



Chương trình đào tạo

# GIÁM ĐỐC CHUỖI BÁN LẺ

*chuyên nghiệp*



## LỜI GIỚI THIỆU

Ngành bán lẻ đang bước vào giai đoạn cạnh tranh khốc liệt chưa từng có. Sự thay đổi trong hành vi tiêu dùng, sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ số, AI và thương mại đa kênh đang buộc các doanh nghiệp bán lẻ phải liên tục đổi mới để tồn tại và phát triển.

Trong bối cảnh đó, khoảng cách giữa một cửa hàng hoạt động hiệu quả và một chuỗi bán lẻ phát triển bền vững không nằm ở quy mô, mà nằm ở năng lực quản trị của đội ngũ lãnh đạo.

Một nhà quản lý chuỗi bán lẻ chuyên nghiệp không chỉ biết vận hành cửa hàng hằng ngày, mà còn phải biết đọc dữ liệu kinh doanh, xây dựng chiến lược tăng trưởng, phát triển đội ngũ, quản trị trải nghiệm khách hàng và dẫn dắt hệ thống thích ứng với sự thay đổi của thị trường.

Chương trình **RCM – Giám đốc Chuỗi Bán Lẻ Chuyên Nghiệp** do PTI nghiên cứu và phát triển nhằm trang bị cho học viên tư duy quản trị hiện đại cùng hệ thống công cụ thực chiến để điều hành và phát triển chuỗi bán lẻ một cách bài bản.

Thông qua chương trình, học viên sẽ được tiếp cận toàn diện các nội dung cốt lõi của ngành bán lẻ hiện đại: từ chiến lược phát triển chuỗi, quản trị doanh thu, xây dựng hệ thống KPI, gia tăng khách hàng mới, nâng cao trải nghiệm khách hàng, ứng dụng dữ liệu và AI trong quản trị, cho đến xây dựng đội ngũ và phát triển năng lực lãnh đạo.

Đặc biệt, chương trình được thiết kế theo hướng "học để ứng dụng", giúp học viên có thể triển khai ngay vào doanh nghiệp của mình, giải quyết các bài toán thực tế về doanh thu, nhân sự, vận hành và mở rộng hệ thống.

RCM không đơn thuần là một khóa học quản lý bán lẻ. Đây là chương trình đào tạo dành cho những nhà lãnh đạo mong muốn nâng tầm năng lực quản trị, xây dựng hệ thống bán lẻ vận hành hiệu quả, phát triển đội ngũ kế thừa và tạo ra tăng trưởng bền vững trong kỷ nguyên kinh doanh mới.



## LỢI ÍCH CỦA KHOÁ HỌC

1. Nhận biết được năng lực bản thân, kỹ năng tư duy của mình còn thiếu gì so với yêu cầu công việc được giao.
2. Nhận biết được sức khoẻ của chuỗi bán lẻ của mình. Cần làm gì để phát triển chuỗi.
3. Biết được các yếu tố tác động trực tiếp đến doanh thu một cửa hàng, một chuỗi. Từ đó lập được kế hoạch kinh doanh tuần, tháng, quý, năm.
4. Điều hành chuỗi hàng ngày dựa trên các chỉ số được tính toán từ phần mềm bán lẻ. Không dựa trên suy nghĩ chủ quan cá nhân.
5. Biết các bước gia tăng khách hàng mới cho cửa hàng. Lập kế hoạch gia tăng khách hàng mới hiệu quả.
6. Điều hành được nhân viên – đưa ra được công thức tăng số lượng sản phẩm/ bill và giá trị bill
7. Nâng cao trải nghiệm khách hàng, sự hài lòng và gia tăng khách hàng trung thành với chuỗi bán lẻ
8. Có phương pháp tuyển dụng và đào tạo đội ngũ, đảm bảo đội ngũ nhân viên thực thi được các yêu cầu từ quản lý.
9. Giữ chân được nhân lực giỏi, phát triển lên các vị trí quản lý cửa hàng, quản lý vùng.
10. Thực thi được chiến lược cấp trên giao, bao quát được công việc của chuỗi nhưng vẫn điều hành được các công việc cụ thể của từng cửa hàng

## ĐỐI TƯỢNG THAM DỰ

1. Giám đốc chuỗi bán lẻ, đây là đối tượng phù hợp nhất.
2. Quản lý một cửa hàng – store manager, học để phát triển nghề nghiệp – sau này quản lý 3-5 cửa hàng.
3. Chủ một cửa hàng – hiện tại chỉ có một cửa hàng, tương lai muốn phát triển thành một chuỗi.
4. Quản lý vùng – của công ty đã có chuỗi trên 20 cửa hàng, thường mỗi quản lý vùng phụ trách 10 cửa hàng,
5. CEO – doanh nghiệp bán lẻ nhỏ, Phó TGD phụ trách chuỗi cửa hàng của doanh nghiệp.



## NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH

| STT | Học phần                                                                                                         | Nội dung chi tiết                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | <b>Nhà quản lý chuỗi cửa hàng bán lẻ thành công</b> (Bạn là ai – bạn đi về đâu)                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• 3 năng lực cần có quản lý chuỗi cửa hàng bán lẻ</li><li>• 4 vai trò người quản lý chuỗi – mô hình PDCA</li><li>• 6 cấp độ tư duy – điều hành kinh doanh chuỗi</li></ul>                                                    |
| 2   | <b>Duy trì một cửa hàng hay phát triển chuỗi cửa hàng</b> (Tư duy chiến lược của bạn)                            | <ul style="list-style-type: none"><li>• 8 loại hình bán lẻ bạn có thể lựa chọn</li><li>• 4 cấp độ quản lý chuỗi cửa hàng bán lẻ - Kap Model</li><li>• Nhận diện &amp; giải pháp để phát triển thành chuỗi</li></ul>                                                |
| 3   | <b>6 yếu tố quyết định doanh số cửa hàng bán lẻ</b> (Cửa hàng của bạn là gì)                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Địa điểm cửa hàng</li><li>• Lựa chọn hàng hoá</li><li>• Định giá bán lẻ</li><li>• Thông tin người tiêu dùng</li><li>• Thiết kế - Trưng bày cửa hàng</li><li>• Dịch vụ khách hàng</li></ul>                                 |
| 4   | <b>Điều hành chuỗi cửa hàng bán lẻ hàng ngày</b> (Bạn điều hành như thế nào)                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Xây dựng bộ chỉ số điều hành - KPI bán lẻ</li><li>• Phân tích định tính và định lượng: KPI và SWOT</li><li>• Giải pháp gia tăng doanh số – điều hành hàng ngày</li></ul>                                                   |
| 5   | <b>Gia tăng khách hàng mới dành cho chuỗi cửa hàng</b> (Bạn ngồi đợi hay chủ động)                               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Mô hình 5 nhất – gia tăng nhận biết cửa hàng</li><li>• Công thức lôi kéo khách hàng đến cửa hàng – CBB</li><li>• Xây dựng kế hoạch hành động gia tăng khách hàng</li></ul>                                                 |
| 6   | <b>Gia tăng số lượng bill và giá trị bill của khách hàng</b> (Nhân viên của bạn làm gì)                          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Mô hình gia tăng giá trị và giảm chi phí cho khách hàng</li><li>• Áp dụng FABE để bán sản phẩm giá cao</li><li>• Thực hành tư vấn FSF và làm shelf talker tại cửa hàng</li></ul>                                           |
| 7   | <b>Nâng cao chất lượng dịch vụ tại cửa hàng bán lẻ</b> (Cửa hàng bạn có khác biệt)                               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Sự hài lòng của khách hàng và gia tăng doanh thu</li><li>• Công thức mang lại sự hài lòng của khách hàng</li><li>• 5 yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ - Para Model</li></ul>                                            |
| 8   | <b>Bản đồ trải nghiệm khách hàng và gia tăng khách hàng trung thành</b> (Bạn có hiểu trải nghiệm của khách hàng) | <ul style="list-style-type: none"><li>• Bản đồ trải nghiệm khách hàng và dịch vụ khách hàng</li><li>• Dữ liệu, dữ liệu và dữ liệu trong bán lẻ - Big Data AI</li><li>• Trải nghiệm khách hàng trong thời đại số - trải nghiệm mua online và tại cửa hàng</li></ul> |

## GIẢNG VIÊN

### TS. Đào Xuân Khương

#### Quá trình học tập

- Tiến sỹ về Bán lẻ hiện đại
- Nghiên cứu bán lẻ tại Đức
- Nghiên cứu Marketing tại Mỹ
- Thạc sỹ quản trị kinh doanh

#### Kinh nghiệm điều hành doanh nghiệp

- Chủ tịch Công ty KCP Việt Nam
- Giám đốc Điều hành – Công ty Thời trang Kowil
- Giám đốc Điều hành – Công ty MeLinh Plaza
- Giám đốc Kinh doanh – Tập đoàn Phú Thái
- Giám đốc bán hàng khu vực – Công ty P&G VN



#### Ông là tác giả các cuốn sách



### THÔNG TIN KHÓA HỌC

- Thời lượng:
- Khai giảng:
- Lịch học:
- Học phí:
- Học phí ưu đãi:

 Liên hệ: