

**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN
QUẢN TRỊ BÁN HÀNG**

Ngành đào tạo: Quản trị kinh doanh

Hệ đào tạo: Đại học chính quy

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 640/QĐ-ĐHTB, ngày 14 tháng 12 năm 2019 của
Hiệu trưởng trường Đại học Thái Bình)*

1. Tên học phần: Quản trị bán hàng Mã học phần: 0101002010

2. Số tín chỉ: 2 (2,0,4)

3. Trình độ: Cho sinh viên năm thứ 3

4. Phân bổ thời gian:

- Lên lớp: 30 tiết (2 tiết lên lớp/tuần)
 - + Giảng lý thuyết: 24 tiết
 - + Thảo luận: 4 tiết
 - + Kiểm tra: 2 tiết; Số bài kiểm tra định kỳ: 2 bài
- Tự học: (2 x 30) = 60 giờ

5. Điều kiện tiên quyết: Quản trị học.

6. Mục tiêu của học phần:

Sau khi hoàn tất học phần sinh viên có khả năng:

6.1. Về kiến thức

Người học nắm bắt được những kiến thức cơ bản về kiến thức cơ bản về quản trị bán hàng trong doanh nghiệp như: Khái luận về bán hàng và quản trị bán hàng; Xây dựng kế hoạch bán hàng; Tổ chức bán hàng; Kiểm soát bán hàng; Tổ chức các hoạt động hỗ trợ bán hàng

6.2. Về kỹ năng

Giúp người học hình thành một số kỹ năng quản trị bán hàng cơ bản như : Kỹ năng lập kế hoạch bán hàng; Kỹ năng tổ chức mạng lưới bán hàng; Kỹ năng tổ chức và phát triển lực lượng bán hàng; Kỹ năng kiểm soát bán hàng; Kỹ năng tổ chức các hoạt động hỗ trợ bán hàng.

6.3. Về năng lực tự chủ và tự chịu trách nhiệm

- Có thái độ làm việc tích cực, độc lập.
- Thái độ hợp tác, chia sẻ khi làm việc nhóm.
- Có thái độ tích cực trong quá trình học trên lớp và tự học.

7. Mô tả nội dung học phần:

Học phần thuộc khối kiến thức chuyên ngành trong chương trình đào tạo chuyên ngành quản trị kinh doanh tổng hợp, bao gồm các nội dung chủ yếu như: Khái niệm và vai trò của Quản trị bán hàng trong doanh nghiệp; Xây dựng kế hoạch bán hàng của doanh nghiệp; Tổ chức mạng lưới bán hàng của doanh nghiệp; Tổ chức lực

lượng bán hàng của doanh nghiệp; Kiểm soát bán hàng của doanh nghiệp; Các hoạt động hỗ trợ bán hàng của doanh nghiệp.

8. Nhiệm vụ của sinh viên:

Tham dự học, thảo luận, kiểm tra, Quyết định số 17/VBHN-BGD&ĐT ngày 15 tháng 5 năm 2014 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về quy chế đào tạo đại học và cao đẳng chính quy theo hệ thống tín chỉ, qui chế học vụ hiện hành của trường Đại học Thái Bình.

- Dự lớp: Sinh viên phải tham gia tối thiểu 80% số tiết học trên lớp.
- Tham gia đầy đủ 2 bài kiểm tra, dự thi kết thúc học phần
- Tự học: 60 giờ
- Khác: Theo yêu cầu của giảng viên.

9. Tài liệu học tập

- Giáo trình chính:

[1] ThS. Ngô Minh Cách, Giáo trình *Quản trị bán hàng*, NXB Tài chính, 2010.

- Sách tham khảo chính:

[2] GS.TS Đỗ Hoàng Toàn, Giáo trình *Quản trị kinh doanh*, NXB Thống kê, 2002.

