẩn đầu ra học phần

STT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Phương pháp kiểm tra đánh giá (Hình thức, thời gian, thời điểm)	CĐR của học phần			Ghi chú
					CĐR1	CĐR2	CĐR3	
1	Điểm kiểm tra thường xuyên; điểm đánh giá nhận thức và thái độ; điểm chuyên cần.	01 điểm	20%	+Hình thức: Vấn đáp +Thời điểm: Các giờ học trên lớp.	CĐR1.1, CĐR1.2, CĐR1.3, CĐR1.4.	CĐR2.1, CĐR2.2, CĐR2.3, CĐR2.4.	CĐR3.1, CĐR3.2.	Trung bình cộng các điểm đánh giá
2	Điểm kiểm tra giữa học phần.	01 điểm	30%	+Hình thức: Tự luận; +Thời gian: 90 phút; +Thời điểm: Giờ học 36, 37 trên lớp.	CĐR1.1, CĐR1.2.	CĐR2.1.	CĐR3.1, CĐR3.2.	01 bài kiểm tra
3	Điểm thi kết thúc học phần.	01 điểm	50%	+Hình thức: Tự luận; +Thời gian: 90 phút; +Thời điểm: Theo lịch thi học kỳ	CĐR1.1, CĐR1.2, CĐR1.3, CĐR1.4.	CĐR2.1, CĐR2.2, CĐR2.3, CĐR2.4.	CĐR3.1, CĐR3.2.	01 bài thi

11.2. Cách tính điểm học phần:

Điểm học phần là trung bình cộng các điểm thành phần đã nhân trọng số. Tính theo thang điểm 10, làm tròn đến một chữ số thập phân. Sau đó chuyển thành thang điểm chữ và thang điểm điểm 4.

12. Yêu cầu học phần

- Ý thức, thái độ học tập: Sinh viên đi học đầy đủ, đúng giờ, không bỏ tiết, nghỉ học có phép, có thái độ tích cực trong giờ học, có đóng góp ý kiến xây dựng bài, có tinh thần tự học, hỗ trợ bạn cùng lớp trong học tập, tổ chức học nhóm.

- Về nghiên cứu tài liệu: Sinh viên đọc trước tài liệu theo hướng dẫn của giảng viên trước khi đến lớp.

- Kiểm tra đánh giá: Sinh viên phải hoàn thành các bài tập được giao, đạt chất lượng theo yêu cầu của giảng viên; tham gia đầy đủ, đạt chất lượng các bài kiểm tra trên lớp và thi kết thúc học phần.

13. Tài liệu phục vụ học phần

- Tài liệu chính:

[1]. Lưu Đan Thọ, Nguyễn Vũ Quân (2016), *Quản trị bán hàng hiện đại*, Nhà xuất bản tài chính.

- Tài liệu tham khảo

[2]. Trần Thị Thập (2012), *Quản trị bán hàng*, Nhà xuất bản thông tin và truyền thông

[3]. ThS. Nguyễn Đình Trung (2011), *Bài tập Quản trị tác nghiệp*, NXB Kinh tế quốc dân.

14. Nội dung chi tiết học phần và phương pháp dạy-học

Tuần	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CĐR học phần
1	<p>Chương 1: Tổng quan về bán hàng và quản trị bán hàng Mục tiêu chương: Trình bày được khái lược về bán hàng, quản trị bán hàng. Phân tích và vận dụng được các bước quản trị bán hàng vào thực tiễn. Nội dung cụ thể: 1.1. Tổng quan về bán hàng 1.1.1. Khái niệm bán hàng 1.1.2. Quá trình phát triển của bán hàng 1.1.3. Bản chất, vai trò của hoạt động bán hàng 1.1.4. Các loại hình bán hàng trong doanh nghiệp 1.1.5. Nhân viên bán hàng 1.2. Tổng quan về quản trị bán hàng 1.2.1. Khái niệm quản trị bán hàng 1.2.2. Quy trình quản trị bán hàng 1.2.3. Người quản trị bán hàng chuyên nghiệp</p>	8 (4LT, 4TH)	<p>Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Tổ chức học theo nhóm - Giảng viên: + Giải thích những vấn đề tổng quan về bán hàng và quản trị bán hàng. + Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề. + Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm. + Nhận xét, đánh giá. - Sinh viên: + Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 1; [2]: Chương 1, trang 6-42; [3]: Chương 1, trang 2-13; 33-43. + Lắng nghe, quan</p>	CĐR1.1, CĐR2.1, CĐR3.1, CĐR3.2.

