

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI

**HOÀN THIỆN QUY TRÌNH QUẢN LÝ ĐƠN HÀNG QUỐC
TẾ TẠI CÔNG TY TNHH ĐẦU TƯ & KINH DOANH
QUỐC TẾ MIB GROUP**

SINH VIÊN THỰC HIỆN: NGUYỄN THỊ MỸ TUỜNG

MÃ SỐ SINH VIÊN: 2254050094

KHÓA HỌC: 2022 – 2026

Đà Nẵng, tháng 05 năm 2026

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI

**HOÀN THIỆN QUY TRÌNH QUẢN LÝ ĐƠN HÀNG QUỐC
TẾ TẠI CÔNG TY TNHH ĐẦU TƯ & KINH DOANH
QUỐC TẾ MIB GROUP**

Giảng viên hướng dẫn : ThS. Trần Thúy Kiều

Sinh viên thực hiện : Nguyễn Thị Mỹ Tường

Mã số sinh viên : 2254050094

Khóa học : 2022-2026

Đà Nẵng, tháng 05 năm 2026

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

KHOA KINH TẾ

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BỘ MÔN LOGISTICS VÀ QUẢN LÝ

Đà Nẵng, ngày 20 tháng 05 năm 2026

CHUỖI CUNG ỨNG

GIAO NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Năm học: 2025 - 2026

1. Thông tin tác giả thực hiện

- Họ và tên sinh viên : Nguyễn Thị Mỹ Tường
- Chuyên ngành : Logistics và quản lý chuỗi cung ứng
- Trình độ đào tạo : Đại học
- Khóa học : 2022 - 2026

2. Tên đề tài Khóa luận tốt nghiệp

“HOÀN THIỆN QUY TRÌNH QUẢN LÝ ĐƠN HÀNG QUỐC TẾ TẠI CÔNG TY TNHH ĐẦU TƯ & KINH DOANH QUỐC TẾ MIB GROUP”

3. Các số liệu ban đầu thực hiện Khóa luận tốt nghiệp

4. Các bảng biểu

5. Cán bộ hướng dẫn

- ThS. Trần Thúy Kiều

6. Ngày giao nhiệm vụ làm Khóa luận tốt nghiệp

- 10/02/2026

7. Ngày sinh viên phải hoàn thành khóa luận

- 20/05/2026

Giảng viên hướng dẫn

ThS. Trần Thúy Kiều

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh toàn cầu hóa và hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng sâu rộng, hoạt động thương mại xuyên biên giới đã trở thành xu hướng tất yếu đối với các doanh nghiệp Việt Nam. Việc mở rộng thị trường, đa dạng hóa nguồn cung ứng và tối ưu hóa chuỗi cung ứng toàn cầu đặt ra yêu cầu ngày càng cao đối với năng lực quản trị của doanh nghiệp, đặc biệt là trong lĩnh vực quản lý đơn hàng (Order Management System - OMS) - một mắt xích quan trọng trong toàn bộ chuỗi cung ứng (Supply Chain Management - SCM).

Đối với các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực đầu tư và kinh doanh quốc tế như Công ty TNHH Đầu tư & Kinh doanh Quốc tế MIB Group, quy trình quản lý đơn hàng đóng vai trò trung tâm trong việc đảm bảo hiệu quả vận hành (Operations - Ops), kiểm soát tiến độ giao dịch, hạn chế sai sót và nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng. Một quy trình quản lý đơn hàng được tổ chức khoa học không chỉ giúp doanh nghiệp tối ưu chi phí vận hành mà còn nâng cao năng lực cạnh tranh trên thị trường quốc tế.

Tuy nhiên, trên thực tế, trong quá trình thực tập tại doanh nghiệp, em nhận thấy quy trình quản lý đơn hàng tại MIB Group vẫn còn tồn tại một số hạn chế như: sự phối hợp giữa các bộ phận chưa thật sự đồng bộ, việc xử lý thông tin đơn hàng đôi khi còn phụ thuộc nhiều vào thao tác thủ công, thời gian phản hồi khách hàng chưa tối ưu và chưa có sự chuẩn hóa cao trong một số bước xử lý nghiệp vụ. Những hạn chế này có thể ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động chung cũng như trải nghiệm của khách hàng.

Xuất phát từ những vấn đề thực tiễn nêu trên, em quyết định lựa chọn đề tài: **“Hoàn thiện quy trình quản lý đơn hàng Quốc tế tại Công ty TNHH Đầu tư & Kinh doanh Quốc tế MIB Group”** làm đề tài khóa luận tốt nghiệp.

Trong phạm vi nghiên cứu, khóa luận tập trung phân tích cơ sở lý luận về quản lý đơn hàng trong doanh nghiệp thương mại quốc tế, đánh giá thực trạng quy trình quản lý đơn hàng tại MIB Group, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện và nâng cao hiệu quả quy trình, góp phần cải thiện hiệu suất hoạt động và năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Đề tài được thực hiện nhằm mục tiêu phân tích và làm rõ quy trình quản lý đơn hàng Quốc tế tại Công ty TNHH Đầu tư & Kinh doanh Quốc tế MIB Group, từ khâu tiếp nhận đơn hàng, xử lý thông tin, theo dõi tiến độ, đến giao hàng và chăm sóc sau bán.

Trên cơ sở đó, khóa luận tiến hành đánh giá những ưu điểm và hạn chế còn tồn tại trong quy trình quản lý đơn hàng hiện tại của công ty. Từ những phân tích này, đề tài hướng đến việc đề xuất các giải pháp cụ thể, khả thi nhằm hoàn thiện quy trình, tối ưu hóa thời gian xử lý đơn hàng, nâng cao mức độ chính xác trong vận hành và cải thiện hiệu quả phối hợp giữa các bộ phận liên quan.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu

Quy trình quản lý đơn hàng Quốc tế tại Công ty TNHH Đầu tư & Kinh doanh Quốc tế MIB Group, bao gồm toàn bộ các bước từ tiếp nhận đơn hàng, xử lý, theo dõi, vận chuyển đến giao hàng và chăm sóc khách hàng sau bán.

- Phạm vi nghiên cứu

• Về thời gian:

Nghiên cứu thực trạng quy trình quản lý đơn hàng tại quốc tế tại công ty trong giai đoạn thực tập được diễn ra trong vòng 14 tuần (từ ngày 20/11/2025 đến ngày 26/02/2026).

• Về không gian:

Nghiên cứu được thực hiện tại các bộ phận liên quan đến quy trình xử lý đơn hàng Quốc tế của Công ty TNHH Đầu tư & Kinh doanh Quốc tế MIB Group, chủ yếu là bộ phận kinh doanh, chứng từ và logistics.

• Về nội dung:

Khóa luận tập trung nghiên cứu cơ sở lý luận về quản lý đơn hàng trong doanh nghiệp thương mại quốc tế; thực trạng quy trình quản lý đơn hàng tại công ty; các vấn đề liên quan đến phối hợp nội bộ, xử lý dữ liệu đơn hàng, thời gian xử lý và hiệu quả vận hành.

4. Phương pháp nghiên cứu

a. Phương pháp thu thập dữ liệu:

Phương pháp thu thập dữ liệu sơ cấp: Trong quá trình thực tập tại Công ty TNHH Đầu tư & Kinh doanh Quốc tế MIB Group, em đã tiến hành quan sát trực tiếp quy trình xử lý đơn hàng tại các bộ phận liên quan. Đồng thời, em được hướng dẫn, trao đổi và học hỏi từ các nhân viên phụ trách đơn hàng, từ đó ghi nhận các bước thực hiện thực tế, cách xử lý tình huống phát sinh cũng như những khó khăn trong quá trình vận hành.

Phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp: Dữ liệu thứ cấp được thu thập từ các tài liệu nội bộ của công ty như quy trình làm việc, chứng từ đơn hàng, báo cáo kinh doanh, dữ liệu khách hàng, cũng như các tài liệu liên quan đến hoạt động logistics và quản lý chuỗi cung ứng trong giai đoạn 2024-2026.

b. Phương pháp xử lý số liệu:

Phương pháp thống kê: Thu thập, tổng hợp các số liệu liên quan đến số lượng đơn hàng, thời gian xử lý đơn hàng, tỷ lệ sai sót, mức độ phản hồi khách hàng và hiệu quả vận hành của Công ty TNHH Đầu tư & Kinh doanh Quốc tế MIB Group trong giai đoạn từ năm 2022 đến năm 2024. Những số liệu này sẽ cung cấp cơ sở thực tiễn để đánh giá hiệu quả của quy trình hiện tại.

Phương pháp tổng hợp: Trên cơ sở các số liệu thu thập được, tiến hành phân tích thực trạng quy trình quản lý đơn hàng tại công ty, từ đó tổng hợp, đánh giá những điểm mạnh, điểm yếu và nguyên nhân tồn tại, đưa ra những nhận định cụ thể và làm cơ sở đề xuất giải pháp phù hợp để tối ưu hóa quy trình, góp phần nâng cao hiệu quả trong thời gian tới.

5. Kết cấu đề tài

Ngoài phần mở đầu, kết luận, mục lục và danh mục tài liệu tham khảo, đề tài được kết cấu gồm 3 chương:

Chương 1. Cơ sở lý luận về quy trình quản lý đơn hàng Quốc tế trong doanh nghiệp thương mại quốc tế

Chương 2. Thực trạng quy trình quản lý đơn hàng Quốc tế tại Công ty TNHH Đầu tư & Kinh doanh Quốc tế MIB Group

Chương 3. Giải pháp hoàn thiện quy trình quản lý đơn hàng Quốc tế tại Công ty
TNHH Đầu tư & Kinh doanh Quốc tế MIB Group

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực tập và thực hiện khóa luận tốt nghiệp tại Công ty TNHH Đầu tư & Kinh doanh Quốc tế MIB Group, em đã có cơ hội quý báu để tiếp cận môi trường làm việc thực tế, vận dụng kiến thức đã học vào thực tiễn, đồng thời, tích lũy thêm nhiều kinh nghiệm thực tế bổ ích để từng bước hoàn thiện năng lực chuyên môn của bản thân. Những trải nghiệm này không chỉ góp phần quan trọng vào việc hoàn thành đề tài nghiên cứu mà còn là nền tảng vững chắc cho định hướng nghề nghiệp trong tương lai.

Em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Quý Thầy Cô Khoa Kinh tế - Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng đã tận tâm giảng dạy, truyền đạt kiến thức và định hướng tư duy trong suốt quá trình học tập. Đặc biệt, em xin gửi lời tri ân chân thành đến Thạc sĩ Trần Thúy Kiều, người đã luôn tận tình hướng dẫn, góp ý chuyên môn và đồng hành cùng em trong suốt quá trình thực hiện khóa luận.

Em cũng xin trân trọng cảm ơn Ban lãnh đạo Công ty TNHH Đầu tư & Kinh doanh Quốc tế MIB Group đã tạo điều kiện thuận lợi để em được thực tập và tiếp cận thực tiễn doanh nghiệp. Xin gửi lời cảm ơn đến các Anh/Chị trong công ty đã nhiệt tình hỗ trợ, chia sẻ kinh nghiệm quý báu, đặc biệt là chị Bùi Thanh Nhân - Trưởng phòng Kinh doanh, người đã trực tiếp hướng dẫn và hỗ trợ em trong quá trình thu thập thông tin và hoàn thiện đề tài.

Mặc dù đã nỗ lực hết mình, song do hạn chế về thời gian và kinh nghiệm thực tiễn, khóa luận khó tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp quý báu từ Quý Thầy Cô để đề tài trở nên hoàn thiện hơn.

Cuối cùng, em xin kính chúc Quý Thầy Cô luôn dồi dào sức khỏe, thành công trong sự nghiệp giảng dạy; kính chúc Công ty TNHH Đầu tư & Kinh doanh Quốc tế MIB Group ngày càng phát triển vững mạnh, đạt được nhiều thành tựu và không ngừng phát triển trong tương lai.

Em xin chân thành cảm ơn!

Sinh viên thực hiện

Nguyễn Thị Mỹ Tường

vi
MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	i
1. Lý do chọn đề tài	i
2. Mục tiêu nghiên cứu	ii
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	ii
4. Phương pháp nghiên cứu	iii
5. Kết cấu đề tài	iii
LỜI CẢM ƠN	v
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	ix
DANH MỤC BẢNG BIỂU	x
DANH MỤC SƠ ĐỒ	xi
DANH MỤC BIỂU ĐỒ	xii
DANH MỤC HÌNH ẢNH	xiii
CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH QUẢN LÝ ĐƠN HÀNG TRONG DOANH NGHIỆP THƯƠNG MẠI QUỐC TẾ	1
1.1. Tổng quan về quy trình quản lý đơn hàng	1
1.1.1. Định nghĩa về quy trình quản lý đơn hàng	1
1.1.2. Vai trò của quy trình quản lý đơn hàng trong doanh nghiệp	2
1.1.3. Các thành phần của quy trình quản lý đơn hàng	3
1.2. Nội dung quy trình quản lý đơn hàng trong doanh nghiệp thương mại quốc tế	4
1.2.1. Tiếp nhận và xử lý thông tin đơn hàng	4
1.2.2. Xác nhận đơn hàng và lập kế hoạch thực hiện	5
1.2.3. Tổ chức thực hiện đơn hàng (mua hàng, vận chuyển)	5
1.2.4. Theo dõi và kiểm soát tiến độ đơn hàng	6
1.2.5. Giao hàng và hoàn tất đơn hàng	6
1.2.6. Chăm sóc khách hàng và xử lý sau bán	6
1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến quản lý đơn hàng	7
1.3.1. Các yếu tố bên trong doanh nghiệp	7
1.3.2. Các yếu tố bên ngoài doanh nghiệp	8
1.4. Các tiêu chí đánh giá hiệu quả quy trình quản lý đơn hàng	10
1.4.1. Thời gian xử lý đơn hàng	10

1.4.2. Mức độ chính xác và hạn chế sai sót.....	11
1.4.3. Chi phí vận hành.....	12
1.4.4. Mức độ hài lòng của khách hàng.....	13
1.5. Các văn bản pháp lý điều chỉnh quản lý đơn hàng quốc tế.....	14
1.5.1. Luật Thương mại và các điều ước quốc tế.....	14
1.5.2. Quy định về thương mại điện tử và chứng từ điện tử.....	16
1.5.3. Quy định về hải quan và quản lý ngoại thương.....	16
1.5.4. Quy định về chất lượng và tiêu chuẩn hàng hóa.....	16
CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG QUY TRÌNH QUẢN LÝ ĐƠN HÀNG TẠI CÔNG TY TNHH ĐẦU TƯ & KINH DOANH QUỐC TẾ MIB GROUP.....	18
2.1. Tổng quan về Công ty TNHH Đầu tư & Kinh doanh Quốc tế MIB Group	18
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển.....	18
2.1.2. Lĩnh vực, danh mục sản phẩm kinh doanh.....	20
2.1.3. Tầm nhìn, sứ mệnh và giá trị cốt lõi của Premo.....	22
2.1.4. Cơ cấu tổ chức và chức năng các bộ phận.....	24
2.2. Các yếu tố môi trường tác động đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.....	28
2.2.1. Các yếu tố vĩ mô.....	28
2.2.2. Các yếu tố vi mô.....	33
2.3. Các nguồn lực của doanh nghiệp ảnh hưởng đến quản lý đơn hàng.....	40
2.3.1. Cơ sở vật chất và hệ thống công nghệ.....	40
2.3.2. Nguồn nhân lực.....	42
2.3.3. Nguồn lực Tài chính và tình hình kinh doanh của công ty giai đoạn 2022-2024.....	44
2.3.3.1. Báo cáo tài chính giai đoạn 2022 - 2024.....	44
2.3.3.2. Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2022 - 2024.....	45
2.4. Thực trạng quy trình quản lý đơn hàng tại MIB Group.....	47
2.4.1. Tổng quan tình hình xử lý đơn hàng tại công ty.....	47
2.4.2. Quy trình quản lý đơn hàng tại công ty.....	48
2.5. Kết luận chung chương 2.....	65
2.5.1. Ưu điểm.....	65
2.5.2. Hạn chế và nguyên nhân của hạn chế.....	66

CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH XIN QUẢN LÝ ĐƠN HÀNG QUỐC TẾ TẠI CÔNG TY TNHH ĐẦU TƯ & KINH DOANH QUỐC TẾ MIB GROUP	68
3.1. Định hướng phát triển và hoàn thiện quy trình quản lý đơn hàng của công ty	68
<i>3.1.1. Định hướng phát triển của công ty.....</i>	<i>68</i>
<i>3.1.2. Định hướng hoàn thiện quy trình quản lý đơn hàng.....</i>	<i>68</i>
3.2. Giải pháp hoàn thiện quy trình quản lý đơn hàng	69
<i>3.2.1. Chuẩn hóa quy trình và phân công rõ trách nhiệm.....</i>	<i>69</i>
<i>3.2.2. Tối ưu hóa thời gian xử lý đơn hàng thông qua dự báo dữ liệu.....</i>	<i>70</i>
<i>3.2.3. Nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các bộ phận.....</i>	<i>72</i>
<i>3.2.4. Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý đơn hàng.....</i>	<i>72</i>
<i>3.2.5. Xây dựng hệ thống giám sát hành trình đơn hàng thời gian thực tích hợp đa bên.....</i>	<i>73</i>
<i>3.2.6. Giải pháp hướng tới Logistics xanh và đáp ứng các tiêu chuẩn bền vững quốc tế.....</i>	<i>77</i>
<i>3.2.7. Tăng cường quản trị rủi ro trong quy trình quản lý đơn hàng quốc tế...</i>	<i>78</i>
<i>3.2.8. Nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng trong quản lý đơn hàng quốc tế</i>	<i>79</i>
3.3. Điều kiện thực hiện các giải pháp	80
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3	87
TÀI LIỆU THAM KHẢO	90
NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP	91

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Tiếng Anh	Tiếng Việt
SCM	Supply Chain Management	Chuỗi cung ứng
Ops	Operations	Vận hành
OMS	Order Management System	Quy trình quản lý đơn hàng
CS	Customer Service	Chăm sóc khách hàng
SO	Sales Order	Đơn bán hàng
PO	Purchase Order	Đơn đặt hàng
SCOR	Supply Chain Operations Reference	Mô hình tham chiếu hoạt động chuỗi cung ứng chuẩn quốc tế
CRM	Customer Relationship Management	Hệ thống quản trị quan hệ khách hàng
CO	Certificate of Origin	Giấy chứng nhận xuất xứ hàng hóa
CQ	Certificate of Quality	Giấy chứng nhận chất lượng

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 2.1. Bảng chỉ tiêu kinh tế Đà Nẵng và Việt Nam năm 2025	29
Bảng 2.2: Bảng cân đối tài sản và nguồn vốn của công ty năm 2022-2024	44
Bảng 2.3: Bảng báo cáo tình hình kinh doanh củacông ty năm 2022-2024	45

DANH MỤC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức công ty MIB Group	24
---	----

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2.1. Cơ sở hạ tầng, máy móc thiết bị của MIB Group	40
--	----

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 2.1. Văn phòng của Công Ty MIB Group	20
Hình 2.2. Tầm nhìn, sứ mệnh của MIB Group	22
Hình 2.3. Giá trị cốt lõi của MIB Group	23
Hình 2.4. Web theo dõi hàng MIB Group	32
Hình 2.5. Đội ngũ nhân viên của MIB Group	37
Hình 2.6. Hoạt động tiệc cuối năm của MIB Group	38
Hình 2.7. Giám đốc & Trưởng phòng Logistics MIB Group đón tiếp đại diện Alibaba & 1688 tại văn phòng	40
Hình 2.8. Kho Bằng Tường, Quảng Tây, Trung Quốc của Báo Đen Logistics	41
Hình 2.9. Kho ở Việt Nam của Báo Đen Logistics	42
Hình 2.10. Cơ cấu nhân sự theo phòng ban	43
Hình 2.11. Cơ cấu nhân sự theo giới tính	43
Hình 2.12. Kết quả hoạt động kinh doanh của MIB Group giai đoạn 2022 - 2024	47
Hình 2.13. Sơ đồ quy trình quản lý đơn hàng tại MIB Group	48
Hình 2.14. Một đơn hàng cơ bản từ khách hàng	50
Hình 2.15. Giao diện link sản phẩm từ các sàn mua trên web MIB Group	50
Hình 2.16. Một đơn hàng bị tách kiện	52
Hình 2.17. PO đặt hàng của MIB Group	54
Hình 2.18. Sau khi mua hàng và nhân viên cập nhật lên hệ thống	55
Hình 2.19. Nhân viên chat trực tiếp trên sàn để trao đổi về hàng hóa cho khách hàng	55
Hình 2.20. File hồ sơ hàng lẻ - HN - HCM - ĐN	58
Hình 2.21. Sheet theo dõi hàng lô về các kho	58
Hình 2.22. Hàng bị “Kiểm hóa” được thông báo cho sales	59
Hình 2.23. Hàng trên trạng thái sẵn sàng giao	60
Hình 2.24. Sau khi hàng đã được gửi cho khách hàng và được set lên hệ thống	62
Hình 2.25. Hệ thống CRM tại MIB Group	64

CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH QUẢN LÝ ĐƠN HÀNG TRONG DOANH NGHIỆP THƯƠNG MẠI QUỐC TẾ

1.1. Tổng quan về quy trình quản lý đơn hàng

1.1.1. Định nghĩa về quy trình quản lý đơn hàng

Trong hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp, quy trình được hiểu là tập hợp các bước công việc có mối liên hệ chặt chẽ với nhau, được thực hiện theo một trình tự nhất định nhằm đạt được mục tiêu cụ thể. Quy trình giúp chuẩn hóa hoạt động, đảm bảo tính nhất quán và nâng cao hiệu quả quản lý.

Quy trình quản lý đơn hàng (Order Management System - OMS) là toàn bộ các hoạt động liên quan đến việc tiếp nhận, xử lý, theo dõi và hoàn tất một đơn hàng từ khi phát sinh nhu cầu đến khi giao hàng thành công và hoàn tất các dịch vụ sau bán. Đây là một bộ phận quan trọng trong quản lý chuỗi cung ứng (Supply Chain Management - SCM) của doanh nghiệp.

Theo tổ chức tiêu chuẩn hóa Quốc tế (ISO), Quy trình được định nghĩa là “Một tập hợp các hoạt động có liên quan hoặc tương tác với nhau, sử dụng các đầu vào để tạo ra kết quả sự kiện là đầu ra”. Dựa vào định nghĩa quy trình theo ISO giúp nhận diện rằng quy trình quản lý đơn hàng tại doanh nghiệp không chỉ là tập hợp các bước rời rạc, mà là một hệ thống có tính liên kết chặt chẽ. Nếu một khâu trong quy trình gặp vấn đề sẽ ảnh hưởng đến toàn bộ kết quả đầu ra.

Ngoài ra, theo quan điểm của Michael Porter, lợi thế cạnh tranh của doanh nghiệp không chỉ đến từ sản phẩm mà còn đến từ cách tổ chức và vận hành chuỗi giá trị (Value Chain). Trong đó, hoạt động xử lý đơn hàng là một mắt xích quan trọng, góp phần tạo ra giá trị gia tăng và nâng cao hiệu quả toàn bộ hệ thống.

Bên cạnh đó, theo Martin Christopher (2016), quản lý chuỗi cung ứng (Supply Chain Management - SCM) là quá trình quản lý các mối quan hệ và dòng chảy hàng hóa, thông tin từ nhà cung cấp đến khách hàng cuối cùng. Trong đó, quy trình quản lý đơn hàng đóng vai trò trung tâm trong việc điều phối và kết nối các hoạt động trong chuỗi cung ứng.

Từ các định nghĩa trên, có thể hiểu quy trình quản lý đơn hàng không chỉ dừng lại ở việc xử lý giao dịch mua bán mà còn bao gồm các hoạt động như đàm phán với

nhà cung cấp, vận chuyển quốc tế, xử lý chứng từ, kiểm soát tiến độ và quản lý rủi ro trong toàn bộ chuỗi cung ứng. Là chuỗi hoạt động có liên hệ chặt chẽ với nhau, đáp ứng các hoạt động của tổ chức và mang lại giá trị cốt lõi cho các bên liên quan.

1.1.2. Vai trò của quy trình quản lý đơn hàng trong doanh nghiệp

Quy trình quản lý đơn hàng giữ vai trò then chốt trong hoạt động của doanh nghiệp thương mại quốc tế, thể hiện qua các khía cạnh sau:

- **Đảm bảo tính liên tục trong hoạt động kinh doanh:**

Quy trình giúp kết nối các bộ phận như kinh doanh, mua hàng, vận hành (Operations - Ops), logistics và chăm sóc khách hàng (Customer Service - CS), tạo thành một hệ thống hoạt động đồng bộ.

- **Nâng cao hiệu quả vận hành:**

Việc xây dựng quy trình rõ ràng giúp giảm thiểu sai sót, rút ngắn thời gian xử lý đơn hàng, từ đó nâng cao năng suất lao động.

- **Tăng khả năng kiểm soát và minh bạch:**

Thông qua quy trình, doanh nghiệp có thể theo dõi tiến độ đơn hàng, kiểm soát chi phí và phát hiện kịp thời các vấn đề phát sinh.

- **Nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng:**

Quy trình quản lý đơn hàng hiệu quả giúp đảm bảo giao hàng đúng thời gian, đúng chất lượng, góp phần nâng cao mức độ hài lòng và duy trì mối quan hệ lâu dài với khách hàng. Hammer và Champy (1993) cho rằng chất lượng không nên được "kiểm tra", mà phải được "thiết kế trong" quy trình ngay từ đầu. Quan điểm này hàm ý rằng doanh nghiệp phải chủ động tích hợp các biện pháp kiểm soát ngay trong từng công đoạn, nhằm ngăn ngừa sai sót phát sinh thay vì xử lý hậu quả. Đồng thời, việc thiết lập cơ chế phản hồi nhanh và cải tiến thường xuyên sẽ giúp quy trình vận hành ổn định hơn, qua đó nâng cao trải nghiệm khách hàng và đảm bảo sự đồng nhất về chất lượng sản phẩm hoặc dịch vụ.

- **Tăng năng lực cạnh tranh:**

Trong môi trường thương mại quốc tế cạnh tranh cao, doanh nghiệp có quy trình quản lý đơn hàng tối ưu sẽ có lợi thế lớn về chi phí, thời gian và độ tin cậy.

Bên cạnh đó, theo mô hình chuỗi giá trị của Michael Porter, hoạt động quản lý

đơn hàng thuộc nhóm hoạt động hỗ trợ (support activities), nhưng lại có tác động trực tiếp đến hiệu quả của các hoạt động chính như logistics đầu vào, vận hành và phân phối. Do đó, việc tối ưu hóa quy trình quản lý đơn hàng sẽ góp phần nâng cao hiệu suất toàn bộ chuỗi giá trị của doanh nghiệp. Qua đó nâng cao năng lực cạnh tranh và khả năng thích ứng của doanh nghiệp trong môi trường kinh doanh quốc tế.

1.1.3. Các thành phần của quy trình quản lý đơn hàng

Một quy trình quản lý đơn hàng hoàn chỉnh thường bao gồm các thành phần cơ bản sau:

- **Thông tin đầu vào (Input):**

Bao gồm thông tin từ khách hàng như yêu cầu sản phẩm, số lượng, giá cả, thời gian giao hàng, điều kiện giao hàng (Incoterms). Ngoài ra, đầu vào còn bao gồm các dữ liệu nội bộ như tình trạng tồn kho, năng lực cung ứng và thông tin từ nhà cung cấp.

Theo quan điểm của Martin Christopher (2016), chất lượng thông tin đầu vào có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả của toàn bộ chuỗi cung ứng, bởi mọi sai lệch ở giai đoạn này sẽ lan truyền và khuếch đại ở các khâu tiếp theo. Do đó, việc đảm bảo tính chính xác và đầy đủ của thông tin đầu vào là điều kiện tiên quyết để quy trình vận hành hiệu quả.

- **Hệ thống xử lý (Process):**

Là các hoạt động xử lý đơn hàng như tạo đơn bán hàng (Sales Order – SO), lập đơn đặt hàng (Purchase Order - PO), kiểm tra tồn kho, xác nhận đơn hàng và truyền đạt thông tin giữa các bộ phận.

Theo Michael Porter (1985), các hoạt động xử lý thông tin trong doanh nghiệp đóng vai trò liên kết các mắt xích trong chuỗi giá trị, giúp đảm bảo dòng chảy thông tin được thông suốt. Một hệ thống xử lý hiệu quả sẽ giúp giảm thiểu thời gian chờ và hạn chế sai sót trong quá trình vận hành.

- **Hệ thống thực hiện (Execution):**

Bao gồm các hoạt động triển khai thực tế như mua hàng, sản xuất (nếu có), vận chuyển quốc tế, lưu kho và giao nhận hàng hóa.

Theo David Simchi-Levi (2008), hiệu quả của chuỗi cung ứng phụ thuộc lớn

vào khả năng phối hợp giữa các hoạt động thực hiện nhằm đảm bảo hàng hóa được cung ứng đúng thời điểm, đúng số lượng và với chi phí tối ưu.

- **Hệ thống kiểm soát (Control):**

Là hoạt động giám sát tiến độ thực hiện đơn hàng, kiểm tra chất lượng, kiểm soát rủi ro và xử lý các sự cố phát sinh.