[3] PGS.TS Nguyễn Thừa Lộc Giáo trình *Quản trị doanh nghiệp thương mại*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội, (2016),

10. Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên

Thực hiện theo Quyết định số 17/VBHN ngày 15/5/2014 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc hợp nhất Quyết định số 43/2007/QĐ-BGDĐT và Thông tư số 57/2012/TT- BGDĐT về “Quy chế đào tạo đại học và cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ”; Quyết định số 337/QĐ - ĐHTB ngày 15 tháng 7 năm 2019 của trường Đại học Thái Bình ban hành “Quy chế đào tạo Đại học theo hệ thống tín chỉ tại trường Đại học Thái Bình”.

STT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Ghi chú
1	Điểm đánh giá giảng viên	Đánh giá nhận thức, thái độ thảo luận, chuyên cần, làm bài tập ở nhà.	10%	
2	Điểm kiểm tra định kỳ	02 bài kiểm tra viết 1 tiết trên lớp.	30%	
3	Thi kết thúc học phần	01 bài thi	60%	Thi: tự luận. Thời gian thi 60'

11. Thang điểm: Sử dụng thang điểm điểm 10 cho tất cả các hình thức đánh giá trong học phần.

12. Nội dung chi tiết học phần:

CHƯƠNG	TÊN CHƯƠNG	LÝ THUYẾT (tiết)	Thực hành (Bài tập/ Thảo luận) (tiết)	Kiểm tra (tiết)
1	Chương 1: Tổng quan về quản trị bán hàng	4	0	0
2	Chương 2: Hành vi mua của khách hàng	3	1	0
3	Chương 3: Xác định mục tiêu và hoạch định chiến lược bán hàng	4	1	1
4	Chương 4: Tổ chức lực lượng bán hàng	6	0	0
5	Chương 5: Đánh giá và động viên lực lượng bán hàng	3	1	0
6	Chương 6: Nghệ thuật và kỹ năng bán hàng	4	1	1
Tổng cộng: 30 tiết		24	4	2

13. Hình thức và nội dung từng tuần

Hình thức tổ chức dạy học	Nội dung	Thời gian (tiết)	Yêu cầu SV chuẩn bị và địa chỉ tư liệu	Ghi chú
<i>Nội dung 1 (Tuần 1)</i>				
Lý thuyết	Chương 1: Tổng quan về bán hàng và quản trị bán hàng 1.1. Bán hàng và nghề bán hàng 1.1.1. Bản chất của bán hàng 1.1.2. Khái niệm bán hàng 1.2. Vai trò của bán hàng	2	Chuẩn bị và nghiên cứu trước nội dung tài liệu: Tài liệu [1], Tài liệu [2], Tài liệu [3]	
Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới	4	SV chuẩn bị nội dung theo yêu cầu của GV	
<i>Nội dung 2 (Tuần 2)</i>				
Lý thuyết	Chương 1: Tổng quan về bán hàng và quản trị bán hàng (tiếp theo) 1.3. Quản trị bán hàng 1.4. Nhân viên bán hàng 1.4.1. Những phẩm chất của người bán hàng 1.4.2. Những hiểu biết căn bản của người bán hàng 1.4.3. Người bán hàng chuyên nghiệp 1.4.4. Hoạt động tự quản của lực lượng bán hàng	2	Chuẩn bị và nghiên cứu trước nội dung tài liệu: Tài liệu [1], Tài liệu [2], Tài liệu [3]	
Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới	4	Sinh viên chuẩn	