Tuần	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CĐR học phần
			sát, ghi chép và giải quyết các vấn đề. + Làm bài tập cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 1, câu hỏi ôn tập chương.	
2	<p>Chương 2: Kỹ năng và phương pháp bán hàng</p> <p>Mục tiêu chương: Nghiên cứu được hành vi mua hàng của khách hàng. Xác định được các kỹ thuật bán hàng cơ bản. Vận dụng quy trình bán hàng trong thực tế. Phân tích được các hoạt động quản trị quan hệ khách hàng và chăm sóc khách hàng lớn.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>2.1. Nghiên cứu hành vi mua của khách hàng</p> <p>2.1.1. Khái niệm hành vi khách hàng</p> <p>2.1.2. Hành vi mua của người tiêu dùng</p> <p>2.1.3. Hành vi mua của tổ chức</p> <p>2.2. Kỹ thuật bán hàng</p> <p>2.2.1. Các kỹ thuật cơ bản sử dụng khi bán hàng</p> <p>2.2.2. Quy trình bán hàng</p> <p>2.3. Bán hàng qua trung gian</p> <p>2.3.1. Các loại trung gian phân phối</p> <p>2.3.2. Lựa chọn trung gian phân phối có hiệu quả</p> <p>2.4. Chế độ khách hàng lớn</p> <p>2.4.1. Khái niệm khách hàng lớn</p> <p>2.4.2. Quản trị mối quan hệ với khách hàng lớn</p> <p>2.5. Quản lý quan hệ khách hàng</p>	20 (9LT, 10TH, 1KT)	<p>Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Tổ chức học theo nhóm</p> <p>- Giảng viên:</p> <p>+ Giải thích những vấn đề liên quan đến kỹ năng và phương pháp bán hàng.</p> <p>+ Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</p> <p>+ Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm.</p> <p>- Sinh viên:</p> <p>+ Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 2; [2]: Chương 2, trang 44-177; [3]: Chương 3, trang 116-155; 205-211; 222-223.</p> <p>+ Lắng nghe, ghi chép và giải quyết các vấn đề.</p> <p>+ Làm bài tập cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 2, câu hỏi ôn tập chương.</p>	CĐR1.1, CĐR1.2, CĐR2.2, CĐR3.1, CĐR3.2.

Tuần	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CĐR học phần
	<p>2.5.1. Khái niệm quản lý quan hệ khách hàng</p> <p>2.5.2. Nguyên lý của quản lý quan hệ khách hàng</p> <p>2.5.3. Nội dung cơ bản của quản lý quan hệ khách hàng</p> <p>2.6. Hoạt động chăm sóc khách hàng</p> <p>2.6.1. Khái niệm chăm sóc khách hàng</p> <p>2.6.2. Các nguyên tắc chăm sóc khách hàng</p> <p>2.6.3. Các quyết định về chăm sóc khách hàng của doanh nghiệp</p>			
3	<p>Chương 3: Xây dựng kế hoạch bán hàng</p> <p>Mục tiêu chương: Trình bày được khái niệm kế hoạch bán hàng. Xác định được các dạng kế hoạch bán hàng và quy trình xây dựng kế hoạch bán hàng. Phân tích môi trường kinh doanh và tiềm lực bán hàng của doanh nghiệp. Vận dụng các công cụ hỗ trợ lập kế hoạch bán hàng.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>3.1. Các dạng kế hoạch bán hàng</p> <p>3.1.1. Khái niệm kế hoạch bán hàng</p> <p>3.1.2. Các dạng kế hoạch bán hàng của doanh nghiệp</p> <p>3.2. Quy trình xây dựng kế hoạch bán hàng</p> <p>3.2.1. Nghiên cứu nhiệm vụ, mục tiêu của doanh nghiệp</p> <p>3.2.2. Phân tích môi trường kinh doanh và tiềm lực bán hàng của</p>	12 (6LT, 6TH)	<p>Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Tổ chức học theo nhóm</p> <p>- Giảng viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Giải thích những vấn đề liên quan đến xây dựng kế hoạch bán hàng. + Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề. + Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm. <p>- Sinh viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 3; [2]: Chương 3, trang 179-226; [3]: Chương 7, trang 330-338. 	CĐR1.3, CĐR2.1, CĐR2.2, CĐR2.3, CĐR2.4, CĐR3.1, CĐR3.2.