Theo Robert S. Kaplan và David Norton (1996), việc sử dụng các chỉ số đánh giá hiệu quả (Key Performance Indicator - KPI) giúp doanh nghiệp đo lường và kiểm soát hiệu quả hoạt động một cách toàn diện.

- **Đầu ra (Output):**

Là kết quả cuối cùng của quy trình, bao gồm việc giao hàng thành công cho khách hàng, hoàn tất chứng từ và thực hiện các hoạt động chăm sóc sau bán.

Theo Philip Kotler (2017), giá trị mà doanh nghiệp mang lại cho khách hàng không chỉ nằm ở sản phẩm mà còn ở toàn bộ trải nghiệm dịch vụ. Do đó, đầu ra của quy trình quản lý đơn hàng cần đảm bảo không chỉ đúng về mặt hàng hóa mà còn đáp ứng kỳ vọng của khách hàng về thời gian và chất lượng dịch vụ.

1.2. Nội dung quy trình quản lý đơn hàng trong doanh nghiệp thương mại quốc tế

1.2.1. Tiếp nhận và xử lý thông tin đơn hàng

Tiếp nhận và xử lý thông tin đơn hàng là bước khởi đầu trong toàn bộ quy trình quản lý đơn hàng, đóng vai trò nền tảng quyết định đến độ chính xác và hiệu quả của các bước tiếp theo. Trong doanh nghiệp thương mại quốc tế, thông tin đơn hàng thường được tiếp nhận thông qua nhiều kênh như email, hệ thống quản lý doanh nghiệp (ERP), nền tảng thương mại điện tử hoặc trao đổi trực tiếp với khách hàng.

Thông tin đơn hàng bao gồm các nội dung cơ bản như: tên hàng hóa, số lượng, đơn giá, điều kiện giao hàng (Incoterms), phương thức thanh toán, thời gian giao hàng và các yêu cầu đặc biệt khác. Sau khi tiếp nhận, doanh nghiệp cần tiến hành kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ và thống nhất của các thông tin này.

Theo quan điểm của Michael Hammer và James Champy (1993), việc thiết kế quy trình ngay từ đầu với các cơ chế kiểm soát thông tin sẽ giúp hạn chế sai sót phát sinh trong các giai đoạn sau. Do đó, doanh nghiệp cần xây dựng các biểu mẫu chuẩn

hóa, checklist kiểm tra và hệ thống lưu trữ dữ liệu nhằm đảm bảo thông tin đơn hàng được xử lý chính xác ngay từ đầu.

1.2.2. Xác nhận đơn hàng và lập kế hoạch thực hiện

Sau khi tiếp nhận và xử lý thông tin, doanh nghiệp tiến hành xác nhận đơn hàng với khách hàng. Đây là bước nhằm đảm bảo rằng tất cả các điều khoản trong đơn hàng đã được thống nhất giữa hai bên, tránh các tranh chấp phát sinh trong quá trình thực hiện.

Việc xác nhận đơn hàng thường bao gồm:

- Kiểm tra khả năng cung ứng hàng hóa (tồn kho hoặc năng lực sản xuất)
- Xác nhận giá cả, điều kiện giao hàng và thanh toán
- Thống nhất thời gian giao hàng

Sau khi xác nhận, doanh nghiệp tiến hành lập kế hoạch thực hiện đơn hàng. Kế hoạch này bao gồm việc phân bổ nguồn lực, xác định tiến độ thực hiện, lựa chọn nhà cung cấp (nếu cần mua hàng), và chuẩn bị các điều kiện cần thiết cho quá trình giao hàng.

Việc lập kế hoạch hợp lý giúp doanh nghiệp chủ động trong vận hành, giảm thiểu rủi ro chậm trễ và tối ưu hóa chi phí.

1.2.3. Tổ chức thực hiện đơn hàng (mua hàng, vận chuyển)

Đây là giai đoạn triển khai thực tế các hoạt động nhằm đáp ứng đơn hàng đã được xác nhận. Đối với doanh nghiệp thương mại quốc tế, hoạt động này thường bao gồm:

- **Mua hàng hoặc sản xuất:** Tiến hành đặt hàng với nhà cung cấp trong hoặc ngoài nước, hoặc tổ chức sản xuất nếu doanh nghiệp có nhà máy.
- **Chuẩn bị hàng hóa:** Kiểm tra chất lượng, đóng gói, dán nhãn theo yêu cầu của khách hàng và quy định xuất khẩu.
- **Tổ chức vận chuyển:** Lựa chọn phương thức vận tải (đường biển, đường hàng không...), đặt booking với hãng tàu hoặc forwarder.

Giai đoạn này đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận như mua hàng,

kho vận và logistics. Nếu quy trình không được thiết kế hợp lý, dễ xảy ra tình trạng chậm tiến độ, phát sinh chi phí hoặc sai sót trong giao hàng.

1.2.4. Theo dõi và kiểm soát tiến độ đơn hàng

Trong quá trình thực hiện đơn hàng, doanh nghiệp cần liên tục theo dõi và kiểm soát tiến độ để đảm bảo mọi hoạt động diễn ra theo kế hoạch.

Các nội dung theo dõi bao gồm:

- Tiến độ sản xuất hoặc cung ứng hàng hóa
- Tiến độ vận chuyển
- Tình trạng chứng từ xuất nhập khẩu
- Các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện

Việc kiểm soát tiến độ giúp doanh nghiệp kịp thời phát hiện các rủi ro như chậm hàng, thiếu hàng hoặc sai chứng từ, từ đó có biện pháp xử lý nhanh chóng.

Theo tư tưởng quản trị hiện đại, thay vì chỉ kiểm tra ở cuối quy trình, doanh nghiệp cần tích hợp cơ chế giám sát liên tục và phản hồi nhanh trong suốt quá trình thực hiện để nâng cao hiệu quả vận hành.

1.2.5. Giao hàng và hoàn tất đơn hàng

Giao hàng là giai đoạn quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của khách hàng. Doanh nghiệp cần đảm bảo hàng hóa được giao đúng thời gian, đúng địa điểm, đúng số lượng và đúng chất lượng như đã cam kết.

Hoạt động giao hàng trong thương mại quốc tế thường gắn liền với:

- Thực hiện thủ tục hải quan
- Chuẩn bị bộ chứng từ xuất khẩu (Invoice, Packing List, Bill of Lading...)
- Phối hợp với đơn vị vận chuyển

Sau khi giao hàng, doanh nghiệp tiến hành hoàn tất đơn hàng thông qua việc xác nhận giao hàng thành công, hoàn thiện hồ sơ và thực hiện thanh toán theo hợp đồng.

1.2.6. Chăm sóc khách hàng và xử lý sau bán

Sau khi hoàn tất đơn hàng, doanh nghiệp vẫn cần duy trì hoạt động chăm sóc khách hàng nhằm xây dựng mối quan hệ lâu dài và nâng cao uy tín.

Các hoạt động sau bán bao gồm:

- Tiếp nhận phản hồi của khách hàng
- Xử lý khiếu nại (nếu có)
- Hỗ trợ kỹ thuật hoặc bảo hành
- Đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng

Đây là giai đoạn quan trọng giúp doanh nghiệp cải thiện quy trình, nâng cao chất lượng dịch vụ và tạo lợi thế cạnh tranh bền vững trên thị trường.

1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến quản lý đơn hàng

Trong doanh nghiệp thương mại quốc tế, hiệu quả của quy trình quản lý đơn hàng không chỉ phụ thuộc vào năng lực vận hành nội bộ mà còn chịu tác động từ nhiều yếu tố khác nhau trong môi trường kinh doanh. Đặc biệt đối với các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực logistics và nhập khẩu như Công ty TNHH Đầu tư & Kinh doanh Quốc tế MIB Group, quá trình quản lý đơn hàng liên quan đến nhiều chủ thể như khách hàng, nhà cung cấp, đơn vị vận chuyển và cơ quan quản lý nhà nước. Vì vậy, việc nhận diện và phân tích các yếu tố ảnh hưởng sẽ giúp doanh nghiệp chủ động kiểm soát rủi ro, nâng cao hiệu quả vận hành và tối ưu hóa quy trình xử lý đơn hàng.

1.3.1. Các yếu tố bên trong doanh nghiệp

Nguồn nhân lực

Nguồn nhân lực là yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả quản lý đơn hàng. Đội ngũ nhân viên có chuyên môn, kỹ năng xử lý nghiệp vụ và khả năng phối hợp tốt sẽ giúp quá trình tiếp nhận, xử lý và theo dõi đơn hàng được thực hiện nhanh chóng, chính xác và hạn chế sai sót.

Trong doanh nghiệp thương mại quốc tế, nhân sự quản lý đơn hàng không chỉ cần hiểu quy trình nội bộ mà còn phải có kiến thức về logistics, chứng từ xuất nhập khẩu, thanh toán quốc tế và kỹ năng xử lý tình huống phát sinh. Ngược lại, nếu nhân sự thiếu kinh nghiệm hoặc phối hợp chưa hiệu quả giữa các bộ phận sẽ dễ dẫn đến tình trạng sai thông tin đơn hàng, chậm tiến độ hoặc phát sinh chi phí ngoài dự kiến.

Hệ thống công nghệ thông tin

Sự phát triển của công nghệ số đã làm thay đổi đáng kể phương thức quản lý đơn hàng trong doanh nghiệp hiện đại. Việc ứng dụng các hệ thống như ERP, CRM, OMS hoặc phần mềm quản lý logistics giúp doanh nghiệp quản lý dữ liệu tập trung, theo dõi tiến độ đơn hàng theo thời gian thực và nâng cao khả năng phối hợp giữa các bộ phận.

Đối với doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực logistics và nhập khẩu, công nghệ giúp giảm thiểu phụ thuộc vào thao tác thủ công, hạn chế sai sót trong xử lý dữ liệu và nâng cao tính minh bạch trong toàn bộ quy trình đơn hàng. Tuy nhiên, việc đầu tư hệ thống công nghệ cũng đòi hỏi doanh nghiệp phải có nguồn lực tài chính phù hợp và đội ngũ nhân sự đủ năng lực vận hành hệ thống.

Quy trình phối hợp giữa các bộ phận

Quy trình quản lý đơn hàng liên quan đến nhiều bộ phận như kinh doanh, mua hàng, vận hành, logistics, kế toán và chăm sóc khách hàng. Do đó, khả năng phối hợp giữa các bộ phận có ảnh hưởng lớn đến tốc độ và hiệu quả xử lý đơn hàng.

Nếu quy trình phối hợp không rõ ràng hoặc thông tin truyền đạt thiếu đồng nhất sẽ dễ dẫn đến tình trạng chồng chéo công việc, chậm phản hồi khách hàng hoặc sai lệch dữ liệu giữa các bộ phận. Vì vậy, doanh nghiệp cần xây dựng quy trình phối hợp rõ ràng, xác định cụ thể trách nhiệm của từng bộ phận và tăng cường trao đổi thông tin theo thời gian thực.

Nguồn lực tài chính

Nguồn lực tài chính ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng duy trì và tối ưu hóa hoạt động quản lý đơn hàng của doanh nghiệp. Doanh nghiệp có tiềm lực tài chính ổn định sẽ có điều kiện đầu tư vào công nghệ, cơ sở hạ tầng, kho bãi và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

Ngoài ra, trong hoạt động nhập khẩu quốc tế, doanh nghiệp thường phải thanh toán trước cho nhà cung cấp, chi trả chi phí vận chuyển và thực hiện nghĩa vụ thuế. Vì vậy, khả năng quản lý dòng tiền hiệu quả sẽ góp phần đảm bảo quá trình xử lý đơn hàng diễn ra liên tục và ổn định.

1.3.2. Các yếu tố bên ngoài doanh nghiệp

Khách hàng

Nhu cầu và yêu cầu của khách hàng là yếu tố tác động trực tiếp đến quy trình quản lý đơn hàng. Trong bối cảnh cạnh tranh hiện nay, khách hàng ngày càng yêu cầu cao về tốc độ xử lý, độ chính xác, khả năng cập nhật thông tin và chất lượng dịch vụ.

Đối với các doanh nghiệp logistics và thương mại quốc tế, khách hàng không chỉ quan tâm đến giá cả mà còn chú trọng đến khả năng giao hàng đúng thời gian và tính minh bạch trong quá trình vận chuyển. Điều này tạo áp lực cho doanh nghiệp phải liên tục cải thiện quy trình và nâng cao chất lượng dịch vụ.

Nhà cung cấp và đối tác vận chuyển

Trong hoạt động thương mại quốc tế, doanh nghiệp phụ thuộc nhiều vào nhà cung cấp nước ngoài và các đơn vị vận chuyển. Tiến độ giao hàng, chất lượng hàng hóa và độ chính xác của chứng từ từ phía đối tác có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả quản lý đơn hàng.

Nếu nhà cung cấp giao hàng chậm, thiếu hàng hoặc sai chứng từ sẽ làm kéo dài thời gian xử lý đơn hàng, ảnh hưởng đến tiến độ giao hàng cho khách. Tương tự, các vấn đề phát sinh trong quá trình vận chuyển quốc tế như chậm tàu, ùn tắc cảng hoặc thiếu container cũng làm gia tăng rủi ro và chi phí vận hành cho doanh nghiệp.

Môi trường kinh tế

Các yếu tố kinh tế như lạm phát, tỷ giá, lãi suất và chi phí logistics có ảnh hưởng lớn đến hoạt động quản lý đơn hàng của doanh nghiệp. Biến động tỷ giá có thể làm thay đổi giá trị đơn hàng nhập khẩu, trong khi chi phí logistics tăng cao sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến chi phí vận hành và lợi nhuận của doanh nghiệp.

Ngoài ra, sự phát triển của thương mại điện tử và nhu cầu nhập khẩu hàng hóa ngày càng tăng cũng khiến số lượng đơn hàng phát sinh nhiều hơn, tạo áp lực lớn lên hệ thống quản lý đơn hàng của doanh nghiệp.

Môi trường công nghệ

Sự phát triển của công nghệ số và chuyển đổi số trong lĩnh vực logistics tạo ra nhiều cơ hội để doanh nghiệp nâng cao hiệu quả quản lý đơn hàng. Các công nghệ như trí tuệ nhân tạo, dữ liệu lớn và tự động hóa giúp doanh nghiệp nâng cao khả năng dự báo, theo dõi đơn hàng và kiểm soát dữ liệu.

Tuy nhiên, môi trường công nghệ thay đổi nhanh cũng đòi hỏi doanh nghiệp phải thường xuyên cập nhật hệ thống và nâng cao năng lực thích ứng để tránh bị tụt hậu trong cạnh tranh.

Môi trường pháp luật và chính sách

Hoạt động quản lý đơn hàng trong thương mại quốc tế chịu sự điều chỉnh của nhiều quy định pháp luật liên quan đến thương mại, hải quan, xuất nhập khẩu và logistics. Sự thay đổi trong chính sách thuế, thủ tục hải quan hoặc quy định kiểm tra chuyên ngành có thể ảnh hưởng trực tiếp đến tiến độ xử lý đơn hàng.

Do đó, doanh nghiệp cần thường xuyên cập nhật các quy định pháp luật và đảm bảo quy trình quản lý đơn hàng phù hợp với yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước nhằm hạn chế rủi ro pháp lý và đảm bảo hoạt động kinh doanh diễn ra ổn định.

1.4. Các tiêu chí đánh giá hiệu quả quy trình quản lý đơn hàng

Trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế và cạnh tranh ngày càng gay gắt, hiệu quả của quy trình quản lý đơn hàng không chỉ được đánh giá dựa trên việc hoàn thành đơn hàng mà còn phải xem xét một cách toàn diện trên nhiều khía cạnh như thời gian xử lý, độ chính xác, chi phí vận hành và mức độ hài lòng của khách hàng. Đặc biệt, đối với các doanh nghiệp thương mại quốc tế như MIB Group, quy trình quản lý đơn hàng có sự tham gia của nhiều chủ thể như nhà cung cấp nước ngoài, đơn vị vận chuyển, cơ quan hải quan..., do đó việc kiểm soát hiệu quả quy trình trở nên phức tạp và mang tính hệ thống hơn.

Việc xây dựng các tiêu chí đánh giá không chỉ giúp doanh nghiệp đo lường hiệu quả hoạt động mà còn là cơ sở để phát hiện các điểm nghẽn trong quy trình, từ đó đề xuất các giải pháp cải tiến phù hợp.

1.4.1. Thời gian xử lý đơn hàng

Thời gian xử lý đơn hàng là một trong những chỉ tiêu quan trọng nhất phản ánh hiệu quả của quy trình quản lý đơn hàng. Chỉ tiêu này được hiểu là khoảng thời gian từ khi doanh nghiệp tiếp nhận đơn hàng cho đến khi hoàn tất việc giao hàng và bàn giao cho khách hàng.

Dưới góc nhìn của Michael Hammer (1993), việc rút ngắn thời gian xử lý đơn hàng không nên chỉ tập trung vào tăng tốc từng công đoạn riêng lẻ, mà cần xem xét lại toàn

bộ quy trình theo hướng loại bỏ các hoạt động không tạo giá trị, đặc biệt là thời gian chờ giữa các bước. Điều này có nghĩa là thay vì tối ưu cục bộ, doanh nghiệp cần tái cấu trúc quy trình theo hướng liên kết chặt chẽ giữa các bộ phận, từ đó giảm thiểu độ trễ mang tính hệ thống – yếu tố thường chiếm tỷ trọng lớn trong tổng thời gian xử lý đơn hàng tại các doanh nghiệp thương mại quốc tế.

Trong thực tế hoạt động của các doanh nghiệp nhập khẩu như MIB Group, thời gian xử lý đơn hàng không mang tính tuyến tính đơn giản mà chịu ảnh hưởng của nhiều yếu tố cả bên trong và bên ngoài doanh nghiệp, bao gồm:

- Thời gian trao đổi và xác nhận đơn hàng với nhà cung cấp nước ngoài
- Thời gian sản xuất hoặc chuẩn bị hàng hóa từ phía nhà cung cấp
- Thời gian vận chuyển quốc tế (đặc biệt đối với vận tải đường biển thường kéo dài và phụ thuộc lịch tàu)
- Thời gian thực hiện thủ tục thông quan tại Việt Nam

Do đó, chỉ cần một công đoạn bị chậm trễ (ví dụ: thiếu chứng từ, sai thông tin Invoice, chậm booking tàu) sẽ gây hiệu ứng dây chuyền, kéo dài toàn bộ chu trình đơn hàng và ảnh hưởng trực tiếp đến cam kết giao hàng với khách.

Ở góc độ quản trị, thời gian xử lý đơn hàng không chỉ cần được đo lường ở tổng thể mà còn phải được **phân tách theo từng công đoạn** nhằm xác định chính xác điểm nghẽn. Việc này đặc biệt quan trọng đối với MIB Group, nơi mà phần lớn thời gian nằm ở các yếu tố ngoài doanh nghiệp (nhà cung cấp, logistics, hải quan).

Do đó, để nâng cao hiệu quả doanh nghiệp cần:

- ✓ Chuẩn hóa thời gian xử lý cho từng bước
- ✓ Giảm thiểu thời gian chờ giữa các bộ phận
- ✓ Tăng cường phối hợp và trao đổi thông tin theo thời gian thực

1.4.2. Mức độ chính xác và hạn chế sai sót

Theo quan điểm của Michael Hammer, chất lượng không nên được đảm bảo thông qua việc kiểm tra ở giai đoạn cuối mà phải được “thiết kế trong” ngay từ đầu quy trình. Áp dụng vào quản lý đơn hàng, điều này đòi hỏi doanh nghiệp cần xây dựng các cơ chế kiểm soát ngay tại điểm phát sinh dữ liệu, như chuẩn hóa biểu mẫu và hạn

chế nhập liệu thủ công. Cách tiếp cận này giúp giảm thiểu sai sót mang tính hệ thống, thay vì phụ thuộc vào việc phát hiện và xử lý lỗi ở các giai đoạn sau, vốn thường tốn kém và kém hiệu quả hơn.

Độ chính xác của đơn hàng phản ánh mức độ tin cậy và tính chuyên nghiệp trong toàn bộ quy trình xử lý đơn hàng. Một đơn hàng được xem là chính xác khi đảm bảo đầy đủ các yếu tố như: đúng chủng loại hàng hóa, đúng số lượng, đúng giá trị giao dịch và đặc biệt là đúng bộ chứng từ đi kèm.

Trong thực tế tại các doanh nghiệp thương mại quốc tế, sai sót thường phát sinh chủ yếu từ các nguyên nhân sau:

- Nhập liệu thủ công dẫn đến sai thông tin đơn hàng
- Thiếu sự kiểm tra chéo giữa các bộ phận
- Sai lệch thông tin giữa hợp đồng – Invoice – Packing List
- Thiếu hoặc sai chứng từ xuất nhập khẩu (CO, vận đơn...)

Những sai sót này có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng như:

- Hàng hóa bị giữ tại cảng do không đủ điều kiện thông quan
- Phát sinh chi phí lưu kho, lưu bãi
- Chậm tiến độ giao hàng, ảnh hưởng uy tín với khách hàng

Theo quan điểm của Michael Hammer, chất lượng không nên được đảm bảo bằng việc kiểm tra ở cuối quy trình mà phải được “thiết kế trong” ngay từ đầu. Điều này đặc biệt phù hợp với quy trình quản lý đơn hàng, nơi mà sai sót nhỏ ở đầu vào có thể gây hậu quả lớn ở đầu ra.

Do đó, để nâng cao độ chính xác, doanh nghiệp cần:

- ✓ Chuẩn hóa biểu mẫu và quy trình nhập liệu
- ✓ Thiết lập cơ chế kiểm tra nhiều lớp
- ✓ Ứng dụng công nghệ để giảm thiểu phụ thuộc vào thao tác thủ công

1.4.3. Chi phí vận hành

Chi phí vận hành là tiêu chí phản ánh mức độ hiệu quả kinh tế của quy trình quản lý đơn hàng. Đây không chỉ bao gồm các chi phí trực tiếp mà còn bao gồm các

chi phí gián tiếp phát sinh trong quá trình xử lý đơn hàng.

Từ góc độ tái cấu trúc quy trình, Michael Hammer cho rằng phần lớn chi phí phát sinh trong doanh nghiệp không đến từ các hoạt động tạo giá trị, mà đến từ những lãng phí trong quy trình như xử lý lại, sai sót hoặc truyền đạt thông tin kém hiệu quả. Do đó, để kiểm soát chi phí vận hành một cách bền vững, doanh nghiệp cần tập trung vào việc loại bỏ các hoạt động không cần thiết và tối ưu hóa dòng chảy thông tin, thay vì chỉ cắt giảm chi phí ở bề mặt như vận chuyển hay nhân sự.

Các thành phần chi phí chính bao gồm:

- Chi phí nhân sự thực hiện quy trình
- Chi phí kho bãi và lưu trữ hàng hóa
- Chi phí vận chuyển và logistics
- Chi phí phát sinh do sai sót (phạt hợp đồng, lưu container, sửa chứng từ...)

Trong thực tế, nhiều doanh nghiệp thường chỉ tập trung vào chi phí vận chuyển mà bỏ qua các chi phí ẩn trong quy trình, trong khi đây mới là yếu tố làm giảm hiệu quả hoạt động đáng kể. Ví dụ, việc sai sót trong chứng từ có thể dẫn đến việc hàng bị giữ tại cảng, kéo theo chi phí lưu container và chi phí cơ hội rất lớn.

Đối với MIB Group, việc kiểm soát chi phí vận hành cần gắn liền với việc:

- ✓ Giảm thiểu sai sót trong xử lý đơn hàng
- ✓ Tối ưu hóa quy trình phối hợp giữa các bộ phận
- ✓ Nâng cao hiệu quả giao tiếp với đối tác nước ngoài

Như vậy, tối ưu quy trình không chỉ giúp rút ngắn thời gian mà còn góp phần giảm đáng kể chi phí vận hành tổng thể.

1.4.4. Mức độ hài lòng của khách hàng

Mức độ hài lòng của khách hàng là tiêu chí mang tính tổng hợp, phản ánh trực tiếp chất lượng dịch vụ mà doanh nghiệp cung cấp thông qua quy trình quản lý đơn hàng.

Theo tư duy của Michael Hammer, giá trị của một quy trình không được đo lường dựa trên cách doanh nghiệp vận hành nội bộ, mà dựa trên kết quả mà khách

hàng cảm nhận được. Điều này hàm ý rằng mức độ hài lòng của khách hàng là thước đo cuối cùng phản ánh hiệu quả của toàn bộ quy trình quản lý đơn hàng. Do đó, doanh nghiệp cần thiết kế quy trình theo hướng lấy khách hàng làm trung tâm, đảm bảo mọi hoạt động đều hướng tới việc nâng cao trải nghiệm, thay vì chỉ tập trung vào tối ưu nội bộ.

Trong thực tế, khách hàng thường đánh giá doanh nghiệp dựa trên các yếu tố:

- Khả năng giao hàng đúng thời gian cam kết
- Độ chính xác của đơn hàng
- Tính minh bạch và kịp thời trong cung cấp thông tin
- Khả năng xử lý sự cố và hỗ trợ khi phát sinh vấn đề

Đối với MIB Group - doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực thương mại và nhập khẩu, yếu tố “dịch vụ” đóng vai trò đặc biệt quan trọng. Khách hàng không chỉ mua sản phẩm mà còn “mua sự yên tâm” trong quá trình xử lý đơn hàng.

Do đó, một quy trình quản lý đơn hàng hiệu quả cần:

- ✓ Cung cấp thông tin tiến độ rõ ràng, liên tục
- ✓ Có cơ chế phản hồi nhanh chóng
- ✓ Chủ động xử lý các tình huống phát sinh

Việc nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng không chỉ giúp duy trì mối quan hệ lâu dài mà còn góp phần nâng cao uy tín và năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp trên thị trường.

1.5. Các văn bản pháp lý điều chỉnh quản lý đơn hàng quốc tế

Trong hoạt động thương mại quốc tế, quy trình quản lý đơn hàng chịu sự điều chỉnh của nhiều quy định pháp luật liên quan đến thương mại, hải quan, vận chuyển quốc tế và giao dịch điện tử. Việc tuân thủ các quy định pháp lý không chỉ giúp doanh nghiệp đảm bảo tính hợp pháp trong hoạt động kinh doanh mà còn góp phần hạn chế rủi ro và nâng cao hiệu quả quản lý đơn hàng.

1.5.1. Luật Thương mại và các điều ước quốc tế

Luật Thương mại 2005

Luật Thương mại năm 2005 là cơ sở pháp lý quan trọng điều chỉnh các hoạt động mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ trong nước và quốc tế tại Việt Nam. Luật quy định các vấn đề liên quan đến hợp đồng mua bán quốc tế, quyền và nghĩa vụ của các bên, phương thức thanh toán, giao nhận hàng hóa và giải quyết tranh chấp thương mại.

Đối với doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực logistics và thương mại quốc tế như MIB Group, việc tuân thủ Luật Thương mại giúp đảm bảo tính pháp lý trong quá trình tiếp nhận, xử lý và thực hiện đơn hàng quốc tế.

Công ước Liên hợp quốc về Hợp đồng mua bán hàng hóa quốc tế (CISG)

Công ước Viên 1980 về Hợp đồng mua bán hàng hóa quốc tế (CISG) là một trong những điều ước quốc tế quan trọng điều chỉnh hoạt động mua bán hàng hóa quốc tế giữa các quốc gia thành viên.

CISG quy định các vấn đề liên quan đến việc giao kết hợp đồng, quyền và nghĩa vụ của các bên, trách nhiệm giao hàng và xử lý vi phạm hợp đồng. Trong trường hợp các bên tham gia giao dịch thuộc quốc gia thành viên CISG, các quy định của công ước có thể được áp dụng để giải quyết tranh chấp phát sinh trong quá trình thực hiện đơn hàng.

Incoterms 2020

Incoterms 2020 là bộ quy tắc thương mại quốc tế do Phòng Thương mại Quốc tế (ICC) ban hành nhằm quy định trách nhiệm của người bán và người mua trong hoạt động giao nhận hàng hóa quốc tế.

Việc áp dụng Incoterms ảnh hưởng trực tiếp đến quá trình quản lý đơn hàng, đặc biệt liên quan đến:

- Trách nhiệm vận chuyển hàng hóa
- Chuyển giao rủi ro
- Phân chia chi phí logistics
- Thời điểm hoàn tất nghĩa vụ giao hàng

Đối với doanh nghiệp nhập khẩu và logistics, việc hiểu và áp dụng đúng Incoterms giúp hạn chế tranh chấp và nâng cao hiệu quả kiểm soát đơn hàng quốc tế.

1.5.2. Quy định về thương mại điện tử và chứng từ điện tử

Luật Giao dịch điện tử

Trong bối cảnh chuyển đổi số, hoạt động quản lý đơn hàng hiện nay chủ yếu được thực hiện thông qua các hệ thống điện tử. Luật Giao dịch điện tử quy định giá trị pháp lý của hợp đồng điện tử, hóa đơn điện tử, chữ ký số và các chứng từ điện tử trong hoạt động thương mại.

Việc áp dụng chứng từ điện tử giúp doanh nghiệp nâng cao hiệu quả quản lý dữ liệu, rút ngắn thời gian xử lý đơn hàng và giảm thiểu chi phí vận hành.

Quy định về bảo mật dữ liệu khách hàng

Nghị định 13/2023/NĐ-CP về bảo vệ dữ liệu cá nhân quy định trách nhiệm của doanh nghiệp trong việc thu thập, lưu trữ và bảo mật thông tin khách hàng.

