

TÀI LIỆU

ĐÀO TẠO NỘI BỘ

Vận hành sàn Shopee Mall HOMEFARM



NỘI DUNG CHÍNH

I. THÔNG TIN CHUNG

1. TỔNG QUAN
2. HÀNH TRÌNH MUA HÀNG TRÊN SHOPEE
3. QUY TRÌNH HOÀN TIỀN/ TRẢ HÀNG
4. QUY CHẾ PHẠT TRÊN SÀN SHOPEE
5. DANH SÁCH CÁC ĐIỂM LẤY HÀNG SHOPEE

II. THÔNG TIN DÀNH CHO CÁC BỘ PHẬN

II.1: DÀNH CHO KẾ TOÁN

1. CÁC LOẠI PHÍ TRÊN SÀN SHOPEE
2. HƯỚNG DẪN CỦA SÀN VỀ TÀI CHÍNH

II.2: DÀNH CHO DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

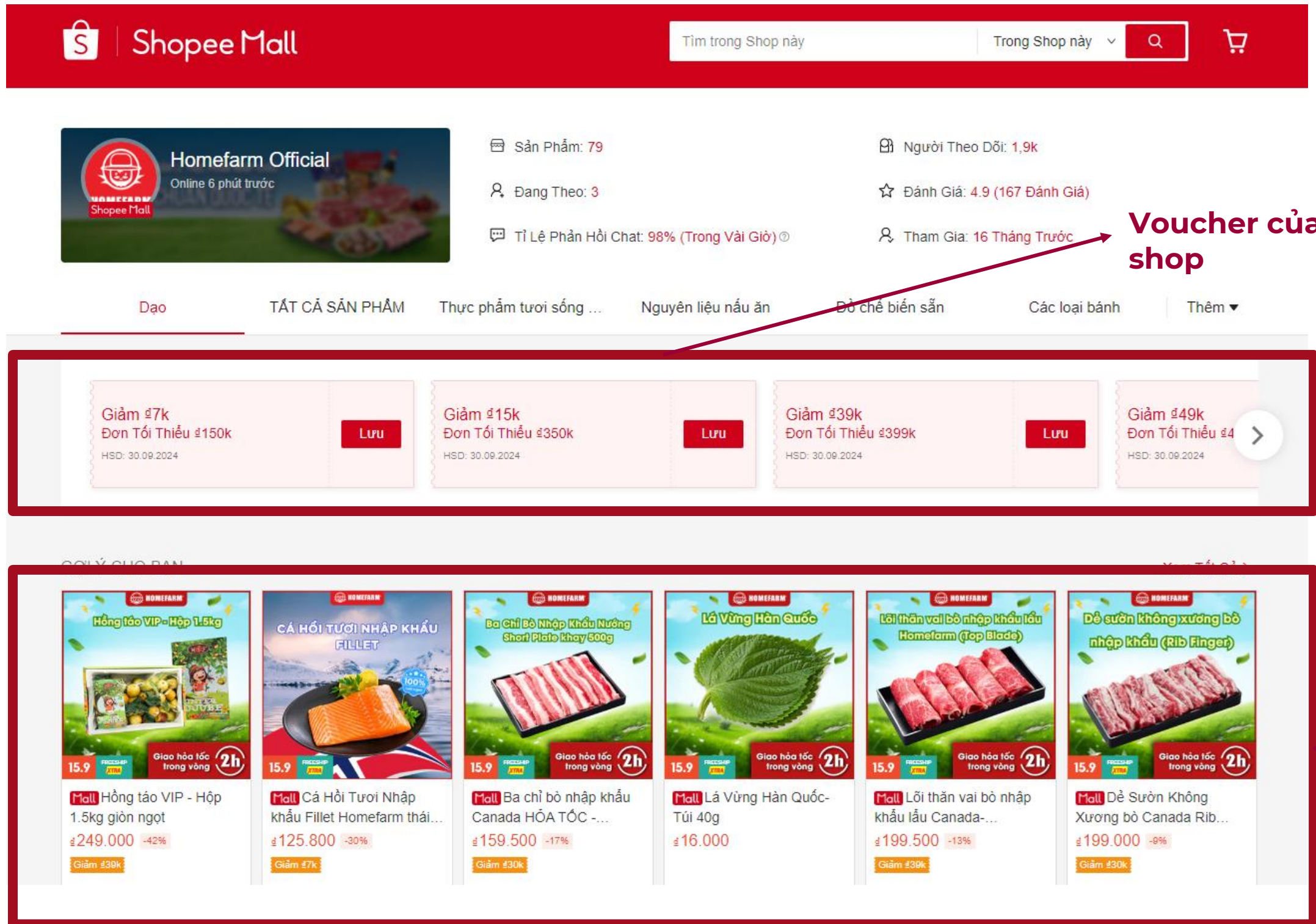
1. CÁC BƯỚC XỬ LÝ ĐƠN HÀNG
2. CÁC NGUYÊN TẮC VỚI DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

