

NÂNG TẦM DỊCH VỤ LOGISTICS

5 CHÌA KHÓA VÀNG



Giải pháp khắc phục và tối ưu hóa hiệu suất cho Sales & Forwarder

TÀI LIỆU HUẤN LUYỆN NỘI BỘ & PHÁT TRIỂN KỸ NĂNG

LỘ TRÌNH CHINH PHỤC SỰ XUẤT SẮC



Thành công trong Logistics không phải ngẫu nhiên. Đó là kết quả của việc làm chủ 5 lĩnh vực cốt lõi này theo một quy trình khép kín.

BƯỚC 1: TRANG BỊ KIẾN THỨC CHUYÊN MÔN



Từ Nhân viên bán hàng trở thành Chuyên gia tư vấn



- **Incoterms:**

Phải học chắc để xác định rõ rủi ro và trách nhiệm.



- **Quy trình vận chuyển:**

Hiểu rõ luồng đi thực tế của hàng hóa (Flow of Goods).



- **Nghiệp vụ hải quan:**

Nắm vững quy định để tư vấn tránh phát sinh chi phí và thời gian.

KIẾN THỨC LÀ SỨC MẠNH CỦA SỰ TỰ TIN

Thiếu Kiến Thức



Rủi ro sai sót cao, khách hàng mất niềm tin.

Tư Vấn Chuyên Nghiệp



Bảo vệ lợi ích khách hàng, chốt sale bằng uy tín.

HÀNH ĐỘNG NGAY

- **Tự học:** Cập nhật Incoterms 2020 và các thông tư hải quan mới.
- **Thực tế:** Dành thời gian xuống cảng/kho cùng đội Ops để hiểu quy trình thực địa.

BƯỚC 2: QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG KHOA HỌC



Phân loại khách hàng theo tiềm năng

Không đánh đồng tất cả khách hàng. Sử dụng hệ thống CRM để phân nhóm (Kim cương, Vàng, Bạc) nhằm tập trung nguồn lực hiệu quả hơn.



Góc Chuyên Gia

Đừng quăng lưới mù quáng. Hãy chọn đúng “cá” để chăm sóc kỹ lưỡng.

BƯỚC 3: NẮM VỮNG QUY TRÌNH BÁO GIÁ

Sự chính xác tạo nên uy tín



1. **Giá thị trường:** Luôn cập nhật biến động giá cước (*Freight Rate*) mỗi ngày.

2. **Các loại phụ phí (Surcharges):** Liệt kê rõ ràng để tránh tranh cãi.

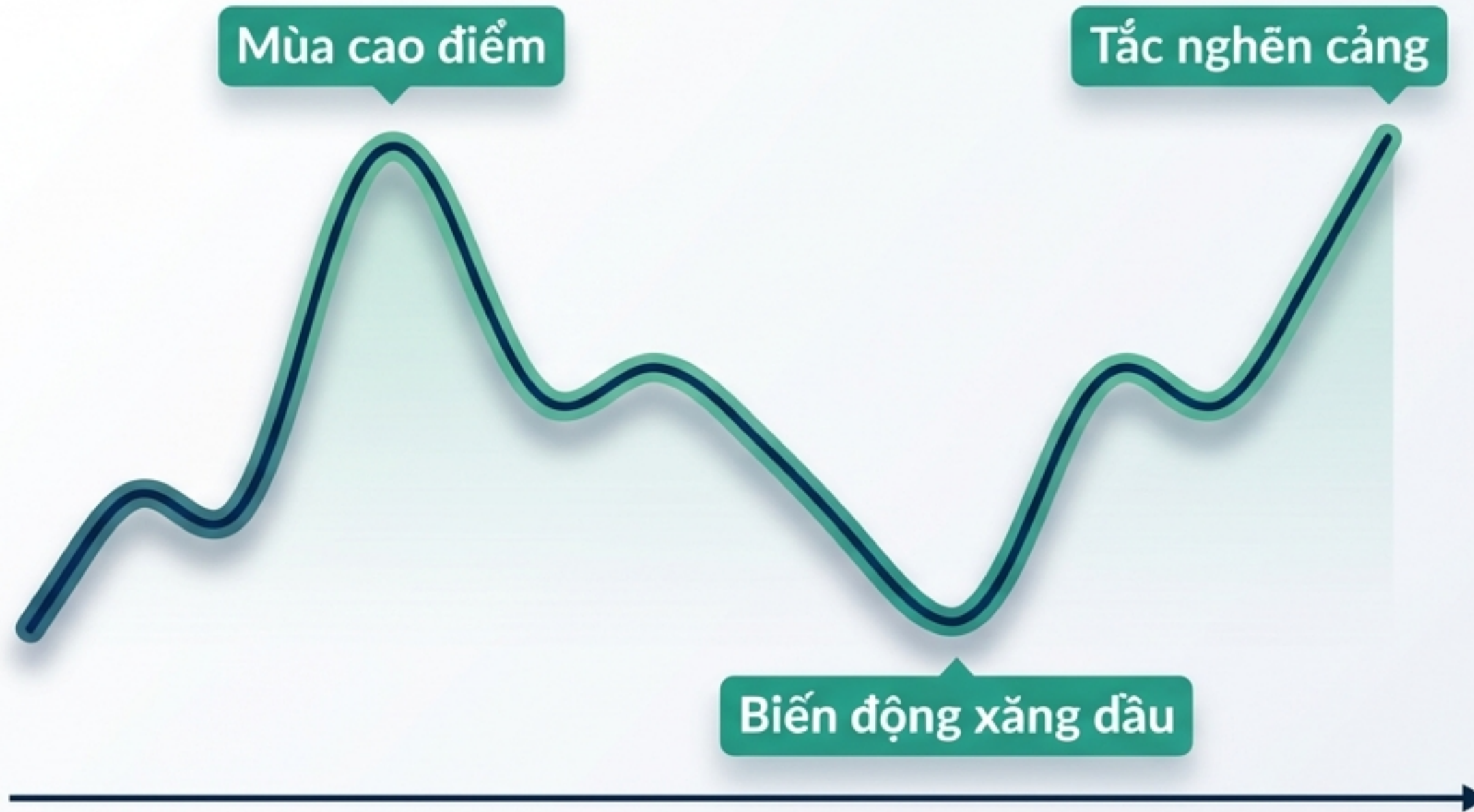
BAF, CAF, CIC, THC, D/O fee.