Đối với doanh nghiệp thương mại quốc tế và logistics, hoạt động quản lý đơn hàng thường liên quan đến nhiều dữ liệu như thông tin khách hàng, địa chỉ giao hàng và thông tin thanh toán. Do đó, doanh nghiệp cần xây dựng cơ chế bảo mật phù hợp nhằm hạn chế rủi ro rò rỉ dữ liệu và đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật.

1.5.3. Quy định về hải quan và quản lý ngoại thương

Luật Hải quan và Luật Quản lý ngoại thương

Luật Hải quan và Luật Quản lý ngoại thương quy định các vấn đề liên quan đến thủ tục hải quan, kiểm tra hàng hóa, mã HS, thuế xuất nhập khẩu và các giấy phép chuyên ngành.

Trong hoạt động quản lý đơn hàng quốc tế, việc thực hiện đúng các quy định về hải quan có ý nghĩa quan trọng nhằm đảm bảo hàng hóa được thông quan đúng tiến độ và hạn chế rủi ro phát sinh trong quá trình vận chuyển quốc tế.

Cơ chế một cửa quốc gia

Cơ chế một cửa quốc gia là hệ thống kết nối điện tử giữa doanh nghiệp với các cơ quan quản lý nhà nước trong hoạt động xuất nhập khẩu. Thông qua hệ thống này, doanh nghiệp có thể thực hiện khai báo và xử lý thủ tục hải quan trực tuyến, góp phần rút ngắn thời gian thông quan và nâng cao hiệu quả quản lý đơn hàng.

1.5.4. Quy định về chất lượng và tiêu chuẩn hàng hóa

Từ năm 2026, nhiều quy định mới liên quan đến quản lý chất lượng hàng hóa và thương mại điện tử xuyên biên giới được tăng cường áp dụng. Theo đó, một số nhóm hàng hóa nhập khẩu phải đáp ứng các yêu cầu về chứng nhận tiêu chuẩn chất lượng, kiểm tra chuyên ngành và truy xuất nguồn gốc sản phẩm.

Điều này đặt ra yêu cầu cho các doanh nghiệp logistics và nhập khẩu phải tăng cường kiểm soát chứng từ, kiểm tra tính hợp lệ của hàng hóa và đảm bảo quy trình xử lý đơn hàng phù hợp với các quy định pháp luật hiện hành.

CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG QUY TRÌNH QUẢN LÝ ĐƠN HÀNG TẠI CÔNG TY TNHH ĐẦU TƯ & KINH DOANH QUỐC TẾ MIB GROUP

2.1. Tổng quan về Công ty TNHH Đầu tư & Kinh doanh Quốc tế MIB Group

Tên doanh nghiệp:	CÔNG TY TNHH ĐẦU TƯ & KINH DOANH QUỐC TẾ MIB GROUP
Logo:	
Người đại diện pháp luật:	ĐỖ TRỌNG ANH VŨ
Mã số thuế:	0401812961
Ngày hoạt động:	08/02/2017
Quản lý bởi:	Thuế cơ sở 1 Thành phố Đà Nẵng
Tình trạng hoạt động:	Đang hoạt động (đã được cấp GCN ĐKT)
Ngành nghề chính:	Dịch vụ hậu cần
Địa chỉ:	<i>Đà Nẵng:</i> Tầng 6, 630-632 Ngô Quyền, Sơn Trà, Thành phố Đà Nẵng. <i>Hồ Chí Minh:</i> Tầng 6, phòng 7, 756A Âu Cơ, Phường 14, Tân Bình, Thành phố Hồ Chí Minh.
Số điện thoại:	0342 571 688
Website:	https://baoden.vn

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển

Công ty TNHH Đầu tư và Kinh doanh Quốc tế MIB Group là doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực logistics và nhập khẩu hàng hóa, với quá trình hình thành và phát triển gắn liền với sự mở rộng nhu cầu thương mại giữa Việt Nam và Trung Quốc. Trải qua quá trình hoạt động, doanh nghiệp từng bước hoàn thiện mô hình kinh doanh,

mở rộng quy mô dịch vụ và xây dựng hệ thống vận hành phù hợp như sau:

- **Năm 2017:** MIB Group ra mắt trên thị trường mua hàng tại Đà Nẵng công ty hoạt động với tên gọi Công ty MTV Tiến Đà, đặt trụ sở tại Đà Nẵng - một trung tâm kinh tế và vận tải quan trọng ở miền Trung Việt Nam. Với đội ngũ ban đầu khoảng 50 nhân sự, công ty tập trung vào dịch vụ order hộ và vận chuyển hàng hóa từ Trung Quốc về Việt Nam, nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của khách hàng cá nhân và doanh nghiệp trong nước đối với nguồn hàng Trung Quốc giá rẻ và đa dạng.
- **Năm 2020:** Nhằm mở rộng quy mô hoạt động và nâng cao uy tín thương hiệu trên thị trường, Công ty MTV Tiến Đà tiến hành đổi tên thành Công ty TNHH Xúc tiến Thương mại Quốc tế Báo Đen. Việc thay đổi tên gọi đồng thời thể hiện chiến lược thương hiệu mới, hướng tới việc xây dựng một hình ảnh chuyên nghiệp trong lĩnh vực thương mại quốc tế, đặc biệt là dịch vụ đặt hàng và vận chuyển xuyên biên giới Trung - Việt. Trong giai đoạn này, công ty tiếp tục mở rộng đội ngũ, cải tiến quy trình làm việc và tối ưu các dịch vụ cốt lõi nhằm phục vụ nhu cầu khách hàng ngày một cao hơn.
- **Năm 2025:** Công ty TNHH Xúc tiến Thương mại Quốc Tế Báo Đen tiếp tục đổi tên thành Công ty TNHH Đầu tư và Kinh doanh Quốc Tế MIB Group. Với phương châm “Make It Basic”, việc mua và vận chuyển hàng hóa từ Trung Quốc về Việt Nam trở nên dễ dàng hơn. Báo Đen nhanh chóng trở thành một trong những doanh nghiệp đi đầu trong lĩnh vực đặt hàng các lượng vừa và lớn trên các sàn thương mại điện tử như 1688, Taobao, Tmall, Alibaba, vốn là những web thương mại nội địa Trung Quốc có nguồn hàng rất đa dạng và phong phú về mẫu mã, giá thành cạnh tranh, nhưng khó tiếp cận nếu không có hỗ trợ trung gian do bất đồng ngôn ngữ, thanh toán quốc tế và các rào cản vận chuyển xuyên biên giới.



(Nguồn: Nhân sự MIB Group)

Hình 2.1. Văn phòng của Công Ty MIB Group

Đến nay, MIB Group đã phục vụ hơn 10.000 khách hàng trong hơn 8 năm hoạt động, khẳng định vị thế là một trong những doanh nghiệp tiên phong trong lĩnh vực order hàng hóa vừa và lớn từ Trung Quốc về Việt Nam với dịch vụ trọn gói uy tín. Công ty luôn cam kết cung cấp dịch vụ với chi phí cạnh tranh, quy trình rõ ràng và chất lượng dịch vụ được duy trì ổn định, góp phần thúc đẩy hoạt động thương mại song phương giữa Việt Nam và Trung Quốc ngày càng phát triển.

2.1.2. Lĩnh vực, danh mục sản phẩm kinh doanh

Trong quá trình hoạt động, Báo Đen Logistics cung cấp đa dạng các dịch vụ logistics và thương mại xuyên biên giới, tập trung chủ yếu vào tuyến vận chuyển Trung Quốc - Việt Nam. Các dịch vụ này được xây dựng nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng gia tăng của khách hàng cá nhân, chủ shop và doanh nghiệp trong việc tìm nguồn hàng, thanh toán và vận chuyển hàng hóa an toàn, hiệu quả.

- **Dịch vụ đặt hàng Trung Quốc**

Dịch vụ đặt hàng là dịch vụ mua hàng hộ trên các sàn thương mại điện tử nội địa Trung Quốc như 1688, Taobao, Tmall và Alibaba. Thông qua dịch vụ này, Báo Đen Logistics hỗ trợ khách hàng thực hiện toàn bộ quy trình đặt mua hàng hóa từ nhà cung cấp Trung Quốc, bao gồm đặt hàng, thanh toán, vận chuyển từ kho Trung Quốc về kho Việt Nam của Báo Đen.

Dịch vụ đặc biệt phù hợp với các khách hàng chưa có kinh nghiệm mua hàng trên các sàn thương mại điện tử Trung Quốc, gặp khó khăn về ngôn ngữ, phương thức thanh toán hoặc quy trình vận chuyển quốc tế. Việc sử dụng dịch vụ giúp khách hàng tiết kiệm thời gian, giảm thiểu rủi ro và tối ưu chi phí trong hoạt động kinh doanh.

- **Dịch vụ ký gửi**

Dịch vụ ký gửi là dịch vụ vận chuyển hàng hóa số lượng lớn từ Trung Quốc về Việt Nam, trong đó khách hàng chỉ cần thanh toán chi phí vận chuyển mà không phát sinh thêm các khoản phí khác. Báo Đen Logistics cung cấp hai hình thức ký gửi chính, bao gồm ký gửi hàng lô và ký gửi hàng lẻ, nhằm đáp ứng linh hoạt nhu cầu đa dạng của khách hàng.

Dịch vụ ký gửi phù hợp với các doanh nghiệp, chủ shop đã chủ động được nguồn hàng tại Trung Quốc và chỉ có nhu cầu vận chuyển hàng hóa về Việt Nam một cách nhanh chóng, an toàn và tiết kiệm chi phí.

- **Dịch vụ nhập khẩu chính ngạch từ Trung Quốc về Việt Nam**

Trong thực tế, nhiều doanh nghiệp và chủ shop thường gặp phải các khó khăn như hàng hóa bị ứ đọng tại cửa khẩu, thời gian vận chuyển kéo dài hoặc tiềm ẩn rủi ro khi sử dụng hình thức nhập khẩu tiểu ngạch. Trước những hạn chế này, từ tháng 6 năm 2025, Báo Đen Logistics chính thức triển khai dịch vụ nhập khẩu chính ngạch từ Trung Quốc về Việt Nam theo hình thức ủy thác trọn gói, nhằm đảm bảo tính pháp lý, an toàn và ổn định cho hàng hóa.

Theo đó, Báo Đen Logistics đóng vai trò là đơn vị nhận ủy thác, đại diện khách hàng thực hiện toàn bộ quy trình nhập khẩu chính ngạch. Công ty đứng tên trên tờ khai hải quan, trực tiếp làm việc với các cơ quan chức năng và chịu trách nhiệm triển khai các thủ tục liên quan đến thông quan hàng hóa.

Cụ thể, doanh nghiệp thực hiện đầy đủ các nghiệp vụ như xác định mã HS Code, tính toán và kê khai các loại thuế, xác định trị giá hải quan, chuẩn bị và hoàn thiện bộ chứng từ nhập khẩu, cũng như xin giấy phép đối với các mặt hàng thuộc diện quản lý chuyên ngành. Đồng thời, các hoạt động kiểm tra chất lượng, kiểm dịch, phun trùng (nếu có) cũng được triển khai theo đúng quy định của pháp luật.

Việc triển khai dịch vụ nhập khẩu chính ngạch theo hình thức ủy thác trọn gói

giúp khách hàng giảm thiểu rủi ro pháp lý, tiết kiệm thời gian và chi phí, đồng thời đảm bảo hàng hóa được vận chuyển về Việt Nam một cách ổn định và đúng quy định.

2.1.3. Tầm nhìn, sứ mệnh và giá trị cốt lõi của Premo

Sứ mệnh: “Mang hàng hóa từ khắp thế giới về Việt Nam trở nên dễ dàng hơn.”

Tầm nhìn: “Dịch vụ hậu cần trọn gói số 1 Việt Nam cho nhà bán hàng nhập khẩu.”



(Nguồn: Nhân sự MIB Group)

Hình 2.2. Tầm nhìn, sứ mệnh của MIB Group

Giá trị cốt lõi: “Kỹ năng chuyên môn cao, Trách nhiệm, Cải tiến đổi mới, Tận tâm với khách hàng, Đoàn kết hợp tác”

KỸ NĂNG CHUYÊN MÔN CAO	Con người MIB có kỹ năng chuyên môn cao, ở mỗi vị trí MIBer luôn nỗ lực nâng cấp và trau dồi để trở thành chuyên gia ở vị trí đó.
TRÁCH NHIỆM	Con người MIB có trách nhiệm lớn, một khi đã nhận một mục tiêu, MIBer sẽ cố gắng đạt được bằng tất cả sự nỗ lực và hành động đúng.
CẢI TIẾN - ĐỔI MỚI	Con người MIB sẵn sàng thích nghi với sự thay đổi, để theo kịp sự phát triển của thị trường kinh doanh và thị trường lao động.
TẬN TÂM VỚI KHÁCH HÀNG	Con người MIB tận tâm vì sự hài lòng và thành công của khách hàng.
ĐOÀN KẾT HỢP TÁC	Con người MIB nêu cao tinh thần đoàn kết và hợp tác, tất cả cùng vì mục tiêu chung của tổ chức.

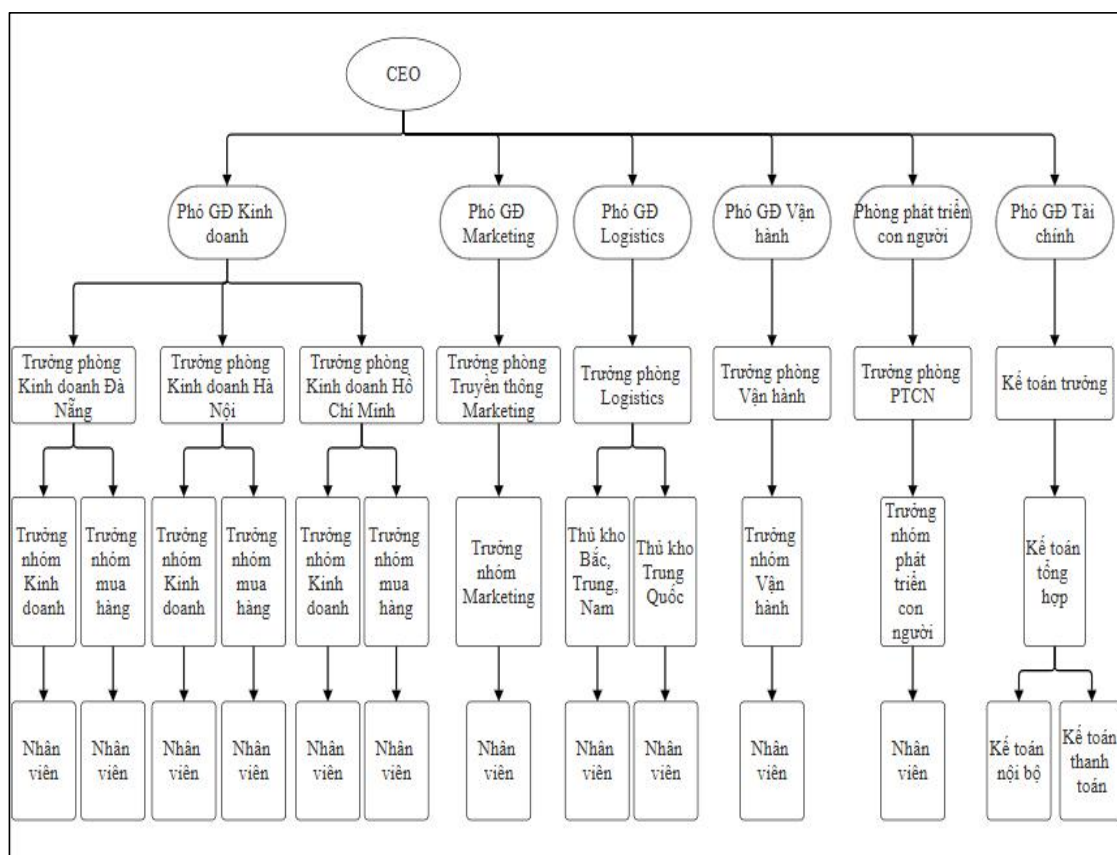


(Nguồn: Nhân sự MIB Group)

Hình 2.3. Giá trị cốt lõi của MIB Group

2.1.4. Cơ cấu tổ chức và chức năng các bộ phận

❖ Cơ cấu tổ chức



(Nguồn: Phòng nhân sự MIB Group)

Sơ đồ 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức công ty MIB Group

Công ty TNHH Đầu tư & Kinh doanh quốc tế MIB Group được tổ chức theo mô hình cơ cấu chức năng, trong đó các phòng ban được phân chia dựa trên lĩnh vực chuyên môn và nhiệm vụ cụ thể (Sơ đồ 2.1). Mô hình này giúp doanh nghiệp chuyên môn hóa hoạt động của từng bộ phận, đồng thời nâng cao hiệu quả quản lý và khả năng phối hợp trong quá trình vận hành.

Bộ máy tổ chức của công ty bao gồm Ban Giám đốc và các phòng ban chức năng như: Phòng Kinh doanh, Phòng Marketing, Phòng Logistics, Phòng Vận hành, Phòng Hành chính Nhân sự, Phòng Kế toán. Mỗi phòng ban đảm nhiệm một vai trò riêng biệt nhưng có mối liên hệ chặt chẽ với nhau, góp phần đảm bảo hoạt động kinh doanh và cung ứng dịch vụ logistics của công ty được thực hiện liên tục, hiệu quả và ổn định.

❖ Chức năng của từng bộ phận:

➤ **Giám đốc:**

Đỗ Trọng Anh Vũ là người đứng đầu công ty có năng lực tổ chức, lãnh đạo, điều hành toàn bộ hoạt động tại doanh nghiệp, đánh giá kết quả kinh doanh bên cạnh đó, việc tiếp nhận các nguồn lực, định hướng, mục tiêu tại tập đoàn để có thể phát triển tại doanh nghiệp Việt Nam.

➤ **Phòng Kinh doanh**

Phòng Kinh doanh là bộ phận trực tiếp triển khai các hoạt động kinh doanh và cung cấp dịch vụ của công ty. Với 3 team cốt cán Lucas, Challenge và Alpha bao gồm đội ngũ Sales, Pricing, Chăm sóc khách hàng; thực hiện các chức năng và nhiệm vụ chính của phòng bao gồm:

- Tìm kiếm, duy trì và phát triển mạng lưới khách hàng; chăm sóc khách hàng hiện tại, nắm bắt nhu cầu và giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình khách hàng sử dụng dịch vụ.
- Tổ chức kinh doanh các sản phẩm và dịch vụ logistics của công ty và đối tác; quản lý toàn bộ hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.
- Giới thiệu, tư vấn, đàm phán và thực hiện các giao dịch liên quan đến sản phẩm, dịch vụ của công ty.
- Xây dựng và triển khai kế hoạch kinh doanh đối với từng nhóm sản phẩm và dịch vụ, phù hợp với định hướng phát triển chung của doanh nghiệp.

➤ **Phòng Marketing**

Phòng Marketing giữ vai trò quan trọng trong việc xây dựng và phát triển hình ảnh thương hiệu của doanh nghiệp trên thị trường. Nhiệm vụ chính của phòng bao gồm:

- Xây dựng ý tưởng, chiến lược và kế hoạch phát triển thương hiệu của công ty.
- Đề xuất các phương án truyền thông giúp khách hàng tiếp cận sản phẩm và dịch vụ của doanh nghiệp một cách hiệu quả, đồng thời tối ưu chi phí.
- Theo dõi, nghiên cứu và phân tích thị trường nhằm xác định xu hướng tiêu dùng và cơ hội tiếp cận thị trường.
- Xây dựng và triển khai các hoạt động marketing, đặc biệt là marketing trực

tuyển; phối hợp với Phòng Kinh doanh nhằm nâng cao hiệu quả bán hàng và thu hút khách hàng tiềm năng.

➤ **Phòng Logistics**

Phòng Logistics chịu trách nhiệm tổ chức và thực hiện các hoạt động logistics của công ty. Các nhiệm vụ chủ yếu bao gồm:

- Quản lý hệ thống kho bãi, tiếp nhận, kiểm tra và xử lý hàng hóa khi hàng được đưa về kho.
- Tổ chức vận chuyển hàng hóa đến tay khách hàng theo đúng tiến độ, đảm bảo an toàn và chất lượng dịch vụ.

➤ **Phòng Vận hành**

Phòng Vận hành đảm nhận vai trò điều phối và giám sát toàn bộ hoạt động vận hành nội bộ của doanh nghiệp. Cụ thể:

- Quản lý và vận hành toàn bộ hệ thống hoạt động của công ty, bao gồm mua hàng, chăm công, quản lý nhân sự và các quy trình nội bộ khác.
- Tiếp nhận và xử lý kịp thời các sự cố phát sinh hoặc các trường hợp hệ thống bị gián đoạn, nhằm đảm bảo hoạt động của doanh nghiệp diễn ra liên tục và ổn định.

➤ **Phòng Hành chính Nhân sự**

Phòng Hành chính Nhân sự là bộ phận chịu trách nhiệm chính trong công tác quản trị nguồn nhân lực của công ty. Các chức năng và nhiệm vụ chủ yếu của phòng bao gồm:

- Hỗ trợ Ban Giám đốc trong việc sắp xếp, quản lý và phân bổ nguồn nhân lực giữa các phòng ban; giải quyết các vấn đề liên quan đến nhân sự, hợp đồng lao động và phân công công việc phù hợp với năng lực của người lao động.
- Tổ chức quản lý hoạt động đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ cho cán bộ và nhân viên; thực hiện các công tác điều chuyển, thay thế hoặc chấm dứt hợp đồng lao động theo quy định.
- Xây dựng và triển khai các kế hoạch tuyển dụng, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực; đồng thời thực hiện đánh giá hiệu quả làm việc của nhân viên.

- Xây dựng và thực hiện các chính sách về tuyển dụng, an toàn lao động, bảo hiểm xã hội và các chế độ, chính sách đãi ngộ theo quy định của Nhà nước, đảm bảo quyền lợi hợp pháp cho người lao động.

➤ Phòng Kế toán

Phòng Kế toán chịu trách nhiệm quản lý và kiểm soát toàn bộ hoạt động tài chính - kế toán của công ty. Cụ thể, phòng thực hiện các nhiệm vụ sau:

- Tham mưu cho Ban Giám đốc trong công tác tài chính – kế toán nhằm đảm bảo việc sử dụng nguồn vốn hợp lý, đúng mục đích và hiệu quả.
- Thực hiện các nghiệp vụ thu - chi tiền mặt, tiền gửi ngân hàng và kế toán nội bộ theo đúng quy chế tài chính của công ty.
- Quản lý, kiểm tra và xử lý các chứng từ, hóa đơn; thực hiện các thủ tục thanh toán theo quy định.
- Theo dõi công nợ khách hàng; thanh toán các hóa đơn dịch vụ phát sinh từ các đơn vị bên ngoài; thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật.
- Thực hiện chi trả lương, các chế độ và chính sách cho người lao động; đồng thời theo dõi doanh thu, chi phí và cân đối lợi nhuận của công ty.

Có thể nhận thấy, Công ty TNHH Đầu tư & Kinh doanh quốc tế MIB Group đang áp dụng mô hình cơ cấu tổ chức theo chức năng, phù hợp với đặc điểm hoạt động trong lĩnh vực logistics và quy mô hiện tại của doanh nghiệp. Theo lý thuyết trong học phần Quản trị học, cơ cấu chức năng cho phép phân chia công việc theo chuyên môn, từ đó giúp nâng cao hiệu quả làm việc, tăng tính chuyên nghiệp và tạo điều kiện để mỗi bộ phận tập trung vào nhiệm vụ cốt lõi của mình. Thực tế tại doanh nghiệp cho thấy các phòng ban như Kinh doanh, Marketing, Logistics, Vận hành, Hành chính Nhân sự và Kế toán được phân định rõ ràng về chức năng và nhiệm vụ, góp phần đảm bảo quá trình vận hành diễn ra tương đối ổn định và có sự kiểm soát.

Bên cạnh đó, mô hình này cũng tạo điều kiện thuận lợi cho việc quản lý tập trung từ Ban Giám đốc, giúp các quyết định được triển khai nhanh chóng và đồng bộ. Sự phối hợp giữa các bộ phận trong quy trình nhập khẩu chính ngạch, từ khâu tìm kiếm khách hàng đến giao nhận hàng hóa, cho thấy cơ cấu tổ chức đã hỗ trợ hiệu quả

cho hoạt động kinh doanh cốt lõi của công ty.

2.2. Các yếu tố môi trường tác động đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp

Trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng sâu rộng, hoạt động quản lý đơn hàng của doanh nghiệp không chỉ chịu ảnh hưởng từ các yếu tố nội tại mà còn chịu tác động mạnh mẽ từ môi trường vĩ mô. Đối với Công ty TNHH Đầu tư & Kinh doanh Quốc tế MIB Group - một doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực thương mại quốc tế, các yếu tố vĩ mô như nhân khẩu học, kinh tế, công nghệ, tự nhiên, văn hóa – xã hội và chính trị - pháp luật không chỉ ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh nói chung mà còn tác động trực tiếp đến hiệu quả, tốc độ và mức độ chính xác của quy trình quản lý đơn hàng.

2.2.1. Các yếu tố vĩ mô

❖ Môi trường Nhân khẩu học

Đà Nẵng hiện là một trong những đô thị phát triển năng động tại khu vực miền Trung, với quy mô dân số năm 2024 đạt khoảng 1,2 triệu người, trong đó tỷ lệ dân số đô thị chiếm trên 87% (Theo tổng cục Thống kê). Đặc biệt, cơ cấu dân số trẻ chiếm tỷ trọng lớn, với lực lượng lao động trong độ tuổi chiếm khoảng 65-68% dân số, tạo ra nguồn nhân lực dồi dào cho các ngành dịch vụ và logistics.

Một điểm đáng chú ý là chất lượng nguồn nhân lực tại Đà Nẵng tương đối cao:

- Tỷ lệ lao động qua đào tạo đạt khoảng 60-65%
- Riêng lao động có trình độ đại học và cao đẳng chiếm trên 35-40%
- Trong lĩnh vực dịch vụ - logistics, tỷ lệ nhân sự có trình độ đại học tại một số doanh nghiệp có thể đạt trên 70-80%

Bên cạnh đó, quá trình đô thị hóa nhanh, cùng với sự phát triển mạnh của thương mại điện tử tại Việt Nam (tốc độ tăng trưởng trung bình 15-20%/năm, theo Bộ Công Thương), đã làm gia tăng nhu cầu nhập khẩu hàng hóa, đặc biệt là hàng hóa từ Trung Quốc thông qua hình thức chính ngạch.

Ngoài ra, cơ cấu dân số trẻ và trình độ học vấn tương đối cao giúp MIB Group dễ dàng tuyển dụng nhân sự cho các vị trí như: Xử lý đơn hàng, chứng từ xuất nhập khẩu, vận hành logistics. Tuy nhiên, thực tế cho thấy: Nhân lực có kiến thức lý thuyết

tốt nhưng thiếu kinh nghiệm thực tế, thời gian đào tạo lại trung bình từ 1-2 tháng ảnh hưởng đến tốc độ xử lý đơn hàng trong giai đoạn đầu.

❖ Môi trường Kinh tế

Theo Cổng thông tin điện tử Thành phố Đà Nẵng năm 2025, kinh tế thành phố ghi nhận nhiều tín hiệu tích cực với tốc độ tăng trưởng GRDP ước đạt 9,18%, vượt chỉ tiêu Chính phủ giao và nằm trong nhóm các địa phương có mức tăng trưởng cao của cả nước.

Với vị thế đô thị trung tâm của vùng, Đà Nẵng không chỉ là đầu tàu về kinh tế, dịch vụ và logistics, mà còn giữ vai trò đầu mối kết nối, lan tỏa động lực tăng trưởng tới các địa phương lân cận. Những kết quả về tăng trưởng và cơ cấu kinh tế của Đà Nẵng vì vậy mang ý nghĩa không chỉ đối với địa phương mà còn đối với sự phát triển chung của toàn vùng.

Ở quy mô quốc gia, Việt Nam duy trì tốc độ tăng trưởng GDP ổn định, đạt khoảng 6,5-7%, cho thấy nền kinh tế đang phục hồi tốt và tiếp tục mở rộng.

Bảng 2.1. Bảng chỉ tiêu kinh tế Đà Nẵng và Việt Nam năm 2025

Chỉ tiêu	Đà Nẵng	Việt Nam
<i>Tăng trưởng GDP</i>	9,18%	6,5 - 7%
<i>Cơ cấu dịch vụ</i>	~65%	~42%
<i>Công nghiệp - xây dựng</i>	~23%	~37%
<i>Tốc độ tăng trưởng TMĐT</i>	~20%	15-20%
<i>Chi phí Logistics/ GDP</i>	~20%	16-20%

(Nguồn: Tổng cục thống kê)

Nhận xét:

Theo báo cáo kinh tế - xã hội của UBND thành phố Đà Nẵng, quy mô nền kinh tế của thành phố tiếp tục mở rộng, với các ngành dịch vụ, du lịch và logistics giữ vai trò chủ lực. Đặc biệt, lĩnh vực dịch vụ chiếm tỷ trọng cao trong cơ cấu kinh tế (khoảng 65%), phản ánh xu hướng phát triển theo hướng đô thị dịch vụ hiện đại.

