



Doanh nghiệp cùng bài toán
Thu hút và
giữ chân khách hàng

MỤC LỤC

02 THƯ NGỎ

03 360 ĐỘ BRAVO

Tin hot - BRAVO tháng 8 có gì?

04 TIÊU ĐIỂM BRAVO

Bài toán thu hút và giữ chân khách hàng của doanh nghiệp

06 CHIA SẺ

- BRAVO-ers và First Seven Jobs

- Người BRAVO: Trò chuyện với Thủy PT

- Sinh nhật tháng 8

09 NGHIỆP VỤ & BÀI TOÁN KHÁCH HÀNG

Quản trị quan hệ khách hàng trong doanh nghiệp

11 THƯ GIÃN

Góc ảnh: Tôi yêu "nhà tôi" lắm!

Thư ngỏ

"Tháng 8 mùa thu lá rơi vàng chưa nhỉ? Từ độ người đi thương nhớ âm thầm..."

Mùa thu là mùa mang đến cho con người ta nhiều xúc cảm đẹp và tinh khôi. Là mùa mà thời tiết "chiều lòng người" với gió mơn man và những cơn mưa mát lành.

Trong không khí thu dịu mát này, Ban biên tập mong muốn cùng Quý độc giả ngồi lại và chia sẻ về những trăn trở của doanh nghiệp với bài toán "thu hút và giữ chân khách hàng". Những thông tin về hoạt động nội bộ của BRAVO trong tháng 8, bài toán và nghiệp vụ khách hàng trong công tác quản lý quan hệ khách hàng, những chia sẻ của các thành viên BRAVO về trào lưu First Seven Jobs và góc ảnh BRAVO hứa hẹn nhiều điều thú vị đang chờ đón Quý độc giả trong số tháng 8/2016 này.

Trân trọng,

Ban biên tập.

BRAVO

THÁNG 8-2016 CÓ GÌ?

Chúc mừng Công ty TNHH Ống Thép Hòa Phát – Thành viên Tập đoàn Hòa Phát kỷ niệm 20 năm thành lập và phát triển

Ngày 20/8/2016 tại Đà Nẵng, Công ty TNHH Ống thép Hòa Phát long trọng tổ chức lễ Kỷ niệm 20 năm thành lập và phát triển (20/8/1996 – 20/8/2016). 15 năm song hành cùng Hòa Phát, được sự tín nhiệm của khách hàng, BRAVO đã triển khai phần mềm kế toán và phần mềm quản trị doanh nghiệp (ERP) tại nhiều công ty thành viên trên cả ba miền. Nhân dịp kỷ niệm 20 năm thành lập Công ty TNHH Ống thép Hòa Phát, đại diện BRAVO tại Đà Nẵng đã đến tặng hoa chúc mừng, thể hiện thiện chí hợp tác và tình hữu nghị giữa hai bên.



Các hoạt động BRAVO với sinh viên

Nằm trong chuỗi hoạt động của M.I.S Project 2016 – Cuộc thi Tìm kiếm Tài năng Hệ thống thông tin quản lý do trường Đại học Kinh tế quốc dân tổ chức mà BRAVO hân hạnh là Nhà tài trợ vàng. Ngày 13/08 vừa qua, Hội thảo hướng dẫn thực hiện đề tài Cuộc thi M.I.S Project 2016 đã

diễn ra tại Đại học Kinh tế Quốc dân. Đại diện BRAVO đã đồng hành để phân tích, giải đáp cho các bạn sinh viên về các vấn đề liên quan.

Đồng thời ngày 23/08, BRAVO Đà Nẵng đã có buổi thao giảng hướng dẫn sinh viên khoa Thống kê Tin học – Đại học Kinh tế Đà Nẵng tìm hiểu về ERP và ứng dụng thực hành trên phần mềm BRAVO. Đại diện BRAVO là anh Nguyễn Đình Lâm – Trưởng phòng Bảo hành BRAVO Đà Nẵng đã “đứng lớp” giảng và chia sẻ những kiến thức về phần mềm với các bạn sinh viên trong niềm háo hức học hỏi của gần 40 bạn sinh viên lớp Thống kê tin học.

“Thưởng nóng - bông tay” cho các đội dự án triển khai tại Hà Nội và Đà Nẵng

Lộ trình tăng lương rõ ràng, chính sách thưởng theo năng lực của nhân viên và đặc biệt là “thưởng nóng” cho những cá nhân, tập thể có thành tích làm việc tốt đã trở thành động lực lớn cho CBNV BRAVO. Tháng 8 vừa rồi, BRAVO Hà Nội và Đà Nẵng đã “thưởng nóng” cho các nhóm triển khai hoàn thành xuất sắc công việc được giao. Tại BRAVO Hà Nội là nhóm triển khai các hợp đồng: Công ty CP Công nông nghiệp Tiến Nông, Công ty CP Gang Thép Thái Nguyên, Công ty TNHH Cơ điện HAWACO, Công ty TNHH Sản xuất Lốp Xe Bridgestone Việt Nam.