Main Takeaway: Đảm bảo báo giá chính xác ngay từ đầu để ngăn chặn rủi ro lợi nhuận.



SỰ NHẠY BÉN VỚI BIẾN ĐỘNG THỊ TRƯỜNG



Báo giá đúng là bước đầu tiên của một quy trình vận hành trơn sẻ.

Kế Hoạch Hành Động

- **Đầu ngày:** Kiểm tra update từ Carrier/Co-loader và tỷ giá ngoại tệ.
- **Validity (Hiệu lực):** Quy định rõ ngày hết hạn trong báo giá để phòng ngừa rủi ro tăng giá đột ngột.

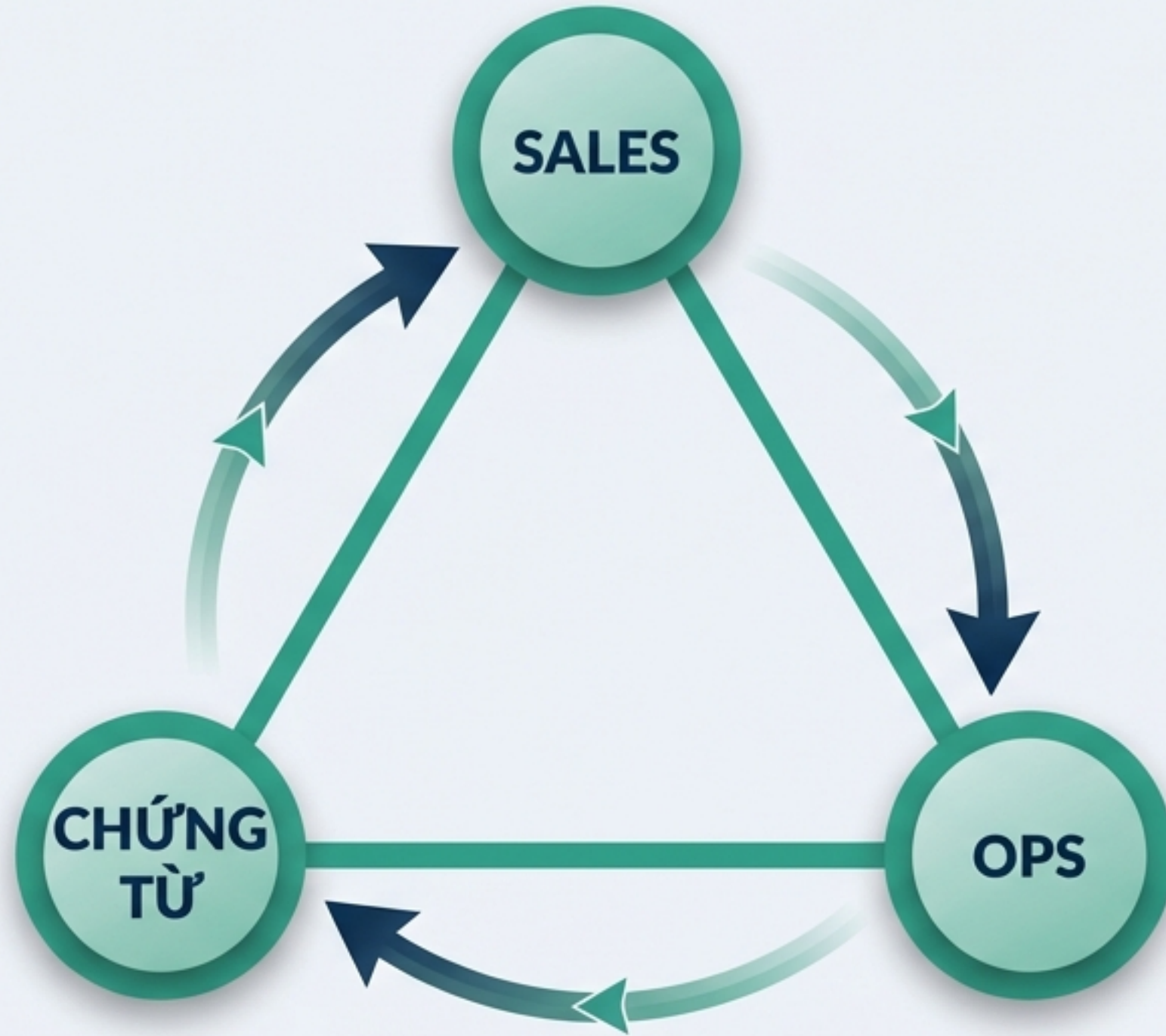
BƯỚC 4: PHỐI HỢP CHẶT CHẼ VỚI ĐỘI NHÓM

Làm việc cùng các bộ phận khác để đảm bảo dịch vụ thông suốt, minh bạch.



“ Sales mang hàng về, nhưng Ops và Docs mới là người giữ khách.”

TAM GIÁC VÀNG: SALES - OPS - DOCS



- **Bàn giao (Handover):** Sales cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ ngay khi chốt deal.
- **Minh bạch:** Thông báo ngay lập tức nếu có sự cố (delay, rớt tàu) để cùng xử lý.
- **Mục tiêu:** Một dòng chảy thông tin không bị gián đoạn.



BƯỚC 5: XÂY DỰNG MỐI QUAN HỆ DÀI HẠN

Từ Giao Dịch đến Đối Tác