Hình thức tổ chức dạy học	Nội dung	Thời gian (tiết)	Yêu cầu SV chuẩn bị và địa chỉ tư liệu	Ghi chú
			bị nội dung theo yêu cầu của giảng viên	
<i>Nội dung 3 (Tuần 3)</i>				
Lý thuyết	Chương 2: Hành vi mua của khách hàng 2.1. Khái quát về khách hàng 2.2. Hành vi mua của người tiêu dùng 2.2.1. Quá trình mua của người tiêu dùng 2.2.2. Các kiểu hành vi mua sắm của người tiêu dùng	1	Chuẩn bị và nghiên cứu trước nội dung tài liệu: Tài liệu [1], Tài liệu [2], Tài liệu [3]	
Thảo luận	Sinh viên thảo luận theo sự phân công của GV	1	Các nhóm sinh viên chuẩn bị nội dung thảo luận	
Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới	4	Sinh viên chuẩn bị nội dung theo yêu cầu của giảng viên	
<i>Nội dung 4 (Tuần 4)</i>				
Lý thuyết	Chương 2: Hành vi mua của khách hàng (tiếp theo) 2.3. Hành vi mua của tổ chức 2.3.1. Khái quát về thị trường người mua là tổ chức 2.3.2. Hành vi mua của các doanh nghiệp sản xuất 2.3.3. Hành vi mua của các doanh nghiệp thương mại. 2.3.4. Hành vi mua của các tổ chức phi sản xuất kinh doanh	2	Chuẩn bị và nghiên cứu trước nội dung tài liệu: Tài liệu [1], Tài liệu [2], Tài liệu [3]	
Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới	4	SV chuẩn bị nội dung theo yêu cầu của GV	
<i>Nội dung 5 (Tuần 5)</i>				
Lý thuyết	Chương 3: Xác định mục tiêu và hoạch định chiến lược bán hàng 3.1. Căn cứ xác định mục tiêu 3.1.1. Mục đích kinh doanh 3.1.2. Hệ thống thông tin quản trị 3.1.3. Nguồn lực của doanh nghiệp	1	Chuẩn bị và nghiên cứu trước nội dung tài liệu: Tài liệu [1], Tài liệu [2], Tài liệu [3]	

Hình thức tổ chức dạy học	Nội dung	Thời gian (tiết)	Yêu cầu SV chuẩn bị và địa chỉ tư liệu	Ghi chú
	3.1.4. Môi trường marketing			
Thảo luận	Sinh viên thảo luận theo sự phân công của GV	1	SV chuẩn bị nội dung thảo luận	
Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới	4	Sinh viên chuẩn bị nội dung theo yêu cầu của giảng viên	
<i>Nội dung 6 (Tuần 6)</i>				
Lý thuyết	Chương 3: Xác định mục tiêu và hoạch định chiến lược bán hàng (tiếp theo) 3.2. Xác định mục tiêu bán hàng 3.2.1. Mục tiêu doanh số 3.2.2. Mục tiêu thị phần 3.2.3. Mục tiêu lợi nhuận 3.2.4. Mục tiêu phát triển khách hàng mới 3.2.5. Mục tiêu bao phủ thị trường	2	Chuẩn bị và nghiên cứu trước nội dung tài liệu: Tài liệu [1], Tài liệu [2], Tài liệu [3]	
Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới	4	Sinh viên chuẩn bị nội dung theo yêu cầu của giảng viên	
<i>Nội dung 7 (Tuần 7)</i>				
Lý thuyết	Chương 3: Xác định mục tiêu và hoạch định chiến lược bán hàng (tiếp theo) 3.3. Hoạch định chiến lược bán hàng 3.3.1. Vai trò của hoạch định chiến lược 3.3.2. Công cụ của hoạch định 3.3.3. Quy trình hoạch định chiến lược	1	Chuẩn bị và nghiên cứu trước nội dung tài liệu: Tài liệu [1], Tài liệu [2], Tài liệu [3]	
Kiểm tra, đánh giá	Kiểm tra chương 1, 2, 3	1	Sinh viên đọc tài liệu liên quan đến nội dung chương 1,2,3	
Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới	4	Sinh viên chuẩn bị nội dung theo yêu cầu của giảng viên	
<i>Nội dung 8 (Tuần 8)</i>				
Lý thuyết	Chương 4: Tổ chức lực lượng bán hàng	2	Chuẩn bị và nghiên cứu trước	