II.3: DÀNH CHO NHÂN VIÊN CỬA HÀNG

1. CÁCH ĐỌC PHIẾU GIAO HÀNG
2. CÁC NGUYÊN TẮC VỚI NHÂN VIÊN BÁN HÀNG

I. THÔNG TIN CHUNG

1.TỔNG QUAN



HOMEFARM đưa vào vận hành trang Shopee Mall từ ngày 08/08/2024. Đây là nền tảng mới, chưa từng có kinh nghiệm triển khai trước đây.

Đây là shop trực tiếp trên sàn Shopee. Khác với shop trên nền tảng ShopeeFood đã đưa vào vận hành trước đó.

Truy cập shop tại link hoặc QR code sau:
https://shopee.vn/homefarm_official



Danh mục sản phẩm

2. HÀNH TRÌNH MUA HÀNG TRÊN SHOPEE

Khách hàng đặt hàng

Khách hàng đặt hàng và thanh toán trên nền tảng Shopee. Shopee tự map đến cửa hàng gần nhất với địa chỉ của khách.

DVKH xác nhận đơn và lên đơn

DVKH xác nhận đơn trên Kênh người bán Shopee. Nhấn thông tin đơn hàng cho cửa hàng chuẩn bị. Nhập thông tin đơn lên Odoo..
MKT tracking đơn hàng.

NVBH xác nhận và giao đơn cho shipper

NVBH ra đơn theo đơn của DVKH trên Odoo.

Gọi điện xác nhận chi tiết đơn với khách qua điện thoại của shipper (xác nhận số lượng, cách cất thái...).

Chỉ thu thêm tiền nếu có chênh lệch do cân ký. Giao đơn cho shipper đi hỏa tốc.

DVKH chăm sóc hậu mãi

DVKH nhấn tin kêu gọi follow shop và đánh giá 5 sao.

MKT vận hành sàn, phát CTKM. Theo dõi tình trạng đơn hàng mỗi ngày. MKT check yêu cầu hoàn/ huỷ của khách

Kế toán audit tình trạng lên đơn T+1 ngày kể từ ngày lên đơn. Kiểm soát doanh thu

3. QUY TRÌNH HOÀN TIỀN/ TRẢ HÀNG

QUY TRÌNH HOÀN/ HUỖ VỚI MẶT HÀNG THỰC PHẨM TƯƠI/ ĐÔNG LẠNH CỦA HOMEFARM

KHÁCH HÀNG GỬI
YÊU CẦU HOÀN
TIỀN TRÊN SHOPEE
(trong vòng 15 ngày
kể từ khi giao hàng
thành công)
MKT tracking đơn

SHOPEE TIẾP
NHẬN KHIẾU
NẠI VÀ XỬ LÝ.
ĐỒNG Ý

**NGƯỜI BÁN PHẢI HOÀN TIỀN
TRONG TRƯỜNG HỢP LỖI CỦA
SHOP:**

- Trường hợp shop giao sai hàng
- Trường hợp shop giao thiếu hàng
- Trường hợp sản phẩm đến tay khách hàng không còn tươi, bị mốc hoặc ảnh hưởng đến chất lượng có thể nhìn rõ qua hình ảnh Khách chụp lại

Các lý do cảm quan cá nhân như không ngon, không hợp khẩu vị... sẽ bị Shopee từ chối hỗ trợ.

**SHOPEE TỰ ĐỘNG
TRỪ VÀO DOANH
THU SHOP VÀ NGƯỜI
BÁN KHÔNG ĐƯỢC
HOÀN TRẢ SẢN
PHẨM (*)**

**DVKH CẦN TỰ LIÊN
HỆ KHÁCH HÀNG VỀ
VIỆC TRẢ HÀNG.**

Phí ship trả hàng do
Người bán và Khách
hàng tự thoả thuận

Đối với trường
hợp bị sai đơn,
thiếu đơn...
dẫn đến khách
yêu cầu hoàn
tiền. Bộ phận
nào sai sót sẽ
chịu trách
nhiệm về tài
chính. Xét dựa
trên tình hình
cụ thể khách
đòi hoàn tiền
toàn bộ đơn/ 1
phần của đơn...