Bên cạnh đó, hoạt động thương mại và logistics tại Đà Nẵng có sự tăng trưởng

mạnh nhờ:

- Hệ thống cảng biển (Tiên Sa) và sân bay quốc tế
- Hạ tầng giao thông liên vùng ngày càng hoàn thiện
- Sự phát triển nhanh của thương mại điện tử

Ở cấp độ quốc gia, nền kinh tế Việt Nam duy trì ổn định với:

- Kim ngạch xuất nhập khẩu tăng trưởng
- Dòng vốn FDI tiếp tục đổ vào các ngành sản xuất và logistics
- Chính sách hỗ trợ doanh nghiệp được đẩy mạnh

Tuy nhiên, nền kinh tế vẫn đối mặt với một số khó khăn như:

- Áp lực lạm phát
- Biến động tỷ giá
- Chi phí logistics còn cao so với khu vực

- **Gia tăng nhu cầu đơn hàng:**

Tăng trưởng kinh tế tại Đà Nẵng và Việt Nam thúc đẩy hoạt động thương mại, làm gia tăng nhu cầu nhập khẩu hàng hóa → số lượng đơn hàng tại MIB Group tăng đáng kể.

- **Áp lực chi phí vận hành:**

Chi phí logistics cao (chiếm khoảng 16-20% GDP) làm tăng giá thành đơn hàng, ảnh hưởng trực tiếp đến lợi nhuận của doanh nghiệp.

- **Ảnh hưởng của lạm phát và lãi suất:**

Lạm phát làm tăng giá nguyên vật liệu và chi phí vận chuyển, trong khi lãi suất cao làm tăng chi phí vốn → ảnh hưởng đến khả năng mở rộng hoạt động.

- **Tác động của chính sách thuế và hỗ trợ doanh nghiệp:**

Các chính sách ưu đãi đầu tư và cải cách thủ tục hành chính tạo điều kiện thuận lợi cho MIB trong hoạt động xuất nhập khẩu. Tuy nhiên, sự thay đổi về chính sách thuế có thể làm biến động chi phí.

- ❖ **Môi trường tự nhiên**

Môi trường tự nhiên là một trong những yếu tố vĩ mô có ảnh hưởng trực tiếp

đến hoạt động logistics và quản lý đơn hàng của doanh nghiệp, đặc biệt đối với các công ty hoạt động trong lĩnh vực thương mại quốc tế như Công ty TNHH Đầu tư & Kinh doanh Quốc tế MIB Group. Khu vực Đà Nẵng và miền Trung Việt Nam có đặc điểm khí hậu nhiệt đới gió mùa, thường xuyên chịu ảnh hưởng của thiên tai như bão, mưa lớn và lũ lụt.

Theo số liệu thống kê, trung bình mỗi năm khu vực miền Trung phải chịu ảnh hưởng của khoảng 5-7 cơn bão và áp thấp nhiệt đới, tập trung chủ yếu vào các tháng từ tháng 9 đến tháng 11. Bên cạnh đó, tình trạng mưa lớn kéo dài có thể gây ngập úng cục bộ, ảnh hưởng đến hệ thống giao thông và hoạt động vận chuyển hàng hóa.

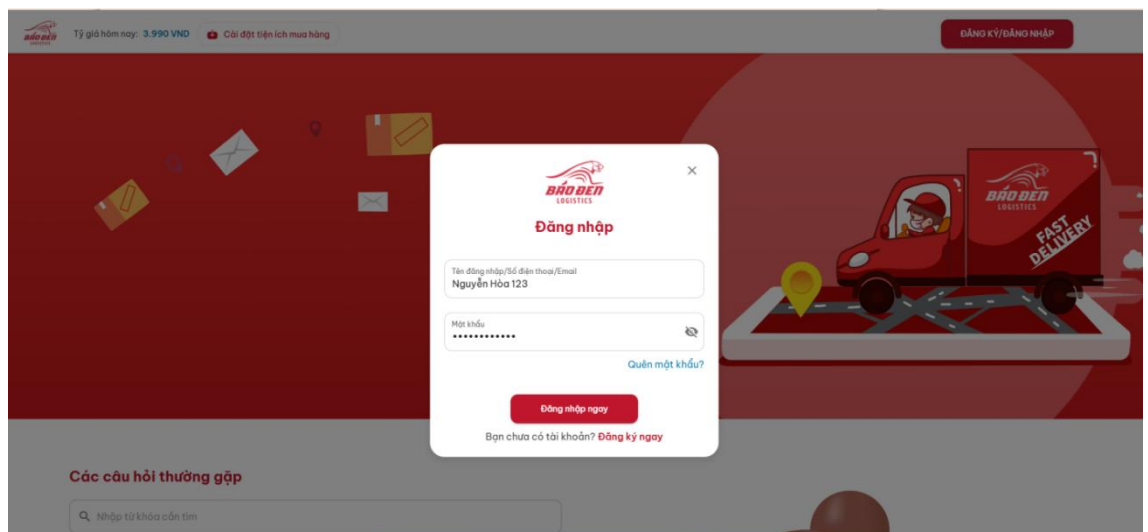
Môi trường tự nhiên có tác động trực tiếp đến:

- Tiến độ giao hàng
- Chi phí vận hành
- Độ tin cậy của quy trình đơn hàng

Đây là yếu tố mang tính rủi ro cao và khó kiểm soát, đòi hỏi doanh nghiệp phải có sự chuẩn bị và thích ứng linh hoạt.

❖ Môi trường Công nghệ

Sự phát triển của công nghệ số đang tạo ra những thay đổi sâu sắc trong lĩnh vực logistics và quản lý đơn hàng. Tại Việt Nam, quá trình chuyển đổi số diễn ra mạnh mẽ, đặc biệt trong các doanh nghiệp thương mại quốc tế, với việc ứng dụng các hệ thống như ERP, CRM và phần mềm quản lý đơn hàng.



Hình 2.4. Web theo dõi hàng MIB Group

Đối với MIB Group, công nghệ đóng vai trò then chốt trong việc nâng cao hiệu quả xử lý đơn hàng, giảm thiểu sai sót và tối ưu hóa thời gian thực hiện. Việc ứng dụng công nghệ giúp doanh nghiệp theo dõi đơn hàng theo thời gian thực, quản lý dữ liệu tập trung và nâng cao khả năng phối hợp giữa các bộ phận. Tuy nhiên, việc đầu tư vào công nghệ cũng đòi hỏi chi phí lớn và yêu cầu nguồn nhân lực có trình độ cao để vận hành hệ thống. Do đó, doanh nghiệp cần có chiến lược đầu tư hợp lý để tận dụng tối đa lợi ích của công nghệ trong quản lý đơn hàng.

❖ Môi trường Văn hóa - xã hội

Các yếu tố văn hóa, xã hội, luật pháp và thị hiếu của người tiêu dùng tại mỗi quốc gia đều tác động trực tiếp đến cách thức của MIB Group. Các yếu tố văn hóa - xã hội tại Đà Nẵng có ảnh hưởng đáng kể đến hành vi tiêu dùng và kỳ vọng của khách hàng đối với dịch vụ logistics. Với đặc điểm là đô thị phát triển năng động, người dân có xu hướng ưa chuộng các dịch vụ nhanh chóng, tiện lợi và chính xác, đặc biệt trong lĩnh vực mua sắm và vận chuyển hàng hóa.

Đối với MIB Group, điều này tạo ra áp lực phải nâng cao chất lượng dịch vụ, đảm bảo tốc độ xử lý đơn hàng nhanh và độ chính xác cao. Đồng thời, yếu tố văn hóa kinh doanh cũng ảnh hưởng đến việc xây dựng mối quan hệ với đối tác và khách hàng, đòi hỏi doanh nghiệp phải linh hoạt và thích nghi với các chuẩn mực khác nhau trong môi trường quốc tế. Nhìn chung, môi trường văn hóa - xã hội vừa là cơ hội để mở rộng thị trường, vừa là thách thức trong việc nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp.

❖ Môi trường chính trị, luật pháp

Môi trường chính trị - pháp luật tại Việt Nam được đánh giá là tương đối ổn định, với nhiều chính sách hỗ trợ doanh nghiệp, đặc biệt là doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực xuất nhập khẩu và logistics. Chính phủ đã ban hành nhiều chính sách ưu đãi về thuế, thủ tục hành chính và đầu tư nhằm thu hút doanh nghiệp và thúc đẩy phát triển kinh tế.

Đối với MIB Group, các chính sách này tạo điều kiện thuận lợi trong việc mở

rộng hoạt động kinh doanh và tối ưu hóa quy trình đơn hàng. Tuy nhiên, sự thay đổi của các quy định pháp luật, đặc biệt trong lĩnh vực hải quan và thương mại quốc tế, cũng có thể gây ra những khó khăn nhất định nếu doanh nghiệp không kịp thời cập nhật. Do đó, việc nắm bắt và tuân thủ các quy định pháp lý là yếu tố quan trọng giúp doanh nghiệp giảm thiểu rủi ro và nâng cao hiệu quả hoạt động.

2.2.2. Các yếu tố vi mô

❖ Khách hàng

Công ty TNHH Đầu tư & Kinh doanh Quốc tế MIB Group định hướng tập trung chủ yếu vào nhóm khách hàng tổ chức, đây là nhóm khách hàng chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu doanh thu cũng như tần suất sử dụng dịch vụ của doanh nghiệp. Nhóm khách hàng này bao gồm các chủ shop kinh doanh trực tuyến và các doanh nghiệp vừa và nhỏ hoạt động trong lĩnh vực thương mại, bán lẻ và phân phối hàng hóa.

Trong nhóm khách hàng tổ chức, Báo Đen Logistics tiến hành phân khúc rõ ràng thành hai nhóm khách hàng chủ lực, bao gồm: (i) *khách hàng tổ chức sử dụng dịch vụ đặt hàng* và (ii) *khách hàng tổ chức sử dụng dịch vụ ký gửi hàng hóa*. Mỗi nhóm khách hàng có đặc điểm nhu cầu, mục tiêu kinh doanh và hành vi sử dụng dịch vụ khác nhau. Do đó, công ty xây dựng các giải pháp logistics, phương thức tư vấn và chiến lược chăm sóc khách hàng riêng biệt nhằm đảm bảo tính cá nhân hóa, hiệu quả và phù hợp với quy trình vận hành của từng đối tác.

➤ Thông tin nhân khẩu học của khách hàng

Xét về đặc điểm nhân khẩu học, nhóm khách hàng chính của Báo Đen Logistics có những đặc điểm như sau:

- *Nghề nghiệp*: Chủ shop kinh doanh online trên các nền tảng thương mại điện tử như Shopee, TikTok Shop; các doanh nghiệp vừa và nhỏ hoạt động trong lĩnh vực bán lẻ và thương mại.
- *Độ tuổi*: Từ 22 đến 40 tuổi. Đây là nhóm tuổi có xu hướng khởi nghiệp, mở rộng kinh doanh và chủ động tiếp cận các giải pháp logistics nhằm tối ưu chuỗi cung ứng.
- *Giới tính*: Bao gồm cả nam và nữ.
- *Khu vực địa lý*: Khách hàng phân bố trên toàn lãnh thổ Việt Nam, tập trung

chủ yếu tại các thành phố lớn như Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh và Đà Nẵng - những trung tâm kinh tế, thương mại và logistics trọng điểm.

➤ **Định hướng khách hàng mục tiêu của MIB Group**

- Khách hàng tổ chức sử dụng dịch vụ đặt hàng (order)

Đối với nhóm khách hàng tổ chức sử dụng dịch vụ đặt hàng Trung Quốc, mục tiêu kinh doanh của họ tập trung chủ yếu vào việc xây dựng và phát triển nguồn hàng ổn định nhằm phục vụ hoạt động bán lẻ và phân phối trong nước.

Mục tiêu chính của nhóm khách hàng này bao gồm:

- Tìm kiếm nguồn hàng có giá thành cạnh tranh, đồng thời đảm bảo chất lượng sản phẩm.
- Rút ngắn thời gian nhập hàng, tối ưu chi phí vận chuyển và chi phí logistics.
- Xây dựng nguồn cung ổn định, lâu dài để mở rộng quy mô kinh doanh.
- Bên cạnh đó, mục tiêu thứ cấp của nhóm khách hàng này là:
- Giảm thiểu rủi ro trong quá trình nhập hàng từ Trung Quốc, đặc biệt là rủi ro liên quan đến thanh toán, chất lượng hàng hóa và vận chuyển.
- Tận dụng các dịch vụ hỗ trợ đi kèm như kiểm đếm hàng hóa, tư vấn nguồn hàng và hỗ trợ xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình giao dịch.
- Nhóm khách hàng này thường có nhu cầu cao về sự tư vấn chi tiết, minh bạch thông tin và sự hỗ trợ xuyên suốt từ khâu đặt hàng đến khi hàng hóa được giao về kho tại Việt Nam.

- Khách hàng tổ chức sử dụng dịch vụ ký gửi hàng hóa

Đối với nhóm khách hàng tổ chức sử dụng dịch vụ ký gửi, phần lớn là các doanh nghiệp và chủ shop đã chủ động được nguồn hàng tại Trung Quốc hoặc có đối tác cung ứng cố định. Do đó, nhu cầu trọng tâm của nhóm khách hàng này không nằm ở khâu tìm kiếm hay đặt hàng, mà tập trung vào hoạt động vận chuyển và tối ưu chi phí logistics.

Mục tiêu chính của nhóm khách hàng này bao gồm:

- Sử dụng dịch vụ vận chuyển có chi phí hợp lý, ổn định và uy tín.

- Lựa chọn đơn vị logistics có năng lực xử lý hàng hóa số lượng lớn, đảm bảo thời gian vận chuyển và hạn chế rủi ro trong quá trình giao nhận.
- Nhóm khách hàng ký gửi thường quan tâm nhiều đến các yếu tố như giá cước vận chuyển, chính sách hỗ trợ khách hàng, năng lực kho bãi và khả năng xử lý linh hoạt các tình huống phát sinh trong quá trình vận chuyển xuyên biên giới.

❖ **Đối thủ cạnh tranh**

Đối thủ cạnh tranh trong ngành:

Ngành logistics hiện nay là một trong những ngành có tốc độ phát triển nhanh, với sự tham gia của nhiều doanh nghiệp và đa dạng các loại hình dịch vụ. Do hạn chế về nguồn lực, không một công ty logistics nào có thể đáp ứng toàn bộ nhu cầu vận chuyển của tất cả khách hàng một cách tối ưu. Vì vậy, mỗi doanh nghiệp đều xác định cho mình nhóm khách hàng mục tiêu và tập trung nguồn lực để phục vụ hiệu quả nhất cho nhóm khách hàng đó.

Trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt, để duy trì và mở rộng thị phần, các doanh nghiệp logistics nói chung và Công ty TNHH Đầu tư và Kinh Doanh Quốc tế MIB Group (Báo Đen Logistics) nói riêng cần không ngừng cải tiến, nâng cấp chất lượng dịch vụ, tối ưu chi phí và nâng cao trải nghiệm khách hàng nhằm tạo lợi thế cạnh tranh so với các đối thủ trong ngành.

Đối thủ cạnh tranh trực tiếp:

- Trong mảng vận chuyển quốc tế:

Tại khu vực Đà Nẵng, nơi Báo Đen Logistics đang hoạt động, có rất nhiều công ty logistics cung cấp dịch vụ vận chuyển quốc tế với mức giá cước cạnh tranh và mạng lưới rộng khắp như Bee Logistics, Glotrans, Bách Việt Shipping, Golstrans, Pigeon Logistics, Worldwide Link, T&M Forwarding,... Các doanh nghiệp này có thể mạnh ở các tuyến vận chuyển quốc tế trọng điểm như Châu Á (Trung Quốc, Hàn Quốc, Nhật Bản), Mỹ và Châu Âu.

So với các đối thủ trong ngành, giá cước vận chuyển của Báo Đen Logistics ở mức trung bình, không quá cao cũng không quá thấp, và có sự linh hoạt tùy theo từng chuyến hàng và nhu cầu cụ thể của khách hàng. Đặc biệt, công ty có lợi thế cạnh tranh

về giá cước và kinh nghiệm khai thác tuyến Trung Quốc - Việt Nam, đây là tuyến vận chuyển chủ lực và mang lại doanh thu ổn định cho doanh nghiệp.

- Trong mảng ủy thác xuất nhập khẩu:

Đối với dịch vụ ủy thác xuất nhập khẩu, thị trường hiện nay có sự tham gia của nhiều doanh nghiệp có kinh nghiệm lâu năm như Glotrans, Eureka Logistics, Fingroup, Bách Việt, Real Logistics,... Dịch vụ ủy thác xuất nhập khẩu đặc biệt phổ biến đối với các hộ kinh doanh và doanh nghiệp nhỏ chưa đủ điều kiện đứng tên trên tờ khai hải quan, hoặc chưa có phần mềm khai hải quan và chữ ký số.

Để cạnh tranh với các doanh nghiệp đã có vị thế lâu năm trong ngành, Báo Đen Logistics áp dụng mức phí ủy thác xuất nhập khẩu tương đối ưu đãi, chỉ khoảng 2% giá trị lô hàng, qua đó thu hút khách hàng mới và mở rộng tệp khách hàng tiềm năng.

Sản phẩm thay thế:

Trong thị trường logistics hiện nay, một số nhà cung cấp và nhà sản xuất lớn tại Trung Quốc hoặc các công ty xuất khẩu có nhiều năm kinh nghiệm đã xây dựng mối quan hệ trực tiếp với hãng tàu và cơ quan hải quan tại Trung Quốc. Nhờ đó, họ có thể cung cấp dịch vụ vận chuyển hàng hóa trực tiếp về Việt Nam cho khách hàng mà không cần thông qua các công ty forwarder như Báo Đen Logistics.

Đây được xem là sản phẩm/dịch vụ thay thế, tạo ra áp lực cạnh tranh nhất định đối với các doanh nghiệp logistics truyền thống, đặc biệt trong phân khúc khách hàng nhập khẩu hàng từ Trung Quốc với số lượng lớn và ổn định.

Đối thủ cạnh tranh tiềm ẩn:

Đối thủ cạnh tranh tiềm ẩn của Báo Đen Logistics có thể đến từ chính các đối tác cung cấp dịch vụ vận chuyển quốc tế, chẳng hạn như các đơn vị bán cước, hãng tàu hoặc đại lý logistics mà công ty đang hợp tác. Các đối tác này có đầy đủ năng lực, thông tin thị trường và mạng lưới khách hàng, do đó hoàn toàn có khả năng tiếp cận khách hàng và cạnh tranh trực tiếp với Báo Đen Logistics trong tương lai.

❖ Nhân viên

Nhân viên là lực lượng trực tiếp tham gia vào toàn bộ quá trình thực hiện và vận hành quy trình quản lý đơn hàng, do đó có ảnh hưởng quyết định đến hiệu quả hoạt động của Công ty TNHH Đầu tư & Kinh doanh Quốc tế MIB Group. Trong môi

trường vi mô, năng lực chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ cũng như thái độ làm việc của nhân viên không chỉ tác động đến tốc độ xử lý đơn hàng mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến độ chính xác, chi phí vận hành và mức độ hài lòng của khách hàng. Đặc biệt trong lĩnh vực logistics và thương mại quốc tế, nhân viên cần có kiến thức chuyên sâu về quy trình xuất nhập khẩu, khai báo hải quan, chứng từ, Incoterms cũng như khả năng xử lý tình huống phát sinh linh hoạt.



(Nguồn: Nhân sự MIB Group)

Hình 2.5. Đội ngũ nhân viên của MIB Group

Thực tế tại MIB Group, đội ngũ nhân sự phần lớn là lực lượng lao động trẻ, năng động, có khả năng thích ứng nhanh với môi trường làm việc áp lực cao và đặc thù ngành logistics. Điều này tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp trong việc triển khai các hoạt động xử lý đơn hàng nhanh chóng, linh hoạt, đặc biệt trong bối cảnh nhu cầu nhập khẩu hàng hóa từ Trung Quốc và thương mại điện tử ngày càng gia tăng. Tuy nhiên, do đặc thù ngành đòi hỏi tính chính xác cao, chỉ cần một sai sót nhỏ trong khâu xử lý chứng từ, theo dõi đơn hàng hoặc giao nhận cũng có thể dẫn đến chậm trễ, phát sinh chi phí hoặc ảnh hưởng đến uy tín doanh nghiệp.

Bên cạnh đó, nhân viên còn đóng vai trò là cầu nối trực tiếp giữa doanh nghiệp với khách hàng và đối tác. Thái độ làm việc chuyên nghiệp, tinh thần trách nhiệm và

khả năng giao tiếp tốt sẽ góp phần nâng cao hình ảnh doanh nghiệp, tạo dựng niềm tin và duy trì mối quan hệ lâu dài với khách hàng. Nhận thức được vai trò quan trọng này, MIB Group chú trọng xây dựng môi trường làm việc tích cực, khuyến khích tinh thần học hỏi và phát triển của nhân viên thông qua các chính sách khen thưởng, đãi ngộ hợp lý, cũng như các hoạt động nội bộ nhằm nâng cao sự gắn kết và động lực làm việc.



(Nguồn: Nhân sự MIB Group)

Hình 2.6. Hoạt động tiệc cuối năm của MIB Group

❖ Trung gian

Trong môi trường vi mô, các trung gian đóng vai trò là cầu nối quan trọng giữa doanh nghiệp với khách hàng và thị trường, góp phần đảm bảo quá trình lưu thông hàng hóa diễn ra liên tục và hiệu quả. Đối với Công ty TNHH Đầu tư & Kinh doanh Quốc tế MIB Group, hệ thống trung gian không chỉ hỗ trợ hoạt động vận chuyển mà còn tham gia sâu vào toàn bộ quy trình quản lý đơn hàng, từ khâu mua hàng, thanh toán đến giao nhận và hoàn tất đơn hàng. Việc phối hợp hiệu quả với các trung gian giúp doanh nghiệp tối ưu hóa chi phí, rút ngắn thời gian xử lý và nâng cao chất lượng dịch vụ.

Cụ thể, hệ thống trung gian của MIB Group bao gồm các nhóm chủ yếu sau:

- **Các nhà cung cấp và đối tác tại Trung Quốc:** Đây là nguồn cung hàng hóa chính của doanh nghiệp, đóng vai trò quyết định đến chất lượng sản phẩm, giá cả và tiến độ thực hiện đơn hàng. Việc thiết lập mối quan hệ ổn định với các nhà cung cấp giúp MIB Group chủ động trong việc đàm phán giá, đảm bảo nguồn hàng và hạn chế rủi ro gián đoạn chuỗi cung ứng.
- **Các đơn vị vận tải và logistics:** Các đối tác vận chuyển chịu trách nhiệm vận chuyển hàng hóa từ Trung Quốc về Việt Nam và phân phối đến khách hàng. Một số đơn vị vận chuyển phổ biến mà doanh nghiệp hợp tác bao gồm DHL, FedEx, Viettel Post và các đơn vị vận tải nội địa. Các đối tác này giúp đảm bảo tiến độ giao hàng, hỗ trợ theo dõi đơn hàng theo thời gian thực và giảm thiểu rủi ro trong quá trình vận chuyển.
- **Các trung gian tài chính:** Bao gồm ngân hàng, tổ chức thanh toán và các đơn vị bảo hiểm, đóng vai trò hỗ trợ hoạt động thanh toán quốc tế, bảo lãnh giao dịch và giảm thiểu rủi ro tài chính. Việc hợp tác với các trung gian tài chính giúp doanh nghiệp đảm bảo dòng tiền ổn định, tăng tính an toàn trong giao dịch và nâng cao uy tín với đối tác nước ngoài.
- **Các đơn vị dịch vụ hỗ trợ khác:** Bao gồm dịch vụ khai báo hải quan, kho bãi, kiểm định hàng hóa và các nền tảng thương mại điện tử. Những đơn vị này giúp hoàn thiện chuỗi dịch vụ logistics trọn gói, từ đó nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp trên thị trường.

Xét về tổng thể, hệ thống trung gian có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả của quy trình quản lý đơn hàng tại MIB Group, đặc biệt trong các tiêu chí như thời gian giao hàng, chi phí vận hành và mức độ hài lòng của khách hàng. Tuy nhiên, sự phụ thuộc vào các bên trung gian cũng tiềm ẩn những rủi ro như chậm trễ giao hàng, phát sinh chi phí hoặc khó kiểm soát chất lượng dịch vụ. Do đó, doanh nghiệp cần xây dựng mối quan hệ hợp tác chặt chẽ, đồng thời thiết lập cơ chế đánh giá và lựa chọn trung gian phù hợp nhằm đảm bảo tính ổn định và hiệu quả trong toàn bộ quy trình quản lý đơn hàng.

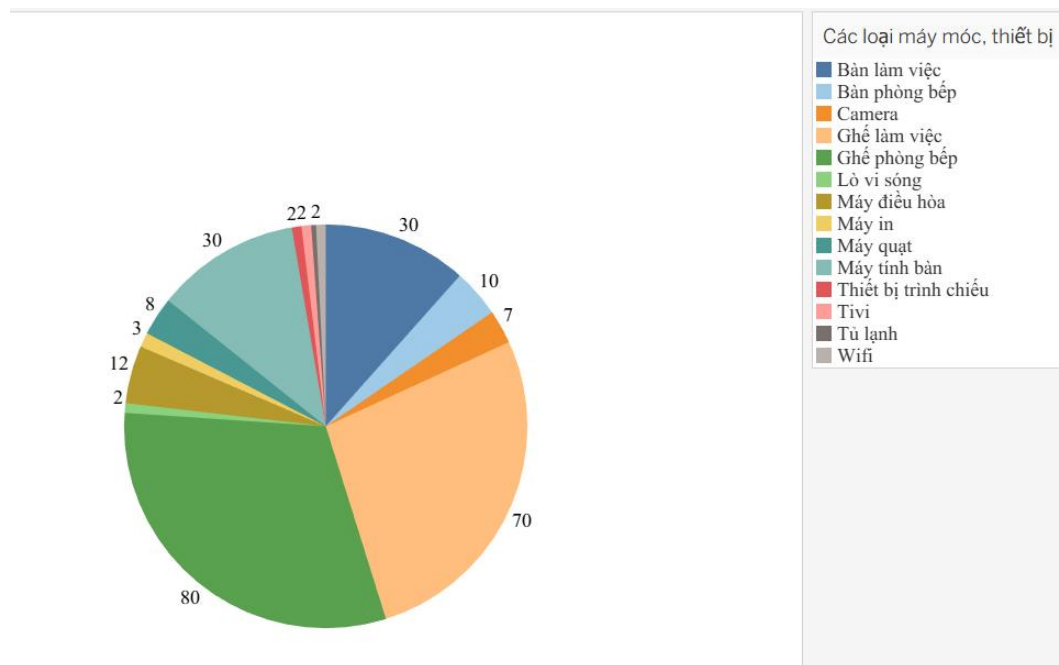


(Nguồn: Nhân sự MIB Group)

Hình 2.7. Giám đốc & Trưởng phòng Logistics MIB Group đón tiếp đại diện Alibaba & 1688 tại văn phòng

2.3. Các nguồn lực của doanh nghiệp ảnh hưởng đến quản lý đơn hàng

2.3.1. Cơ sở vật chất và hệ thống công nghệ



(Nguồn: Nhân sự MIB Group)

Biểu đồ 2.1. Cơ sở hạ tầng, máy móc thiết bị của MIB Group

MIB Group sở hữu hệ thống cơ sở vật chất tương đối đồng bộ, đáp ứng tốt nhu cầu vận hành trong lĩnh vực logistics và nhập khẩu chính ngạch. Doanh nghiệp bố trí

văn phòng làm việc với đầy đủ các khu vực chức năng cho từng phòng ban như ba team Kinh doanh (Lucas, Challenge, Alpha), Marketing, Logistics, Kế toán, Vận hành và Hành chính Nhân sự, qua đó tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình phối hợp và xử lý công việc. Dựa trên thực tế quan sát, hệ thống trang thiết bị làm việc được đầu tư khá đầy đủ, bao gồm máy tính cá nhân, hệ thống mạng nội bộ ổn định và các công cụ hỗ trợ trực tuyến, giúp nhân viên xử lý công việc nhanh chóng và hiệu quả hơn.

Bên cạnh đó, doanh nghiệp chú trọng ứng dụng công nghệ trong quản lý và vận hành thông qua các phần mềm quản lý đơn hàng, theo dõi tiến độ vận chuyển và quản lý kho. Việc số hóa dữ liệu và cập nhật thông tin theo thời gian thực không chỉ giúp giảm thiểu sai sót trong quá trình xử lý mà còn nâng cao tính minh bạch, cho phép khách hàng dễ dàng theo dõi tình trạng đơn hàng. Điều này góp phần cải thiện chất lượng dịch vụ và tăng mức độ hài lòng của khách hàng.

Ngoài ra, hệ thống kho bãi cũng là một điểm mạnh trong hoạt động logistics của công ty. Báo Đen hiện có kho tại Bằng Tường (Quảng Tây, Trung Quốc), đóng vai trò là điểm tập kết hàng hóa từ nhà cung cấp. Tại đây, hàng hóa được kiểm tra sơ bộ, phân loại và xử lý đóng gói trước khi vận chuyển về Việt Nam. Việc đầu tư vào kho bãi tại Trung Quốc giúp doanh nghiệp chủ động hơn trong kiểm soát hàng hóa, tối ưu hoạt động gom hàng và nâng cao hiệu quả toàn bộ chuỗi cung ứng Trung - Việt.