Tại Đà Nẵng, thưởng nóng được trao cho nhóm triển khai hợp đồng: Công ty Cổ phần Gỗ MDF VRG, Công ty Cổ phần Đầu tư Hải Phát Thủ Đức. Những phần thưởng này là sự ghi nhận của Ban lãnh đạo và toàn thể công ty với những nỗ lực làm việc của CBNV. Mong rằng, sẽ ngày càng có nhiều những đợt thưởng nóng được trao cùng nhiều CBNV tiếp tục hoàn thành xuất sắc công việc hơn nữa.

Liên hoan mừng ngày Quốc khánh 2/9 – Tết Độc Lập

Chủ trương xây dựng môi trường làm việc trở thành gia đình thứ 2 của mỗi nhân viên, BRAVO thường xuyên tổ chức những buổi liên hoan giao lưu để tăng tinh thần đoàn kết cũng là để nhân viên nạp thêm năng lượng. Hòa chung không khí của ngày Quốc khánh 2/9, cuối tháng 8 vừa qua các thành viên BRAVO tại khắp ba miền đã tổ chức những buổi liên hoan ấm cúng mừng Tết Độc Lập.

Thu hút & giữ chân KHÁCH HÀNG

VẤN ĐỀ KHÔNG NHỎ CỦA DOANH NGHIỆP

Khách hàng không chỉ là những người sử dụng sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp. Nói rộng ra, khách hàng còn là những người mà doanh nghiệp phục vụ, những người tham gia vào quá trình cung ứng dịch vụ của doanh nghiệp... Cũng có một số đơn vị xem nhân viên chính là khách hàng của mình. Trong phạm vi bài viết, chúng ta bàn đến khách hàng là những người tiêu dùng sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp (trong quá khứ, hiện tại và cả tương lai). Việc khách hàng có “đồng hành” cùng bạn hay không sẽ quyết định sự tồn vong của chính doanh nghiệp.

Suy cho cùng tất cả mọi hoạt động của một doanh nghiệp đều bắt nguồn và kết thúc từ khách hàng. Để có thể tung một sản phẩm ra thị trường, doanh nghiệp tiến hành nghiên cứu nhu cầu của người tiêu dùng. Sản phẩm được thiết kế và sản xuất cũng phải đáp ứng được cầu và túi tiền của khách hàng. Và cuối cùng khi sản phẩm được tung ra thị trường thì khách hàng chính là người quyết định sự tồn vong của sản phẩm đó trên thị trường.

Tiền để nuôi sống một doanh nghiệp chính là nhờ vào “tiền trong túi” của khách hàng. Để khách hàng sẵn sàng móc tiền trong túi của mình bỏ vào hầu bao của các doanh nghiệp đòi hỏi các doanh nghiệp phải cung cấp ra thị trường những sản phẩm, dịch vụ có chất lượng cao với một chương trình chăm sóc khách hàng hoàn hảo để thỏa mãn được nhu cầu và cả những kỳ vọng của “thượng đế”. Cùng bạn biên tập điểm lại những yếu tố chính ảnh hưởng đến việc thu hút và giữ chân khách hàng:

1. Chất lượng hàng hóa – dịch vụ

Chất lượng sản phẩm hàng hóa – dịch vụ là yếu tố đầu tiên và cũng là yếu tố quan trọng nhất ảnh hưởng trực tiếp đến việc thu hút và hơn thế là giữ chân khách hàng. Sản phẩm có chất lượng khách hàng mới tin tưởng sử dụng một cách lâu dài, để từ đó doanh nghiệp có bạn “đồng hành” bền vững.

Khi nói đến chất lượng sản phẩm hàng hóa dịch vụ là nói đến những đặc tính nội tại được xác định bằng những thông số có thể đo được hoặc so sánh được, phù hợp với điều kiện hiện tại và sự thỏa mãn được những nhu cầu cả về tính năng hoặc tiện ích khi sử dụng sản phẩm dịch vụ đó cùng với trạng thái cảm xúc khách hàng cảm nhận được từ quá trình sử dụng. Việc cải tiến chất lượng sản phẩm dịch vụ không gì khác nhằm cải tiến những yếu tố trên để hình ảnh công ty, tên gọi sản phẩm dịch vụ luôn sẽ được gợi nhớ, chiếm lĩnh tâm trí và trở thành mục tiêu muốn nhắm đến khi khách hàng ra quyết định mua hàng.

Mục tiêu cao nhất của doanh nghiệp là mục tiêu lợi nhuận nhưng để đạt được lợi nhuận thì doanh nghiệp phải tiêu thụ được hàng hóa và thu tiền về tức là được khách hàng chấp nhận. Đồng thời chất lượng sẽ thu hút khách hàng lâu dài, bền vững và làm cho khách hàng trung thành với sản phẩm hàng hóa của doanh nghiệp. Một vòng quay khép kín này được vận hành một cách trơn tru sẽ tạo nên một doanh nghiệp phát triển, mấu chốt của việc biến đổi “đoạn dây hai đầu này” trở thành một vòng tròn chính là yếu tố chất lượng.

2. Giá cả

Giá cả hàng hóa là một trong những nhân tố chủ yếu tác động tới hoạt động tiêu thụ. Giá cả hàng hóa có thể kích thích hay hạn chế cung cầu trên thị trường và do đó ảnh hưởng đến tiêu thụ. Xác định giá đúng sẽ thu hút được khách hàng đảm bảo khả năng tiêu thụ thu được lợi nhuận cao nhất hay tránh được ứ đọng, hạn chế thua lỗ.