- Chăm sóc khách hàng sau bán hàng (Post-sales): Đừng biến mất sau khi nhận tiền thanh toán.
- Mục tiêu: Giữ chân và tạo dựng lòng tin.
- Logistics là ngành của mối quan hệ. Công việc thực sự bắt đầu sau khi hàng đã đến nơi.



NIỀM TIN LÀ GỐC RỄ



“Khách hàng có thể rời đi vì giá cả, nhưng họ sẽ ở lại vì niềm tin.”



5 GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC: BẢNG KIỂM TRA

VẤN ĐỀ (PROBLEM)	GIẢI PHÁP (SOLUTION)	HÀNH ĐỘNG (ACTION)
Thiếu kiến thức	Trang bị chuyên môn	● Học Incoterms & Quy trình
Khách hàng rải rác	Quản lý khoa học	● Phân loại CRM & Tiềm năng
Báo giá sai lệch	Quy trình báo giá chuẩn	● Update giá & Phụ phí hàng ngày
Vận hành rời rạc	Phối hợp đội nhóm	● Handover rõ ràng Sales-Ops-Docs
Mất khách cũ	Xây dựng quan hệ	● Chăm sóc sau bán hàng & Xây niềm tin

SẴN SÀNG CHO SỰ CHUYÊN NGHIỆP

Hiệu quả không đến từ may mắn.
Nó đến từ kiến thức chuẩn, quy trình
đúng và sự phối hợp nhịp nhàng.

**Hãy bắt đầu áp dụng 5 giải pháp
này ngay hôm nay.**



Dựa trên nội dung “Giải pháp khắc phục” - [Logo/Company Name Placeholder]