Tuần	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CĐR học phần
	<p><i>doanh nghiệp</i></p> <p>3.2.3. <i>Xác định mục tiêu và chỉ tiêu bán hàng</i></p> <p>3.2.4. <i>Xác định các hoạt động và chương trình bán hàng</i></p> <p>3.2.5. <i>Xây dựng ngân sách bán hàng</i></p> <p>3.2.6. <i>Hoàn chỉnh kế hoạch bán hàng</i></p> <p>3.3. <i>Các công cụ hỗ trợ lập kế hoạch bán hàng</i></p> <p>3.3.1. <i>Phân tích dữ liệu bán hàng</i></p> <p>3.3.2. <i>Dự báo bán hàng</i></p>		<p>+ Lắng nghe, ghi chép và giải quyết các vấn đề.</p> <p>+ Làm bài tập cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 3, câu hỏi ôn tập chương.</p>	
4	<p>Chương 4: Tổ chức bán hàng</p> <p>Mục tiêu chương: Trình bày được nội dung tổ chức mạng lưới bán hàng và tổ chức lực lượng bán hàng. Phân tích được các nội dung xác định quy mô lực lượng bán hàng.</p> <p>4.1. Tổ chức mạng lưới bán hàng</p> <p>4.1.1. <i>Các quyết định về kênh phân phối của doanh nghiệp</i></p> <p>4.1.2. <i>Các mô hình tổ chức bán hàng của doanh nghiệp</i></p> <p>4.1.3. <i>Phân chia khu vực bán hàng và quản lý địa bàn bán hàng</i></p> <p>4.2. Tổ chức lực lượng bán hàng</p> <p>4.2.1. <i>Khái niệm lực lượng bán hàng</i></p> <p>4.2.2. <i>Phân loại lực lượng bán hàng</i></p> <p>4.2.3. <i>Xác định quy mô của lực lượng bán hàng</i></p> <p>4.2.4. <i>Tuyển dụng, huấn luyện và tạo động lực cho lực lượng bán hàng</i></p>	12 (6LT, 6TH)	<p>Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Tổ chức học theo nhóm</p> <p>- Giảng viên:</p> <p>+ Giải thích những vấn đề liên quan đến tổ chức bán hàng.</p> <p>+ Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</p> <p>+ Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm.</p> <p>- Sinh viên:</p> <p>+ Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 4; [2]: Chương 4, trang 227-269; [3]: Chương 5, trang 234-317.</p> <p>+ Lắng nghe, ghi chép và giải quyết các vấn đề.</p> <p>+ Làm bài tập cá nhân, theo nhóm</p>	CĐR1.4, CĐR1.5, CĐR1.6, CĐR2.3, CĐR2.4, CĐR3.1, CĐR3.2.

Tuần	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CĐR học phần
			trong [1]: Chương 4, câu hỏi ôn tập chương.	
5	<p>Chương 5: Kiểm soát bán hàng Mục tiêu chương: Trình bày được các nội dung kiểm soát hoạt động bán hàng. Trình bày được các nội dung về giám sát và đánh giá thành tích của nhân viên bán hàng. Nội dung cụ thể: 5.1. Kiểm soát hoạt động bán hàng của doanh nghiệp 5.1.1. Tiêu chuẩn kiểm soát hoạt động bán hàng 5.1.2. Các phương pháp kiểm soát hoạt động bán hàng 5.2. Giám sát và đánh giá thành tích của nhân viên bán hàng 5.2.1. Giám sát hoạt động bán hàng của nhân viên 5.2.2. Đánh giá thành tích của nhân viên bán hàng</p>	8 (4LT, 4TH)	<p>Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Tổ chức học theo nhóm - Giảng viên: + Giải thích những vấn đề liên quan đến kiểm soát bán hàng. + Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề. + Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm. - Sinh viên: + Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 5; [2]: Chương 5, trang 271-288; + Lắng nghe, ghi chép và giải quyết các vấn đề. + Làm bài tập cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 5, câu hỏi ôn tập chương.</p>	CĐR1.7, CĐR2.3, CĐR2.4, CĐR3.1, CĐR3.2.

Hải Dương, ngày 24 tháng 9 năm 2020

KT.HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG

TRƯỞNG KHOA

TRƯỞNG BỘ MÔN



TS. Nguyễn Thị Kim Nguyên

Nguyễn Minh Tuấn

Nguyễn Thị Ngọc Mai

