

KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ

XXXXXXXXI XXX XIXX

ĐỊA CHỈ: XX ĐƯỜNG XX/X KP 4, PHƯỜNG 3, TP. XXX XIXX

MỤC LỤC

A.XXXXXXXI XXX XIXX

B.HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG

- 1.Đánh giá trị trường 2018
- 2.Dự báo thị trường 2019
- 3.Thực trạng hoạt động bán hàng tại đại lý
- 4.Các điểm yếu còn tồn đọng
- 5.Mục tiêu và các giải pháp thực thi

C.HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ

- 1.Thực trạng hoạt động dịch vụ tại đại lý
- 2.Mục tiêu và giải pháp thực thi

D.TỔ CHỨC NHÂN SỰ

- 1.Cơ cấu tổ chức
- 2.Số lượng nhân sự
- 3.Đánh giá hiệu quả hoạt động nhân sự
- 4.Định hướng hoạt động nhân sự
- 5.Chính sách nhân sự

E.KẾ HOẠCH LỢI NHUẬN

A. XXXXXXI XXX XIXX

- Đại lý XXXXXXI XXX XIXX là đại lý XS lớn nhất khu vực, thuộc ủy quyền của XXXXXXI Xxxxx Xxxx, được thành lập với chức năng chuyên kinh doanh buôn bán, phân phối, bảo hành và bảo dưỡng các mặt hàng xe ô tô thương mại, thương hiệu XXXXXXI.
- Vị trí: XX Đường XX/X, KP4, Phường 3, TP.XXX XIXX
- Tổng diện tích: 4.200 m²
- Thời gian bắt đầu hoạt động thi công xây dựng từ tháng 7/2018
- Dự kiến sẽ hoàn Xxxxx Xxxx tác thi công và đi vào khai trương chính thức từ tháng 1/2019
- Tuy mới chỉ đi vào hoạt động 5 tháng và công tác thi công còn đang dang dở nhưng XXXXXXI XXX XIXX cũng đã đạt được nhiều kết quả tích cực trong việc tổ chức hoạt động như:
 - Hoàn thành xây dựng bộ khung về nhân sự từ lãnh đạo đến nhân viên.
 - Hoạt động kinh doanh bước đầu đã đạt được một số kết quả. Doanh số bán hàng trong 5 tháng năm 2018 đạt được xxx chiếc.
 - Hoàn thiện công tác tổ chức dịch vụ, tổ chức bán hàng, tổ chức quản lý...

B. HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG

1. Đánh giá thị trường năm 2018:

- Lượng xe đăng ký mới của tỉnh XXX XIXX tính đến tháng 11 năm 2018 là xxxx xe tăng 18% so với cùng kỳ năm 2017.
- Tình hình kinh tế của Tỉnh XXX XIXX được duy trì ở mức ổn định, lãi suất cho vay mua ô tô tốt, các đối tác Ngân hàng và Bảo hiểm đang mở rộng đầu tư các Chi nhánh tại Tỉnh: NH Tiên Phong, NH MB, Bảo hiểm PTI,...
- Các hãng xe: Xxxxxx, Xxxx, Xxxxx, Xix, Mxxxx,... liên tục tổ chức các sự kiện qua các tháng tại hầu hết các huyện.
- Lượng xe XXXXXXI bán ra trên địa bàn tỉnh XXX XIXX chỉ chiếm chưa đến x% thị phần ĐKM của toàn tỉnh, đây là con số rất khiêm tốn so với tiềm năng phát triển của xe XXXXXXI tại tỉnh XXX XIXX.

THƯƠNG HIỆU	Năm 2017													
			6 tháng đầu năm		T7		T8		T9		9 tháng đầu năm 2018		Mục tiêu TP Năm 2019	
	DL	TP	DL	TP	DL	TP	DL	TP	DL	TP	DL	TP	DL	TP
XXXXX	857	46.80%	502	47.50%	92	45.70%	96	45.50%	94	43.72%	784	45.69%	723	29.16%
XXXXX	230	12.60%	167	15.80%	23	13.80%	20	9.48%	31	14.42%	241	14.04%	210	8.47%
XXXXX	51	2.80%	50	4.70%	7	3.60%	11	5.21%	7	3.26%	75	4.37%	100	4.03%
XXXXX	26	1.40%	10	0.90%	1	1.40%	1	0.47%	2	0.93%	14	0.82%	31	1.25%
XXXXX	7	0.40%	6	0.60%	3	0.70%	2	0.95%	1	0.47%	12	0.70%	100	4.03%
XXXXX	190	10.40%	138	13.10%	31	21.00%	36	17.06%	19	8.84%	224	13.05%	183	7.38%
XXXXX	114	6.20%	69	6.50%	15	2.90%	25	11.85%	23	10.70%	132	7.69%	861	34.73%
XXXXX	152	8.30%	67	6.30%	8	5.80%	4	1.90%	21	9.77%	100	5.83%	110	4.44%
XXXXX	196	10.70%	46	4.40%	9	4.30%	11	5.21%	9	4.19%	75	4.37%	63	2.54%
Khác	7	0.40%	2	0.20%		0.70%		0.00%	2	0.93%	3	0.17%	98	3.95%
TỔNG	1830	100%	1057	100%	196	100%	211	100%	215	100%	1716	100%	2479	100%

B. HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG

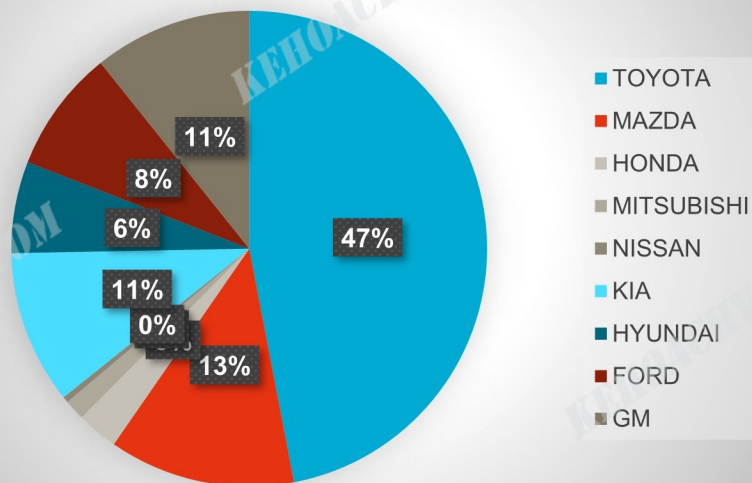
1. Đánh giá thị trường năm 2018:

Đánh giá thị phần năm 2018:

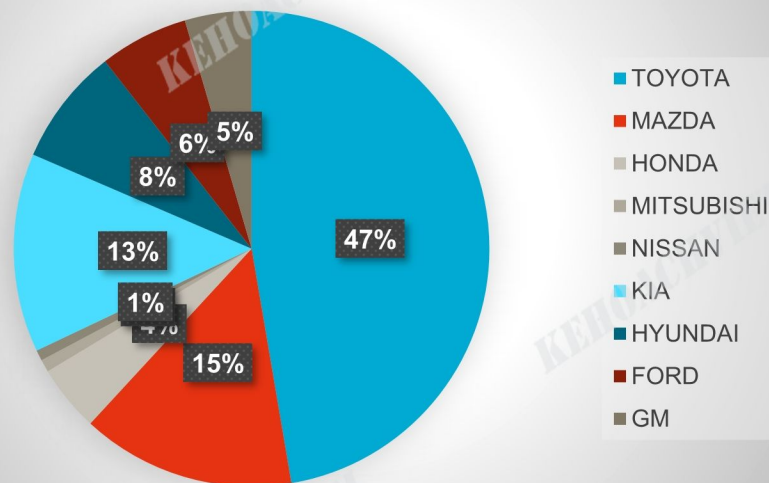
Tính đến hết thời điểm tháng 11 năm 2018

- Lượng đăng ký mới năm 2018 là xxxx xe tăng xx% so với cùng kỳ năm 2017.
- XXXXX đăng ký mới xxx xe chiếm xxx% thị phần tăng xxx% so với cùng kỳ năm 2017
- XXXXX đăng ký mới là xxx xe chiếm là xxx% thị phần tăng xxx% so với cùng kỳ năm 2017
- XXXXX đăng ký mới là xxx xe chiếm xxx% thị phần giảm xxx% so với cùng kỳ năm 2017
- XXXXX đăng ký mới là xxx xe chiếm xxx% giảm xxx% so với cùng kỳ năm 2017
- XXXXX đăng ký mới là xxx xe chiếm là xxx% tăng xxx% so với cùng kỳ năm 2017
- XXXXX đăng ký mới là xxx xe chiếm là xxx% tăng xxx% so với cùng kỳ năm 2017
- XXXXX đăng ký mới là xxx xe chiếm xxx% giảm xxx% so với cùng kỳ năm 2017

DKM 2017



DKM 2018



B. HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG

2. Dự báo thị trường 2019:

- Lượng xe ĐKM trên địa bàn tỉnh XXX XIXX năm 2019 dự báo tăng xx% so với cùng kỳ năm 2018
- Trong quý I và quý II nhiều mẫu xe được ra mắt tại thị trường Việt Nam
- Các hãng xe tiếp tục gia tăng tần suất các sự kiện và đẩy mạnh việc truyền thông về các sản phẩm mới kết hợp các chương trình khuyến mãi lớn để thu hút sự quan tâm của khách hàng.
- Xix và Mxxxx liên kết Trung tâm đăng kiểm mở SR 1S tại TP. XXX XIXX.
- Xxxxx Phát Tiến chuẩn bị mở đại lý xS tại XXX XIXX
- Tỷ lệ KH mua xe trả góp xx - xx%, nguồn cung tín dụng tốt và lãi suất có xu hướng giảm nhẹ vào đầu năm 2019.

B. HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG

Phân tích SWOT đại lý

ĐIỂM MẠNH	ĐIỂM YẾU
XXXXXXI là thương hiệu xe oto nổi tiếng toàn cầu. Thị phần tại Việt Nam dao động trong khoảng xx% tùy thời điểm. Showroom XXXXXXXI XXX XIXX có vị trí đẹp, trung tâm TP.XXX XIXX, mặt tiền đường lớn, diện tích lớn 4200m². Được chuyển giao công nghệ, kinh nghiệm từ XXXXXXX I Xxxxx Xxxx. XXXXXXI Xxxxx x10 đang là dòng xe thống trị thị trường Việt Nam với xxxxx xe bán ra trong năm 2018.	Đại lý mới khai trương, khách hàng chưa biết đến nhiều. Nhân viên có kinh nghiệm chiếm tỷ trọng thấp chỉ đạt khoảng xx-xx% tùy bộ phận nên khả năng triển khai Xxx xx Xxxx các kế hoạch, chỉ tiêu còn thấp. Cần đào tạo thêm nhiều.
CƠ HỘI	THÁCH THỨC
Kinh tế tỉnh XXX XIXX gần đây phát triển nhanh dẫn đến sự gia tăng mạnh nhu cầu mua sắm xe oto cho nhu cầu cá nhân và công việc. Xu hướng này sẽ tiếp tục kéo dài trong nhiều năm tới. Chính phủ đẩy mạnh phát triển dòng xe lắp ráp sản xuất trong nước làm thu hẹp thị phần của nhiều hãng xe ngoại nhập.	Trên địa bàn tỉnh XXX XIXX đã có nhiều đại lý thuộc các hãng xe đối thủ đang hoạt động. Đối thủ hoạt động trước đã hoàn thiện hệ thống vận hành, đã có chỗ đứng trên thị trường nên việc tham gia thị trường sẽ không dễ dàng. Thị trường phát triển sẽ kéo theo nhiều đối thủ mới xuất hiện.

B. HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG

3. Thực trạng hoạt động Bán Hàng tại Đại Lý

Bắt đầu từ khi đi vào hoạt động tháng 07/2018 XxxxxXxi XXX XIXX đã bán được tổng cộng 111 xe các loại trong đó chủ yếu là dòng xe Xxxxx x10, Xxxxxx, Xlxttx và Xxxx...

Mã Model	Tên Model	Năm 2017	Kế hoạch bán lẻ (không bao gồm bán lô)												Năm 2018
			T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	
BA-CKD															
RB/RB-CKD															
AD-CDK															
TL-CKD															
DM-CKD															
TQ															
OS-CKD															
HR-CKD															
H350															
Tổng bán lẻ			0	0	0	0	0	0	14	16	25	39	17	0	111

B. HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG

4. Các điểm yếu còn tồn đọng

- Hiệu quả kinh doanh còn thấp, chưa đạt được chỉ tiêu đề ra do đại lý đang xây dựng, chưa hoàn thành, công tác tổ chức chưa hoàn thiện.
- Thị phần tăng trưởng chưa cao chỉ đạt xxx% thị phần, x huyện có TP thấp nhất: Xxx Xxx, Xxxx Xxxxx, Xxx Xixx, Xxxxx Mixx Xxxx.
- Công cụ Marketing chủ yếu là qua kênh Online.
- Nhận diện thương hiệu của Đại Lý chưa sâu, do chưa hoàn thành xây dựng.
- Các kênh marketing trực tiếp còn rời rạc, chưa có sự tập trung và thu hút KH.
- Chưa có đủ công cụ dụng cụ để đào tạo chuyên sâu về thị trường.
- Nhân sự thiếu, tuyển dụng khó, kiến thức về sản phẩm đối thủ và kỹ năng TVBH chưa đều.
- Nhân sự chỉ khai thác các thị trường trọng điểm => cần đẩy mạnh Marketing trực tiếp đến các khu vực ở xa (Xxx Xxxx, Xxx Xixx, Xxxx Xxxx, Xxx Xxx, Xxxx Xxxxx, DMC).
- Giá bán giữa các đại lý chưa thống nhất nên gây hoang mang người tiêu dùng.

B. HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG

5. Mục tiêu và giải pháp thực thi

Mục tiêu doanh số: mục tiêu ĐKM của XXXXXXI XXX XIXX đặt ra là 810 chiếc trong năm 2019

Mục tiêu thị phần: với 810 chiếc xe bán ra trong năm 2019 thì dự kiến XXXXXXI XXX XIXX sẽ đạt được xxxx% thị phần toàn tỉnh XXX XIXX.

Mã Model	Tên Model	Năm 2018	Kế hoạch bán lẻ (không bao gồm bán lô)												Năm 2019	Tỷ lệ
			T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12		
BA-CKD																
RB/RB-CKD																
AD-CDK																
TL-CKD																
DM-CKD																
OS-CKD																
HR-CKD																
H350																
Tổng bán lẻ																

B. HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG

5. Mục tiêu và giải pháp thực thi

5.1 Định hướng kinh doanh

- Gia tăng doanh số trong năm 2019 các dòng xe X10, Xxxxxt và Xlxtxx. Tập trung tăng trưởng mạnh Xxxx, Xxxxxx và Xxxtfx
- Sử dụng hình ảnh các sản phẩm có giá trị cao: Xxxx, Xxxxxx, Xxxtxxx,.. làm hình ảnh quảng bá thương hiệu XXXXXXI.
- Triển khai mạnh các kênh marketing online: ...

•...

- Truyền bá thông tin về Xxxtxxx 2019.
- Khai thác KH tại trung tâm của các huyện và TPTN -> ...

•...

•...

- Xây dựng, tổ chức các chương trình đào tạo về chuyên môn và quản trị cho nhân sự TVBH tại Công Ty. Thực hiện công tác đánh giá sau đào tạo.

B. HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG

5. Mục tiêu và giải pháp thực thi

5.2 Giải pháp đạt chỉ tiêu doanh số đề ra

- Mục tiêu doanh số trong năm 2019 là XIX chiếc
- Chỉ tiêu bán hàng là X xe/NVBH
- Để đạt được chỉ tiêu đề ra thì phòng kinh doanh của XXXXXXI XXX XIXX cần phải có tổng cộng XX nhân sự
- Hiện tại phòng kinh doanh đã có XX nhân sự như vậy cần phải tuyển thêm XX nhân sự mới cho phòng kinh doanh. Trong đó cần nâng cấp X nhân viên kinh doanh hiện nay lên làm trưởng nhóm bán hàng và tuyển mới XX nhân viên kinh doanh.

Nhân sự	TP/PP	TNBH	TVBH/TSV BH
Hiện hữu			
Định biên 2019			
Nâng cấp			
Tuyển mới			

B. HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG

5. Mục tiêu và giải pháp thực thi

5.2 Giải pháp đạt chỉ tiêu doanh số đề ra

- Để đạt được mục tiêu doanh số đề ra thì ngoài việc bổ sung nhân sự cho phòng kinh doanh, hoạt động đào tạo nâng cao năng lực chuyên môn của đội ngũ nhân viên kinh doanh cũng rất cần được chú trọng. Phòng kinh doanh tổ chức đào tạo nội bộ định kỳ hàng tuần.
- Thực hiện các chế độ chính sách kịp thời. Tạo động lực cho nhân sự làm việc, chính sách lương đảm bảo đời sống cho nhân viên
 - ...
 - ...
 - ...
 - Quản trị nguồn cơ sở dữ liệu thông tin khách hàng.
 - ...
 - ...
 - ...
- Định biên nhân sự, tham gia tuyển dụng và đào tạo, phát triển nhân sự.
- Nâng cao chất lượng hoạt động, hài lòng KH, cơ sở vật chất phục vụ KH

B. HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG

5. Mục tiêu và giải pháp thực thi

5.3 Giải pháp đảm bảo thị phần

- Doanh số xxx xe, thị phần xxx %, Tập trung gia tăng doanh số dòng XXXXXXI x10, Xlxxtxx, Xxxxxt, Xxxx, và khai thác các lô xe x10 (<5 xe) trung chuyển và dịch vụ. Giới thiệu sản phẩm mới, khai thác bán hàng xe Xxxtxxx (T12).
- ...
- ...
- Tổ chức thăm hỏi khách hàng cũ (2016-2017), kết hợp giới thiệu sản phẩm mới (Xxxxxt, Xxxx và Xxxtxxx) và khai thác khách hàng mới.
- ...
- ...
- Kiểm soát chặt chẽ xe tồn kho đặt hàng, bán xe trong ĐH
- Tuyển dụng xx nhân sự bán hàng trong quý I. Đào tạo lợi thế so sánh sản phẩm đối thủ và kỹ năng bán hàng cho đội ngũ bán hàng XXXXXXI định kỳ 4 lần/tháng

B. HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG

5. Mục tiêu và giải pháp thực thi

5.4 Phương án thúc đẩy bán hàng đối với tư vấn viên bán hàng

- Mỗi đầu tháng đưa ra chỉ tiêu về doanh số xe, khách hàng khai thác mới, khách hàng tiềm năng, khách hàng lái thử
- ...
- ...
- ...
- Thường xuyên tổ chức các buổi đào tạo về sản phẩm XXXXXXI và sản phẩm đối thủ và thực hiện công tác đánh giá sau đào tạo
- ...
- Trang bị cơ sở vật chất, trang thiết bị, công cụ dụng cụ,, nhằm phục vụ công tác bán hàng.
- TVBH thực hiện báo cáo kế hoạch làm việc tuần

B. HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG

5. Mục tiêu và giải pháp thực thi

5.5 Tổ chức Marketing

- ...

- ...

- ...

- Truyền bá thông tin về Xxxtxxx 2019.

- Tổ chức thăm hỏi khách hàng cũ (2016-2017), kết hợp giới thiệu sản phẩm mới (Xxxtxxx) và khai thác khách hàng mới.

- ...

- ...

- Đẩy mạnh tương tác với khách hàng qua kênh online đảm bảo tính chuyên nghiệp về hình ảnh và độ tin cậy, đánh giá hiệu quả kênh từng tháng.

- Tăng cường quảng cáo trực tuyến cho i10, Xxxxxt, Xlxttx, Xxxx, Xxxxxx, Xxxtxxx và các dòng xe thương mại để nâng cao mức độ nhận diện sản phẩm đến khách hàng.

C. HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ

1. Thực trạng hoạt động Dịch Vụ tại Đại Lý

- Số lượt xe vào xưởng dịch vụ sẽ duy trì ổn định dự kiến khai thác với tỉ lệ xe vào xưởng đạt xx% lượt xe tiềm năng tại thị trường.
- Khách hàng mua xe trước đây chưa có đại lý XXXXXXI đã có thói quen sử dụng dịch vụ tại các garage hoặc bảo dưỡng các hãng đối thủ gần nhà.
- Các xe mới bán sẽ vào xưởng dịch vụ bảo dưỡng định kỳ nhằm đáp ứng đủ chế độ bảo hành xe mới nhưng đa số là bảo dưỡng cấp nhỏ nên doanh thu sẽ chỉ tăng chậm.
- Các xe bảo dưỡng cũ sẽ tiếp tục là nguồn xe đồng sơn mang lại doanh thu lớn hơn các xe mới bán do thời gian sử dụng lâu hơn, sẽ tiếp tục đẩy mạnh doanh thu đồng sơn lên

NỘI DUNG	2017	2018	2019
Xe bán			
UIO			
Lượt xe vào xưởng.			
Tỉ lệ xe vào xưởng.			

C. HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ

Phân tích Swot Dịch Vụ tại Đại Lý

ĐIỂM MẠNH	ĐIỂM YẾU
• Thương hiệu mạnh - Là đại lý ủy quyền 3S của XXX - Thương hiệu xe XXXXXXXX đã khẳng định được chất lượng, thị phần, vị trí nổi trội trên thế giới - Quy mô nhà xưởng, máy móc trang thiết bị đạt tiêu chuẩn, chất lượng cao • Kinh nghiệm - Đội ngũ quản lý với thâm niên kinh nghiệm lâu năm trong ngành ô tô - Nhân viên dịch vụ được đào tạo và làm việc tại các đơn vị ô tô có hoạt động đạt chất lượng cao. • Vị trí thuận lợi - Đại lý tọa lạc trên trục đường chính và lớn nhất Tp. XXX XIXX, tuyến đường nhiều xe cộ lưu thông qua lại	• Đại lý mới thành lập - Đại lý mới thành lập, thương hiệu chưa được nhận diện sâu và rộng đến khách hàng sử dụng xe XXXXXXXX. - Danh sách khách hàng chưa tích lũy nhiều và chưa lượng khách hàng trung thành. - Lượng khách hàng trước đây đã có thói quen sử dụng dịch vụ tại các hãng khác và garage
CƠ HỘI	THÁCH THỨC
• Thị trường phát triển - Tại XXX XIXX: doanh số bán hàng năm 2018 chiếm thị phần xxx%. Thị trường có xu hướng tăng trưởng vào các năm tới. - XXX đang trên lộ trình xây dựng tiêu chuẩn thương hiệu mới tại các đại lý, do đó thời điểm hiện tại là cơ hội phù hợp nhất để xây dựng và phát triển thương hiệu cũng như gia tăng thị phần tại khu vực XXX XIXX	• Cạnh tranh thị trường - XXX XIXX tập trung nhiều hãng xe lớn được đầu tư trang thiết bị hiện đại. - Các đại lý khác và garage có cùng đẳng cấp tại khu vực đã có lượng khách hàng ổn định, hoạt động đã lâu năm - Các phụ tùng giá rẻ trôi nổi bên ngoài nhiều

C. HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ

2. Mục tiêu và giải pháp triển khai

- Mục tiêu và tầm nhìn: đến 2021

- Là một trong những đơn vị đạt chất lượng phục vụ cao nhất trong hệ thống dịch vụ của XXXXXXI

- Trở thành điểm lựa chọn dịch vụ hàng đầu của tất cả khách hàng sử dụng xe ô tô.

- Mục tiêu triển khai hoạt động dịch vụ trong năm 2019

- Thu hút trên xx% xe XXXXXXI hoạt động trên địa bàn Tỉnh XXX XIXX bao gồm cả xe cũ (đã đăng ký trước năm 2019) và xe mới (đăng ký trong năm 2019).

- Tính đến hết tháng 11 năm 2018 tổng xe XXXXXXI đã đăng ký trên địa bàn tỉnh XXX XIXX tính từ năm 2014 là xxx Chiếc, đây là các dòng xe cũ nhu cầu sửa chữa và bảo dưỡng định kỳ rất cao nên cần phải chủ động chăm sóc bằng các chiến lược như: điện thoại, gửi thư, xây dựng các chương trình khuyến mãi, ưu đãi giảm giá hấp dẫn nhằm thu hút các đối tượng này đem xe đến Đại lý XXXXXXI XXX XIXX chăm sóc.

Tổng xe XXXXXXI ĐKM trên địa bàn tỉnh XXX XIXX tính từ năm 2014
(ĐVT: chiếc)

	2014	2015	2016	2017	2018
Xe ĐKM					
Tổng xe lưu thông					

C. HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ

2. Mục tiêu và giải pháp triển khai

- Chỉ tiêu định mức cơ bản:
 - Bảo dưỡng định kỳ:
 - trung bình từ xx tháng bảo dưỡng x lần
 - Trung bình x lần bảo dưỡng xe chi phí khoảng xx triệu
 - Sửa chữa chung:
 - trung bình khoảng x tháng x lần
 - Trung bình x lần sửa chữa chi phí khoảng xx triệu
 - Đồng sơn:
 - trung bình khoảng x tháng x lần
 - Trung bình x lần đồng sơn chi phí khoảng xx triệu

Chỉ tiêu định mức có thể thay đổi tùy theo chủ xe và quãng đường chạy ít hay nhiều nên chỉ lấy số liệu trung bình khả thi nhất để tính toán

C. HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ

2. Mục tiêu và giải pháp triển khai

Tổng xe XXXXXXI lưu thông trên địa bàn tỉnh XXX XIXX năm 2019 dự kiến

	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12
Xe ĐKM												
Tổng xe lưu thông												

Tỷ lệ các loại hình sửa chữa tính trên tổng lượng xe lưu thông (%)

Phân tích chỉ tiêu lượt xe (tỉ lệ)	Năm 2019											
%/Tổng xe lưu thông	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12
% lượt xe BDĐK												
% lượt xe SCC												
% lượt xe ĐS												

C. HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ

2. Mục tiêu và giải pháp triển khai

Mục tiêu lượt xe sửa chữa và doanh thu dịch vụ sửa chữa năm 2019

	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	Năm 2019
Lượt xe	-	170	179	237	253	326	351	428	460	493	527	563	3,987
BĐĐK													
SCC													
Đồng sơn													
Doanh thu dịch vụ sửa chữa	-	744	785	1,040	1,113	1,434	1,542	1,880	2,022	2,164	2,315	2,474	17,513
DT BĐĐK													
DT SCC													
DT Đồng Sơn													
DT PT bán lẻ													

C. HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ

2. Mục tiêu và giải pháp triển khai

2.1 Giải pháp đảm bảo chỉ tiêu kinh doanh

- ...

- ...

- ...

- Đối với khách hàng mua xe trước năm 2019 ...

- Tiếp cận và chăm sóc khách hàng bằng nhiều cách ...

- Tổ chức chương trình quan hệ khách hàng định kỳ ...

- Đội ngũ nhân sự chăm sóc khách hàng ...

- Định kỳ hàng tuần, tháng họp nhanh đánh giá tình hình tổ chức dịch vụ và đánh giá các ưu nhược điểm trong công tác tổ chức nhằm khắc phục kịp thời.

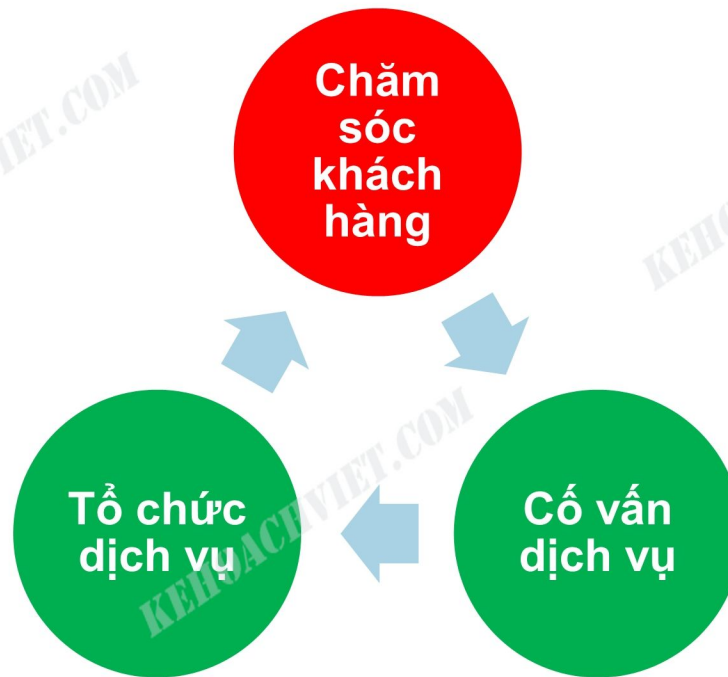
-

C. HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ

2. Mục tiêu và giải pháp triển khai

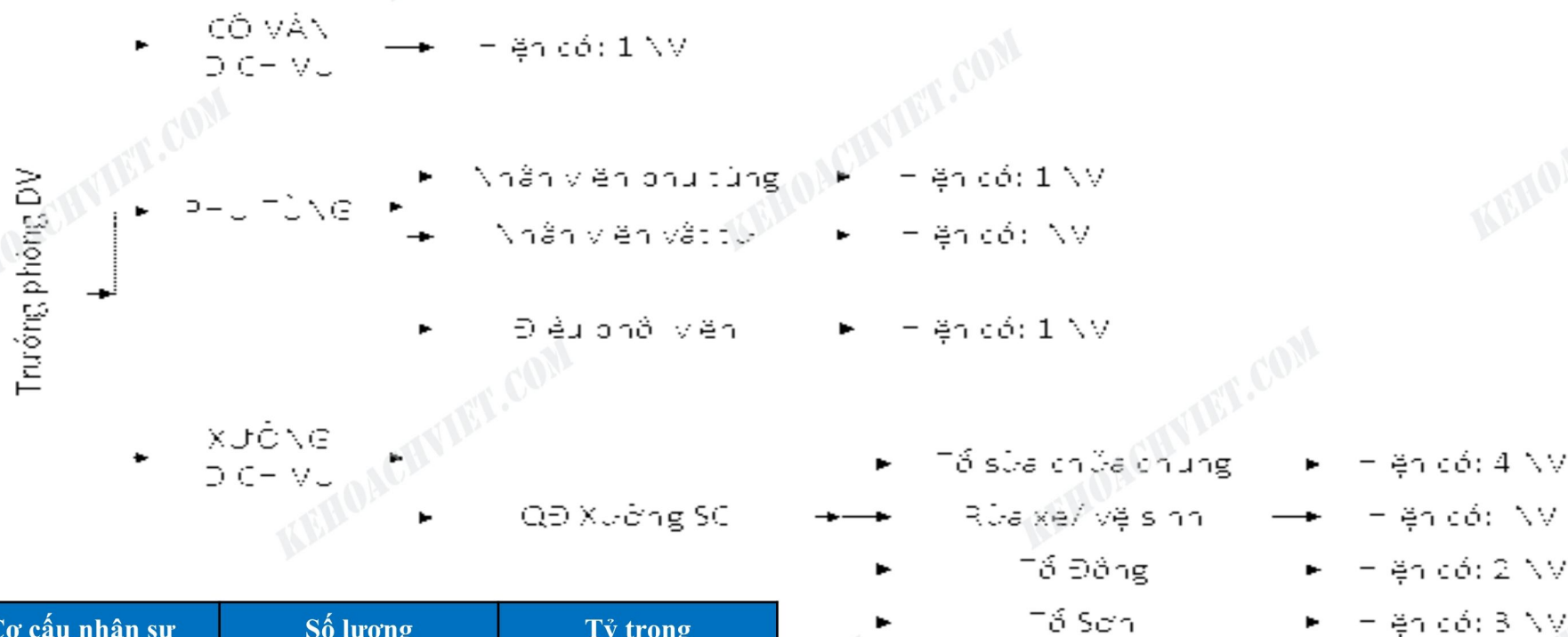
2.2 Tổ chức qui trình hệ thống vận hành

- Đội ngũ nhân sự giỏi, có kinh nghiệm, được đào tạo bài bản
- Tổ chức qui trình vận hành khép kín nhằm lôi kéo và giữ chân khách hàng, đặc biệt là tổ chức dịch vụ và chăm sóc khách hàng.



C. HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ

Cơ cấu tổ chức phòng dịch vụ



Cơ cấu nhân sự	Số lượng	Tỷ trọng
Quản lý		
Cố vấn dịch vụ		
Tổ trưởng		
KTV SCC		
KTV Đồng Sơn		
Tổng số		

C. HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ

2. Mục tiêu và giải pháp triển khai

2.3 Tổ chức marketing

- Nhân viên chăm sóc khách hàng ...
- Đối với khách hàng mua xe mới ...
- Đối với khách hàng cũ ...
- In các banner lớn treo trước đại lý...
- ...
- Tổng chi phí Marketing là xx triệu/tháng dùng chung cho cả các chương trình marketing online và marketing offline.

C. HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ

2. Mục tiêu và giải pháp triển khai

2.4 Vấn đề nhân sự và giải pháp

- Nhân sự tuy đầu vào tốt nhưng tỷ lệ nhân sự có kinh nghiệm chỉ chiếm ...
- ...
- ...
- ...
- Hàng quý tổ chức cho nhân viên tham gia các khóa đào tạo kỹ năng bán hàng của Xxxxxi Xxxxx Xxxx tổ chức.
- ...
- Nhân viên chăm sóc khách hàng của phòng được tham gia các chương trình đào tạo kỹ năng bán hàng, chăm sóc khách hàng.
- ...

D. NHÂN SỰ

1. Cơ cấu tổ chức

STRUCTURE ORGANIZATION

D. NHÂN SỰ

2. Số lượng nhân sự

Vị trí	Nhân sự hiện tại	Nhu cầu nhân sự	Tuyển dụng bổ sung
Giám đốc chi nhánh			
Trưởng phòng kinh doanh			
Trưởng nhóm kinh doanh			
Nhân viên kinh doanh			
Sale Admin			
Nhân viên chăm sóc khách hàng			
Nhân viên nhân sự			
Nhân viên marketing			
Kế toán trưởng			
Nhân viên kế toán			
Trưởng phòng dịch vụ			
Cố vấn dịch vụ			
KTV sửa chữa chung			
KTV đồng			
KTV sơn			
Bảo vệ			
Tạp vụ			
Tổng			

D. NHÂN SỰ

3. Đánh giá hiệu quả hoạt động của đội ngũ nhân sự

- Nhân sự phòng kinh doanh

- Hoạt động chưa hiệu quả do chi nhánh mới mở, nhân viên mới tuyển dụng nên cần nhiều thời gian đào tạo và tích lũy kinh nghiệm.
- Nhân sự phòng kinh doanh vẫn còn thiếu xx người để đạt được chỉ tiêu kinh doanh xxx chiếc năm 2019 mà chi nhánh đề ra nên cần phải tuyển dụng thêm.
- Nếu tuyển dụng thêm xx nhân viên phòng kinh doanh thì phòng sẽ có tổng cộng xx nhân viên vì thế sẽ dẫn đến quá tải công việc của ...

- Ngoài việc tăng số lượng ...

- ...

- Nhân sự phòng dịch vụ

- Nhân sự phòng dịch vụ hiện nay đã đủ để đáp ứng nhu cầu công việc nên sẽ giữ nguyên không điều chỉnh bổ sung.
- Các bộ phận khác
 - Đủ nhân sự vận hành sẽ giữ nguyên cơ cấu như năm 2018 không điều chỉnh.

D. NHÂN SỰ

4. Định hướng hoạt động nhân sự

- Trong năm 2019 hoạt động nhân sự chủ yếu xoay quanh 2 nhiệm vụ chính, đủ số lượng và tăng chất lượng.
- Tuyển dụng và đào tạo bổ sung nhân sự cho phòng kinh doanh.

- Trong quá trình vận hành trong năm 2019 ...

- Tổ chức các chương trình đào tạo định kỳ

- Đào tạo ...
- Đào tạo ...
- Đào tạo ...
- Đào tạo ...
- Đào tạo ...

D. NHÂN SỰ

5. Chính sách nhân sự

- Công ty chú trọng xây dựng đội ngũ nhân sự ...

- Công ty tạo môi trường làm việc thân thiện và hợp tác để mỗi cá nhân phát huy tốt nhất năng lực của mình, phát huy trí tuệ tập thể, định hướng nhân sự, phát triển nghề nghiệp dài hạn và gắn bó với công ty.

- Các đơn vị trong hệ thống tích cực thay đổi cơ chế quản lý thúc đẩy nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh và xây dựng tinh thần đoàn kết gắn bó trong đội ngũ nhân viên, tạo điều kiện cho nhân viên đóng góp giá trị cho sự nghiệp phát triển của đơn vị.

- ...

- ...

E. KẾ HOẠCH LỢI NHUẬN

Doanh số bán hàng năm 2019 (ĐVT: Chiếc)

	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	Năm 2019
BA-CKD													
RB/RB-CKD													
AD-CDK													
TL-CKD													
DM-CKD													
OS-CKD													
HR-CKD													
H350													
Tổng bán lẻ													

E. KẾ HOẠCH LỢI NHUẬN

**Đơn giá bán xe trung bình của các dòng xe
(ĐVT: Nghìn đồng)**

Mã Model	Tên Model	Giá bán	Giá vốn
BA-CKD			
RB/RB-CKD			
AD-CDK			
TL-CKD			
DM-CKD			
OS-CKD			
HR-CKD			
H350			

E. KẾ HOẠCH LỢI NHUẬN

Doanh thu từng dòng xe dự kiến (6 tháng đầu năm 2019) (ĐVT: Nghìn đồng)

Mã Model	Tên Model	T1	T2	T3	T4	T5	T6
BA-CKD							
RB/RB-CKD							
AD-CDK							
TL-CKD							
DM-CKD							
OS-CKD							
HR-CKD							
H350							
Tổng bán lẻ							

E. KẾ HOẠCH LỢI NHUẬN

Doanh thu từng dòng xe dự kiến (6 tháng cuối năm 2019) (ĐVT: Nghìn đồng)

Mã Model	Tên Model	T7	T8	T9	T10	T11	T12	Năm 2019
BA-CKD								
RB/RB-CKD								
AD-CDK								
TL-CKD								
DM-CKD								
OS-CKD								
HR-CKD								
H350								
Tổng bán lẻ								

E. KẾ HOẠCH LỢI NHUẬN

Tỷ lệ giá vốn hàng bán trung bình: xx%

Tỷ suất lợi nhuận gộp: xx%

Lợi nhuận gộp từng dòng xe dự kiến (6 tháng đầu năm 2019)
(ĐVT: Nghìn đồng)

Mã Model	Tên Model	T1	T2	T3	T4	T5	T6
BA-CKD							
RB/RB-CKD							
AD-CDK							
TL-CKD							
DM-CKD							
OS-CKD							
HR-CKD							
H350							
Tổng bán lẻ							

E. KẾ HOẠCH LỢI NHUẬN

Lợi nhuận gộp từng dòng xe dự kiến (6 tháng cuối năm 2019)
(ĐVT: Nghìn đồng)

Mã Model	Tên Model	T7	T8	T9	T10	T11	T12	Năm 2019
BA-CKD								
RB/RB-CKD								
AD-CDK								
TL-CKD								
DM-CKD								
OS-CKD								
HR-CKD								
H350								
Tổng bán lẻ								

E. KẾ HOẠCH LỢI NHUẬN

Lợi nhuận gộp dịch vụ sửa chữa(6 tháng đầu năm 2019)
(ĐVT: Nghìn đồng)

	T1	T2	T3	T4	T5	T6
Doanh thu dịch vụ sửa chữa	-	744,120	784,520	1,040,200	1,113,000	1,434,160
DT BDDK						
DT SCC						
DT Đồng Sơn						
DT PT bán lẻ						
Chi phí vật tư và nhân công (xx%)						
Lợi nhuận gộp (xx%)						

Lợi nhuận gộp dịch vụ sửa chữa(6 tháng cuối năm 2019)
(ĐVT: Nghìn đồng)

	T7	T8	T9	T10	T11	T12	Năm 2019
Doanh thu dịch vụ sửa chữa	1,541,720	1,880,160	2,022,280	2,164,400	2,314,920	2,473,840	17,513,320
DT BDDK							
DT SCC							
DT Đồng Sơn							
DT PT bán lẻ							
Chi phí vật tư và nhân công (xx%)							
Lợi nhuận gộp (xx%)							

E. KẾ HOẠCH LỢI NHUẬN

Tổng doanh thu và lợi nhuận gộp toàn đại lý (6 tháng đầu năm 2019) (ĐVT: Triệu đồng)

	T1	T2	T3	T4	T5	T6
Doanh thu bán xe						
Doanh thu dịch vụ						
Tổng doanh thu	22,876,000	17,321,120	22,959,520	26,833,200	34,239,000	39,046,160
Lợi nhuận gộp bán xe						
Lợi nhuận gộp dịch vụ						
Tổng lợi nhuận gộp	2,251,000	1,919,236	2,346,356	2,709,060	3,710,900	4,271,248

Tổng doanh thu và lợi nhuận gộp toàn đại lý (6 tháng cuối năm 2019) (ĐVT: Triệu đồng)

	T7	T8	T9	T10	T11	T12	Năm 2019
Doanh thu bán xe							
Doanh thu dịch vụ							
Tổng doanh thu	43,092,720	29,973,160	50,228,280	48,629,400	51,897,920	55,119,840	442,216,320
Lợi nhuận gộp bán xe							
Lợi nhuận gộp dịch vụ							
Tổng lợi nhuận gộp	4,727,516	3,373,048	5,743,684	5,602,320	5,821,476	6,263,152	48,738,996

E. KẾ HOẠCH LỢI NHUẬN

Tổng doanh thu và lợi nhuận gộp toàn đại lý từng quý (ĐVT: Nghìn đồng)

	Quý I	Quý II	Quý III	Quý IV
Doanh thu bán xe				
Doanh thu dịch vụ				
Tổng doanh thu	63,156,640	100,118,360	123,294,160	155,647,160
Lợi nhuận gộp bán xe				
Lợi nhuận gộp dịch vụ				
Tổng lợi nhuận gộp	6,516,592	10,691,208	13,844,248	17,686,948

E. KẾ HOẠCH LỢI NHUẬN

Kế hoạch doanh số, doanh thu, lợi nhuận gộp 5 năm (2019-2021)
(ĐVT: Nghìn đồng)

Kế hoạch 5 năm					
	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
Chỉ tiêu bán hàng					
Doanh số bán hàng					
Doanh thu bán hàng					
Giá vốn hàng bán					
Lợi nhuận gộp					
Chỉ tiêu dịch vụ					
Tổng xe lưu thông					
Tổng lượt xe sửa chữa					
BDĐK					
SCC					
Đồng sơn					
Tổng doanh thu dịch vụ					
Doanh thu BDĐK					
Doanh thu SCC					
Doanh thu Đồng Sơn					
DT PT bán lẻ					
Lợi nhuận gộp dịch vụ					
Chỉ tiêu đại lý					
Tổng doanh thu					
Tổng lợi nhuận gộp					

E. KẾ HOẠCH LỢI NHUẬN

Kế hoạch doanh số, doanh thu, lợi nhuận gộp 5 năm (2019-2021)

- Mục tiêu tăng trưởng doanh số đến năm 2021:
 - Năm 2020: tăng trưởng xx%
 - Năm 2021 và 2022: tăng trưởng xx%
 - Năm 2023: tăng trưởng xx%
- Các chỉ tiêu tăng trưởng dịch vụ tăng tương ứng với chỉ tiêu tăng trưởng doanh số bán hàng.
- Để đạt được các chỉ tiêu kinh doanh đề ra đòi hỏi toàn thể đại lý phải không ngừng nỗ lực, vượt qua khó khăn, thách thức, bán sát các diễn biến kinh doanh thực tiễn trên thị trường để có các giải pháp đúng đắn kịp thời.
- Luôn giữ vững kim chỉ nam ...
- Lãnh đạo đại lý và phòng ban trực thuộc phải dựa trên chỉ tiêu tăng trưởng hàng năm để xây dựng kế hoạch phù hợp cho phòng ban mình. ...
- Trên hết toàn thể cán bộ nhân viên đại lý phải tập trung toàn lực triển khai Xxxxxx Xxxx kế hoạch 2019 làm tiền đề để tiếp tục phát triển đại lý trong các năm tiếp theo.

*** 1 SỐ THÔNG TIN, NỘI DUNG, SỐ LIỆU VÀ HÌNH ẢNH ĐÃ ĐƯỢC KẾ HOẠCH VIỆT LỘC BỐT HOẶC ĐIỀU CHỈNH NHẪM MỤC ĐÍCH BẢO MẬT THÔNG TIN.

*** TÀI LIỆU THAM KHẢO, VUI LÒNG KHÔNG SỬ DỤNG CHO MỤC ĐÍCH THƯƠNG MẠI.