

NGÂN HÀNG ĐỀ THI HẾT HỌC PHẦN

HỌC PHẦN: QUẢN TRỊ BÁN HÀNG

(45 tiết – 3 tín chỉ)

Cơ cấu đề thi: Đề thi gồm 04 câu; mỗi loại điểm 01 câu; thời gian thi: 90 phút

Câu 1 điểm

1. Nêu các quan niệm về bán hàng.
2. Phân tích bản chất của hoạt động bán hàng.
3. Phân tích sự khác biệt cơ bản giữa người tiếp nhận đơn hàng và người tạo ra đơn hàng.
4. Tại sao người bán hàng phải hiểu rõ các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi mua hàng của tổ chức hoặc hành vi mua hàng của người tiêu dùng cuối cùng.
5. Phân biệt hành vi mua hàng lặp lại và hành vi mua hàng lần đầu của khách hàng là các tổ chức.
6. Lý giải lời khuyên “Nói ít hơn, nghe nhiều hơn” là lời khuyên thiết thực đối với người bán hàng.
7. Trình bày khái quát qui trình bán hàng trực tiếp – tại địa chỉ của khách hàng.
8. Trình bày khái quát qui trình bán hàng trực tiếp – tại cửa hàng.

Câu 2 điểm

1. Lựa chọn một doanh nghiệp cụ thể và chỉ ra các vị trí nhân viên bán hàng trong doanh nghiệp đó? Mô tả những hoạt động bán hàng chủ yếu của họ.
2. Theo bạn, người quản lý bán hàng chuyên nghiệp là người như thế nào?
3. Tại sao trong giao tiếp bán hàng, truyền đạt thông tin hai chiều được xem là một trong những nguyên tắc quan trọng để bán hàng thành công ?
4. Có ý kiến cho rằng bán hàng là một nghề thấp kém và không có cơ hội thăng tiến, hãy bày tỏ quan điểm của bạn về ý kiến này?
5. Phân biệt các khái niệm sau đây và cho ví dụ minh họa:
 - Năng lực thị trường
 - Doanh số của sản phẩm
 - Năng lực bán hàng của công ty
 - Dự báo bán hàng của công ty.

6. Trình bày vai trò của những người tham gia vào tiến trình quyết định mua hàng của tổ chức? Hành vi mua hàng nào có nhiều người tham gia nhất? Tại sao?
7. Hãy phân tích những cách thức mà người bán có thể sử dụng để nhận ra nhu cầu của người mua.
8. Thế nào là chăm sóc khách hàng? Lợi ích của chăm sóc khách hàng đối với doanh nghiệp và đối với người bán hàng?

Câu 3 điểm

1. Bạn là giám đốc bán hàng của một doanh nghiệp và bạn có các dữ liệu về hoạt động bán hàng như sau:

	Khu vực		
	A	B	C
Doanh số (Tr.đ)	510	525	720
Chi phí biến đổi (Tr.đ)	388	397	590
Tồn kho (Tr.đ)	300	430	700
Nợ khách hàng (Tr.đ)	650	480	850

Biết rằng:

- Chi phí tồn kho (bảo quản, giám giá): 3% / tháng
- Chi phí tài chính cho các khoản khách hàng nợ: 2% / tháng

Bạn hãy phân tích, đánh giá và đưa ra nhận xét về tình hình kinh doanh ở mỗi khu vực.