Hình thức tổ chức dạy học	Nội dung	Thời gian (tiết)	Yêu cầu SV chuẩn bị và địa chỉ tư liệu	Ghi chú
	<p>4.1. Nhiệm vụ và phân loại lực lượng bán hàng</p> <p>4.1.1. Nhiệm vụ của lực lượng bán</p> <p>4.1.2. Phân loại lực lượng bán hàng</p> <p>4.2. Mô hình tổ chức lực lượng bán hàng</p> <p>4.2.1. Những mô hình tổ chức lực lượng bán hàng phổ biến</p> <p>4.2.2. Thay đổi cơ cấu tổ chức lực lượng bán hàng</p>		nội dung tài liệu: Tài liệu [1], Tài liệu [2], Tài liệu [3]	
Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới	4	Sinh viên chuẩn bị nội dung theo yêu cầu của giảng viên	
<i>Nội dung 9 (Tuần 9)</i>				
Lý thuyết	<p>Chương 4: Tổ chức lực lượng bán hàng (tiếp theo)</p> <p>4.3. Tổ chức kênh phân phối</p> <p>4.3.1. Các loại kênh phân phối</p> <p>4.3.2. Các hình thức tổ chức kênh phân phối</p>	2	Chuẩn bị và nghiên cứu trước nội dung tài liệu: Tài liệu [1], Tài liệu [2], Tài liệu [3]	
Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới	4	Sinh viên chuẩn bị nội dung theo yêu cầu của giảng viên	
<i>Nội dung 10 (Tuần 10)</i>				
Lý thuyết	<p>Chương 4: Tổ chức lực lượng bán hàng (tiếp theo)</p> <p>4.4. Thiết kế lực lượng bán hàng</p> <p>4.4.1. Xác định qui mô của lực lượng bán hàng</p> <p>4.4.2. Xây dựng cơ chế phân bổ chỉ tiêu bán hàng</p> <p>4.4.3. Chính sách lương nhân viên bán hàng</p> <p>4.5. Tuyển dụng và đào tạo nhân viên bán hàng</p> <p>4.5.1. Tuyển dụng nhân viên</p> <p>4.5.2. Đào tạo nhân viên</p>	2	Chuẩn bị và nghiên cứu trước nội dung tài liệu: Tài liệu [1], Tài liệu [2], Tài liệu [3]	
Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới	4	Sinh viên chuẩn bị nội dung theo yêu cầu của giảng viên	

Hình thức tổ chức dạy học	Nội dung	Thời gian (tiết)	Yêu cầu SV chuẩn bị và địa chỉ tư liệu	Ghi chú
			viên	
<i>Nội dung 11 (Tuần 11)</i>				
Lý thuyết	Chương 5: Đánh giá và động viên lực lượng bán hàng 5.1. Đánh giá lực lượng bán hàng 5.1.1. Vai trò của hoạt động đánh giá 5.1.2. Tiêu thức đánh giá 5.1.3. Tiến hành hoạt động đánh giá	1	Chuẩn bị và nghiên cứu trước nội dung tài liệu: Tài liệu [1], Tài liệu [2], Tài liệu [3]	
Thảo luận	Sinh viên thảo luận theo sự phân công của GV	1	Sinh viên chuẩn bị nội dung thảo luận	
Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới	4	Sinh viên chuẩn bị nội dung theo yêu cầu của giảng viên	
<i>Nội dung 12 (Tuần 12)</i>				
Lý thuyết	Chương 5: Đánh giá và động viên lực lượng bán hàng (tiếp theo) 5.2. Động viên và xử lý sai phạm 5.2.1. Động viên lực lượng bán hàng 5.2.2. Xử lý các sai phạm của nhân viên	2	Chuẩn bị và nghiên cứu trước nội dung tài liệu: Tài liệu [1], Tài liệu [2], Tài liệu [3]	
Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới	4	Sinh viên chuẩn bị nội dung theo yêu cầu của giảng viên	
<i>Nội dung 13 (Tuần 13)</i>				
Lý thuyết	Chương 6: Nghệ thuật và kỹ năng bán hàng trực tiếp 6.1. Khách hàng và nghệ thuật bán hàng 6.1.1. Khách hàng và chiến lược khách hàng 6.1.2. Tâm lý khách hàng và nghệ thuật bán hàng	2	Chuẩn bị và nghiên cứu trước nội dung tài liệu: Tài liệu [1], Tài liệu [2], Tài liệu [3]	
Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới	4	Sinh viên chuẩn bị nội dung theo yêu cầu của giảng viên	
<i>Nội dung 14 (Tuần 14)</i>				