(Nguồn: Nhân sự MIB Group)

Hình 2.8. Kho Bằng Tường, Quảng Tây, Trung Quốc của Báo Đen Logistics

Tại thị trường trong nước, công ty sở hữu ba kho hàng lớn đặt tại Hoàng Mai - Hà Nội, Thanh Khê - Đà Nẵng và Bình Tân - Hồ Chí Minh, giúp doanh nghiệp chủ động trong việc phân phối hàng hóa theo từng khu vực. Việc bố trí kho tại cả ba miền Bắc - Trung - Nam không chỉ rút ngắn thời gian giao hàng mà còn giúp tối ưu chi phí vận chuyển, nâng cao khả năng đáp ứng nhanh nhu cầu của khách hàng.



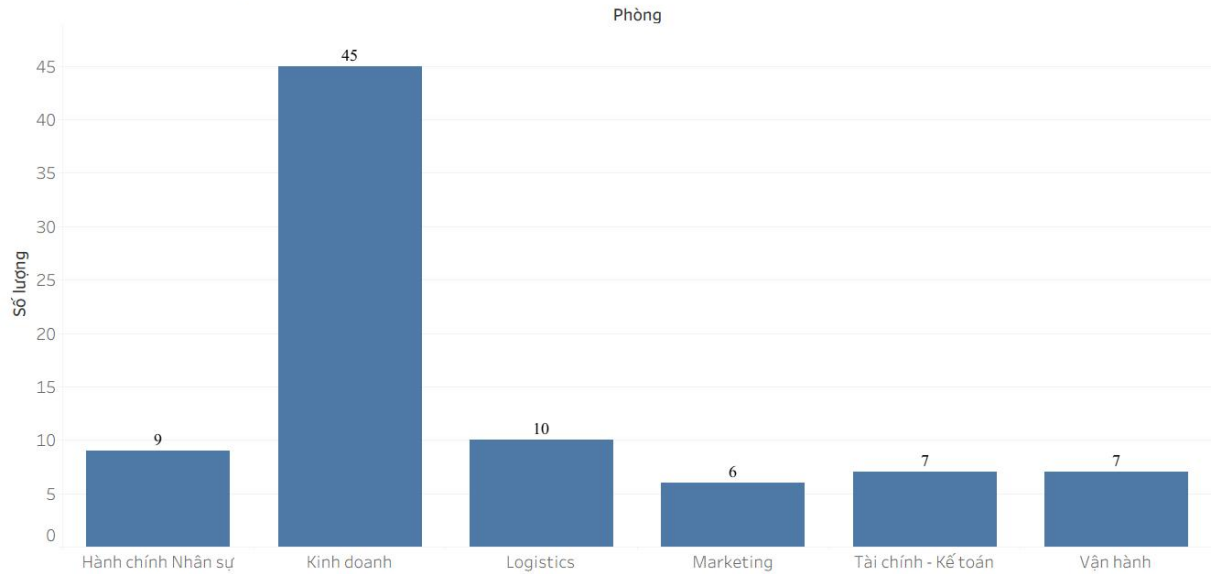
(Nguồn: Nhân sự MIB Group)

Hình 2.9. Kho ở Việt Nam của Báo Đen Logistics

Nhờ hệ thống kho bãi được đầu tư đồng bộ và phân bổ hợp lý, Báo Đen có thể kiểm soát tốt chất lượng hàng hóa, giảm thiểu rủi ro trong quá trình vận chuyển và nâng cao hiệu quả vận hành logistics, từ đó tạo lợi thế cạnh tranh bền vững trên thị trường.

2.3.2. Nguồn nhân lực

<CƠ CẤU NHÂN SỰ THEO PHÒNG BAN>

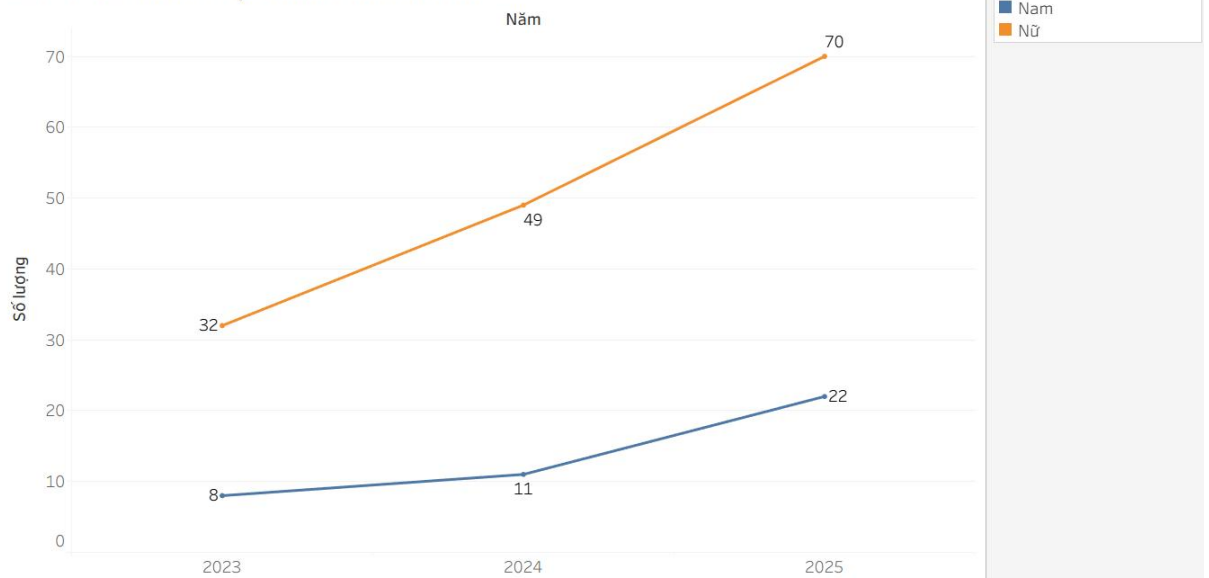


(Nguồn: Nhân sự MIB Group)

Hình 2.10. Cơ cấu nhân sự theo phòng ban

Nguồn nhân lực là yếu tố then chốt và được MIB Group đặc biệt chú trọng trong chiến lược phát triển bền vững. Hiện nay, công ty có đội ngũ gần 90 nhân sự, được phân bổ hợp lý tại các phòng ban như: Hành chính Nhân sự, Kinh doanh, Logistics, Marketing, Tài chính - Kế toán, Vận hành (Hình 2.10).

<CƠ CẤU NHÂN SỰ THEO GIỚI TÍNH>



(Nguồn: Nhân sự MIB Group)

Hình 2.11. Cơ cấu nhân sự theo giới tính

Đội ngũ nhân sự của MIB Group trong giai đoạn 2023-2025 chủ yếu là lao động nữ, chiếm tỷ trọng lớn và có xu hướng tăng qua các năm, trong khi lao động nam chiếm tỷ lệ thấp hơn. Cơ cấu này phản ánh đặc thù hoạt động của doanh nghiệp trong lĩnh vực logistics, đặc biệt ở các vị trí kinh doanh và chăm sóc khách hàng đòi hỏi kỹ năng giao tiếp và sự linh hoạt.

Bên cạnh đó, nguồn nhân lực của công ty có trình độ chuyên môn tương đối phù hợp với lĩnh vực logistics và xuất nhập khẩu; nhiều nhân viên có khả năng sử dụng ngoại ngữ, đặc biệt là tiếng Trung, qua đó hỗ trợ hiệu quả cho quá trình làm việc với đối tác và nhà cung cấp Trung Quốc. Đồng thời, doanh nghiệp cũng chú trọng tổ chức các hoạt động đào tạo nghiệp vụ, hướng dẫn quy trình làm việc, cập nhật kiến thức thị trường và nâng cao kỹ năng chăm sóc khách hàng, góp phần cải thiện chất lượng nguồn nhân lực.

Trong thời gian thực tập, môi trường làm việc tại công ty được nhận thấy mang tính hỗ trợ cao, các anh/chị nhân viên sẵn sàng chia sẻ kinh nghiệm thực tế, giúp thực tập sinh nhanh chóng làm quen với công việc và hiểu rõ hơn về quy trình hoạt động của doanh nghiệp. Ngoài ra, công ty còn tạo điều kiện tham gia các khóa học liên quan đến kỹ năng giao tiếp với khách hàng, vận tải đường biển,... góp phần nâng cao kiến thức và kỹ năng chuyên môn.

2.3.3. Nguồn lực Tài chính và tình hình kinh doanh của công ty giai đoạn 2022-2024

2.3.3.1. Báo cáo tài chính giai đoạn 2022 - 2024

Bảng 2.2: Bảng cân đối tài sản và nguồn vốn của công ty năm 2022-2024

Đơn vị tính: VND

PHẦN I. TÀI SẢN		
	Cuối năm	Đầu năm
A. Tài sản ngắn hạn	6.217.124.705	8.044.233.133
B. Tài sản dài hạn	4.186.742.905	4.892.614.772
Tổng tài sản	10.403.867.610	12.936.847.905
PHẦN II. NGUỒN VỐN		

A. Nợ phải trả	5.626.704.060	6.892.371.840
B. Vốn chủ sở hữu	4.777.163.550	6.044.476.065
Tổng nguồn vốn	10.403.867.610	12.936.847.905

(Nguồn: Phòng kế toán)

Nhận xét:

Tổng tài sản tăng liên tục, năm 2024 cao hơn năm 2022 khoảng 24,3%, cho thấy công ty mở rộng quy mô hoạt động. Tài sản lưu động tăng đều qua các năm, từ 6,22 tỷ → 8,04 tỷ, cho thấy công ty tăng cường khả năng thanh khoản và dự trữ tiền, hàng hóa hoặc các khoản phải thu. Tài sản cố định tăng nhẹ hằng năm, từ 4,19 tỷ → 4,89 tỷ, thể hiện công ty đầu tư vào máy móc, thiết bị, nhà xưởng nhưng mức tăng không quá lớn, ổn định. Tổng nguồn vốn bằng tổng tài sản, cơ cấu vốn ổn định. Nợ phải trả tăng đều từ 5,63 tỷ → 6,89 tỷ. Tăng trưởng nợ khoảng 22,5% trong 3 năm, công ty vẫn sử dụng nợ để tài trợ cho hoạt động nhưng không tăng quá mạnh. Vốn chủ sở hữu tăng đều từ 4,78 tỷ → 6,04 tỷ, tăng khoảng 26,5% trong 3 năm, cho thấy lợi nhuận giữ lại và/hoặc tăng vốn điều lệ để mở rộng hoạt động. Tóm lại, công ty có tình hình tài chính ổn định, tăng trưởng bền vững, cân đối giữa nguồn vốn và tài sản, đủ khả năng mở rộng và đáp ứng các nhu cầu hoạt động trong tương lai.

2.3.3.2. Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2022 - 2024

Bảng 2.3: Bảng báo cáo tình hình kinh doanh của công ty năm 2022-2024

Chỉ tiêu	2022	2023	2024
Doanh thu bán hàng và CCDV	18.462.518.740	21.138.964.820	24.426.815.905
Doanh thu thuần	18.326.303.835	20.970.492.505	24.231.989.465
Giá vốn dịch vụ	14.728.415.220	16.781.246.880	19.357.426.915
Lợi nhuận gộp	3.597.888.615	4.189.245.625	4.874.562.550
Chi phí quản lý doanh nghiệp - bán hàng	2.758.215.980	3.176.482.115	3.826.914.772
Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh	839.672.635	1.012.763.510	1.047.647.778
Thuế TNDN	167.934.527	202.552.702	209.529.556
Lợi nhuận sau thuế	671.738.108	810.210.808	838.118.222

Nhận xét:

Qua bảng số liệu trên có thể thấy tình hình hoạt động kinh doanh của Công ty TNHH Đầu tư & Kinh doanh Quốc tế MIB Group trong giai đoạn 2022–2024 có xu hướng tăng trưởng tương đối tích cực.

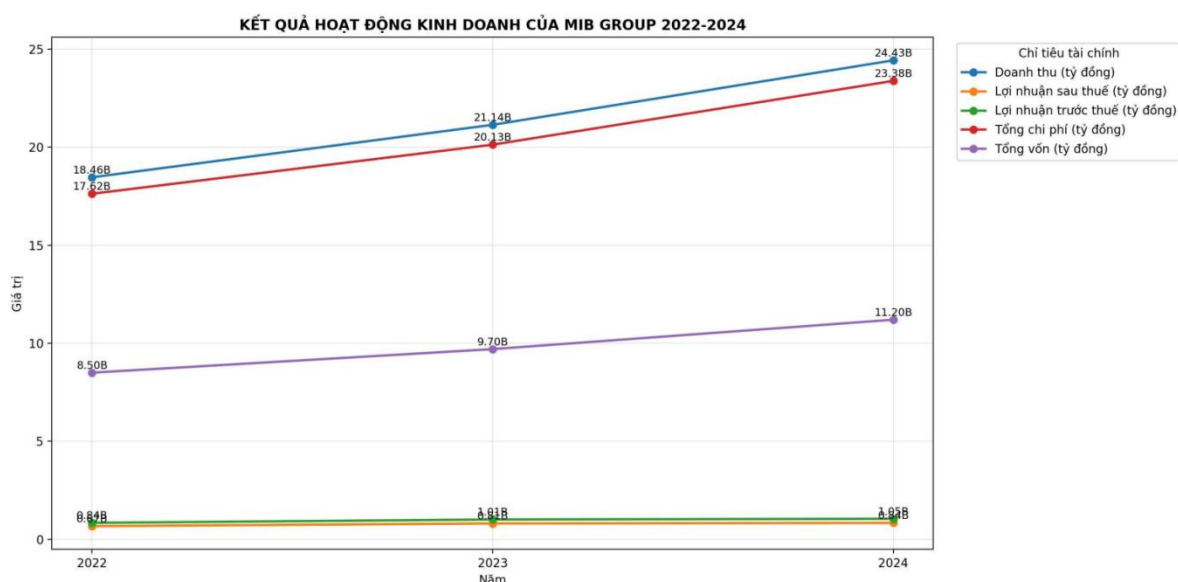
Về doanh thu: doanh thu bán hàng và cung cấp dịch vụ tăng liên tục qua các năm. Năm 2022 đạt 18,46 tỷ đồng, năm 2023 tăng lên 21,13 tỷ đồng (tăng 14,5%) và năm 2024 đạt 24,43 tỷ đồng (tăng 15,6% so với năm 2023). Điều này cho thấy công ty đang từng bước mở rộng quy mô khách hàng, tăng số lượng đơn hàng và nâng cao năng lực kinh doanh.

Về lợi nhuận gộp: năm 2022 đạt 3,59 tỷ đồng, năm 2023 đạt 4,19 tỷ đồng và năm 2024 tăng lên 4,87 tỷ đồng. Kết quả này phản ánh doanh nghiệp kiểm soát khá tốt chi phí đầu vào và duy trì biên lợi nhuận ổn định trong điều kiện thị trường cạnh tranh.

Về chi phí quản lý doanh nghiệp và bán hàng: chi phí tăng dần từ 2,76 tỷ đồng năm 2022 lên 3,82 tỷ đồng năm 2024. Mức tăng này phù hợp với xu hướng mở rộng hoạt động kinh doanh, đầu tư nhân sự, marketing và vận hành.

Về lợi nhuận sau thuế: công ty ghi nhận mức tăng đều qua từng năm. Năm 2022 đạt 671 triệu đồng, năm 2023 đạt 810 triệu đồng và năm 2024 đạt 838 triệu đồng. Đây là tín hiệu tích cực cho thấy công ty hoạt động có hiệu quả và duy trì được khả năng sinh lời.

Qua đó, tình hình tài chính của Công ty TNHH Đầu tư & Kinh doanh Quốc tế MIB Group trong giai đoạn 2022-2024 tương đối ổn định và phát triển theo chiều hướng tích cực. Tuy nhiên, để nâng cao hiệu quả kinh doanh trong thời gian tới, công ty cần tiếp tục tối ưu chi phí quản lý, cải thiện quy trình xử lý đơn hàng, ứng dụng công nghệ trong quản trị và nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm gia tăng doanh thu cũng như lợi nhuận bền vững.



(Nguồn: Phòng kế toán)

Hình 2.12. Kết quả hoạt động kinh doanh của MIB Group giai đoạn 2022 - 2024

2.4. Thực trạng quy trình quản lý đơn hàng tại MIB Group

2.4.1. Tổng quan tình hình xử lý đơn hàng tại công ty

Trong bối cảnh thương mại điện tử và hoạt động nhập khẩu chính ngạch từ Trung Quốc ngày càng phát triển mạnh, Công ty TNHH Đầu tư & Kinh doanh Quốc tế MIB Group ghi nhận sự gia tăng đáng kể về số lượng đơn hàng trong những năm gần đây. Trung bình mỗi ngày, công ty tiếp nhận và xử lý hàng trăm đơn hàng với đa dạng chủng loại, từ hàng tiêu dùng, máy móc công nghiệp nặng, phụ kiện điện tử đến các mặt hàng công nghiệp nhẹ. Khách hàng của công ty chủ yếu là các cá nhân kinh doanh online, doanh nghiệp vừa và nhỏ, có nhu cầu nhập hàng từ Trung Quốc về Việt Nam thông qua hình thức vận chuyển chính ngạch.

Quy trình xử lý đơn hàng tại MIB Group hiện nay được thực hiện chủ yếu thông qua sự phối hợp giữa các bộ phận như kinh doanh, mua hàng, vận hành logistics và chăm sóc khách hàng. Hình thức tiếp nhận đơn hàng đa dạng, bao gồm các kênh như mạng xã hội, hệ thống chat trực tuyến, email và các nền tảng thương mại điện tử. Sau khi tiếp nhận, thông tin đơn hàng sẽ được tổng hợp và chuyển đến bộ phận liên quan để xử lý.

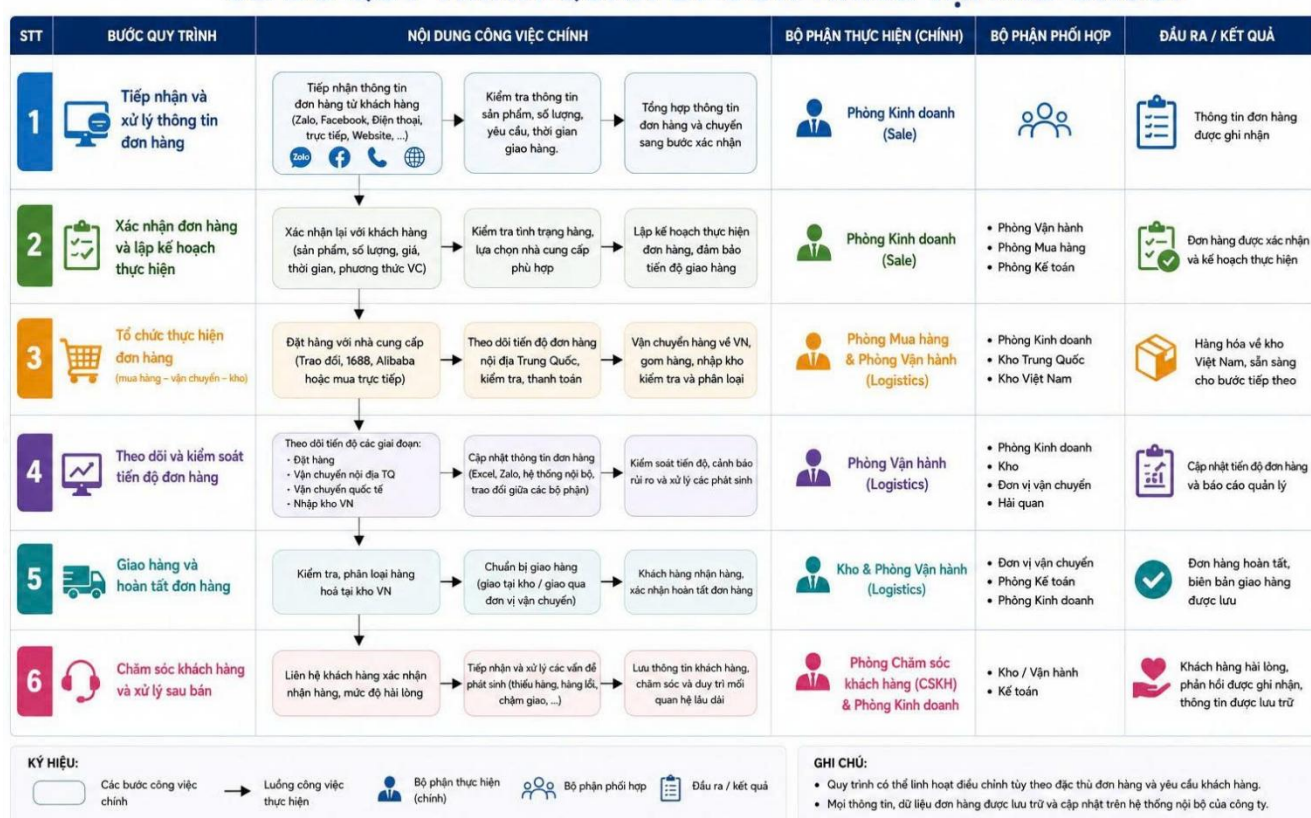
Nhìn chung, công ty đã xây dựng được một quy trình quản lý đơn hàng tương

đổi hoàn chỉnh, đảm bảo khả năng xử lý nhanh và đáp ứng được nhu cầu của thị trường. Tuy nhiên, do quy mô hoạt động ngày càng mở rộng, khối lượng đơn hàng lớn và tính chất phức tạp của hoạt động logistics quốc tế, quy trình hiện tại vẫn tồn tại một số hạn chế như phụ thuộc nhiều vào thao tác thủ công, thiếu tính đồng bộ giữa các bộ phận và khả năng kiểm soát tiến độ chưa thực sự tối ưu.

2.4.2. Quy trình quản lý đơn hàng tại công ty

Quy trình quản lý đơn hàng tại Công ty TNHH Đầu tư & Kinh doanh Quốc tế MIB Group được thực hiện thông qua 6 bước chính, bắt đầu từ khâu tiếp nhận thông tin khách hàng cho đến chăm sóc khách hàng sau bán. Mỗi bước trong quy trình đều có vai trò quan trọng, góp phần đảm bảo đơn hàng được xử lý đúng tiến độ, đúng yêu cầu và nâng cao chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp.

SƠ ĐỒ QUY TRÌNH QUẢN LÝ ĐƠN HÀNG TẠI MIB GROUP



KÝ HIỆU:

Các bước công việc chính
 → Luồng công việc thực hiện
 →

Bộ phận thực hiện (chính)
 → Bộ phận phối hợp
 → Đầu ra / kết quả

GHI CHÚ:

- Quy trình có thể linh hoạt điều chỉnh tùy theo đặc thù đơn hàng và yêu cầu khách hàng.
- Mọi thông tin, dữ liệu đơn hàng được lưu trữ và cập nhật trên hệ thống nội bộ của công ty.

(Nguồn: Phòng kinh doanh của Công ty)

Hình 2.13. Sơ đồ quy trình quản lý đơn hàng tại MIB Group

Bước 1: Tiếp nhận và xử lý thông tin đơn hàng

Mô tả công việc

Bước tiếp nhận và xử lý thông tin đơn hàng là giai đoạn khởi đầu của toàn bộ quy trình quản lý đơn hàng tại MIB Group. Hiện nay, công ty chủ yếu tiếp nhận đơn hàng thông qua các nền tảng trực tuyến như Zalo, Facebook, điện thoại hoặc trao đổi trực tiếp giữa khách hàng và nhân viên kinh doanh.

Thông tin khách hàng cung cấp thường bao gồm: tên sản phẩm, số lượng, đường link sản phẩm từ các sàn thương mại điện tử Trung Quốc như Taobao, 1688 hoặc Alibaba, yêu cầu về thời gian giao hàng, phương thức vận chuyển và các yêu cầu đặc biệt khác.

Trong quá trình tiếp nhận thông tin đơn hàng, nhân viên kinh doanh không chỉ ghi nhận nhu cầu mua hàng của khách mà còn có trách nhiệm tư vấn sơ bộ về phương thức nhập hàng, thời gian vận chuyển dự kiến, các loại chi phí liên quan và những rủi ro có thể phát sinh trong quá trình nhập khẩu từ Trung Quốc về Việt Nam. Đối với những khách hàng chưa có kinh nghiệm nhập hàng, nhân viên sẽ hỗ trợ tìm kiếm sản phẩm, đánh giá nhà cung cấp và hướng dẫn khách hàng lựa chọn phương án phù hợp với nhu cầu kinh doanh.

Sau khi tiếp nhận thông tin, nhân viên kinh doanh sẽ tiến hành kiểm tra nội dung đơn hàng, tổng hợp dữ liệu và chuyển sang bước xác nhận đơn hàng để tiếp tục xử lý.

Tuy nhiên, do phần lớn thông tin được trao đổi thông qua tin nhắn hoặc cuộc gọi nên việc tổng hợp và lưu trữ dữ liệu vẫn phụ thuộc vào thao tác thủ công của nhân viên. Trong trường hợp khách hàng thay đổi yêu cầu nhiều lần hoặc cung cấp thông tin chưa đầy đủ, quá trình xử lý có thể kéo dài và phát sinh sai sót.

	A	B	C	E	F	G	H
1	Ti giá	4068					
2	SHOP		Sản phẩm	Tên thương hiệu	HÌNH ANH	Mã SP	SL
3		乐清市新涛电器厂	(X2) Công tắc vi...	新涛电器		Z-15GW22-B	600
4	Shop 1		(X2) Bản dập (...)	新涛电器		黄色LT4 (15A)	600

(Nguồn: Phòng kinh doanh MIB Group)

Hình 2.14. Một đơn hàng cơ bản từ khách hàng

Ưu điểm

- Quy trình tiếp nhận đơn hàng linh hoạt và nhanh chóng
- Hỗ trợ nhiều kênh liên hệ thuận tiện cho khách hàng
- Nhân viên có thể phản hồi và tư vấn kịp thời
- Phù hợp với nhóm khách hàng kinh doanh online và doanh nghiệp vừa và nhỏ

	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
2号高铝印花日式一次性长方形商用外卖布打金商用环保包	5	538.650 VND (¥ 135)	2.693.250 VND (¥ 675.000)
2号高铝印花日式一次性长方形商用外卖布打金商用环保包	5	458.850 VND (¥ 115)	2.294.250 VND (¥ 575.000)
5号高铝印花日式一次性长方形商用外卖布打金商用环保包	5	578.550 VND (¥ 145)	2.892.750 VND (¥ 725.000)
Tổng tiền hàng			11.172.000 VND

(Nguồn: Nhân sự MIB Group)

Hình 2.15. Giao diện link sản phẩm từ các sàn mua trên web MIB Group

Những tồn tại (nhược điểm)

- Việc tiếp nhận thông tin vẫn mang tính thủ công
- Phụ thuộc nhiều vào kinh nghiệm và kỹ năng của nhân viên
- Dữ liệu đơn hàng chưa được chuẩn hóa và đồng bộ

- Dễ xảy ra sai sót về số lượng, mẫu mã hoặc thông tin sản phẩm
- Chưa có hệ thống quản lý dữ liệu tập trung
- Thiếu bước xác nhận thông tin chính thức trước khi xử lý đơn hàng.

Bước 2: Xác nhận đơn hàng và lập kế hoạch thực hiện

Mô tả công việc

Sau khi tiếp nhận thông tin đơn hàng, bộ phận kinh doanh tiến hành xác nhận lại với khách hàng về sản phẩm, số lượng, giá cả, thời gian giao hàng và phương thức vận chuyển.

Sau khi thống nhất thông tin với khách hàng, nhân viên kinh doanh tiến hành xác nhận lại toàn bộ nội dung đơn hàng, bao gồm thông tin sản phẩm, số lượng, đơn giá, thời gian dự kiến hàng về, hình thức thanh toán và phương thức giao nhận cuối cùng. Đồng thời, bộ phận phụ trách sẽ đánh giá tính khả thi của đơn hàng dựa trên năng lực cung ứng của nhà cung cấp, tình hình vận chuyển thực tế và năng lực xử lý nội bộ của công ty.

Đối với các đơn hàng có giá trị lớn hoặc yêu cầu đặc biệt, nhân viên sẽ chủ động trao đổi với bộ phận vận hành để xây dựng kế hoạch nhập hàng phù hợp. Tuy nhiên, do chưa có quy trình xác nhận tiêu chuẩn bằng văn bản hoặc trên hệ thống nên việc thay đổi thông tin vẫn chủ yếu dựa trên lịch sử trao đổi giữa nhân viên và khách hàng.

Tiếp theo, nhân viên sẽ kiểm tra tình trạng hàng hóa, lựa chọn nhà cung cấp phù hợp và lập kế hoạch thực hiện đơn hàng nhằm đảm bảo tiến độ giao hàng theo yêu cầu của khách hàng.

Ưu điểm

- Tốc độ xác nhận đơn hàng tương đối nhanh
- Nhân viên có khả năng xử lý linh hoạt theo nhu cầu khách hàng
- Tăng tính tương tác và tạo sự tin tưởng với khách hàng
- Hỗ trợ xử lý các đơn hàng gấp tương đối hiệu quả.