2. Nêu các loại chỉ tiêu bán hàng. Hãy viết ra các câu phát biểu thể hiện chỉ tiêu bán hàng: 03 câu phát biểu về chỉ tiêu trên cơ sở kết quả bán hàng; 03 câu phát biểu về chỉ tiêu trên cơ sở hành vi bán hàng. Theo bạn, doanh nghiệp có cần thiết phải đề ra cả hai loại chỉ tiêu bán hàng hay không? Vì sao?
3. Phân biệt khuyến mãi tiêu dùng và khuyến mãi thương mại. Lựa chọn một sản phẩm, dịch vụ của một doanh nghiệp và đề xuất các chương trình khuyến mãi có thể áp dụng phù hợp với người mua hàng và với các trung gian bán hàng?
4. Phân tích các yếu tố ảnh hưởng tới hành vi mua hàng của tổ chức. Lấy ví dụ để chỉ ra rằng với cùng một loại sản phẩm, hàng hóa nhưng quyết định mua của tổ chức và của người tiêu dùng cuối cùng có thể khác nhau.
5. Có thể sử dụng tiêu thức nào để xác định khách hàng lớn của doanh nghiệp. Theo bạn cần áp dụng những phương pháp nào để quản trị mối quan hệ với khách hàng lớn?
6. Phân tích ưu điểm, hạn chế và các điều kiện cần thiết của doanh nghiệp để có thể áp dụng các loại hình bán hàng sau đây:
 - a. Bán hàng cá nhân.
 - b. Bán hàng qua website.
 - c. Bán hàng qua quan hệ.

7. Mô tả ba quyết định mua sắm mà bạn thực hiện gần đây thuộc vào loại giải quyết vấn đề mua theo cách bao quát, giải quyết vấn đề mua theo cách hạn hẹp và phản hồi tự động. Tại sao bạn lại phân loại theo cách này?
8. Mô tả quá trình mua hàng gồm nhiều người mà bạn biết. Mô tả vai trò của họ. Là người bán hàng, bạn sẽ nỗ lực làm gì để ảnh hưởng đến quá trình đó sao cho có lợi cho mình?

Câu 4 điểm

1. Lấy ví dụ về một doanh nghiệp mà bạn am hiểu, nêu và phân tích các yếu tố thuộc môi trường kinh doanh có ảnh hưởng tới hoạt động bán hàng của doanh nghiệp. Đề xuất các hoạt động mà doanh nghiệp cần thực hiện để đáp ứng với những điều kiện đó.
2. Doanh nghiệp của bạn sắp sửa tung ra bán loại phần thoa mặt dành cho nữ thanh niên Việt Nam. Những lợi ích nào mà bạn có thể xem xét và nhận biết trong thông điệp giới thiệu hàng của mình? Khách hàng nào mà bạn có thể cân nhắc để hướng đến?
3. Trình bày các hình thức tổ chức lực lượng bán hàng của một doanh nghiệp. Lấy ví dụ tại một doanh nghiệp chuyên nhập khẩu và phân phối thiết bị điện lạnh (chủ yếu là tủ lạnh với đủ các kích cỡ và tủ bảo ôn dùng cho các cửa hàng), hãy đề xuất phương án tổ chức lực lượng bán hàng mà bạn cho là hợp lý nhất.
4. Chế độ đãi ngộ đối với nhân viên bán hàng có gì khác biệt so với chế độ đãi ngộ nhân viên ở các vị trí khác trong doanh nghiệp? Hãy lựa chọn một vị trí bán hàng cụ thể, mô tả sơ bộ công việc của nhân viên bán hàng đó và đề nghị chế độ đãi ngộ phù hợp.
5. Lập bảng mô tả công việc và qui cách của các nhân viên bán hàng sau đây:
 - Nhân viên phát triển đại lý của một doanh nghiệp kinh doanh hàng tiêu dùng.
 - Nhân viên giới thiệu sản phẩm bảo hiểm nhân thọ (du thuyết).
6. Xây dựng kế hoạch huấn luyện cho một vị trí bán hàng của doanh nghiệp. Bạn có nghĩ rằng chương trình huấn luyện kỹ năng bán hàng của một doanh nghiệp chuyên cung ứng dịch vụ đào tạo khác với doanh nghiệp sản xuất thiết bị điện tử không? Tại sao ?
7. Hãy lập biểu mẫu đánh giá thành tích của nhân viên bán hàng theo phương pháp bảng điểm.
8. Đề xuất một số tiêu chí đánh giá hiệu quả của một khóa huấn luyện ban đầu và một khóa huấn luyện bổ xung đối với nhân viên bán hàng ?