**NGƯỜI BÁN KHÔNG PHẢI CHỊU HOÀN
TIỀN KHI KHIẾU NẠI THÀNH CÔNG, GIẢI
THÍCH HỢP LÝ KÈM BẰNG CHỨNG**

Xem thêm Hướng dẫn khiếu nại tại link:
<https://banhang.shopee.vn/edu/article/364>

7



**NGƯỜI BÁN KHIẾU NẠI
QUYẾT ĐỊNH HOÀN TIỀN
TRONG VÒNG 2 NGÀY**

(kể cả thứ 7 và CN, riêng các
ngày lễ cần theo dõi thông
báo của Shopee).

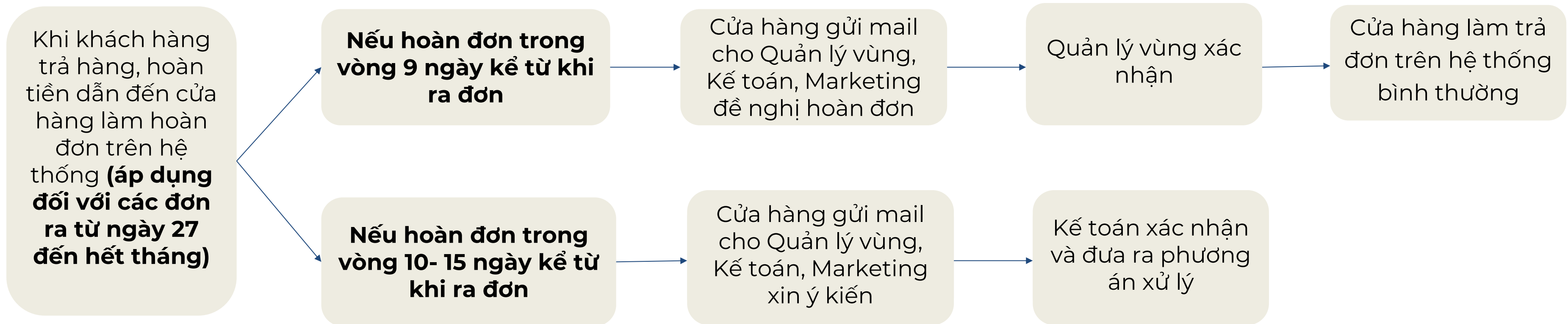
Người bán cung cấp bằng
chứng đóng gói chứng
minh khiếu nại của Người
bán là hợp lệ (**hình ảnh
HOẶC video**)

**NẾU KHIẾU
NẠI HỢP LỆ,
SHOPEE SẼ
THANH TOÁN
ĐỀN BÙ
TRONG VÒNG
3-5 NGÀY**

(*) Đối với mặt hàng Thực phẩm tươi sống/ Đông lạnh, Shopee mặc định chỉ có trường hợp Hoàn tiền không trả hàng. Trong trường hợp Người bán muốn được trả hàng, cần tự thoả thuận với Người mua. Shopee không can thiệp vào quy trình này.

3. QUY TRÌNH HOÀN TIỀN/ TRẢ HÀNG

LƯU Ý VỚI CỬA HÀNG KHI LÀM HOÀN ĐƠN



4. QUY CHẾ PHẠT TRÊN SÀN SHOPEE

Shopee có cơ chế tính sao quả tạ và tích lũy các sao này để phạt nhà bán hàng

STT	Vi phạm quy định chat	Hình phạt
1	Sử dụng từ ngữ khiếm nhã/phản cảm khi phản hồi Chat	2 Điểm phạt Sao Quả Tạ/tuần Giới hạn tài khoản khi vi phạm lần 2
2	Spam tin nhắn	Xóa tài khoản; hoặc Giới hạn tài khoản (bao gồm cả việc bị chặn gửi tin nhắn Shopee Chat)
3	Yêu cầu Người mua hủy đơn hàng	2 Điểm phạt Sao Quả Tạ tuần; và Đơn hủy được tính vào Tỷ lệ đơn hàng không thành công
4	Điều hướng ra ngoài sàn	- Vi phạm lần 1: Xóa sản phẩm/ xóa video/ tắt livestream... có nội dung liên quan đến Giao dịch ngoài và 2 điểm phạt sao quả tạ - Vi phạm lần 2: Khoá tài khoản shop

Lưu ý:

- Lỗi điều hướng ra ngoài sàn và lỗi yêu cầu người mua hủy đơn là lỗi đặc biệt nghiêm trọng có thể gây khoá tài khoản.
- Các bộ phận liên quan tuyệt đối không vi phạm các lỗi trên.