Giá cao hay giá thấp có thể tùy thuộc vào chiến lược của mỗi doanh nghiệp, nhưng một điều cần chắc chắn rằng, giá cả mà doanh nghiệp định ra cần phải thấp hơn giá trị kỳ vọng bạn cung cấp cho khách hàng. Chính sự vượt trội này sẽ tạo ra ưu thế của bạn so với các sản phẩm trên thị trường. Đặc biệt, việc định giá vừa phải phù hợp với giá trị mà sản phẩm mang lại cho khách hàng, vừa giúp xây dựng thương hiệu và hình ảnh cho doanh nghiệp.

Mặt khác, doanh nghiệp cũng nên cân nhắc những yếu tố giá gắn với tính cá nhân trong quá trình bán hàng như số lượng mua hàng, thời gian hợp tác, mức độ tương tác... để có thể có những chính sách linh động giúp ích cho mối quan hệ mua bán trở nên mềm dẻo hơn. Khi đó, khách hàng không phải là người mua, bạn không phải là người bán mà là một mối quan hệ mất xích trong một chuỗi cung ứng phát triển trong guồng máy vận hành của mỗi doanh nghiệp.

3. Các biện pháp chăm sóc đến "cảm xúc của khách hàng"

Trong thời kỳ cạnh tranh ngày càng gay gắt như hiện tại thì ngoài yếu tố chất lượng của sản phẩm dịch vụ

ra, thì những yếu tố mang lại cảm xúc cho các "thượng đế" sẽ tác động họ trở thành "fan" của doanh nghiệp. Việc tăng cường sử dụng những chính sách xúc tiến hỗ trợ cho việc thu hút khách hàng hoặc chú trọng đến "tính cá thể" của khách hàng nhằm tăng cường kết nối sẽ tạo lập sự kết nối bền vững hơn giữa hai bên.

Thử tưởng tượng, bạn là một ông bố, ngày sinh nhật một tuổi công chúa đầu lòng của bạn được đối tác tặng quà thì bạn cảm thấy thế nào? Bạn là một bà mẹ, năm nay con trai bạn thi chuyển cấp lên cấp ba, một cuốn sách hay chia sẻ về những kiến thức bạn cần để giúp trẻ khi đó có phải là món quà tuyệt vời để nâng mối quan hệ lên một tầm cao mới?

Việc đặt khách hàng vào tâm trí bạn, và bạn suy nghĩ như họ sẽ giúp bạn hiểu họ hơn để từ đó có những hành động nhằm đưa "mối lương duyên" này đi xa đến đâu là điều mà có thể bạn chưa từng nghĩ đến.

Áp dụng thực tiễn tại BRAVO

Ở BRAVO, mỗi một cá nhân là một mắt xích quan trọng tạo nên chất lượng sản phẩm, dịch vụ, hình ảnh và uy tín của công ty. Đặc thù của sản phẩm – dịch vụ BRAVO phụ thuộc nhiều vào yếu tố con người, do vậy để đảm bảo chất lượng cung cấp cho khách hàng đạt quy chuẩn BRAVO đã áp dụng hệ thống quản lý chất lượng đạt tiêu chuẩn ISO 9001:2000. Hơn thế, việc nhân viên BRAVO luôn được đào tạo để thấm nhuần tư tưởng đạo đức nghề nghiệp khi cung cấp sản phẩm – dịch vụ cho khách hàng và mỗi nhân viên BRAVO được xem là một "sứ giả" mang sản phẩm đến với khách hàng.

Ban biên tập



BRAVO-ers và #FirstSevenJobs

First Seven Jobs hiện đang là một trào lưu thịnh hành trên thế giới và cũng đang "làm mưa làm gió" tại Việt Nam. *First Seven Jobs* bắt đầu từ một nữ ca sỹ - nhạc sỹ người Mỹ, Marian Call (sống tại Alaska) khi cô đăng tải một status trên Twitter với câu hỏi: "7 công việc đầu tiên của bạn là gì?". Câu hỏi tưởng chừng đơn giản như vậy của Marian Call đã tạo cảm hứng cho nhiều người. Câu hỏi này thực sự ý nghĩa, đã chạm đến trái tim của nhiều người, giúp cho họ có thể nhớ về những bước đi ban đầu khi bắt đầu lập nghiệp. Trong đó, họ nhớ về những công việc đã trải qua, những kỷ ức tuổi thơ về những công việc tự kiếm được tiền đầu tiên, có công gãi, có thất bại nhưng cũng có những niềm vui và những bài học cho sự thành công. Trong số nội san này, chúng ta sẽ cùng được nghe BRAVO-ers chia sẻ về *First Seven Jobs*.



