



TỔ CHỨC GIÁO DỤC ĐÀO TẠO PTI

CHƯƠNG TRÌNH  
ĐÀO TẠO



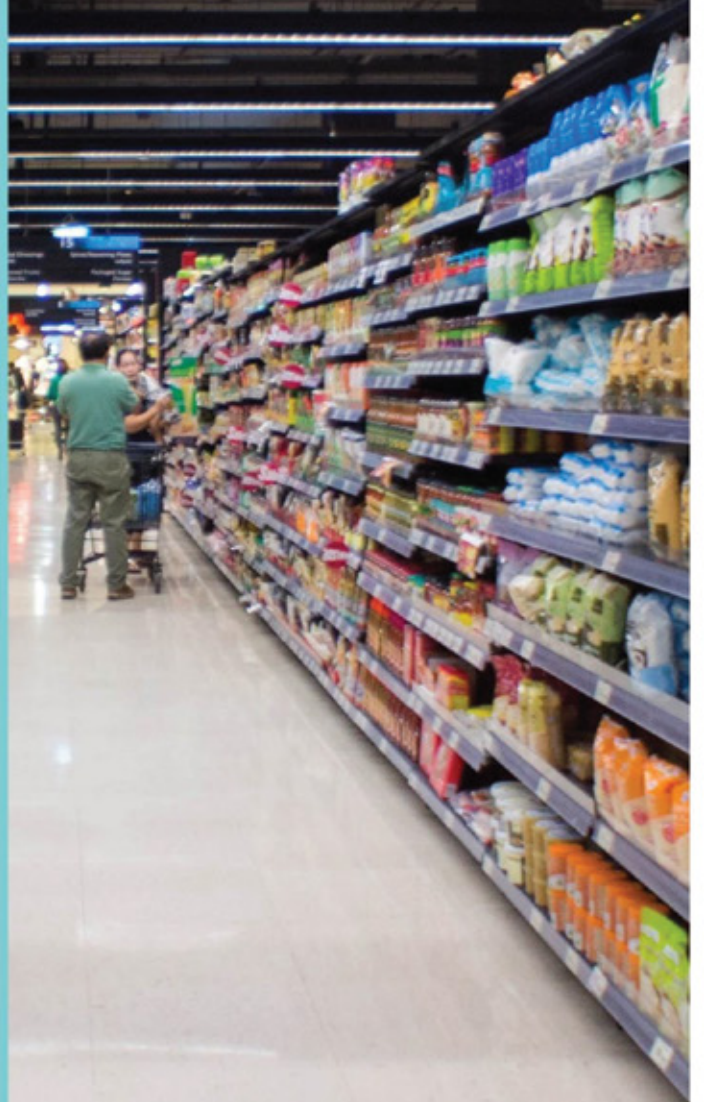
# GIÁM ĐỐC **CHUỖI BÁN LẺ** CHUYÊN NGHIỆP

- Xây dựng
- Quản lý
- Phát triển cửa hàng bán lẻ

15

Packaged Sugar  
น้ำตาลซอง

Spices/Seasoning Mixes  
เครื่องปรุงรส



## **LỢI ÍCH CỦA KHOÁ HỌC**

### **Sau khoá học, bạn có thể**

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 HỌC VIÊN LỚP BÁN LẺ**

### **5 đối tượng chính**



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.

# GIÁM ĐỐC — CHUỖI BÁN LẺ CHUYÊN NGHIỆP

## NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH

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>

## NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH

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>
9.	<b>Xây dựng đội ngũ nhân viên bán lẻ</b> (Tuyển có kinh nghiệm hay tự đào tạo)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Khách hàng tự mua sắm hay cần nhân viên tư vấn</li><li>• Phỏng vấn theo công thức tìm kiếm STAR</li><li>• Kèm cặp tại cửa hàng theo mô hình EDAC</li></ul>
10.	<b>Phát triển đội ngũ quản lý chuỗi cửa hàng</b> (Bạn đối mặt với sự thay đổi)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bán lẻ - là chấp nhận hay dẫn dắt sự thay đổi</li><li>• Giữ chân quản lý cửa hàng bằng 5 cấp độ động cơ</li><li>• Dẫn dắt đội ngũ quản lý cửa hàng – 5 cấp độ lãnh đạo</li></ul>

## GIẢNG VIÊN KHOÁ HỌC LÀ AI?

Giảng viên: Tiến sỹ **Đào Xuân Khương**

*Chuyên gia tư vấn phân phối và bán lẻ.*



### 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



## **TỔ CHỨC GIÁO DỤC ĐÀO TẠO PTI**

### **TRỤ SỞ TP. HÀ NỘI**

Tầng 5, Tòa Rox Center, 136 Hồ Tùng Mậu,  
Bắc Từ Liêm, Hà Nội

### **TRỤ SỞ TP. HỒ CHÍ MINH**

Lầu 5, khu C, tòa nhà Flemington,  
182 Lê Đại Hành, P.Phú Thọ, TP.Hồ Chí Minh