Chi tiết đơn hàng

ĐƠN HÀNG CHAT VỚI NHÂN VIÊN CSKH KHIẾU NẠI LỊCH SỬ CHỈNH SỬA

Thông tin kiện hàng

Mã vận đơn	Mã đơn hàng	Trọng lượng (kg)	Khối lượng (m ³)	Phí đóng gói	Phí vận chuyển TQ-VN	Trạng thái kiện
435108617576245	D260331UORDO3	8,92 kg	-	0 VND	223.000 VND	Hoàn thành
435108621400882	D260331UORDO3	8,93 kg	-	0 VND	223.250 VND	Hoàn thành
435108620666370	D260331UORDO3	9,04 kg	-	0 VND	226.000 VND	Hoàn thành
435108636891174	D260331UORDO3	9,08 kg	-	0 VND	227.000 VND	Hoàn thành
435108624561549	D260331UORDO3	9,61 kg	-	0 VND	240.250 VND	Hoàn thành
435108640803452	D260331UORDO3	9,58 kg	-	0 VND	239.500 VND	Hoàn thành
435108621400794	D260331UORDO3	9,58 kg	-	0 VND	239.500 VND	Hoàn thành
435108620666276	D260331UORDO3	9,14 kg	-	0 VND	228.500 VND	Hoàn thành

(Nguồn: Phòng kinh doanh MIB Group)

Hình 2.16. Một đơn hàng bị tách kiện

Những tồn tại (nhược điểm)

- Chưa có biểu mẫu xác nhận đơn hàng tiêu chuẩn
- Thông tin xác nhận chủ yếu qua tin nhắn nên khó kiểm soát
- Dễ phát sinh tranh chấp khi có sai lệch thông tin
- Quá trình lập kế hoạch vẫn phụ thuộc nhiều vào kinh nghiệm cá nhân
- Chưa có hệ thống dữ liệu hỗ trợ dự báo và kiểm soát tiến độ
- Sự phối hợp giữa bộ phận kinh doanh và vận hành chưa thực sự chặt chẽ.

Bước 3: Tổ chức thực hiện đơn hàng (mua hàng - vận chuyển - kho)

Mô tả công việc

Sau khi đơn hàng được xác nhận, công ty tiến hành triển khai thực hiện đơn hàng thông qua các hoạt động như đặt hàng với nhà cung cấp Trung Quốc, vận chuyển hàng hóa và quản lý kho.

Đây là giai đoạn chiếm nhiều thời gian và nguồn lực nhất trong toàn bộ quy trình quản lý đơn hàng quốc tế. Sau khi tiến hành đặt hàng với nhà cung cấp Trung Quốc, nhân viên phụ trách sẽ liên tục theo dõi tình trạng chuẩn bị hàng, thời gian giao hàng nội địa và cập nhật các phát sinh liên quan đến đơn hàng.

Khi hàng hóa được vận chuyển đến kho Trung Quốc của MIB Group, nhân viên kho sẽ thực hiện kiểm đếm sơ bộ, phân loại theo mã khách hàng và sắp xếp hàng hóa chờ vận chuyển về Việt Nam. Sau khi hàng về đến kho Việt Nam, bộ phận kho tiếp tục kiểm tra tình trạng kiện hàng, đối chiếu với thông tin trên hệ thống và cập nhật trạng thái đơn hàng.

Tuy nhiên, do số lượng đơn hàng lớn và nhiều mặt hàng có đặc điểm tương đồng, quá trình phân loại và kiểm đếm vẫn tiềm ẩn nguy cơ giao nhầm hoặc thiếu hàng nếu không được kiểm soát chặt chẽ.

Nhân viên phụ trách sẽ tiến hành đặt hàng trên các nền tảng thương mại điện tử Trung Quốc, kiểm tra tình trạng hàng hóa, thanh toán và theo dõi tiến độ giao hàng về kho Trung Quốc. Sau đó, hàng hóa được gom hàng và vận chuyển về Việt Nam thông qua các hình thức vận chuyển phù hợp.

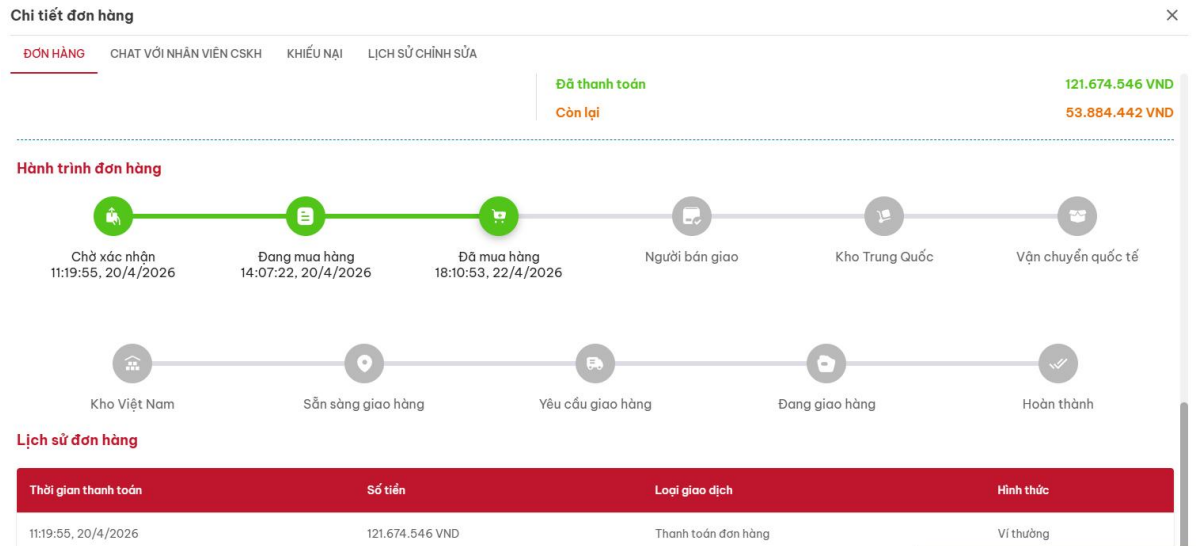
Khi hàng về đến kho tại Việt Nam, bộ phận kho sẽ tiến hành kiểm tra, phân loại và lưu trữ hàng hóa trước khi giao cho khách hàng.

ĐƠN ĐẶT HÀNG											
Số: 2509-001/MIB-GIA											
Ngày: 15/09/2025											
Bên mua: Công ty TNHH Kinh doanh và Dịch vụ Quốc tế Tập đoàn MIB						Bên bán: CÔNG TY TNHH VẠN TÀI					
Địa chỉ: 54 Phan Lăng 5 ST, Phường An Khê, Thành phố Đà Nẵng, Việt Nam						Địa chỉ: Kallangin, tỉnh Kallang, đảo Hainan thành phố Fuzhou (đơn hàng số 1-7, tầng 2, tòa nhà nhà máy tiêu chuẩn số 8, khu vực hậu cần Kallang, Khu liên hợp hải quan Quảng Tây, Trung Quốc).					
Điện thoại/Fax: 04 592 071 464 / 04 592 071 536						Điện thoại/Fax: 06 816 2600007					
Tên ngân hàng:						Tên ngân hàng: NGÂN HÀNG TRUNG QUỐC, CHI NHÁNH PINGMIANG					
Số tài khoản:						Số tài khoản: 619703292005					
MR Swift:						MR Swift: BKCHCNB400					
Địa chỉ ngân hàng:						Địa chỉ ngân hàng: SỐ 112 ĐƯỜNG BIERUAN, PINGMIANG, QUANG XI, TRUNG QUỐC					
STT/SL	VCN	VCN SL	Mã hàng/Code	Tên hàng/Mô tả	Mô tả/Minh ảnh	Hình ảnh/Minh ảnh	SL/ Số lượng	Đơn giá (USD)	Tổng số tiền (USD)	Thời gian giao hàng	Nhập vào
1	2509001 MIB	1		Hộp thực phẩm	Hộp thực phẩm có nắp làm bằng giấy công nghệ, kích thước 70x80x5mm.		10000	8,195	1.965,60		
TỔNG SỐ TIỀN ĐẶT (USD)									1.965,60		
Điều khoản và điều kiện: Vận chuyển bằng đường bộ Giá: Giá trên là giá theo đơn hàng ĐẶT. Đóng gói: Số lượng gói hàng trong thùng carton xuất khẩu chắc chắn. Nhân vận chuyển trên thùng carton là bất hoặc và phải ghi rõ quốc gia xuất xứ. Điều khoản thanh toán: Thanh toán trước vòng 45 ngày kể từ ngày nhập hàng. Thời gian bảo hành: 12 tháng kể từ ngày giao hàng. Giao hàng trực tiếp: được phép Tất cả các giấy tờ hóa đơn, phiếu đóng gói, vận đơn, giấy chứng nhận chất lượng và bảo hành, giấy chứng nhận xuất xứ phải được gửi cho người mua hàng dịch vụ chuyển phát nhanh trong vòng 5 ngày kể từ ngày xếp hàng. Phụ kiện hàng: Tất cả các phụ kiện hàng do người mua thanh toán.											
NGƯỜI BÁN						NGƯỜI MUA					
  GIÁM ĐỐC Bồ Trọng Anh Vũ											

(Nguồn: Phòng kinh doanh MIB Group)

Hình 2.17. PO đặt hàng của MIB Group

Trong thực tế, ngay sau khi khách hàng xác nhận đơn, nhân viên phụ trách tiến hành đặt hàng trên các nền tảng thương mại điện tử Trung Quốc như 1688, Taobao hoặc làm việc trực tiếp với nhà cung cấp. Quá trình này bao gồm các thao tác: xác nhận lại thông tin sản phẩm, kiểm tra giá, lựa chọn nhà cung cấp uy tín, thanh toán đơn hàng và theo dõi tiến độ giao hàng nội địa Trung Quốc về kho tập kết.

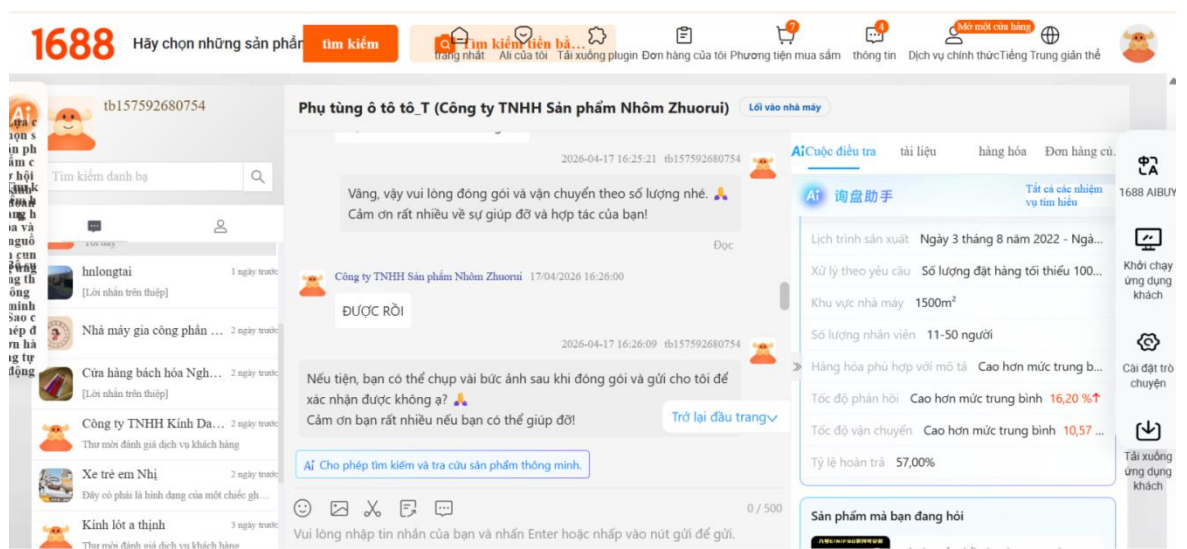


(Nguồn: Phòng logistics MIB Group)

Hình 2.18. Sau khi mua hàng và nhân viên cập nhật lên hệ thống

Ưu điểm

- Quy trình xử lý đơn hàng tương đối linh hoạt
- Nhân viên có kinh nghiệm làm việc với nhà cung cấp Trung Quốc
- Có khả năng thương lượng giá và xử lý phát sinh nhanh
- Chủ động trong việc gom hàng và vận chuyển
- Chi phí vận chuyển phù hợp với nhiều nhóm khách hàng.



(Nguồn: Phòng kinh doanh MIB Group)

Hình 2.19. Nhân viên chat trực tiếp trên sàn để trao đổi về hàng hóa cho

Những tồn tại (nhược điểm)

- Phụ thuộc nhiều vào nền tảng và nhà cung cấp bên ngoài;
- Chưa kiểm soát tốt chất lượng hàng hóa đầu vào;
- Dễ phát sinh tình trạng giao sai hoặc thiếu hàng;
- Chưa tối ưu phương thức vận chuyển cho từng loại hàng;
- Hoạt động quản lý kho còn thủ công;
- Chưa áp dụng hệ thống quản lý kho hiện đại;
- Dễ xảy ra thất lạc hoặc giao nhầm hàng hóa.

Ví dụ, trong một số trường hợp đơn hàng số lượng lớn về cùng thời điểm, việc phân loại hàng hóa không rõ ràng dẫn đến tình trạng giao nhầm hàng giữa các khách, đặc biệt khi các sản phẩm có đặc điểm tương tự nhau. Điều này không chỉ làm tăng chi phí xử lý mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến uy tín doanh nghiệp.

Dưới góc độ lý thuyết, theo mô hình SCOR, bước tổ chức thực hiện đơn hàng tương ứng với các hoạt động “Source - Make - Deliver”, đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ giữa các khâu cung ứng, vận chuyển và phân phối. Tuy nhiên, tại MIB Group, các hoạt động này vẫn chưa được tích hợp thành một hệ thống thống nhất, mà còn rời rạc, thiếu liên kết dữ liệu.

Tổng hợp lại, có thể đánh giá rằng bước tổ chức thực hiện đơn hàng tại MIB Group có lợi thế về tính linh hoạt, khả năng xử lý nhanh và kinh nghiệm thực tế trong giao dịch với thị trường Trung Quốc. Tuy nhiên, các hạn chế về kiểm soát chất lượng đầu vào, tối ưu vận chuyển và quản lý kho đang trở thành những điểm nghẽn ảnh hưởng đến hiệu quả toàn bộ quy trình.

Những tồn tại này cho thấy doanh nghiệp cần từng bước chuyển đổi từ mô hình vận hành thủ công sang mô hình quản trị hiện đại hơn, thông qua việc ứng dụng công nghệ, chuẩn hóa quy trình và nâng cao năng lực phối hợp giữa các khâu trong chuỗi cung ứng. Đây cũng chính là cơ sở quan trọng để đề xuất các giải pháp hoàn thiện quy trình quản lý đơn hàng trong chương tiếp theo.

Bước 4: Theo dõi và kiểm soát tiến độ đơn hàng

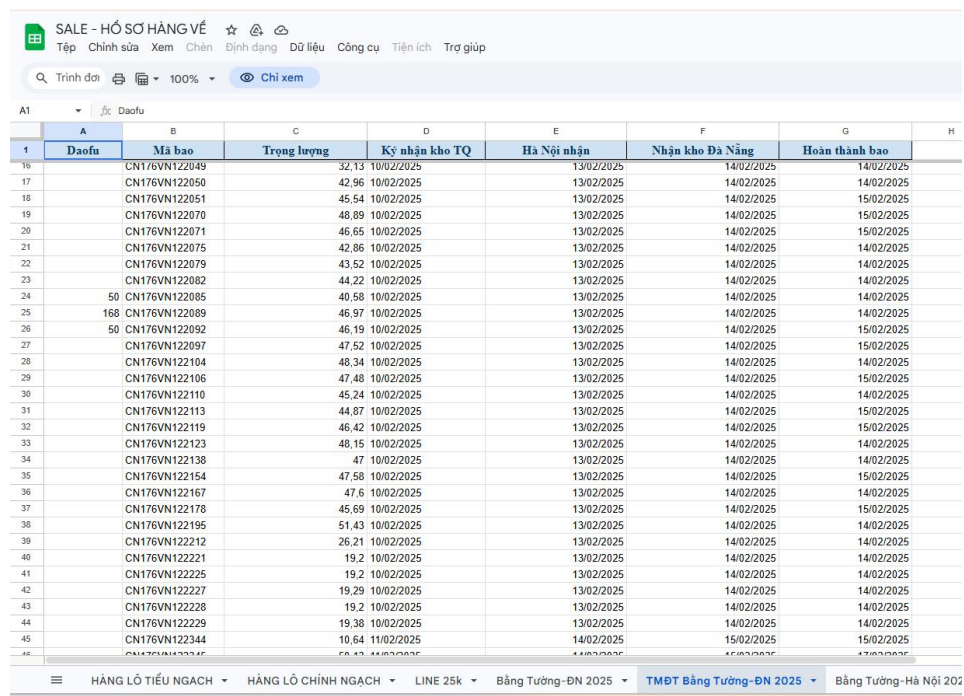
Mô tả công việc

Sau khi đơn hàng được triển khai, bộ phận kinh doanh và vận hành sẽ tiến hành theo dõi tiến độ đơn hàng trong từng giai đoạn như: đặt hàng, vận chuyển nội địa Trung Quốc, vận chuyển quốc tế, nhập kho và giao hàng.

Trong suốt quá trình thực hiện đơn hàng, nhân viên kinh doanh và bộ phận vận hành có trách nhiệm cập nhật tiến độ đơn hàng theo từng giai đoạn nhằm kịp thời phản hồi cho khách hàng khi có yêu cầu tra cứu. Các thông tin được theo dõi bao gồm: tình trạng đặt hàng thành công, hàng đã về kho Trung Quốc, hàng đang vận chuyển quốc tế, hàng đã nhập kho Việt Nam và thời điểm dự kiến giao hàng.

Đối với những trường hợp phát sinh như thiếu hàng, chậm giao hoặc hàng bị kiểm hóa, nhân viên sẽ chủ động liên hệ với các bên liên quan để tìm phương án xử lý và thông báo đến khách hàng. Tuy nhiên, do chưa áp dụng hệ thống quản lý tập trung, việc cập nhật tiến độ chủ yếu dựa trên sự phối hợp giữa các cá nhân nên khó đảm bảo tính đồng bộ và chính xác tuyệt đối.

Thông tin đơn hàng hiện được cập nhật chủ yếu thông qua file Excel, Zalo hoặc trao đổi nội bộ giữa các bộ phận.



	A	B	C	D	E	F	G	H
	Daofu	Mã bao	Trọng lượng	Ký nhận kho TQ	Hà Nội nhận	Nhận kho Đà Nẵng	Hoàn thành bao	
16		CN176VN122049	32.13	10/02/2025	13/02/2025	14/02/2025	14/02/2025	
17		CN176VN122050	42.96	10/02/2025	13/02/2025	14/02/2025	14/02/2025	
18		CN176VN122051	45.54	10/02/2025	13/02/2025	14/02/2025	15/02/2025	
19		CN176VN122070	48.89	10/02/2025	13/02/2025	14/02/2025	15/02/2025	
20		CN176VN122071	46.65	10/02/2025	13/02/2025	14/02/2025	15/02/2025	
21		CN176VN122075	42.86	10/02/2025	13/02/2025	14/02/2025	14/02/2025	
22		CN176VN122079	43.52	10/02/2025	13/02/2025	14/02/2025	14/02/2025	
23		CN176VN122082	44.22	10/02/2025	13/02/2025	14/02/2025	14/02/2025	
24	50	CN176VN122085	40.58	10/02/2025	13/02/2025	14/02/2025	14/02/2025	
25	168	CN176VN122089	46.97	10/02/2025	13/02/2025	14/02/2025	14/02/2025	
26	50	CN176VN122092	46.19	10/02/2025	13/02/2025	14/02/2025	15/02/2025	
27		CN176VN122097	47.52	10/02/2025	13/02/2025	14/02/2025	15/02/2025	
28		CN176VN122104	48.34	10/02/2025	13/02/2025	14/02/2025	14/02/2025	
29		CN176VN122106	47.48	10/02/2025	13/02/2025	14/02/2025	15/02/2025	
30		CN176VN122110	45.24	10/02/2025	13/02/2025	14/02/2025	14/02/2025	
31		CN176VN122113	44.87	10/02/2025	13/02/2025	14/02/2025	15/02/2025	
32		CN176VN122119	46.42	10/02/2025	13/02/2025	14/02/2025	15/02/2025	
33		CN176VN122123	48.15	10/02/2025	13/02/2025	14/02/2025	14/02/2025	
34		CN176VN122138	47	10/02/2025	13/02/2025	14/02/2025	14/02/2025	
35		CN176VN122154	47.58	10/02/2025	13/02/2025	14/02/2025	15/02/2025	
36		CN176VN122167	47.6	10/02/2025	13/02/2025	14/02/2025	14/02/2025	
37		CN176VN122178	45.69	10/02/2025	13/02/2025	14/02/2025	15/02/2025	
38		CN176VN122195	51.43	10/02/2025	13/02/2025	14/02/2025	14/02/2025	
39		CN176VN122212	26.21	10/02/2025	13/02/2025	14/02/2025	14/02/2025	
40		CN176VN122221	19.2	10/02/2025	13/02/2025	14/02/2025	14/02/2025	
41		CN176VN122225	19.2	10/02/2025	13/02/2025	14/02/2025	14/02/2025	
42		CN176VN122227	19.29	10/02/2025	13/02/2025	14/02/2025	14/02/2025	
43		CN176VN122228	19.2	10/02/2025	13/02/2025	14/02/2025	14/02/2025	
44		CN176VN122229	19.38	10/02/2025	13/02/2025	14/02/2025	14/02/2025	
45		CN176VN122344	10.64	11/02/2025	14/02/2025	15/02/2025	15/02/2025	
46		CN176VN122345	50.43	11/02/2025	14/02/2025	15/02/2025	15/02/2025	

(Nguồn: Bộ phận vận hành MIB Group)

Hình 2.20. File hồ sơ hàng lẻ - HN - HCM - ĐN

	Mã KH-Mã ...	Mã KH	Mã đơn hàng	Trùng mã ...	Line vận chuyển	Ngày hàng về HN	Mã Xe	Mã bao lớn
1	L249-D260402...	L249	D260402KMIGMQ		Hàng lẻ - Đà Nẵng			D260402KMIGMQ
2	L958-D260407...	L958	D260407S5D9HH		Hàng lẻ - Hà Nội	22/04/2026	DP63	D260407S5D9HH
3	L958-D260407...	L958	D26040737DDFY		Hàng lẻ - Hà Nội	24/04/2026	DP62	D26040737DDFY
4	L958-D260407...	L958	D260407R6LXOE		Hàng lẻ - Hà Nội			D260407R6LXOE
5	L958-D260407...	L958	D2604071CS41L		Hàng lẻ - Hà Nội		DP69	D2604071CS41L
6	L958-D260407...	L958	D260407TUBMH5		Hàng lẻ - Hà Nội	22/04/2026	DP63	D260407TUBMH5
7	L958-D260408...	L958	D260408MN8DKN		Hàng lẻ - Hà Nội	21/04/2026	HNT19	D260408MN8DKN
8	M505-67V22D8	M505	67V22D8		Hàng lẻ - Hà Nội			67V22D8-Anh T

(Nguồn: Bộ phận vận hành MIB Group)

Hình 2.21. Sheet theo dõi hàng lẻ về các kho

Ưu điểm

- Dễ triển khai và phù hợp với quy mô hiện tại;
- Nhân viên có thể cập nhật thông tin tương đối nhanh;
- Hỗ trợ khách hàng tra cứu tình trạng đơn hàng;
- Nhân viên có khả năng xử lý phát sinh linh hoạt.

Ưu điểm của cách thức này là đơn giản, dễ triển khai và phù hợp với quy mô hoạt động hiện tại của doanh nghiệp. Nhân viên có thể linh hoạt cập nhật và phản hồi nhanh chóng cho khách hàng khi có yêu cầu tra cứu thông tin đơn hàng. Điều này giúp duy trì sự minh bạch ở mức cơ bản và tạo niềm tin nhất định đối với khách hàng.

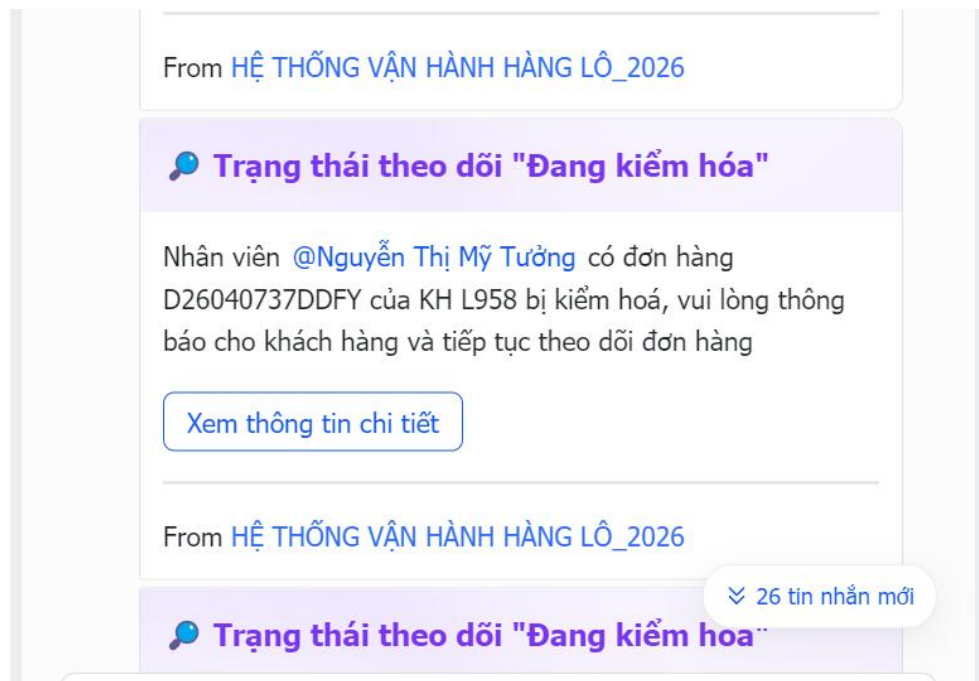
Tuy nhiên, xét dưới góc độ quản trị hiện đại, hoạt động theo dõi và kiểm soát tiến độ tại MIB Group vẫn còn nhiều hạn chế đáng kể.

Những tồn tại (nhược điểm)

- Chưa có hệ thống theo dõi tập trung;
- Dữ liệu đơn hàng còn phân tán;
- Thiếu sự đồng bộ giữa các bộ phận;
- Chưa xây dựng hệ thống chỉ tiêu đánh giá hiệu quả;
- Chưa có cơ chế cảnh báo sớm rủi ro;

- Việc kiểm soát còn mang tính phản ứng khi có sự cố phát sinh;
- Chưa áp dụng công nghệ theo dõi theo thời gian thực.

Một hạn chế khác là doanh nghiệp chưa có cơ chế cảnh báo sớm đối với các đơn hàng có nguy cơ chậm tiến độ. Ví dụ, khi hàng hóa bị kiểm hóa tại cửa khẩu do kiểm tra Hải Quan hoặc tắc biên, thông tin này thường chỉ được cập nhật khi đã xảy ra chậm trễ, thay vì có hệ thống dự báo trước để thông báo cho khách hàng. Điều này làm giảm khả năng chủ động trong việc điều chỉnh kế hoạch và ảnh hưởng đến uy tín doanh nghiệp.



(Nguồn: Phòng kinh doanh MIB Group)

Hình 2.22. Hàng bị “Kiểm hóa” được thông báo cho sales

Ngoài ra, việc theo dõi tiến độ vận chuyển quốc tế còn phụ thuộc nhiều vào đối tác logistics bên ngoài, trong khi công ty chưa có công cụ tích hợp dữ liệu theo thời gian thực. Điều này khiến thông tin cập nhật có độ trễ, đặc biệt trong các giai đoạn cao điểm hoặc khi xảy ra sự cố trong vận chuyển.

Tuy nhiên, cũng cần ghi nhận rằng đội ngũ nhân viên tại MIB Group có khả năng xử lý tình huống linh hoạt và chủ động liên hệ với các bên liên quan (nhà cung cấp, đơn vị vận chuyển) để cập nhật thông tin khi cần thiết. Đây là yếu tố giúp doanh nghiệp duy trì hoạt động ổn định trong điều kiện chưa có hệ thống quản lý hiện đại.

Từ những phân tích trên, có thể đánh giá rằng bước theo dõi và kiểm soát tiến độ đơn hàng tại MIB Group hiện đang ở mức cơ bản, đáp ứng được yêu cầu vận hành nhưng chưa đảm bảo tính hệ thống và khả năng tối ưu hóa. Những hạn chế về công nghệ, dữ liệu và cơ chế kiểm soát đang là rào cản lớn trong việc nâng cao hiệu quả quản lý đơn hàng.

Do đó, trong bối cảnh doanh nghiệp đang mở rộng quy mô và số lượng đơn hàng ngày càng tăng, việc xây dựng hệ thống theo dõi tiến độ tập trung, thiết lập bộ chỉ số KPI rõ ràng và ứng dụng công nghệ vào quản lý là yêu cầu cấp thiết. Đây không chỉ là giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả vận hành mà còn là nền tảng để doanh nghiệp nâng cao năng lực cạnh tranh trong ngành logistics ngày càng khốc liệt.

Bước 5: Giao hàng và hoàn tất đơn hàng

Mô tả công việc

Sau khi hàng hóa được nhập kho tại Việt Nam, bộ phận kho tiến hành kiểm tra, phân loại và chuẩn bị giao hàng cho khách hàng thông qua các hình thức như giao trực tiếp tại kho hoặc thông qua các đơn vị vận chuyển.