Bùi Thủy Hà Lâm

**Phòng Quản lý tổng hợp
BRAVO Hà Nội**

1. Hồi cấp 3 hùn chung với cô bạn cùng lớp làm đồ handmade từ giấy màu và bìa cứng, "âm mưu" bán cho bạn cùng lớp (vì đảm bảo xấu đẹp gì cũng được mua ủng hộ). Lời chào bao nhiêu mà kéo nhau đi ăn mừng còn phải bù thêm.
2. Bán hoa trong các ngày lễ (8/3, 20/10).
3. Sinh viên, trốn nhà đi bán báo. Cái sạp nhỏ xíu ở trường, vừa được đọc báo mới lại vừa có tiền tiêu vặt.
4. Đi phát tờ rơi cho cửa hàng gas, rã căng, đói nên tiền công chưa lãnh đã bỏ nghề.
5. Bọn trẻ con quanh khu trọ nhờ chỉ bài, rồi bố mẹ gửi gắm cho học luôn, thế là tự nhiên thành gia sư trong xóm. Ổn định mà thu nhập khá (mỗi cái không được ngủ nướng ngày nghỉ). Cũng gọi là xông xênh trong 1 thời gian.
6. "Shipper amater" hộ cô bạn, lương lậu chỉ đủ uống trà đá.
7. Ra trường, rải truyền đơn khắp cái Hà Thành cuối cùng cũng được nhận vào chân kế toán tại BRAVO, cảm thấy khá lâu và chưa bị nhỡ đi.

1. Hồi lớp 3 đã biết kiếm tiền bằng cách bán kẹo cho đám con nít đi xem phim ở rạp chiếu bóng. Nhà mình bán quán và gần rạp chiếu bóng, nhờ mẹ mách nước nên đã tự "kinh doanh" nho nhỏ như vậy. Bán xong trả tiền vốn cho mẹ, hàng ế cũng trả lại, còn tiền lời bỏ heo.

2. Lớn hơn chút, nhà chuyển lên Kon Tum thì kiếm tiền bằng cách cùng đám bạn đi nhặt café còn sót lại, cái này cực chút nhưng kiếm tiền cũng được khá khá.

3. Cùng đám bạn thân đi bán hoa trong các ngày lễ 14/2, 8/3,... Nhớ 14/2 năm ấy, có anh chàng mà mình và con bạn thân đều cảm mến tới mua hoa (lúc đó không có con bạn thân ở đó). Anh chàng hỏi mình thích hoa gì, màu gì..., mình cũng nói nhưng nghĩ trong đầu "ông này chắc mua hoa tặng mình đây, mà sao ai lại đi hỏi thẳng tuột vậy, chẳng tế nhị gì hết". Cuối cùng cũng có 1 bó hoa xinh xắn (mình chỉ đứng bán thôi còn con bạn khác khéo tay gói hoa). Anh ấy đưa cho mình, khỏi phải nói mình ngại thế nào đâu, mặt đỏ bừng như quả cà chua nhưng vừa cầm được bó hoa thì anh ấy nói "Nhờ em chuyển cho bé Dung giúp anh". Aaaa, ngại muốn độn thổ luôn, nhưng may mà lúc anh ấy đưa mình chưa nói gì.

4. Lần này kinh doanh lớn hơn chút, vốn lên tới "tiền triệu", cùng một cô bạn thân mấy thùng trái cây bán dịp tết.

5. Đi học dưới thành phố thì cũng theo "chúng bạn" đi dạy thêm.

6. Chán cảnh dạy thêm, bon chen đi phục vụ nhà hàng để gọi là tiếp xúc với cuộc sống nhộn nhịp nơi thành phố.

7. Trải qua cũng đủ thứ nghề, cuối cùng khi ra trường, cũng trôi dạt vào BRAVO và từ đó đóng đinh vào đây với chân nhân viên kinh doanh nhưng thỏa mãn ý thích kinh doanh.



Lê Mai Thùy Dương

**Phòng Kinh doanh
BRAVO Đà Nẵng**



Nguyễn Đình Khắc Siêu
Phòng Triển khai BRAVO
Đà Nẵng

1. Công việc đầu tiên và cũng là có thời gian lâu nhất từ nhỏ đến giờ, lúc 7 – 8 tuổi đến mãi khi học cấp 3, đó là cứ đến mỗi kỳ tết Trung thu là cùng lũ bạn trong xóm đi múa lân. Lúc nào người cũng ướt đầm mồ hôi, tiền thu được từ những kỳ múa lân đủ để có một buổi tiệc ngọt với đầy ắp bánh kẹo, nước ngọt và hoa quả.
2. Lúc còn ở quê cứ đến những ngày cuối năm vào khoảng ngày 27 đến 30 âm lịch là 2 anh em thường bán hoa chưng tết. Mỗi kỳ tết đến xuân về là mỗi dịp kiếm tiền để mình có thể sắm những bộ quần áo mới.
3. Đến khi sinh viên thì đi dạy kèm, tiền lương cũng đủ phụ với tiền ba mẹ cho để trang trải cuộc sống xa nhà.
4. Ra trường với nỗi lo việc làm, nhận vào 1 công ty làm photoshop, xử lý hình ảnh – bắt đầu cuộc sống bon chen kiến tiền.
5. Công việc tiếp theo trong quá trình kiếm tiền dài hạn là nhân viên kinh doanh internet cáp quang – công việc mà tự bản thân thấy không có khả năng nên thất nghiệp sau 2 tháng.
6. Bế đố tiếp theo là nhân viên triển khai phần mềm Smart tại TP. Hồ Chí Minh – cuộc sống xa nhà (tại mình là người Quảng Nôm mà) đã thôi thúc bản thân trở về với Đà Nẵng đáng sống.
7. May mắn lớn nhất của bản thân là được làm việc tại BRAVO. Tại đây mình được làm việc với các anh chị đồng nghiệp cực kỳ xuất sắc, được làm việc đúng chuyên ngành, được học hỏi rất nhiều. Bản thân cảm thấy rất tự hào là thành viên của gia đình BRAVO.

