**QUY CHẾ**

**QUẢN LÝ BÁN HÀNG**

*(Ban hành kèm theo quyết định số:76 /QĐ-HĐTVCSCS ngày 12 / 3/2014 của Hội đồng thành viên Công ty TNHH MTV cao su Chư Sê)*

**Chương 1**

**QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi áp dụng:**

Quy chế này quy định về quyền hạn, nghĩa vụ và trách nhiệm đối với người bán hàng của Công ty.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng:**

Quy chế này áp dụng trong hoạt động bán hàng của Công ty. Quy định trách nhiệm, quyền hạn và nghĩa vụ của người thực hiện công tác bán hàng của Công ty.

**Điều 3. giải thích từ ngữ:**

* Tập đoàn: là tên viết tắt của Tập đoàn công nghiệp cao su Việt Nam.
* Công ty: là tên viết tắt của Công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên cao su Chư Sê;
* Hội đồng thành viên: Hội đồng thành viên Công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên cao su chư sê;
* Người bán hàng: là người được Hội đồng thành viên Công ty chỉ định thay mặt Công ty để đàm phán, giao dịch với khách hàng.
* Khách hàng: là Tổ chức hoặc cá nhân tham gia mua hàng của Công ty.
* Nhân viên bán hàng: người được giao nhiệm vụ soạn thảo văn bản hợp đồng theo yêu cầu của người bán hàng, liên hệ với khách hàng để thống nhất về thời gian giao hàng, khối lượng hàng giao theo từng đợt, giá cả của hợp đồng và tiếp nhận các ý kiến phản hồi của khách hàng để báo cáo cho người bán hàng.
* Đàm phán: là quá trình người bán hàng thương thảo với khách hàng về khối lượng hàng giao dịch, giá cả hàng hoá và thời gian thực hiện đơn hàng. Đàm phán có thể thực hiện bằng điện thoại trực tiếp, gởi fax hoặc mail;
* Hợp đồng bán hàng: là bản giao kết các nguyên tắc mà hai bên cam kết sẽ thực hiện trong thời gian hiệu lực của hợp đồng;
* Phụ lục hợp đồng: là bản quy định chi tiết về số lượng và giá cả của từng đợt giao hàng, thời gian thực hiện đơn hàng của đợt, hình thức giao hàng và thanh toán tiền hàng trên cơ sở các nguyên tắc hai bên đã ký trong hợp đồng dài hạn.
* Kỳ này: là kỳ giao hàng được dự kiến thực hiện ngay sau khi phụ lục hợp đồng có hiệu lực và kết thúc khi thực hiện xong nội dung phụ lục đã ký.

**Chương 2**

**TIÊU CHUẨN, NHIỆM VỤ, TRÁCH NHIỆM VÀ MỐI QUAN HỆ CỦA NGƯỜI BÁN HÀNG VỚI CÁC BỘ PHẬN CHUYÊN MÔN**

**Điều 4. Tiêu chuẩn người bán hàng**

Người bán hàng phải am hiểu về kiến thức thương mại, có khả năng đàm phán với khách hàng. Người bán hàng do Hội đồng thành viên tuyển chọn và quyết định.

**Điều 5. Nhiệm vụ của người bán hàng**

1. **Đối với hàng xuất khẩu:**

***1.1– Bán hàng theo hình thức ký hợp đồng dài hạn.***

Hàng năm, dựa trên công thức tính giá sàn dài hạn của Tập đoàn quy định, người bán hàng trực tiếp đàm phán với khách hàng để ký hợp đồng về khối lượng hàng giao dịch, xác định công thức tính giá trong hợp đồng. Công thức tính giá không được trái với hướng dẫn của Tập đoàn. Sau khi thỏa thuận nguyên tắc mua bán được hai bên thống nhất, người bán hàng thông báo cho nhân viên bán hàng để lập hợp đồng bán hàng và triển khai thực hiện hợp đồng.