Sau khi khách hàng nhận hàng thành công, công ty tiến hành xác nhận hoàn tất đơn hàng và lưu thông tin phục vụ cho công tác chăm sóc khách hàng sau bán.

Thông tin đơn hàng Xem tất cả đơn thường Xem tất cả đơn kí gửi

Mã đơn hàng	Ngày tạo	Loại đơn hàng	Tổng giá trị đơn hàng	Trạng thái
D260408MN8DKN	08/04/2026	Đơn thường	14.688.170 VND	Sẵn sàng giao hàng
D260407X2YCK8	07/04/2026	Đơn thường	705.330 VND	Sẵn sàng giao hàng
D260407VW9V7H	07/04/2026	Đơn thường	1.060.201 VND	Sẵn sàng giao hàng
D260407TUBMH5	07/04/2026	Đơn thường	13.329.080 VND	Sẵn sàng giao hàng
D260407ICS41L	07/04/2026	Đơn thường	12.107.476 VND	Vận chuyển quốc tế

Huy hiệu Cấp độ Vip

(Nguồn: Phòng logistics MIB Group)

Hình 2.23. Hàng trên trạng thái sẵn sàng giao

Trong thực tế hoạt động tại MIB Group, sau khi hàng hóa được vận chuyển về

kho tại Đà Nẵng, bộ phận kho sẽ tiến hành kiểm tra lại số lượng, phân loại và chuẩn bị giao hàng. Tùy theo vị trí và nhu cầu của khách hàng, công ty áp dụng các phương thức giao hàng khác nhau như: giao trực tiếp tại kho, giao nội thành qua đội ngũ shipper hoặc gửi qua các đơn vị vận chuyển trung gian như Viettel Post, GHTK, J&T Express.

Trước khi giao hàng, bộ phận kho sẽ tiến hành kiểm tra lại thông tin người nhận, số lượng kiện hàng và hình thức giao nhận theo yêu cầu của khách. Đối với khách hàng tại khu vực Đà Nẵng, công ty có thể hỗ trợ nhận hàng trực tiếp tại kho hoặc giao tận nơi. Đối với khách hàng ở các tỉnh thành khác, hàng hóa sẽ được bàn giao cho các đơn vị vận chuyển đối tác.

Sau khi giao hàng thành công, nhân viên cập nhật trạng thái hoàn tất đơn hàng lên hệ thống quản lý và lưu trữ hồ sơ liên quan. Trong trường hợp khách hàng phản ánh về tình trạng thiếu hàng, giao sai hàng hoặc hàng hóa bị hư hỏng, công ty sẽ phối hợp với các bộ phận liên quan để xác minh và xử lý theo từng trường hợp cụ thể.

Ưu điểm

- Hình thức giao hàng linh hoạt
- Phù hợp với nhiều nhóm khách hàng
- Chủ động hỗ trợ khách hàng trong quá trình giao nhận
- Tạo sự thuận tiện cho khách hàng khi nhận hàng.

Ưu điểm nổi bật của giai đoạn này là khả năng linh hoạt trong phương thức giao hàng, phù hợp với đa dạng nhu cầu khách hàng, từ cá nhân kinh doanh nhỏ lẻ đến các shop online. Việc cho phép khách hàng đến nhận trực tiếp tại kho cũng giúp giảm chi phí vận chuyển và tăng tính chủ động cho khách. Đồng thời, nhân viên thường xuyên chủ động liên hệ trước khi giao hàng, góp phần nâng cao trải nghiệm dịch vụ.

☐ #D2603055Z2ZEF
 ☐ SL: 1
 ☐ SN AAA郑州登信机械王经理
 Kho đích: Chính ngạch - Đà Nẵng
 12:25:22, 5/3/2026
 ☐ Hoàn thành



Pneumatic oilfilter

Số lượng: 2/2/2 Đơn giá: 13.447.000 VND (¥ 3.400)

Thành tiền: 26.894.000 VND (¥ 6.800)

Ghi chú: N/A Ghi chú cho Báo Đen: Liên hệ sales

(Nguồn: Bộ phận kho MIB Group)

Hình 2.24. Sau khi hàng đã được gửi cho khách hàng và được set lên hệ thống

Tuy nhiên, khi phân tích sâu hơn, bước giao hàng và hoàn tất đơn hàng tại MIB Group vẫn tồn tại một số hạn chế đáng chú ý.

Những tồn tại (nhược điểm)

- Quy trình kiểm tra hàng trước giao chưa chặt chẽ
- Dễ xảy ra nhầm lẫn hoặc thiếu hàng
- Chưa có hệ thống theo dõi giao hàng đồng bộ
- Khó kiểm soát khi sử dụng đơn vị vận chuyển bên ngoài
- Chưa có quy trình xử lý đổi trả thống nhất
- Chưa khai thác hiệu quả dữ liệu sau bán hàng.

Tổng hợp lại, có thể đánh giá rằng bước giao hàng và hoàn tất đơn hàng tại MIB Group đã đáp ứng tốt về mặt linh hoạt và khả năng phục vụ khách hàng, nhưng còn hạn chế về tính chuẩn hóa, kiểm soát chất lượng và khai thác dữ liệu sau bán hàng. Những hạn chế này không chỉ ảnh hưởng đến hiệu quả từng đơn hàng mà còn tác động đến khả năng phát triển bền vững của doanh nghiệp trong dài hạn.

Do đó, việc hoàn thiện bước này theo hướng xây dựng quy trình kiểm tra hàng hóa tiêu chuẩn, tích hợp hệ thống theo dõi giao hàng, thiết lập cơ chế phản hồi khách hàng và chuẩn hóa quy trình xử lý đổi trả là cần thiết. Đây sẽ là nền tảng quan trọng giúp MIB Group nâng cao chất lượng dịch vụ, gia tăng sự hài lòng của khách hàng và củng cố lợi thế cạnh tranh trên thị trường logistics.

Bước 6: Chăm sóc khách hàng và xử lý sau bán

Mô tả công việc

Sau khi hoàn tất giao hàng, nhân viên kinh doanh hoặc chăm sóc khách hàng sẽ liên hệ với khách hàng để xác nhận tình trạng đơn hàng, tiếp nhận phản hồi và hỗ trợ xử lý các vấn đề phát sinh như thiếu hàng, hàng lỗi hoặc chậm giao.

Hoạt động chăm sóc khách hàng hiện chủ yếu được thực hiện thông qua Zalo, điện thoại hoặc Facebook.

Sau khi đơn hàng được hoàn tất, nhân viên kinh doanh tiếp tục duy trì liên lạc với khách hàng nhằm ghi nhận mức độ hài lòng đối với chất lượng dịch vụ, đồng thời tiếp nhận các phản hồi và khiếu nại nếu có. Đối với khách hàng thân thiết hoặc có tần suất giao dịch thường xuyên, nhân viên sẽ chủ động cập nhật các chương trình ưu đãi, chính sách hỗ trợ hoặc tư vấn phương án nhập hàng phù hợp với nhu cầu kinh doanh.

Bên cạnh việc giải quyết các vấn đề phát sinh sau bán, hoạt động chăm sóc khách hàng còn đóng vai trò quan trọng trong việc xây dựng mối quan hệ lâu dài và gia tăng tỷ lệ khách hàng quay lại sử dụng dịch vụ. Tuy nhiên, do dữ liệu khách hàng chưa được quản lý tập trung nên việc theo dõi lịch sử giao dịch và cá nhân hóa dịch vụ vẫn còn nhiều hạn chế.

Trong thực tế hoạt động, sau khi đơn hàng được giao thành công, nhân viên kinh doanh hoặc chăm sóc khách hàng của MIB Group thường chủ động liên hệ với khách để xác nhận tình trạng nhận hàng, hỏi thăm mức độ hài lòng và hỗ trợ xử lý nếu phát sinh vấn đề. Hoạt động này chủ yếu được thực hiện thông qua các kênh quen thuộc như Zalo, điện thoại hoặc Facebook - phù hợp với đặc điểm khách hàng là các doanh nghiệp nhỏ và vừa.

Ưu điểm

- Nhân viên hỗ trợ khách hàng tương đối nhanh
- Tạo sự gần gũi và linh hoạt trong giao tiếp
- Dễ duy trì mối quan hệ với khách hàng
- Hỗ trợ xử lý các vấn đề phát sinh tương đối hiệu quả.

Báo... > Dương Quý... > HỆ THỐNG CRM_S... > Bên ngoài

Thêm lời tắt

 | Sửa đổi lần cuối: 6 phút trước

Chia sẻ

2

(Nguồn: Bộ phận quản lý hàng)

Hình 2.25. Hệ thống CRM tại MIB Group

Những tồn tại (nhược điểm)

- Hoạt động chăm sóc khách hàng còn thủ công
- Chưa có hệ thống quản lý khách hàng đồng bộ
- Dữ liệu khách hàng còn lưu trữ rời rạc
- Chưa có quy trình xử lý khiếu nại tiêu chuẩn
- Chưa áp dụng các chỉ số đo lường mức độ hài lòng khách hàng
- Hoạt động chăm sóc khách hàng còn mang tính phản ứng
- Chưa tận dụng tốt dữ liệu khách hàng để phát triển lâu dài.

Ngoài ra, hoạt động chăm sóc khách hàng hiện tại chủ yếu mang tính “phản ứng”, tức là chỉ xử lý khi có vấn đề phát sinh, thay vì “chủ động” như gửi thông báo cập nhật đơn hàng, chương trình ưu đãi, hoặc tư vấn giải pháp nhập hàng tối ưu cho khách. Điều này làm giảm khả năng khai thác giá trị vòng đời khách hàng.

Tuy nhiên, cũng cần nhìn nhận rằng, với đặc thù là doanh nghiệp logistics phát triển từ mô hình dịch vụ nhập hàng Trung Quốc (tiền thân là Báo Đen Logistics), MIB Group đã xây dựng được nền tảng quan hệ khách hàng tương đối tốt, đặc biệt trong nhóm khách hàng kinh doanh nhỏ và vừa. Sự linh hoạt, gần gũi và hỗ trợ nhanh chóng là những yếu tố giúp doanh nghiệp giữ chân khách hàng trong bối cảnh cạnh tranh cao.

Tổng thể, bước chăm sóc khách hàng và xử lý sau bán tại MIB Group tuy đã phát huy tốt yếu tố con người và tính linh hoạt, nhưng còn hạn chế về hệ thống quản trị, chuẩn hóa quy trình và khai thác dữ liệu khách hàng. Điều này ảnh hưởng đến khả năng mở rộng quy mô và nâng cao chất lượng dịch vụ một cách bền vững.

Do đó, trong định hướng hoàn thiện quy trình quản lý đơn hàng, doanh nghiệp cần tập trung xây dựng hệ thống CRM đồng bộ, thiết lập quy trình xử lý khiếu nại tiêu chuẩn, áp dụng các chỉ số đo lường mức độ hài lòng và chuyển từ mô hình chăm sóc khách hàng phản ứng sang chủ động. Việc nâng cao chất lượng bước này không chỉ giúp gia tăng sự hài lòng mà còn góp phần xây dựng lợi thế cạnh tranh dài hạn cho MIB Group trên thị trường logistics.

2.5. Kết luận chung chương 2

Trên cơ sở phân tích tổng quan về Công ty TNHH Đầu tư & Kinh doanh Quốc tế MIB Group, các yếu tố môi trường tác động và đặc biệt là thực trạng quy trình quản lý đơn hàng, có thể thấy rằng doanh nghiệp đã xây dựng được một quy trình vận hành tương đối hoàn chỉnh, phù hợp với đặc thù hoạt động logistics nhập hàng Trung Quốc và phục vụ nhóm khách hàng chủ yếu là cá nhân kinh doanh, shop thương mại điện tử. Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, quy trình hiện tại vẫn tồn tại nhiều hạn chế cần được cải thiện nhằm nâng cao hiệu quả quản lý và khả năng cạnh tranh trong bối cảnh thị trường ngày càng khắt khe.

2.5.1. Ưu điểm

Thứ nhất, quy trình quản lý đơn hàng tại MIB Group được tổ chức theo một chuỗi logic tương đối đầy đủ, bao gồm các bước từ tiếp nhận thông tin, xác nhận đơn hàng, tổ chức thực hiện, theo dõi tiến độ, giao hàng và chăm sóc khách hàng sau bán. Điều này cho thấy doanh nghiệp đã bước đầu tiếp cận với mô hình quản lý hiện đại, đảm bảo tính liên kết giữa các khâu trong chuỗi cung ứng.

Thứ hai, doanh nghiệp có lợi thế lớn về tính linh hoạt trong vận hành. Việc tiếp nhận và xử lý đơn hàng thông qua các nền tảng phổ biến như Zalo, Facebook giúp rút ngắn thời gian giao tiếp với khách hàng, phù hợp với đặc điểm thị trường mục tiêu là các cá nhân kinh doanh online. Nhờ đó, tốc độ xử lý đơn hàng tương đối nhanh, đáp ứng tốt yêu cầu về thời gian.

Thứ ba, MIB Group xây dựng được mạng lưới vận chuyển ổn định, đặc biệt là tuyến nhập hàng từ Trung Quốc về Việt Nam. Việc kết hợp linh hoạt giữa nhiều phương thức vận chuyển (đường bộ, đường biển) và có kho trung chuyển giúp doanh nghiệp chủ động trong việc tối ưu chi phí và thời gian giao hàng.

Thứ tư, đội ngũ nhân viên trẻ, năng động, có khả năng thích ứng nhanh với môi trường làm việc áp lực cao. Sự chủ động và tinh thần hỗ trợ khách hàng của nhân viên là yếu tố quan trọng góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ, đặc biệt trong việc xử lý các tình huống phát sinh.

Thứ năm, doanh nghiệp duy trì được mối quan hệ khá tốt với khách hàng nhờ phong cách phục vụ gần gũi, linh hoạt và cá nhân hóa. Đây là lợi thế cạnh tranh quan trọng trong bối cảnh thị trường logistics có sự tham gia của nhiều đối thủ lớn.

2.5.2. Hạn chế và nguyên nhân của hạn chế

Bên cạnh những ưu điểm nêu trên, quy trình quản lý đơn hàng tại MIB Group vẫn còn tồn tại một số hạn chế đáng chú ý.

Thứ nhất, quy trình chưa được chuẩn hóa và số hóa một cách đầy đủ. Phần lớn các bước vẫn được thực hiện thủ công hoặc bán thủ công, đặc biệt ở khâu tiếp nhận thông tin, xử lý đơn hàng và theo dõi tiến độ. Điều này làm gia tăng nguy cơ sai sót, thiếu thông tin và gây khó khăn trong việc kiểm soát khi số lượng đơn hàng tăng cao.

Nguyên nhân chủ yếu là do doanh nghiệp chưa đầu tư đầy đủ vào hệ thống công nghệ thông tin như ERP hoặc CRM, đồng thời quy mô doanh nghiệp còn ở mức vừa và nhỏ nên chưa có sự ưu tiên đúng mức cho chuyển đổi số.

Thứ hai, sự phối hợp giữa các bộ phận trong quy trình chưa thực sự chặt chẽ. Thông tin giữa bộ phận kinh doanh, mua hàng, vận hành và kho vận đôi khi chưa được cập nhật kịp thời, dẫn đến tình trạng chậm trễ hoặc sai lệch thông tin trong quá trình xử lý đơn hàng.

Nguyên nhân của vấn đề này xuất phát từ việc chưa có hệ thống dữ liệu tập trung và quy định rõ ràng về trách nhiệm, quyền hạn của từng bộ phận trong từng giai đoạn của quy trình.

Thứ ba, hoạt động kiểm soát và theo dõi đơn hàng còn hạn chế. Doanh nghiệp chưa xây dựng hệ thống KPI cụ thể để đánh giá hiệu quả từng khâu, cũng như chưa có

công cụ theo dõi tiến độ đơn hàng theo thời gian thực. Điều này làm giảm khả năng phát hiện sớm rủi ro và xử lý kịp thời các sự cố.

Nguyên nhân là do thiếu hệ thống quản trị hiện đại và chưa áp dụng các mô hình quản lý chuỗi cung ứng như SCOR vào thực tiễn.

Thứ tư, quy trình giao hàng và kiểm soát chất lượng đầu ra chưa được tiêu chuẩn hóa. Việc kiểm tra hàng hóa trước khi giao còn phụ thuộc nhiều vào kinh nghiệm cá nhân, chưa có quy trình kiểm soát chất lượng cụ thể, dẫn đến nguy cơ sai sót trong giao hàng.

Nguyên nhân nằm ở việc chưa xây dựng hệ thống tiêu chuẩn kiểm tra và quy trình kiểm soát chất lượng rõ ràng.

Thứ năm, hoạt động chăm sóc khách hàng sau bán còn mang tính tự phát, chưa có hệ thống quản lý và đo lường cụ thể. Doanh nghiệp chưa tận dụng được dữ liệu khách hàng để phân tích hành vi, nâng cao chất lượng dịch vụ và phát triển khách hàng lâu dài.

Nguyên nhân chủ yếu là do chưa triển khai hệ thống CRM chuẩn hóa và chưa có chiến lược chăm sóc khách hàng bài bản.

CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH XIN QUẢN LÝ ĐƠN HÀNG QUỐC TẾ TẠI CÔNG TY TNHH ĐẦU TƯ & KINH DOANH QUỐC TẾ MIB GROUP

3.1. Định hướng phát triển và hoàn thiện quy trình quản lý đơn hàng của công ty

3.1.1. Định hướng phát triển của công ty

Trong bối cảnh hoạt động thương mại quốc tế và logistics ngày càng cạnh tranh gay gắt, các doanh nghiệp không chỉ cạnh tranh về giá mà còn cạnh tranh về tốc độ xử lý đơn hàng, chất lượng dịch vụ và khả năng đáp ứng nhu cầu khách hàng. Đối với Công ty TNHH Đầu tư & Kinh doanh Quốc tế MIB Group, việc hoàn thiện quy trình quản lý đơn hàng là yêu cầu cần thiết nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và tăng năng lực cạnh tranh trên thị trường.

Trong thời gian tới, MIB Group định hướng phát triển theo hướng mở rộng quy mô hoạt động logistics và dịch vụ nhập hàng quốc tế, đặc biệt tập trung vào thị trường Trung Quốc. Đồng thời, doanh nghiệp hướng đến nâng cao chất lượng dịch vụ, tối ưu thời gian xử lý đơn hàng và xây dựng hình ảnh doanh nghiệp chuyên nghiệp, hiện đại.

Bên cạnh đó, công ty cũng định hướng từng bước chuyển đổi số trong hoạt động quản lý và vận hành, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin nhằm nâng cao hiệu quả quản trị, giảm chi phí vận hành và nâng cao trải nghiệm khách hàng.

3.1.2. Định hướng hoàn thiện quy trình quản lý đơn hàng

Qua phân tích thực trạng ở chương 2 cho thấy, mặc dù MIB Group đã xây dựng được quy trình quản lý đơn hàng tương đối đầy đủ, tuy nhiên vẫn còn tồn tại một số hạn chế như quy trình xử lý còn mang tính thủ công, dữ liệu chưa đồng bộ, khả năng phối hợp giữa các bộ phận chưa cao và công tác theo dõi tiến độ còn phụ thuộc nhiều vào kinh nghiệm cá nhân.

Xuất phát từ thực trạng trên, định hướng hoàn thiện quy trình quản lý đơn hàng của công ty trong thời gian tới cần tập trung vào các nội dung sau:

Thứ nhất, chuẩn hóa toàn bộ quy trình quản lý đơn hàng theo hướng chuyên nghiệp, tinh gọn và đồng bộ giữa các bộ phận nhằm hạn chế sai sót và nâng cao hiệu quả xử lý.

Thứ hai, nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng thông qua việc rút ngắn thời

gian phản hồi, tăng tính minh bạch trong theo dõi đơn hàng và nâng cao khả năng xử lý phát sinh.

Thứ ba, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý đơn hàng nhằm số hóa dữ liệu, nâng cao khả năng theo dõi theo thời gian thực và hỗ trợ quản trị bằng dữ liệu.

Thứ tư, tăng cường khả năng kiểm soát rủi ro trong quá trình vận hành đơn hàng quốc tế, đặc biệt đối với các hoạt động liên quan đến vận chuyển, chứng từ, thanh toán và thủ tục hải quan.

Thứ năm, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và khả năng phối hợp giữa các phòng ban nhằm đảm bảo quy trình vận hành hiệu quả và ổn định.

Có thể thấy, việc hoàn thiện quy trình quản lý đơn hàng không chỉ giúp doanh nghiệp nâng cao hiệu quả hoạt động mà còn tạo nền tảng quan trọng cho quá trình mở rộng quy mô và phát triển bền vững trong tương lai.

3.2. Giải pháp hoàn thiện quy trình quản lý đơn hàng

3.2.1. Chuẩn hóa quy trình và phân công rõ trách nhiệm

Một quy trình hiệu quả trước hết phải được xây dựng rõ ràng, thống nhất và có trách nhiệm cụ thể cho từng bộ phận. Hiện nay tại nhiều doanh nghiệp logistics vừa và nhỏ, tình trạng phổ biến là cùng một công việc nhưng nhiều người cùng xử lý hoặc ngược lại không ai chịu trách nhiệm chính, dẫn đến chậm tiến độ và khó kiểm soát sai sót.

Đối với MIB Group, công ty cần chuẩn hóa quy trình quản lý đơn hàng theo các bước:

1. Tiếp nhận yêu cầu khách hàng
2. Báo giá và xác nhận đơn hàng
3. Ký hợp đồng, đặt cọc hoặc thanh toán
4. Đặt booking/ xử lý nguồn hàng / chuẩn bị chứng từ
5. Theo dõi vận chuyển và cập nhật tiến độ
6. Giao hàng, quyết toán và chăm sóc sau bán

Mỗi bước cần quy định rõ:

- ✓ Người phụ trách chính
- ✓ Bộ phận phối hợp
- ✓ Thời gian xử lý tiêu chuẩn
- ✓ Chứng từ liên quan
- ✓ Rủi ro có thể phát sinh

Bên cạnh đó, công ty cần rà soát và loại bỏ các thủ tục hành chính rườm rà trong quy trình xử lý đơn hàng. Những bước trung gian lặp lại nhiều lần nhưng không tạo giá trị cần được tinh giản.

Ví dụ: hiện nay bộ phận logistics phải nhập lại thông tin hàng hóa từ file Excel sang tờ khai hoặc biểu mẫu nội bộ nhiều lần để đối chiếu. Công ty có thể thay thế bằng biểu mẫu điện tử liên kết dữ liệu giữa sale - vận hành - kế toán để tự động cập nhật thông tin, giúp tiết kiệm thời gian và hạn chế sai sót nhập liệu.

Giải pháp này sẽ giúp công ty giảm phụ thuộc vào cá nhân, nâng cao tính chuyên nghiệp và dễ dàng mở rộng quy mô hoạt động.

3.2.2. Tối ưu hóa thời gian xử lý đơn hàng thông qua dự báo dữ liệu

Trong thực tế, khách hàng thường đánh giá cao doanh nghiệp phản hồi nhanh hơn là doanh nghiệp chỉ báo giá rẻ nhưng xử lý chậm. Tốc độ phản hồi và thời gian hoàn thành đơn hàng là yếu tố quyết định khả năng chốt sale và duy trì khách hàng lâu dài.

Do đó, công ty cần xây dựng hệ thống KPI thời gian xử lý như:

- Phản hồi yêu cầu khách hàng: trong 15 phút giờ làm việc
- Báo giá thông thường: trong 2 giờ
- Đơn hàng đặc biệt: trong 24 giờ
- Booking vận chuyển: trong ngày
- Cập nhật trạng thái đơn hàng: ngay khi có thay đổi

Ngoài ra, công ty nên chuẩn hóa và số hóa bộ chứng từ liên phòng ban để rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ.

Cụ thể, cần xây dựng sẵn các mẫu:

- Báo giá
- Hợp đồng
- Invoice
- Packing list
- Phiếu giao nhận
- Biên bản đối chiếu công nợ

Tất cả được lưu trữ trên hệ thống chung, đặt tên thống nhất và phân quyền truy cập rõ ràng.

Ví dụ: bảng kê chi tiết nguyên vật liệu theo định mức tiêu hao hoặc BOM nếu đã lưu sẵn trên hệ thống, khi phát sinh đơn hàng mới nhân viên chỉ cần truy xuất và điều chỉnh, không phải yêu cầu lại từ đầu giữa các phòng ban. Điều này giúp giảm thời gian chuẩn bị hồ sơ, đặc biệt với các đơn hàng lặp lại.

Việc tối ưu thời gian xử lý sẽ nâng cao trải nghiệm khách hàng và tăng năng lực cạnh tranh của công ty.

Trong bối cảnh thương mại điện tử và logistics quốc tế phát triển mạnh, việc xử lý đơn hàng theo phương thức phản ứng truyền thống không còn đáp ứng được yêu cầu về tốc độ và tính linh hoạt. Do đó, doanh nghiệp cần chuyển đổi sang mô hình quản trị dựa trên dữ liệu nhằm nâng cao hiệu quả quản lý đơn hàng.

MIB Group có thể ứng dụng trí tuệ nhân tạo và dữ liệu lịch sử để dự báo lưu lượng đơn hàng theo từng giai đoạn, mùa vụ hoặc nhóm khách hàng. Việc dự báo chính xác nhu cầu giúp doanh nghiệp chủ động bố trí nhân sự, kế hoạch vận tải và năng lực kho bãi, từ đó giảm thời gian chờ xử lý và hạn chế tình trạng quá tải trong các giai đoạn cao điểm.

Bên cạnh đó, doanh nghiệp có thể ứng dụng các thuật toán phân tích dữ liệu nhằm nhận diện sớm các rủi ro trong chuỗi vận chuyển quốc tế như tắc nghẽn cảng biển, thiếu container, chậm chuyển tàu hoặc biến động lịch trình vận tải. Thông qua đó, hệ thống có thể đề xuất các phương án thay đổi tuyến vận chuyển hoặc điều chỉnh kế hoạch giao hàng theo thời gian thực nhằm giảm thiểu rủi ro và đảm bảo tiến độ đơn

hàng.

3.2.3. Nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các bộ phận

Quản lý đơn hàng là chuỗi công việc liên quan đến nhiều phòng ban như kinh doanh, vận hành, kế toán, chứng từ, kho vận và chăm sóc khách hàng. Nếu chỉ một mắt xích thiếu phối hợp sẽ ảnh hưởng toàn bộ tiến độ đơn hàng.

Để nâng cao hiệu quả phối hợp, công ty cần:

Thứ nhất, áp dụng phiếu bàn giao nội bộ bắt buộc sau khi sale chốt đơn, trong đó có đầy đủ:

- Tên khách hàng
- Loại hàng
- Số lượng
- Điều kiện giao hàng
- Deadline
- Yêu cầu chứng từ
- Điều khoản thanh toán

Thứ hai, tạo nhóm xử lý riêng cho từng đơn hàng trên nền tảng số để cập nhật thông tin nhanh giữa các bộ phận.

Thứ ba, tổ chức họp nhanh đầu ngày với các đơn hàng gấp hoặc có rủi ro cao.

Thứ tư, đánh giá hiệu suất theo kết quả chung của đơn hàng thay vì đánh giá riêng từng phòng ban.

Khi thông tin xuyên suốt, các bộ phận sẽ phối hợp chủ động hơn, hạn chế đùn đẩy trách nhiệm và giảm phát sinh sai sót.

3.2.4. Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý đơn hàng

Trong thời đại chuyển đổi số, quản lý đơn hàng bằng Excel, Zalo, email rời rạc không còn phù hợp khi số lượng đơn hàng tăng nhanh. Công ty cần đầu tư hệ thống phần mềm quản lý tập trung (OMS/CRM/ERP).

Các chức năng cần có:

- Tạo mã đơn hàng tự động
- Theo dõi tiến độ theo thời gian thực
- Lưu trữ chứng từ điện tử
- Quản lý công nợ
- Tự động nhắc việc
- Báo cáo doanh thu và hiệu suất nhân viên
- Kết nối dữ liệu giữa sale - vận hành - kế toán

Đặc biệt, công ty cần tăng cường ứng dụng công nghệ để theo dõi và phân tích hiệu suất quy trình.

Ví dụ hệ thống có thể thống kê:

- ✓ Thời gian xử lý trung bình mỗi đơn hàng
- ✓ Tỷ lệ hồ sơ bị trả lại
- ✓ Số lần chỉnh sửa chứng từ
- ✓ Đơn hàng trễ tiến độ theo nguyên nhân
- ✓ Nhân viên xử lý hiệu quả nhất

Nếu dữ liệu cho thấy 70% hồ sơ bị chậm do thiếu chứng từ đầu vào hoặc sai thông tin khách hàng, công ty có thể điều chỉnh ngay bước tiếp nhận đơn hàng và cảnh báo bắt buộc trên hệ thống.

Đây là giải pháp mang tính chiến lược giúp công ty quản trị bằng dữ liệu thay vì cảm tính.

3.2.5. Xây dựng hệ thống giám sát hành trình đơn hàng thời gian thực tích hợp đa bên

Một quy trình tốt chỉ thực sự hiệu quả khi có cơ chế kiểm soát liên tục. Công ty cần thiết lập hệ thống dashboard theo dõi đơn hàng hằng ngày.