Trần Thị Quỳnh - Phòng Kinh doanh BRAVO Hà Nội

1. Nhổ tóc sâu cho ông và kiếm điểm 10 để được thưởng. Tiền nhét lợn, nuôi mãi mà lợn chẳng lớn, mổ thì không còn đồng nào hóa ra là mẹ đã rút ruột từ bao giờ.
2. Thời sinh viên cùng bạn bè tập tành bán hoa 20/10, nhờ “ép buộc” hội con trai trong lớp mua nên may mắn cũng hòa vốn.
3. Công việc kinh điển của thời sinh viên là gia sư...
4. Gia sư..
5. ...Và gia sư.
6. Ra trường thì là đại diện Marketing cho Bệnh viện Việt Pháp
7. Hiện tại đang làm việc và gắn bó với BRAVO được 2 năm 9 tháng rồi.



Trương Công Khôi
Phòng Triển khai BRAVO
Đà Nẵng

1. Hối nghỉ hè học lớp 11, trong đầu hình thành suy nghĩ đi làm thêm kiếm tiền trang trải việc học thêm khi vào lớp 12. Mình theo chân cậu bạn cùng quê ra Đà Nẵng làm nhân viên sản xuất nước khoáng đóng chai, làm ở dưới chân núi Bà Nà, vắng hoe 2 tháng buồn quá, ráng làm hết tháng, nhận lương xong, xin nghỉ.
2. Mới vào sinh viên năm nhất, kiến thức còn mới, cũng tập tành đi gia sư kiếm tiền như ai. Gặp ngay em “học sinh” tên Hồ Ly Na, xinh phết nhưng bướng, mình cứ hay trêu em ấy là Na Hồ Ly. Làm được 2 tháng thì thấy trò đường ai nấy đi.
3. Nghỉ hè, theo chân ông anh con bác phụ đi xây những công trình, tiền lương hậu hĩnh nhưng cũng kéo dài được 1 tuần thì nghỉ vì... đuối.
4. Có lần, bạn rủ đi cạo vò mía (cạo vò cho sạch để họ ép lấy nước) kiếm tiền, cũng háng hái theo nó, mất cả buổi chiều, thành quả cạo được 2 bó, đơ cả tay được 30.000 đồng. Vậy mà quy ra cũng được 3 đĩa cơm bụi thời đó rồi.
5. Sinh viên năm 3, thời kỳ này hoành tráng, tành tành xin được phục vụ ở 1 nhà hàng chuyên về hải sản. Quán mới mở, khách tấp nập, làm được 1 tháng thì thành cự, được đưa lên làm quản lý nhân viên mới vào, làm khỏe mà lương lậu ngon lành. Thời đó tiền lúc nào cũng rủng rinh.
6. Năm cuối, bắt đầu chuyển sang nghề đi bỏ giày dép sỉ ở các chợ đầu mối ở Đà Nẵng.
7. Ra trường xin vào làm nhân viên kỹ thuật BRAVO đến giờ. Đúng chuyên ngành lập trình, được đi du lịch khắp mọi miền Tổ Quốc, được gặp gỡ, hiểu biết được con người, đặc sản, danh thắng của từng nơi, từng vùng miền. Vui cái nữa là, 1 người bạn rất thân ở thời đại học của mình cũng làm ở đây.



ĐI TÌM CHẤT GIỮA LÒNG **BRAVO**

Trò chuyện với Thủy PT

Một “nữ tướng” của phòng Kinh doanh BRAVO HN

Mỗi số một nhân vật, NGƯỜI BRAVO là hành trình Ban biên tập đi tìm “chất BRAVO giữa lòng BRAVO” để giới thiệu đến độc giả những NGƯỜI BRAVO ở khắp Bắc – Trung – Nam. Số này, NGƯỜI BRAVO sẽ cùng các bạn trò chuyện với một cô nàng kinh doanh đầy cá tính, một “BRAVO-er chính hiệu”.

Tự thấy mình là một cô nàng “vừa phải”: cao vừa phải, béo vừa phải và tính cách ghê gớm vừa phải, cô nàng kinh doanh BRAVO chính hiệu này có một phương châm sống từ hồi cấp 2 tới giờ là: “To live is to fight” – Sống là chiến đấu!”

Cái duyên đến với BRAVO của chị Phạm Thị Thủy từ chính một đối tác sản phẩm BRAVO và còn biết đây là môi trường làm việc tốt để phát triển cho chị. Là một nhân viên kinh doanh “khá cứng” với 6 năm 2 công việc nhiều lúc khó khăn nhưng chị luôn làm việc với tinh thần phát” nên có cơ hội phải tận dụng hết mình, thà nhăm còn hơn bỏ khi có cơ hội. Mỗi một lần lắc đầu của khách hàng là một bài học sau sẽ là cái gật đầu.

Ngoài công việc ra thì sở thích của chị có khá nhiều như nghe guitar, thích xem bóng đá. Chị là một fan của MU và thích đi du vùng đất mới.

“Kinh doanh” ở BRAVO hay ở bất cứ doanh nghiệp nào cũng là nơi đầu sóng ngọn gió mang về những hợp đồng cho công ty. fight” – Sống là chiến đấu!” chúc cho cô nàng kinh doanh sẽ mang về nhiều hơn nữa những chiến thắng trong tương lai.

của BRAVO, tin tưởng ủng hộ triển bản thân nên đã giới thiệu gần bó, dù trong “Cờ đến tay ai người ấy sót, chiến đấu tới cùng phải được rút ra để lần

nhạc mà đặc biệt là lịch khám phá những

những người chinh chiến Với tinh thần “To live is to “BRAVO chính hiệu” này

Tp. Hồ Chí Minh

Nguyễn Huỳnh Đăng Khanh: 02/08

Nguyễn Văn Hòa: 05/08

Huỳnh Ánh Nguyệt: 05/08

Nguyễn Bá Cường: 12/08

Đà Nẵng

Đào Thị Hoài Thương: 04/08

Nguyễn Thị Hoa: 08/08

Nguyễn Văn Mỹ: 10/08

Nguyễn Đình Khắc Siêu: 30/08

Hà Nội

Phạm Anh Ngọc: 02/08

Nguyễn Hải Thắng: 08/08

Lê Thị Hòa: 14/08

Đoàn Văn Quyền: 17/08

Nguyễn Hoàng Vũ: 20/08

Ngô Đình Hải: 20/08

Hà Hoàng Công: 25/08

Nguyễn Bảo Trung: 26/08

**HAPPY
BIRTHDAY
TO YOU**

WISHING YOU HAPPINESS TO YOUR

heart's content and may your dreams
all come true.



“QUAN HỆ KHÁCH HÀNG” và ỨNG DỤNG PHẦN MỀM TRONG QUẢN LÝ?



Khách hàng được xem là yếu tố quan trọng tạo nên sự thành bại của bất cứ doanh nghiệp nào. Ngày nay, việc quản lý dữ liệu khách hàng (cả khách hàng đang sử dụng sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp và khách hàng tiềm năng) tốt là một trong những yếu tố quan trọng quyết định đến hoạt động của mỗi doanh nghiệp. Hiện hầu hết các doanh nghiệp đều sử dụng những phần mềm quản lý khách hàng để hỗ trợ tốt cho việc theo dõi và chăm sóc khách hàng. ERP đang là xu thế được nhiều doanh nghiệp chú trọng đầu tư, phân hệ quản lý khách hàng trong hệ thống ERP là một phần quan trọng giúp kết nối bộ phận kinh doanh với bộ phận khác và Ban Lãnh đạo.

Phần mềm BRAVO phân hệ quản trị quan hệ khách hàng có vai trò trợ giúp nhân viên kinh doanh tìm kiếm, quản lý và theo dõi thông tin khách hàng một cách hiệu quả. Cung cấp cho nhà quản lý các công cụ hỗ trợ như thống kê, phân tích và đánh giá tình hình kinh doanh, cũng như xác định hiệu quả công việc của nhân viên...

Những điểm chính về quản lý quan hệ khách hàng trong phần mềm BRAVO

Nhập thông tin (Tên, Địa chỉ, Mã số thuế...) và phân loại dữ liệu khách hàng theo hình cây. Việc phân loại và đánh giá có thể chia theo nhiều hình thức (như xác định là khách hàng tiềm năng hay chia khách theo vùng địa lý, ngành nghề...).

Cập nhật phân tích trạng thái nhu cầu, các file hình ảnh và văn bản về khách hàng (Tài liệu về chính sách của khách hàng, hợp đồng nguyên tắc...).

Ghi nhận các giao dịch của từng giai đoạn bán hàng từ việc lập kế hoạch đến dự kiến hoàn thành. Ghi nhận các giao dịch của nhân viên với khách hàng (như: Điện thoại, Gặp mặt, Gửi hợp đồng...).

Quản lý làm báo giá và hợp đồng của nhân viên như số lần gửi, các điều khoản cơ bản, theo dõi trạng thái của báo giá và hợp đồng (Đã gửi hợp đồng, đã ký...).

Quản lý thông tin về các đợt khuyến mãi, giảm giá, chiết khấu bằng việc ghi nhận vào chính sách giá. Lưu trữ các lần sửa của các báo giá, hợp đồng cho đến dữ liệu chính thức cuối cùng.

Lập kế hoạch cho nhân viên và kiểm soát tiến độ hoàn thành. Chức năng “Lịch làm việc” cho phép nhân viên quản lý các việc cần làm và liên hệ với khách hàng. Chức năng phân quyền cho phép các nhân viên xem hoặc không xem dữ liệu giao dịch của nhau. Người quản lý có thể phân vùng khách hàng cho mỗi nhân viên kinh doanh.

Ghi nhận các thông tin về chăm sóc khách hàng (như gọi điện, viết thư thăm dò, cảm ơn...). Theo dõi trạng thái các công việc hỗ trợ khách hàng.

Công cụ tìm kiếm giao dịch, báo giá và hợp đồng của khách hàng linh động theo cả mã và tên...

In báo cáo: Danh sách khách hàng tiềm năng, Liệt kê số liệu giao dịch với khách hàng, bảng kê/tổng hợp đơn hàng bán (theo hàng, thời gian).

Ứng dụng phần mềm BRAVO vào giải quyết bài toán cụ thể

Bất động sản là một trong những lĩnh vực phát triển mạnh trong thời gian qua, BRAVO cũng đã có cơ hội làm việc với nhiều công ty trong ngành. Công ty Cổ phần Kinh doanh và Phát triển Bình Dương (Becamex TDC), Công ty Cổ phần Phát Triển A&B, Công ty Cổ phần Bất động sản Hải Phát (Hải Phát)... là những ví dụ điển hình. Trong nội san số này, chúng ta sẽ cùng tìm hiểu về các bài toán mà phần mềm BRAVO đã hỗ trợ cho Hải Phát để giúp hoạt động tương tác với khách hàng ở đây diễn ra thuận lợi. Tại Hải Phát, có 3 bài toán mà phần mềm BRAVO đã giúp công việc tại đây thuận lợi hơn rất nhiều là: Duyệt công văn ở phòng kinh doanh, quản lý các hồ sơ liên quan đến việc bán hàng, gửi mail chúc mừng sinh nhật (chăm sóc khách hàng)

1. Duyệt công văn tại phòng kinh doanh

Khi công văn được chuyển tới phòng kinh doanh người dùng tại đây sẽ thừa kế xử lý công văn bằng cách nhấn phím F3 rồi nhập tên lãnh đạo. Khi lãnh đạo vào hệ thống sẽ thấy công văn được chuyển đến, thông tin tiếp tục được thừa kế để xử lý bằng cách tương tự: nhấn phím F3 và nhập tên người xử lý. Sau đó, người nào nhận được công văn này sẽ thấy trên chỗ người nhận xử lý khi đăng nhập vào hệ thống BRAVO. Nếu xử lý xong, người dùng sẽ đánh dấu vào ô đã xử lý. Những công văn cần duyệt này hiện ra trên màn hình explore (hiển thị) khách hàng click vào sẽ thấy mà không cần tìm đường dẫn hoặc không cần lưu trên server của khách hàng.

2. Quản lý các hồ sơ liên quan đến việc bán hàng

Là công ty thuộc lĩnh vực bất động sản, nên việc quản lý khách hàng thường gắn liền với việc quản lý các giấy tờ liên quan như: Hợp đồng mua bán, thông báo thu nợ, biên bản bàn giao, thanh lý, sổ đỏ... Khi sử dụng phần mềm BRAVO, những nghiệp vụ liên quan đến các giấy tờ này được hỗ trợ đặc lực cho kinh doanh. Cụ thể như: 1 hợp đồng tương ứng

với 1 khách hàng, 1 loại căn hộ. Phần mềm BRAVO áp dụng biến trong mẫu in word, biến số hợp đồng, biến khách hàng, biến căn hộ... Từ đó sẽ in ra mẫu word đúng như hợp đồng của khách hàng mà không cần phải in từng mẫu như lúc chưa áp dụng BRAVO. Việc quản lý công việc tương tác với khách hàng cũng liên quan nhiều đến các bộ phận khác. Đặc biệt là việc theo dõi tiến độ thanh toán liên quan đến kế toán. Phần mềm BRAVO đã hỗ trợ Hải Phát kết nối được phần này từ kinh doanh với kế toán. Cụ thể: BRAVO sẽ dựa vào kế hoạch thanh toán trên hợp đồng để ra số tiền đã thanh toán theo từng đợt cho khách hàng (phần mềm cũ không làm được điều này). Lãi được tính hàng ngày, dựa vào ngày hệ thống. Cứ quá hạn 11 ngày BRAVO sẽ tính phần lãi của khách hàng. Phần này tương đối phức tạp, trước đây phải theo dõi bằng excel rất mất thời gian và dễ sai sót. Khi dùng BRAVO, khách hàng (cụ thể ở đây là Hải Phát) chỉ cần đăng nhập vào hệ thống sẽ lấy lãi từng đợt cho từng căn hộ, số tiền phải thu từng đợt, số tiền tính lãi, số tiền đã nộp... Và từ đó in thông báo tạo thuận lợi cho người dùng.

3. Gửi mail chúc mừng sinh nhật (chăm sóc khách hàng)

Đặc biệt, quan tâm tới từng khách hàng là một trong những điều mà Hải Phát chú trọng trong quy trình chăm sóc khách hàng của mình. Việc gửi mail chúc mừng sinh nhật tới khách hàng được phần mềm BRAVO hỗ trợ đặc lực. Cụ thể: người dùng sẽ khai báo mẫu chúc mừng bằng file đã tải lên BRAVO. Khi đó trước ngày sinh nhật 1 ngày, tự động file này gửi đến khách hàng 1 thiệp chúc mừng sinh nhật. Ngoài ra phần mềm cũng có danh sách khách hàng sinh nhật trong ngày hôm đó và trong tháng để nhân viên kinh doanh có kế hoạch chăm sóc đặc biệt hơn với những khách hàng lớn hoặc tiềm năng.

Mỗi doanh nghiệp sẽ có những đặc thù kinh doanh khác nhau, khi ứng dụng phần mềm BRAVO sẽ linh động điều chỉnh để phù hợp và đáp ứng tốt nhu cầu đó.