4. QUY CHẾ PHẠT TRÊN SÀN SHOPEE

Quy chế phạt theo điểm sao quả tạ

Điểm phạt	3 - 5	6 - 8	9 - 11	12 - 14	≥15
Mức phạt	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
Không được tham gia vào Chương trình khuyến mãi của Shopee	✓	✓	✓	✓	✓
Không được nhận ưu đãi miễn phí vận chuyển	✓	✓	✓	✓	✓
Hạn chế hiển thị sản phẩm - mức độ trung bình		✓	✓	✓	✓
Hạn chế hiển thị sản phẩm - mức độ cao			✓	✓	✓
Không được đăng bán sản phẩm mới và chỉnh sửa sản phẩm đã đăng				✓	✓
Tạm khóa tài khoản bán hàng					✓

5. DANH SÁCH CÁC ĐIỂM LẤY HÀNG SHOPEE

Tính đến 12/09/2024, shop đang vận hành với 23 điểm lấy hàng, bao gồm:

- 14 cửa hàng tại Hà Nội
- 09 cửa hàng tại TP. Hồ Chí Minh

Hà Nội

1	HF HH Linh Đàm Kiot 90 HH4C KĐT Linh Đàm
2	Homefarm Nguyễn Văn Lộc Số 3LK6C Đường Nguyễn Văn Lộc
3	Homefarm Xuân La 20 Đ. Xuân La
4	Homefarm Đội Cấn 164B P. Đội Cấn
5	HF Ngoại Giao Đoàn Tầng 1 Tổ hợp Chung cư cao tầng NO3-T2 Khu Đoàn Ngoại Giao
6	HF Lò Đức Số 218 Lò Đức
7	HF Ngọc Lâm 176 Ngọc Lâm

8	Homefarm S07 Park 10 Vinhomes Times City Shophouse S07 Park 10 KĐT Vinhomes Times City Park Hill
9	HF Lạc Trung 158A Lạc Trung
10	Homefarm Trần Nguyên Đán 14 Trần Nguyên Đán
11	HF Sài Đồng Số 61 Sài Đồng
12	Homefarm Nghĩa Đô Gian hàng 06 Tầng 1 tòa CT01B Khu đô thị mới Nghĩa Đô
13	HF Thành Công 30 Thành Công
14	Homefarm Greenbay Mễ Trì Shophouse G20116 Vinhomes Greenbay

TP. Hồ Chí Minh

1	Homefarm Nguyễn Văn Lạc Số 70C Nguyễn Văn Lạc
2	Homefarm Cây Keo Số 76 Cây Keo
3	Homefarm Ngô Quyền Số 154 Ngô Quyền
4	Homefarm Tân Mỹ Số 32 Tân Mỹ
5	Homefarm Phạm Văn Bạch 444 Phạm Văn Bạch

6	Homefarm Nguyễn Hữu Cầu Số 4 Nguyễn Hữu Cầu
7	Homefarm Tô Ngọc Vân 204 Tô Ngọc Vân
8	Homefarm Nguyễn Duy Trinh Số 129 Nguyễn Duy Trinh
9	HF An Dương Vương Số 413 An Dương Vương

II. THÔNG TIN DÀNH CHO CÁC BỘ PHẬN

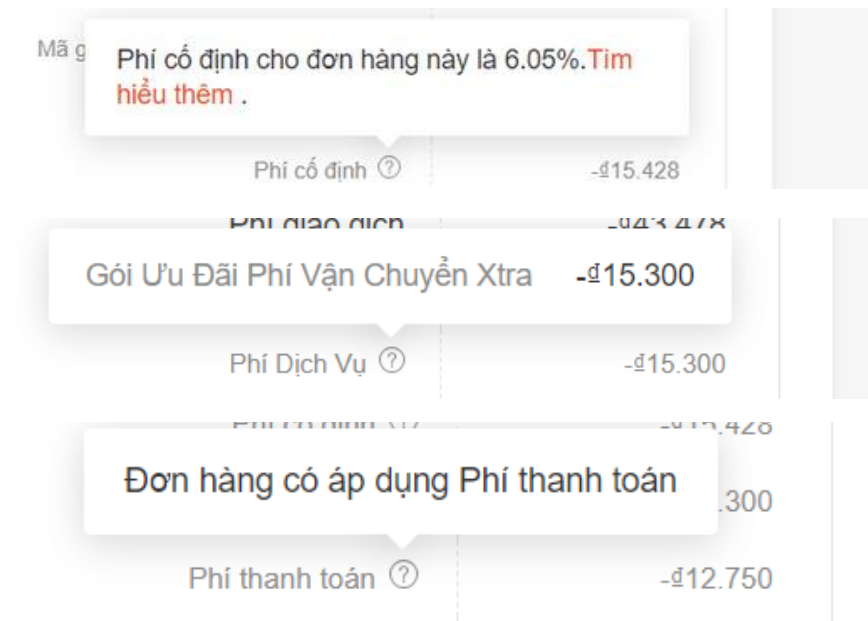
KẾ TOÁN

1. CÁC LOẠI PHÍ TRÊN SÀN SHOPEE

Phí cố định trên sàn là 6,05% = (Số tiền DT- Mã KM người bán chịu) * 6.05%

Phí dịch vụ = Phí tính trên ưu đãi vận chuyển (thay đổi tùy từng đơn hàng)

Phí thanh toán cố định = (Giá sản phẩm trước Shopee trợ giá + Phí vận chuyển Người mua trả - Khuyến mãi Người bán đã áp dụng - Khuyến mãi từ Ngân hàng) * 5%



Tổng chi phí trên sàn vào khoảng 17% giá trị đơn hàng.

Số tiền cuối trả về cho shop trên Tài khoản Shopee = Doanh thu đơn hàng (*) - chi phí sàn - voucher của shop (nếu có)

Số tiền DVKH nhập lên Odoo = Doanh thu đơn hàng - voucher của shop (nếu có)

Quy tắc khi cài đặt giá và CTKM:

- MKT cân đối chi phí trên sàn và ban hành giá bán linh hoạt, đảm bảo lợi nhuận sau khi trừ đi các khoản chi phí cố định của nền tảng.
- Tổng chi phí khuyến mại + chi phí sàn không vượt quá 30% so với giá niêm yết offpost.

(*) Doanh thu đơn hàng = Tổng giá bán do Homefarm niêm yết trên Shopee, chưa bao gồm bất kỳ khuyến mãi/ giảm giá nào

2. HƯỚNG DẪN CỦA SÀN VỀ TÀI CHÍNH

Shopee xuất hoá đơn các loại phí như sau:

1. Phí sàn (Phí thanh toán, Phí cố định, Phí dịch vụ...)

- Nhận mã tra cứu hóa đơn (Mã nhận hóa đơn) qua mục Thông báo trên Kênh Người Bán hoặc mục Cập nhật Người bán tại App Shopee. Sau đó, sử dụng mã này để tải hóa đơn điện tử tại Trang tra cứu hóa đơn của Shopee theo [đường dẫn](#).

1. Các loại phí khác

- Shopee gửi hoá đơn điện tử từ email e-invoice@shopee.vn, tới livestream1@homefarm.vn và hoadon@homefarm.vn dưới dạng file đính kèm có định dạng .xml và .pdf. Thời gian Người bán nhận thông báo và hóa đơn là trước ngày 30 của tháng tiếp theo.



Thời gian ghi nhận doanh thu đơn hàng vào Số dư TK Shopee của Người bán do Shopee công bố:

- Ngay sau khi Người mua bấm Đã nhận được hàng; hoặc
- Vào ngày thứ 4 kể từ khi đơn hàng được giao thành công và Người mua không có yêu cầu Trả hàng/Hoàn tiền; hoặc
- Ngay sau khi yêu cầu Trả hàng/Hoàn tiền được xử lý xong;
- Tuy nhiên, thời gian thực tế có thể lên tới 15 ngày từ khi khách hàng xác nhận “Giao hàng thành công”



- Thông tin tại đây: <https://banhang.shopee.vn/edu/article/111>

II. THÔNG TIN DÀNH CHO CÁC BỘ PHẬN

DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

1.CÁC BƯỚC XỬ LÝ ĐƠN HÀNG

Bước 1: Truy cập “Quản lý Đơn hàng” -> Chọn “Tất cả”

Bước 2: Chọn mục “Chờ lấy hàng”

Quản lý Đơn hàng

Tất cả

Giao Hàng Loạt

Đơn Huỷ

Trả Hàng/Hoàn Tiền

Cài Đặt Vận Chuyển

Bản Giao Đơn Hàng

Quản lý Sản phẩm

Tất Cả Sản phẩm

Thêm Sản phẩm

Kênh Marketing

Kênh Marketing

Đầu Giá Rẻ Vô Định

Quảng Cáo Shopee

Tặng Đơn Cùng KOL

Live & Video

Khuyến Mãi của Shop

Flash Sale Của Shop

Mã Giảm Giá Của Shop

Chương Trình Shopee

Chăm sóc khách hàng

Quản lý Chat

Tin Nhắn Quảng Bá

Tất cả

Chờ xác nhận

Chờ lấy hàng (7)

Đang giao (30)

Đã giao

Đơn Huỷ (1)

Trả hàng/Hoàn tiền

Giao không thành công

Trạng thái đơn hàng

Tất cả

Chưa xử lý (3)

Đã xử lý (4)

Mã đơn hàng

Nhập Mã đơn hàng

Đơn vị vận chuyển

Tất cả ĐVVC

Áp dụng

3 Đơn hàng

Sắp xếp theo

Giao

Sản phẩm	Tổng cộng	Trạng thái	Đếm ngược ⌚	Đơn vị vận chuyển	Thao tác
Bắp Bò Úc Shin Shank AUS Homefarm Variation: 500g [10100026]	x1	₫1.162.054	Hủy đơn trong 1 ngày Chờ lấy hàng Bạn vẫn chưa giao hàng cho đơn vị vận chuyển. Vui lòng sắp xếp giao hàng ngay để tránh đơn bị hủy tự động vào ngày 13/09/2024	Hỏa Tốc SPX Instant Pickup VN247928709758A	Thông tin vận chuyển In phiếu giao
Dẻ Sườn Không Xương bò Canada Rib Finger Homefarm 500g [10100103]	x2				
Thăn ngoại bò Úc Hokubee (Striploin AUS) Variation: 600g [10100368]	x1				
Lưỡi Thăn Vai Bò Bít Tết nhập khẩu Canada- Top Blade- Homefarm Variation: 1kg [10100523]	x1				

Bước 4: Chọn “Thông tin vận chuyển” để hiển thị cửa hàng gửi đơn

Bước 5: Chọn “In phiếu giao” để hiển thị phiếu giao hàng và gửi cho CH

Bước 3: Xem chi tiết đơn hàng

Ấn chi tiết doanh thu ^

Tổng tiền sản phẩm	₫1.008.800
Giá sản phẩm	₫1.008.800
Tổng phí vận chuyển được ước tính	₫0
Phí vận chuyển Người mua trả	₫0
Phí vận chuyển ước tính	-₫30.000
Phí vận chuyển được trợ giá từ Shopee ước tính	₫30.000
Trợ giá	-₫59.000
Mã giảm giá của shop - HOME59	-₫59.000
Phí giao dịch	-₫161.941
Phí cố định ⓘ	-₫57.463
Phí Dịch Vụ ⓘ	-₫58.988
Phí thanh toán ⓘ	-₫47.490
Doanh thu đơn hàng ước tính ⓘ	₫787.859

Tổng tiền sản phẩm

Trừ đi voucher của shop

Trừ phí dịch vụ của sản

Doanh thu cuối trả về tkhoan shop

Khi nhập lên Odoo
= Tổng số tiền sản phẩm - Mã giảm giá của shop

Điều chỉnh đặt hàng

Ngày hoàn thành điều chỉnh đơn hàng	Lý do điều chỉnh	Số tiền thanh toán
 Chưa có điều chỉnh nào được thực hiện theo thứ tự này		

Số tiền cuối cùng

₫787.859

Thanh toán của Người Mua

Tổng tiền sản phẩm	₫1.008.800
Phí vận chuyển ⓘ	₫0
Shopee Voucher	-₫68.486
Mã giảm giá của Shop	-₫59.000
Tổng tiền Thanh toán	₫883.314

Số tiền của người mua trả (có trợ giá của sản, trợ giá ship... không do HF chịu) Không quan tâm đến phần này

2. CÁC NGUYÊN TẮC VỚI DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

a. Nguyên tắc xử lý đơn

DVKH cần gửi phiếu giao (trên Shopee) cho NVBH để NVBH thực hiện theo đơn. Trường hợp khách đặt 1 phân loại ở số lượng nhiều, NVBH sẽ cần chia khay / cắt thái theo yêu cầu của khách. Ví dụ: 200g cá hồi x số lượng: 3 -> Nhân viên CH cắt 3 khay cá hồi 200g	
Cần xác nhận đơn trong vòng 15 phút kể từ khi đơn được đẩy đến mục “Chờ lấy hàng”	
Điều phối đơn đến cửa hàng ngay sau khi xác nhận để sẵn kịp thời tìm shipper. Trong trường hợp hơn 45 phút kể từ khi xác nhận nhưng chưa có xế tới cửa hàng. Chủ động liên hệ tài xế qua sdt trên sàn. Xem hướng dẫn liên hệ các đơn vị vận chuyển tại link hoặc QR sau: https://banhang.shopee.vn/edu/article/3134/lien-he-don-vi-van-chuyen-Shopee	
Đối với các đơn hàng đặt sau 19h sẽ khó tìm shipper, có thể bị đẩy đơn qua ngày hôm sau. Sau khi xác nhận đơn cần liên hệ tới số điện thoại của shipper nhằm xác nhận lại giờ lấy hàng. Chủ động gửi tin nhắn cho khách hàng về việc khó tìm ship sau khung giờ này, khách thông cảm và vui lòng đợi.	
Các trường hợp khách đòi hoàn tiền, hủy đơn,... cần thông báo với MKT trước khi xử lý yêu cầu của khách.	

2. CÁC NGUYÊN TẮC VỚI DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

a. Nguyên tắc xử lý đơn

QUY TẮC KHI NHẬP CHÊNH LỆCH:

- Đơn giá đúng với shopee: DVKH đc quyền thay đổi đơn giá sp sao cho khớp với tổng đơn trên Shopee
- **Không được cân chênh lệch lên quá 100g so với khối lượng khách đặt trên đơn.** Trong trường hợp ko có sản phẩm ở mức trọng lượng này, liên hệ Cửa hàng khác hoặc NHỜ KHÁCH ĐỔI SANG SẢN PHẨM KHÁC (= ĐẶT LẠI ĐƠN KHÁC).

QUY ĐỊNH NHẬP API KHI LÊN ĐƠN:

- Cần lên khớp, lên đúng về mã api đơn. Ngày đặt đơn trùng với ngày trên Shopee.
- Trong trường hợp đơn trả và lên lại thì thêm 1 dấu “.” cuối mã đơn mới

2. CÁC NGUYÊN TẮC VỚI DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

b. Các lỗi vi phạm trên sàn gây điểm phạt, khoá shop

TUYỆT ĐỐI KHÔNG hỏi trực tiếp địa chỉ, số điện thoại, số tài khoản... của khách hàng. Hay gửi trực tiếp thông tin người bán, số hotline, link dẫn ra ngoài sàn... TUYỆT ĐỐI KHÔNG nhắn tin có chứa từ “huỷ đơn, bỏ đơn...”
Ngôn từ phản cảm, spam tin nhắn khách hàng.
Không xác nhận đơn hàng trước thời hạn cuối cùng trên sàn

Quy định về thời hạn cuối cùng xác nhận và giao đơn cho ĐVVC hỏa tốc trên Shopee

Shopee cập nhật thời hạn xử lý đơn hàng thuộc phương thức vận chuyển Hỏa Tốc như sau:

Thời gian phát sinh đơn	Thời hạn xử lý đơn	
	Hạn xác nhận để đơn không bị HỦY (Đơn giao cho ĐVVC sau thời gian này sẽ tính vào tỉ lệ giao hàng trễ)	Hạn chốt giao hàng cho ĐVVC để đơn không bị HỦY
Trước 4H chiều	7H tối cùng ngày	12H trưa ngày kế tiếp
Kể từ 4H chiều	11H trưa ngày kế tiếp	12H trưa ngày kế tiếp