Căn cứ số lượng cao su giao hàng kỳ theo hợp đồng đã ký, nhân viên bán hàng lập bảng xác định giá theo công thức tính giá đã cam kết trong hợp đồng, trình Tổng Giám đốc Công ty phê duyệt bảng giá. Khi Tổng Giám đốc phê duyệt bảng giá, nhân viên bán hàng thông báo với khách hàng về số lượng hàng sẽ giao và giá bán của lô hàng giao kỳ này, đồng thời, soạn thảo phụ lục hợp đồng, trình Tổng Giám đốc Công ty ký phụ lục hợp đồng làm cơ sở thực hiện.

***1.2– Bán hàng theo hình thức hợp đồng chuyến:***

Người bán hàng đàm phán với khách hàng trên cơ sở giá chỉ đạo của Tập đoàn ban hành tại thời điểm giao dịch để ký hợp đồng, giá thỏa thuận ký hợp đồng chính thức không được thấp hơn giá chỉ đạo của Tập đoàn quy định (Trong trường hợp cần phải bán dưới giá chỉ đạo thì phải được sự đồng ý Tập đoàn mới thực hiện).

Sau khi thỏa thuận mua bán được hai bên thống nhất, nhân viên bán hàng liên hệ với khách hàng để lập hợp đồng bán hàng. Hợp đồng quy định rõ trách nhiệm của mỗi bên, hình thức giao nhận hàng, phương thức thanh toán và thời gian thực hiện hợp đồng.

1. **Đối với hợp đồng nội tiêu:**

Trên cơ sở giá chỉ đạo giao hàng tại kho của Tập đoàn ban hành tại thời điểm giao dịch, người bán hàng đàm phán với khách hàng về số lượng, giá bán để ký hợp đồng. Giá đàm phán chính thức với khách hàng không được thấp hơn giá chỉ đạo của Tập đoàn (Trong trường hợp cần phải bán dưới giá chỉ đạo thì phải được sự đồng ý Tập đoàn mới thực hiện).

Sau khi thỏa thuận mua bán được hai bên thống nhất, nhân viên bán hàng liên hệ với khách hàng xác định khối lượng hàng giao dịch và giá cả của hàng giao để lập hợp đồng mua bán làm cơ sở thực hiện.

**Điều 6. Mối quan hệ của người bán hàng với các bộ phận chuyên môn:**

 Sau khi nhận được thông tin về thời gian nhận hàng từ khách hàng qua (công văn, điện thoại trực tiếp, fax hoặc qua Email), người bán hàng thông báo cho phòng Quản lý chất lượng sản phẩm, Xí nghiệp Cơ khí chế biến chuẩn bị hàng để giao cho khách hàng theo đúng số lượng, chất lượng và thời gian được hai bên thống nhất.

Nhân viên bán hàng lập lệnh điều động xuất hàng trình Tổng Giám đốc Công ty ký. Nhân viên bán hàng photo để gởi cho kế toán viết hóa đơn xuất hàng hoặc phiếu xuất kho nội bộ 01 bản; 01 bản giao cho thủ kho Xí nghiệp Cơ khí chế biến để lấy hàng; 01 bản lưu tại bộ phận bán hàng và phòng KHĐT;

Căn cứ hợp đồng mua bán đã ký kết và lệnh điều động xuất hàng, Phòng TCKT lập hóa đơn bán hàng gồm 03 liên, liên 01 Phòng TCKT lưu, liên 02 (liên đỏ) giao cho khách hàng, liên 03(liên xanh) giao thủ kho, trên hóa đơn phải thể hiện chính xác số lượng, chủng loại, đơn giá sản phẩm và các đề mục in sẵn trên hóa đơn theo đúng quy định. Khi khách hàng nhận hàng phải có giấy giới thiệu, chứng minh nhân dân, khách hàng lấy hóa đơn xuất hàng hoặc (phiếu xuất kho kiêm vận chuyển nội bộ) đến kho thành phẩm Công ty để nhận hàng.