Xuyên NTC

The screenshot displays the BRAVO software interface. On the left is a sidebar menu with options like 'V. Thanh lý hợp đồng', 'V. Số đo', 'Phân tích khả năng tài chính khách hàng', 'Hỗ trợ pháp lý', 'VII. Chăm sóc khách hàng', 'Công văn đến', 'Công văn đến cho phòng kinh doanh', 'Lãnh đạo xử lý công văn đến', 'Người nhận xử lý', 'Ý kiến khách hàng', 'Ý kiến khách hàng', 'Người nhận xử lý ý kiến khách hàng', 'Gửi email chúc mừng sinh nhật', 'Khả năng thông tin gửi email', and 'VIII. Báo cáo'. The main area shows two tables. The top table is titled 'Cảnh báo sinh nhật khách hàng ngày hiện tại (0)' and lists customers with their birth dates, contract numbers, and addresses. The bottom table is titled 'Danh sách khách hàng có ngày sinh nhật trong tháng (157)' and lists customers with their birth dates, contract numbers, and addresses. The interface is in Vietnamese and includes a top navigation bar with 'Danh mục', 'Phát sinh', 'Hệ thống', 'Tạo nhanh danh mục', 'chứng từ', 'Tùy chọn', and 'Phân hệ'.

Thư giãn

Tôi yêu “nhà tôi” lắm!

Anh Lê Anh Tuấn - Phòng Kỹ thuật BRAVO Đà Nẵng

Đối với một số thành viên trong công ty, BRAVO không chỉ mang đến cho họ công việc, sự nghiệp mà còn mang đến cả một tổ ấm nhỏ xinh. “Nhà tôi” của anh Tuấn là chị Nguyễn Thị Ánh Tuyết cũng chính là một thành viên của BRAVO. Chúc cho những gia đình nhỏ trong đại gia đình lớn BRAVO luôn hạnh phúc.



“Nhà tôi” là những người vợ, người chồng, là một nửa yêu dấu của những BRAVO-ers. Không chỉ có những người vợ, mà cả những “đức lang quân” tuyệt vời đã luôn luôn là hậu phương vững chắc để BRAVO-ers yên tâm công tác. Với chính sách khuyến khích gia đình cùng tham gia các hoạt động tập thể của công ty, các thành viên BRAVO có nhiều cơ hội được tiếp xúc với các “nhà tôi” và cùng nhau xây dựng BRAVO thật sự thành một “đại gia đình”.

Anh Phạm Anh Ngọc - Phòng Kỹ thuật 2 BRAVO Hà Nội

Là mẫu “người đàn ông của gia đình” điển hình như các đấng mày râu tại BRAVO. Vì thế mà không lạ khi “nhà tôi” của anh Ngọc – Chị Thảo luôn nhiệt tình tham gia nhiều hoạt động tập thể của công ty cùng với Khoai và Bắp - 2 cậu con trai “được đúc ra một khuôn từ bố”.



Chị Nguyễn Thu Huyền - Phòng Kiểm thử sản phẩm BRAVO Hà Nội

Người phụ nữ “quyền lực nhất” phòng “quyền lực nhất” tại BRAVO Hà Nội – Phòng Kiểm thử sản phẩm với nhiều trọng trách lớn trong công việc. Anh Vĩnh - “nhà tôi” của chị Huyền luôn là hậu phương vững chắc để giúp vợ “giỏi việc nước, đảm việc nhà”. Anh cùng 2 cậu con trai hiếu động, đáng yêu đã trở nên quen thuộc với nhiều thành viên BRAVO và trở thành một phần trong đại gia đình BRAVO.



Anh Đoàn Hữu Trung - Phòng Kinh doanh BRAVO HCM

Cũng như nhiều nhân viên khác tại BRAVO, còn khá trẻ nhưng với nhiệt huyết với nghề và sự hậu thuẫn tốt từ phía gia đình nên anh Trung đã đạt được nhiều thành quả trong công việc. Chị Hương và cô công chúa nhỏ Cali có lẽ luôn là niềm tự hào và là nguồn động lực lớn lao để anh Trung chinh chiến nơi đầu sóng ngọn gió mang về những hợp đồng lớn cho công ty.



BRAVO 7 ERP-VN

Giải pháp quản trị doanh nghiệp

BRAVO



BÍ QUYẾT QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP

Công nghệ tiên tiến - Giao diện thân thiện
Bảo mật tối ưu - Hệ thống linh động

/ Hà Nội

Tầng 3, tòa nhà 101 Láng Hạ,
Phường Láng Hạ, Quận Đống Đa
Tel: +84 4 3776 2472
Fax: +84 4 3776 2470
Email: hanoi@bravo.com.vn
Website: <http://www.bravo.com.vn>

/ Đà Nẵng

Số 280-282 Nguyễn
Hữu Thọ, Quận Cẩm Lệ
Tel: +84 511 3633 733
Fax: +84 511 3633 734
Email: danang@bravo.com.vn

/ TP. Hồ Chí Minh

Lầu 2 tòa nhà 116-118 Nguyễn
Thị Minh Khai, Phường 6, Quận 3
Tel: +84 8 3930 3352
Fax: +84 8 3930 3441
Email: hcm@bravo.com.vn