 **Lưu ý:** Thời hạn này KHÔNG bao gồm Chủ Nhật và ngày lễ.

II. THÔNG TIN DÀNH CHO CÁC BỘ PHẬN

NHÂN VIÊN CỬA HÀNG

1. CÁCH ĐỌC PHIẾU GIAO HÀNG

		
		Mã đơn hàng: 240912QEVVXVED
Từ: HF HH Linh Đàm HN	Đến: Trịnh Thị Thanh Huyền	
Kiot 90 HH4C KĐT Linh Đàm, Phường Hoàng Liệt, Quận Hoàng Mai, Hà Nội	Nhà số 1, ngõ số 7, thôn Mễ Sơn, Xã Nguyễn Trãi, Huyện Thường Tín, Hà Nội	
SĐT: 84375863237		
Nội dung hàng (Tổng SL sản phẩm: 2) 1. Cá Hồi Tươi Nhập khẩu Fillet Homelam thái cắt thay, 200g, SL: 2		
		
Kiểm tra tên sản phẩm và đối chiếu Mã vận đơn/Mã đơn hàng trên ứng dụng Shopee trước khi nhận hàng (Lưu ý: Một số sản phẩm có thể bị ấn do danh sách quá dài).		
Tiền thu Người nhận: 233,040 VND	Khối lượng tối đa: 30,000 g Chữ ký người nhận Xác nhận hàng nguyên vẹn, không móp/méo, biến vỡ	
Chỉ dẫn giao hàng: Không đóng kiểm.		

Tên và địa chỉ của khách

Trên sàn Shopee không tiết lộ số điện thoại của khách hàng cho shop. Cửa hàng chỉ có thể liên hệ khách để xác nhận đơn qua shipper.

Sản phẩm do khách đặt

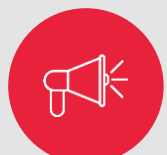
Ví dụ như đơn này, mặc định cửa hàng cắt 2 khoanh cá hồi, mỗi khoanh 200g và in tem dán khối lượng lên mỗi khay.
Cửa hàng xác nhận lại với khách 1 lần nữa (nhờ tài xế gọi cho khách) về chia khoanh, cắt/thái... trước khi giao cho tài xế

CỬA HÀNG KHÔNG CẦN THU TIỀN CỦA KHÁCH, KHÔNG CẦN QUAN TÂM ĐẾN SỐ TIỀN Ở ĐÂY

2. CÁC NGUYÊN TẮC VỚI NHÂN VIÊN BÁN HÀNG



NVBH không cần thu tiền của đơn hàng. Sàn đã thu tiền của khách và sẽ trả về tài khoản công ty.



Sàn tự động điều phối shipper đến lấy hàng tại Hub, cửa hàng không cần book ship giao hàng.



Trường hợp **sản phẩm khi đem cân tại cửa hàng bị lệch so với trọng lượng khách đặt**: Ưu tiên lấy sản phẩm có trọng lượng cao hơn và gần nhất với đơn hàng. **Lưu ý không được chênh quá 100g so với khối lượng khách đặt.**

=> Báo shipper gọi điện cho khách hỏi ý kiến khách trả thêm tiền cho phần chênh lệch

=> Shipper ứng tiền chênh lệch cho shop. Khách hàng trả tiền chênh lệch cho shipper.



Đối với những sản phẩm cần cân ký trước khi gửi (thịt, cá hồi...): **Yêu cầu cửa hàng cần in tem dán có ghi rõ khối lượng của sản phẩm**, dán trên bề mặt sản phẩm trước khi giao cho shipper.



Đọc kỹ thông tin trên đơn để chuẩn bị đúng hàng, loại hàng, số lượng hàng. Đơn có ghi đơn vị (kg/ khay/ túi..) x số lượng.

Mặc định khi khách đặt 1 loại với số lượng nhiều, cửa hàng chia sản phẩm ra các khay/ túi với đúng khối lượng đơn vị mà khách đặt

Ví dụ: Đơn khách đặt 200g cá hồi x Số lượng 3=> CH giao 3 khay cá hồi 200g

Nội dung hàng (Tổng SL sản phẩm: 2)

1. Cá Hồi Tươi Nhập khẩu Fillet Homelarm thái cắt khay, 200g, SL: 2

Đơn vị

Số lượng

=> NVBH chuẩn bị đơn gồm 2 khay, mỗi khay 200g cá hồi

THANK YOU



TÀI LIỆU ĐÀO TẠO NỘI BỘ

Vận hành sàn Shopee Mall