Hình thức tổ chức dạy học	Nội dung	Thời gian (tiết)	Yêu cầu SV chuẩn bị và địa chỉ tư liệu	Ghi chú
Lý thuyết	Chương 6: Nghệ thuật và kỹ năng bán hàng trực tiếp (tiếp theo) 6.2. Kỹ năng bán hàng trực tiếp 6.2.1. Giai đoạn tìm kiếm khách hàng tiềm năng 6.2.2. Giai đoạn chuẩn bị tiếp xúc 6.2.3. Nhận dạng nhu cầu và vấn đề	1	Chuẩn bị và nghiên cứu trước nội dung tài liệu: Tài liệu [1], Tài liệu [2], Tài liệu [3]	
Thảo luận	Sinh viên thảo luận theo sự phân công của GV	1	Các nhóm sinh viên chuẩn	
Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới	4	Sinh viên chuẩn bị nội dung theo yêu cầu của GV	
Nội dung 15 (Tuần 15)				
Lý thuyết	Chương 6: Nghệ thuật và kỹ năng bán hàng trực tiếp (tiếp theo) 6.2. Kỹ năng bán hàng trực tiếp 6.2.4. Trình bày và biểu diễn 6.2.5. Giai đoạn xử lý phản ứng của khách hàng 6.2.6. Giai đoạn thương lượng 6.2.7. Kết thúc bán hàng		Chuẩn bị và nghiên cứu trước nội dung tài liệu: Tài liệu [1], Tài liệu [2], Tài liệu [3]	
Kiểm tra - đánh giá	Kiểm tra chương 4, 5, 6	1	Sinh viên đọc tài liệu liên quan đến nội dung chương 4, 5, 6	
Tự học	Ôn tập và hệ thống lại kiến thức	4	Sinh viên hoàn thiện các nội dung theo yêu cầu của giảng viên	

14. Nguồn lực giảng dạy học phần:

14.1. Cơ sở vật chất, trang thiết bị:

- Phòng học: Phòng lý thuyết.
- Trang thiết bị: Máy tính, máy chiếu, âm thanh.

14.2. Giảng viên giảng dạy:

TT	Học hàm, học vị. Họ và tên	Điện thoại	Email
1	Th.S Vũ Hải Thúy	0904.991.771	vuhaithuy706@gmail.com
2	Th.S Lại Phương Mai	0826.336.555	mailp0488@gmail.com

15. Các quy định chung

Cam kết của giảng viên	Giảng đúng kế hoạch giảng dạy, đúng đề cương chi tiết học phần và đúng thời lượng tiết học, thời gian quy định
Quy định về tham dự lớp học	Trang phục theo quy định của Trường, Khoa; có giáo trình, tài liệu môn học
Quy định về hành vi trong lớp học	Nghiêm túc, tích cực
Quy định về học vụ	Làm đầy đủ các yêu cầu của giảng viên.
Các quy định khác	Thực hiện đúng quy tắc ứng xử của Trường

Thái Bình, ngày tháng năm 2019

TRƯỞNG KHOA
(Ký và ghi rõ họ tên)

TRƯỞNG BỘ MÔN
(Ký và ghi rõ họ tên)