Thủ kho căn cứ vào lệch điều động xuất hàng và hóa đơn xuất hàng hoặc (phiếu xuất kho kiêm vận chuyển nội bộ) tiến hành giao – nhận hàng, lập biên bản giao – nhận hàng ghi rõ số lượng, chủng loại hàng giao – nhận; sau khi giao – nhận xong hàng, hai bên cùng ký vào biên bản giao – nhận hàng. Biên bản giao – nhận hàng được lập thành 02 bản, thủ kho lưu giữ 01 bản, bên nhận hàng giữ 01 bản.

**Điều 7. Trách nhiệm của người bán hàng**

Người bán hàng có trách nhiệm thu thập ý kiến phản hồi của khách hàng, xác minh làm rõ vấn đề khiếu nại.

Báo cáo với Tổng giám đốc Công ty để giải quyết khiếu nại của khách hàng.

Thông báo cho nhân viên bán hàng soạn công văn trả lời ý kiến khiếu nại của khách hàng.

Hàng năm, người bán hàng lập phiếu hoặc thông báo cho nhân viên bán hàng lập phiếu thăm dò ý kiến khách hàng trình Lãnh đạo Công ty ký. Gửi phiếu thăm dò đến các khách hàng đã sử dụng sản phẩm của Công ty để lấy ý kiến đánh giá của khách hàng.

Tổng hợp kết quả, phân tích các ý kiến đánh giá của khách hàng, đưa ra giải pháp phát huy những điểm mạnh đã làm được, cải tiến khắc phục những hạn chế để thu hút và giữ được nhiều khách hàng hơn.

Người bán hàng lập sổ hoặc yêu cầu nhân viên bán hàng lập sổ ghi chép các hợp đồng bán hàng, (số hợp đồng, ngày tháng ký hợp đồng, tên khách hàng, số lượng hàng bán, giá bán), theo dõi tiến độ giao – nhận sản phẩm và thanh toán tiền của khách hàng.

Hàng tháng, người bán hàng lập báo cáo hoặc yêu cầu nhân viên bán hàng lập báo cáo các hợp đồng bán hàng gởi Lãnh đạo Công ty.

Thực hiện công việc được giao một cách trung thực, cẩn trọng vì lợi ích chung của Công ty.

Không được tiết lộ thông tin có thể ảnh hưởng đến uy tín và tài sản của Công ty cho khách hàng.

**Điều 8. Quyền hạn của người bán hàng**

Người bán hàng được thay mặt Công ty để trực tiếp đàm phán với khách mua hàng, đề xuất chọn lựa khách hàng và phương thức bán hàng;

Người bán hàng được sử dụng phương tiện và tài sản của Công ty cho công việc bán hàng;

Người bán hàng được quyền yêu cầu các đơn vị, cá nhân có liên quan tới việc bán hàng thực hiện nhiệm vụ đảm bảo cho việc bán hàng được thuận lợi;

Người bán hàng có quyền đề xuất ý kiến với Lãnh đạo Công ty các giải pháp thực hiện công việc bán hàng; có quyền trả lời các khiếu nại của khách hàng đồng thời báo cáo với lãnh đạo Công ty nội dung trả lời khiếu nại.

**Chương 3**

**HIỆU LỰC THI HÀNH**

**Điều 9. Tổ chức thực hiện:**

Quychế này quy định về các hoạt động liên quan tới công tác bán hàng của Công ty.Tất cả các đơn vị và cá nhân phụ thuộc Công ty đều phải chấp hành các quy định của Quy chế để đảm bảo cho hoạt động bán hàng được tiến hành thuận lợi, đúng cam kết với khách hàng.

Mọi hành động làm ảnh hưởng không tốt đến công tác bán hàng, gây thiệt hại cho Công ty hoặc khách hàng đều phải bị xử lý kỷ luật.

Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày Hội đồng thành viên ký quyết định ban hành./.

 **TM. HỘI ĐỒNG THÀNH VIÊN**

 **CHỦ TỊCH**

 **Nguyễn Quốc Khánh**