Bao gồm:

- Tổng số đơn đang xử lý
- Đơn sắp đến hạn giao

- Đơn thiếu chứng từ
- Đơn chưa thanh toán
- Đơn bị chậm tiến độ
- Đơn phát sinh chi phí bất thường

Bên cạnh đó cần xây dựng báo cáo định kỳ:

- Tỷ lệ giao hàng đúng hạn
- Tỷ lệ sai chứng từ
- Tỷ lệ khách hàng quay lại
- Doanh thu theo tuyến hàng
- Tỷ lệ khiếu nại khách hàng

Ngoài ra, công ty cần thiết lập cơ chế cảnh báo sớm đối với các rủi ro như:

- Tàu chậm trễ
- Chưa có vận đơn gốc
- Thiếu CO/CQ
- Khách thanh toán chậm
- Hải quan kiểm hóa
- Phát sinh lưu container, lưu bãi

Nhờ kiểm soát tốt, doanh nghiệp có thể xử lý vấn đề trước khi phát sinh thiệt hại lớn, đồng thời nâng cao độ tin cậy với khách hàng.

Các giải pháp trên được xây dựng dựa trên thực trạng hoạt động của MIB Group và xu hướng quản trị logistics hiện nay. Nếu triển khai đồng bộ từ chuẩn hóa quy trình, tinh giản thủ tục, số hóa chứng từ, tăng liên kết nội bộ đến ứng dụng công nghệ phân tích dữ liệu, công ty sẽ nâng cao hiệu quả xử lý đơn hàng, giảm chi phí vận hành, tăng mức độ hài lòng của khách hàng và tạo nền tảng phát triển bền vững trong thời gian tới.

Đề xuất	Mô tả	Ví dụ minh họa
Chuẩn hóa quy trình và phân công rõ trách nhiệm	Công ty cần xây dựng quy trình quản lý đơn hàng thống nhất từ khâu tiếp nhận yêu cầu, báo giá, xác nhận đơn hàng, xử lý chứng từ, giao nhận đến chăm sóc sau bán. Mỗi bước cần quy định rõ người phụ trách, bộ phận phối hợp, thời gian xử lý và tiêu chuẩn hoàn thành nhằm tránh chồng chéo công việc.	Bộ phận kinh doanh chịu trách nhiệm tiếp nhận và chốt đơn hàng; bộ phận chứng từ xử lý Invoice, Packing List, Bill; bộ phận vận hành theo dõi booking và giao hàng; kế toán kiểm soát thanh toán và công nợ. Khi phát sinh sự cố sẽ dễ dàng xác định đầu mối xử lý.
Rà soát và loại bỏ thủ tục rườm rà	Tiến hành kiểm tra lại toàn bộ các bước trong quy trình hiện tại để loại bỏ các thao tác trùng lặp, không cần thiết hoặc mất nhiều thời gian nhưng không tạo giá trị. Từ đó tinh gọn quy trình và nâng cao hiệu suất làm việc.	Hiện tại nhân viên phải nhập lại thông tin khách hàng nhiều lần ở các file khác nhau. Công ty có thể tích hợp thành một biểu mẫu chung, dữ liệu tự động liên kết giữa sale, kế toán và vận hành để giảm thời gian nhập liệu.
Tối ưu hóa thời gian xử lý đơn hàng	Xây dựng KPI thời gian cho từng công đoạn nhằm nâng cao tốc độ phản hồi khách hàng và rút ngắn chu kỳ hoàn thành đơn hàng. Đây là yếu tố quan trọng để tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường.	Quy định phản hồi yêu cầu khách hàng trong 15 phút, báo giá trong 2 giờ, xác nhận booking trong ngày, cập nhật trạng thái hàng hóa ngay khi có thay đổi.

Đề xuất	Mô tả	Ví dụ minh họa
Chuẩn hóa và số hóa bộ chứng từ liên phòng ban	Thiết lập hệ thống chứng từ mẫu dùng chung giữa các phòng ban, lưu trữ tập trung trên nền tảng số và phân quyền truy cập rõ ràng. Điều này giúp giảm thất lạc hồ sơ, rút ngắn thời gian xử lý và tăng tính chuyên nghiệp.	Các mẫu hợp đồng, báo giá, Invoice, Packing List được lưu trên Google Drive hoặc phần mềm nội bộ. Khi phát sinh đơn hàng mới, nhân viên chỉ cần truy xuất và chỉnh sửa thay vì làm lại từ đầu.
Nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các bộ phận	Tăng cường trao đổi thông tin giữa sale, vận hành, kế toán, chứng từ và kho vận thông qua cơ chế bàn giao rõ ràng, hợp nhanh đầu ngày hoặc nhóm xử lý riêng cho từng đơn hàng.	Sau khi chốt đơn, sale bàn giao đầy đủ thông tin về khách hàng, loại hàng, deadline và điều kiện thanh toán cho các bộ phận liên quan thông qua nhóm nội bộ.
Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý đơn hàng	Đầu tư hệ thống phần mềm quản lý đơn hàng (OMS/CRM/ERP) để theo dõi toàn bộ tiến độ xử lý đơn hàng, lưu trữ dữ liệu tập trung và tự động cảnh báo khi phát sinh chậm trễ.	Phần mềm tự động tạo mã đơn hàng, nhắc việc khi đến hạn giao hàng, cảnh báo công nợ quá hạn và lưu toàn bộ lịch sử giao dịch với khách hàng.
Tăng cường phân tích dữ liệu để cải tiến quy trình	Sử dụng dữ liệu thực tế để đo lường hiệu quả vận hành như thời gian xử lý trung bình, tỷ lệ đơn hàng chậm, số lần chỉnh sửa chứng từ, nguyên nhân phát sinh lỗi. Qua đó đưa ra giải pháp cải tiến chính xác.	Nếu báo cáo cho thấy 70% đơn hàng chậm do thiếu chứng từ đầu vào, công ty cần siết chặt bước kiểm tra hồ sơ trước khi tiếp nhận đơn hàng.

Đề xuất	Mô tả	Ví dụ minh họa
Xây dựng hệ thống theo dõi và kiểm soát đơn hàng	Thiết lập Dashboard theo dõi tình trạng đơn hàng theo thời gian thực, báo cáo định kỳ và cơ chế cảnh báo sớm các rủi ro để chủ động xử lý.	Dashboard hiển thị số đơn đang xử lý, đơn sắp đến hạn, đơn chậm tiến độ, đơn thiếu chứng từ, đơn chưa thanh toán và cảnh báo tàu delay hoặc thiếu vận đơn gốc.

3.2.6. Giải pháp hướng tới Logistics xanh và đáp ứng các tiêu chuẩn bền vững quốc tế

Trong bối cảnh các thị trường quốc tế ngày càng siết chặt các tiêu chuẩn về môi trường và phát triển bền vững, logistics xanh đang trở thành xu hướng tất yếu đối với các doanh nghiệp thương mại quốc tế.

Để nâng cao năng lực cạnh tranh và đáp ứng yêu cầu của thị trường quốc tế, MIB Group cần tích hợp yếu tố bền vững vào quy trình quản lý đơn hàng và hoạt động logistics.

Trước hết, doanh nghiệp nên ưu tiên lựa chọn các đối tác vận tải sử dụng phương tiện phát thải thấp hoặc có chứng nhận vận tải xanh nhằm giảm lượng khí thải carbon trong quá trình vận chuyển quốc tế.

Ngoài ra, công ty cần tối ưu hóa hoạt động đóng gói và gom hàng nhằm giảm tình trạng vận chuyển rỗng, tối ưu tải trọng container và hạn chế lãng phí trong chuỗi logistics.

Bên cạnh đó, doanh nghiệp nên từng bước sử dụng các vật liệu đóng gói thân thiện với môi trường để đáp ứng các tiêu chuẩn bền vững của thị trường quốc tế, đặc biệt là các quy định mới của Liên minh Châu Âu như Cơ chế điều chỉnh biên giới carbon.

Việc phát triển logistics xanh không chỉ giúp doanh nghiệp nâng cao hình ảnh thương hiệu mà còn tạo lợi thế cạnh tranh bền vững trong hoạt động thương mại quốc tế.

3.2.7. Tăng cường quản trị rủi ro trong quy trình quản lý đơn hàng quốc tế

Trong hoạt động logistics và thương mại quốc tế, rủi ro là yếu tố khó tránh khỏi do chịu ảnh hưởng từ nhiều yếu tố như biến động thị trường, chính sách hải quan, thời tiết, tình trạng thiếu container hoặc thay đổi lịch trình vận chuyển quốc tế. Đặc biệt đối với hoạt động vận chuyển Trung - Việt bằng đường bộ, đường biển, doanh nghiệp còn đối mặt với các rủi ro như ùn tắc cửa khẩu, kiểm hóa hàng hóa kéo dài, thay đổi chính sách biên mậu hoặc chậm trễ trong quá trình sang tải hàng hóa.

Nếu doanh nghiệp không có cơ chế kiểm soát phù hợp, các rủi ro này có thể ảnh hưởng trực tiếp đến tiến độ giao hàng, chi phí vận hành và uy tín với khách hàng.

Do đó, MIB Group cần xây dựng hệ thống quản trị rủi ro xuyên suốt trong toàn bộ quy trình quản lý đơn hàng. Công ty cần phân loại rủi ro theo từng nhóm như:

- Rủi ro chứng từ
- Rủi ro vận chuyển đường bộ và đường biển
- Rủi ro thanh toán
- Rủi ro hải quan
- Rủi ro phát sinh từ nhà cung cấp
- Rủi ro tỷ giá và chi phí logistics quốc tế

Đối với mỗi loại rủi ro, doanh nghiệp cần xây dựng phương án xử lý và quy trình phản ứng nhanh nhằm hạn chế thiệt hại.

Ví dụ:

- Khi xe hàng bị ùn tắc tại cửa khẩu cần nhanh chóng cập nhật tình trạng cho khách hàng và phối hợp với đối tác vận chuyển để điều chỉnh lịch giao hàng.
- Khi tàu bị delay cần có phương án cập nhật khách hàng ngay lập tức và đề xuất lịch giao thay thế.
- Khi thiếu chứng từ CO/CQ cần có đầu mối xử lý bổ sung trước thời điểm khai báo hải quan.
- Khi khách hàng thanh toán chậm cần có chính sách nhắc nợ và kiểm soát công nợ phù hợp.

Ngoài ra, công ty cũng cần xây dựng quy trình kiểm tra rủi ro ngay từ khâu tiếp nhận đơn hàng nhằm hạn chế các sai sót phát sinh về sau. Đối với những khách hàng mới hoặc đơn hàng có giá trị lớn, doanh nghiệp cần kiểm tra kỹ thông tin thanh toán, điều kiện giao hàng và tính chính xác của chứng từ trước khi thực hiện vận chuyển.

Bên cạnh đó, nhân viên phụ trách đơn hàng cần thường xuyên cập nhật thông tin về tình hình cửa khẩu, lịch xe, lịch tàu và các thay đổi liên quan đến quy định xuất nhập khẩu Trung Quốc - Việt Nam để chủ động xử lý tình huống phát sinh. Việc chủ động nhận diện rủi ro từ sớm sẽ giúp công ty giảm thiểu thiệt hại và nâng cao khả năng xử lý tình huống trong thực tế.

Công ty cũng nên xây dựng danh sách các đối tác trucking, hãng tàu, kho bãi và nhà cung cấp dự phòng để đảm bảo tính linh hoạt khi phát sinh sự cố. Đây là giải pháp quan trọng giúp doanh nghiệp nâng cao khả năng ứng phó và duy trì tính ổn định trong hoạt động quản lý đơn hàng quốc tế.

3.2.8. Nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng trong quản lý đơn hàng quốc tế

Trong môi trường cạnh tranh hiện nay, chất lượng dịch vụ khách hàng là yếu tố tạo nên sự khác biệt giữa các doanh nghiệp logistics. Khách hàng không chỉ quan tâm đến giá cước mà còn chú trọng khả năng phản hồi, tốc độ xử lý và mức độ minh bạch trong quá trình theo dõi đơn hàng.

Đối với hoạt động trucking, FCL và LCL tuyến Trung - Việt, khách hàng thường xuyên cần cập nhật tình trạng xe hàng, lịch tàu, thời gian thông quan và tiến độ giao nhận. Vì vậy, việc hỗ trợ khách hàng nhanh chóng và chính xác là yếu tố rất quan trọng.

Do đó, MIB Group cần xây dựng cơ chế chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp trong toàn bộ quy trình quản lý đơn hàng quốc tế.

Công ty cần:

- Thiết lập quy trình phản hồi khách hàng nhanh chóng
- Cập nhật trạng thái đơn hàng định kỳ
- Chủ động thông báo khi phát sinh sự cố
- Tăng cường hỗ trợ sau bán hàng

Ngoài ra, doanh nghiệp nên xây dựng hệ thống đánh giá mức độ hài lòng khách hàng sau mỗi đơn hàng nhằm thu thập ý kiến phản hồi để cải thiện chất lượng dịch vụ.

Ví dụ:

Sau khi hoàn tất giao hàng, hệ thống gửi biểu mẫu khảo sát về:

- Thời gian xử lý đơn hàng
- Chất lượng hỗ trợ
- Mức độ chính xác chứng từ
- Thái độ phục vụ của nhân viên

Thông qua dữ liệu phản hồi, doanh nghiệp có thể đánh giá hiệu quả hoạt động của từng bộ phận và nâng cao trải nghiệm khách hàng trong dài hạn.

Bên cạnh đó, công ty cần chú trọng hơn đến thái độ phục vụ và kỹ năng giao tiếp của nhân viên trong quá trình làm việc với khách hàng. Trong lĩnh vực logistics quốc tế, đặc biệt là vận chuyển Trung - Việt bằng đường bộ và đường biển, khách hàng thường cần hỗ trợ nhanh khi phát sinh sự cố như xe chậm, hàng về trễ hoặc thay đổi lịch giao hàng. Vì vậy, nhân viên cần giữ thái độ chuyên nghiệp, chủ động hỗ trợ và giải thích thông tin dễ hiểu để tạo sự tin tưởng cho khách hàng.

Ngoài việc xử lý đơn hàng, công ty cũng nên duy trì việc chăm sóc khách hàng sau bán như hỏi thăm mức độ hài lòng, hỗ trợ các đơn hàng tiếp theo hoặc gửi thông tin giá cước và lịch vận chuyển mới. Điều này sẽ giúp doanh nghiệp giữ chân khách hàng cũ và xây dựng mối quan hệ hợp tác lâu dài.

3.3. Điều kiện thực hiện các giải pháp

Để các giải pháp hoàn thiện quy trình quản lý đơn hàng tại Công ty TNHH Đầu tư & Kinh doanh Quốc tế MIB Group được triển khai hiệu quả và mang lại kết quả thực tế, doanh nghiệp cần đáp ứng đồng bộ nhiều điều kiện khác nhau về quản trị, nguồn lực tài chính, nhân sự, công nghệ cũng như văn hóa tổ chức. Nếu chỉ xây dựng giải pháp trên lý thuyết nhưng không có điều kiện thực hiện phù hợp thì quá trình cải tiến sẽ khó đạt được mục tiêu đề ra. Vì vậy, các điều kiện thực hiện có vai trò quyết định đến tính khả thi của toàn bộ chương trình hoàn thiện quy trình quản lý đơn hàng.

Thứ nhất: sự cam kết và quyết tâm từ ban lãnh đạo công ty

Ban lãnh đạo là nhân tố giữ vai trò định hướng và quyết định thành công của quá trình cải tiến. Việc hoàn thiện quy trình quản lý đơn hàng không chỉ là nhiệm vụ của riêng bộ phận vận hành hay kinh doanh mà cần được xác định là mục tiêu chung của toàn doanh nghiệp. Do đó, ban giám đốc cần thể hiện sự quyết tâm thông qua việc ban hành kế hoạch triển khai cụ thể, phân bổ nguồn lực phù hợp, thường xuyên kiểm tra tiến độ và kịp thời xử lý các khó khăn phát sinh.

Khi lãnh đạo trực tiếp quan tâm và đồng hành, nhân viên sẽ có động lực thực hiện nghiêm túc hơn, đồng thời các bộ phận cũng phối hợp hiệu quả hơn trong quá trình thay đổi.

Ví dụ: Giám đốc công ty tổ chức họp đầu tháng để yêu cầu các trưởng bộ phận báo cáo số đơn hàng bị chậm, nguyên nhân phát sinh và kế hoạch khắc phục trong tháng tiếp theo.

Thứ hai: đảm bảo nguồn lực tài chính phục vụ quá trình cải tiến

Để triển khai các giải pháp như ứng dụng phần mềm quản lý đơn hàng, nâng cấp hệ thống công nghệ thông tin, đào tạo nhân sự hay thuê đơn vị tư vấn chuyên môn, công ty cần có nguồn ngân sách phù hợp. Đây là điều kiện quan trọng vì nhiều doanh nghiệp nhận thấy nhu cầu cải tiến nhưng chậm triển khai do hạn chế tài chính.

MIB Group cần xây dựng kế hoạch ngân sách theo từng giai đoạn, ưu tiên các hạng mục mang lại hiệu quả cao trước như chuẩn hóa quy trình, đào tạo nội bộ và số hóa dữ liệu. Sau đó tiếp tục đầu tư sâu hơn vào hệ thống phần mềm quản trị tổng thể khi quy mô doanh nghiệp mở rộng.

Ví dụ: Trong năm đầu tiên, công ty đầu tư phần mềm CRM quản lý khách hàng trị giá 50 triệu đồng và dành ngân sách đào tạo nội bộ cho nhân viên kinh doanh và vận hành.

Thứ ba: phát triển nguồn nhân lực có chuyên môn và sẵn sàng thay đổi

Con người là yếu tố trực tiếp vận hành quy trình, vì vậy dù hệ thống có hiện đại đến đâu nhưng nhân sự không đủ năng lực thì hiệu quả vẫn không cao. Công ty cần chú trọng đào tạo đội ngũ nhân viên về nghiệp vụ quản lý đơn hàng, logistics quốc tế, xử lý chứng từ xuất nhập khẩu, kỹ năng giao tiếp khách hàng và sử dụng phần mềm

quản lý.

Bên cạnh chuyên môn, nhân viên cần có tinh thần học hỏi, sẵn sàng tiếp cận phương pháp làm việc mới và nâng cao trách nhiệm cá nhân. Đây là điều kiện cần thiết để hạn chế tâm lý ngại thay đổi - một rào cản phổ biến trong quá trình cải tiến doanh nghiệp.

Ví dụ: Nhân viên mới được đào tạo cách kiểm tra Invoice, Packing List, Bill of Lading và hướng dẫn thao tác trên hệ thống quản lý đơn hàng trước khi nhận việc chính thức.

Thứ tư: xây dựng hạ tầng công nghệ thông tin đồng bộ và ổn định

Trong xu hướng chuyển đổi số hiện nay, công nghệ là công cụ hỗ trợ đắc lực cho việc quản lý đơn hàng. Do đó, công ty cần đầu tư hệ thống máy tính, mạng nội bộ, phần mềm quản lý, hệ thống lưu trữ dữ liệu và các nền tảng làm việc trực tuyến ổn định.

Khi hạ tầng công nghệ được đảm bảo, thông tin đơn hàng sẽ được cập nhật nhanh chóng, dữ liệu được lưu trữ an toàn, các phòng ban dễ dàng phối hợp và lãnh đạo có thể theo dõi tình hình hoạt động theo thời gian thực. Ngược lại, nếu hệ thống công nghệ yếu hoặc thường xuyên lỗi sẽ làm gián đoạn quy trình và giảm hiệu quả cải tiến.

Ví dụ: Công ty sử dụng Google Drive hoặc Microsoft OneDrive để lưu trữ hợp đồng, invoice, bill gốc và phân quyền cho từng bộ phận truy cập.

Thứ năm: xây dựng văn hóa phối hợp giữa các phòng ban

Quản lý đơn hàng là hoạt động liên quan trực tiếp đến nhiều bộ phận như kinh doanh, vận hành, chứng từ, kế toán, kho vận và chăm sóc khách hàng. Vì vậy, nếu các phòng ban làm việc riêng lẻ, thiếu chia sẻ thông tin hoặc chỉ quan tâm lợi ích bộ phận thì quy trình rất dễ phát sinh chậm trễ và sai sót.

Do đó, công ty cần xây dựng văn hóa phối hợp nội bộ theo hướng minh bạch thông tin, hỗ trợ lẫn nhau và cùng chịu trách nhiệm với kết quả cuối cùng của đơn hàng. Khi mỗi bộ phận đều hướng đến mục tiêu chung là phục vụ khách hàng tốt nhất, hiệu quả vận hành sẽ được nâng cao rõ rệt.

Ví dụ: Khi khách yêu cầu giao hàng gấp, bộ phận sale, kho và vận hành cùng

phối hợp kiểm tra tồn kho, đặt xe và xác nhận thời gian giao trong vòng 30 phút.

Thứ sáu: xây dựng cơ chế kiểm tra, đánh giá và cải tiến liên tục

Sau khi triển khai các giải pháp, doanh nghiệp cần có hệ thống đo lường hiệu quả cụ thể thông qua các chỉ tiêu như thời gian xử lý đơn hàng, tỷ lệ giao hàng đúng hạn, số lỗi chứng từ, mức độ hài lòng của khách hàng và tỷ lệ khách hàng quay lại. Việc đánh giá định kỳ giúp công ty xác định giải pháp nào hiệu quả, nội dung nào chưa phù hợp để kịp thời điều chỉnh.

Cải tiến quy trình là hoạt động liên tục chứ không phải thực hiện một lần rồi kết thúc. Vì vậy, doanh nghiệp cần duy trì cơ chế rà soát thường xuyên để quy trình luôn phù hợp với thực tế thị trường.

Ví dụ: Cuối mỗi tháng, công ty tổng hợp báo cáo có bao nhiêu đơn giao đúng hạn, bao nhiêu đơn chậm tiến độ và nguyên nhân cụ thể như thiếu chứng từ hay tàu delay.

Thứ bảy: xây dựng lộ trình triển khai phù hợp

Các giải pháp cần được thực hiện theo từng giai đoạn nhằm tránh gây áp lực quá lớn lên nguồn lực hiện có. Công ty có thể triển khai theo lộ trình như sau:

- *Giai đoạn ngắn hạn*: rà soát quy trình hiện tại, chuẩn hóa trách nhiệm và xây dựng KPI xử lý đơn hàng.
- *Giai đoạn trung hạn*: số hóa chứng từ, triển khai phần mềm quản lý đơn hàng, đào tạo nhân sự.
- *Giai đoạn dài hạn*: tự động hóa quy trình, mở rộng quy mô vận hành và nâng cao chất lượng dịch vụ.

Lộ trình rõ ràng sẽ giúp công ty dễ kiểm soát tiến độ và tối ưu chi phí đầu tư.

Ví dụ: Trong 6 tháng đầu, công ty chỉ tập trung chuẩn hóa biểu mẫu và KPI; từ tháng thứ 7 đến tháng thứ 12 mới triển khai phần mềm để tránh quá tải nhân sự.

Để nâng cao khả năng kiểm soát đơn hàng quốc tế, MIB Group cần xây dựng hệ thống giám sát hành trình đơn hàng theo thời gian thực.

Khác với hình thức theo dõi nội bộ truyền thống, hệ thống mới cần hướng đến

mô hình kết nối đa bên, cho phép đồng bộ dữ liệu giữa doanh nghiệp, hãng tàu, kho bãi, đơn vị vận chuyển và khách hàng.

Thông qua việc tích hợp API hoặc công nghệ Blockchain, toàn bộ trạng thái đơn hàng có thể được cập nhật liên tục và minh bạch trên cùng một nền tảng dữ liệu.

Bên cạnh đó, doanh nghiệp có thể xây dựng mô hình “Logistics Control Tower” - trung tâm điều hành logistics tập trung giúp giám sát toàn bộ dòng chảy đơn hàng quốc tế từ khâu đặt hàng đến giao hàng cuối cùng.

Giải pháp này giúp doanh nghiệp:

- Phát hiện sớm sự cố
- Xử lý nhanh tình huống phát sinh
- Nâng cao khả năng phối hợp
- Cải thiện trải nghiệm khách hàng.

Trong bối cảnh chuyển đổi số, doanh nghiệp cần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực nhằm đáp ứng yêu cầu quản trị hiện đại.

MIB Group cần tăng cường đào tạo kỹ năng phân tích dữ liệu cho nhân viên nhằm giúp đội ngũ có khả năng đọc hiểu báo cáo từ hệ thống ERP, BI hoặc các nền tảng dữ liệu vận hành để hỗ trợ ra quyết định hiệu quả hơn.

Bên cạnh đó, nhân viên cần được đào tạo kiến thức về:

- Thương mại điện tử
- Luật giao dịch điện tử
- Chứng từ số
- Kỹ năng xử lý tranh chấp ngoại thương trong môi trường số.

Điều này giúp doanh nghiệp nâng cao khả năng thích ứng với xu hướng thương mại quốc tế hiện đại và giảm thiểu rủi ro pháp lý trong hoạt động quản lý đơn hàng.

Thứ tám: tăng cường cập nhật thông tin thị trường và chính sách xuất - nhập khẩu

Trong hoạt động logistics quốc tế, đặc biệt đối với tuyến vận chuyển Trung -

Việt bằng đường bộ và đường biển, các chính sách hải quan, quy định biên mậu hoặc lịch trình vận chuyển có thể thay đổi thường xuyên. Vì vậy, doanh nghiệp cần chủ động cập nhật thông tin thị trường để hạn chế rủi ro trong quá trình xử lý đơn hàng.

MIB Group cần thường xuyên theo dõi các thông tin liên quan đến:

- Chính sách xuất nhập khẩu
- Tình hình cửa khẩu
- Lịch tàu
- Giá cước vận chuyển
- Quy định kiểm hóa hàng hóa

Ngoài ra, công ty cũng cần duy trì mối quan hệ chặt chẽ với các đối tác vận tải, hãng tàu và đơn vị khai báo hải quan để kịp thời xử lý các tình huống phát sinh.

Đối với hoạt động vận chuyển đường bộ Trung - Việt, việc cập nhật nhanh tình trạng thông quan tại các cửa khẩu là rất quan trọng vì chỉ cần ùn tắc kéo dài hoặc thay đổi quy định kiểm hóa cũng có thể làm ảnh hưởng đến tiến độ giao hàng và phát sinh thêm nhiều chi phí lưu xe, lưu kho. Vì vậy, nhân viên phụ trách cần theo dõi thường xuyên và chủ động thông báo cho khách hàng khi có thay đổi.

Ví dụ: Khi cửa khẩu xảy ra ùn tắc hoặc thay đổi thời gian thông quan, công ty có thể nhanh chóng điều chỉnh lịch xe và thông báo cho khách hàng để hạn chế ảnh hưởng đến tiến độ giao hàng.

Bên cạnh đó, công ty cũng nên xây dựng hệ thống lưu trữ và cập nhật thông tin nội bộ nhằm giúp các bộ phận dễ dàng theo dõi các thay đổi liên quan đến hoạt động logistics quốc tế. Khi thông tin được cập nhật đồng bộ, doanh nghiệp sẽ chủ động hơn trong quá trình xử lý đơn hàng và giảm thiểu các rủi ro phát sinh.

Thứ chín: nâng cao ý thức trách nhiệm và kỹ năng chăm sóc khách hàng của nhân viên

Bên cạnh yếu tố công nghệ và quy trình, chất lượng phục vụ của nhân viên cũng ảnh hưởng lớn đến hiệu quả quản lý đơn hàng và mức độ hài lòng của khách hàng. Vì vậy, công ty cần chú trọng đào tạo kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống và chăm sóc khách hàng cho đội ngũ nhân viên.

Đối với lĩnh vực logistics Trung - Việt, khách hàng thường yêu cầu cập nhật nhanh về lịch xe, lịch tàu, thời gian giao hàng hoặc tình trạng thông quan. Do đó, nhân viên cần chủ động hỗ trợ, phản hồi kịp thời và giải thích thông tin rõ ràng để tạo sự tin tưởng cho khách hàng.

Ngoài ra, doanh nghiệp cần xây dựng tinh thần trách nhiệm trong quá trình xử lý đơn hàng nhằm hạn chế tình trạng đùn đẩy công việc hoặc phản hồi chậm giữa các bộ phận. Mỗi nhân viên cần hiểu rõ vai trò của mình trong toàn bộ quy trình vận hành để phối hợp hiệu quả hơn với các phòng ban liên quan.

Bên cạnh chuyên môn nghiệp vụ, công ty cũng cần đào tạo kỹ năng xử lý tình huống phát sinh trong thực tế như:

- Xử lý đơn hàng gấp
- Xử lý hàng chậm tiến độ
- Hỗ trợ khách khi thiếu chứng từ
- Giải quyết khiếu nại khách hàng
- Cập nhật tình trạng vận chuyển khi xe hoặc tàu bị chậm trễ

Điều này giúp nhân viên chủ động hơn trong công việc và nâng cao khả năng hỗ trợ khách hàng trong các tình huống khẩn cấp.

Ví dụ: Khi đơn hàng phát sinh chậm trễ do xe hàng ứn tắc tại cửa khẩu, nhân viên cần chủ động liên hệ khách hàng để cập nhật tình hình thay vì chờ khách hỏi mới phản hồi.

Ngoài ra, công ty cũng nên xây dựng cơ chế đánh giá thái độ phục vụ và chất lượng hỗ trợ khách hàng của nhân viên thông qua phản hồi thực tế từ khách hàng sau mỗi đơn hàng. Đây là cơ sở giúp doanh nghiệp cải thiện chất lượng dịch vụ và nâng cao tính chuyên nghiệp trong hoạt động quản lý đơn hàng quốc tế.

Trong thời gian tới, khi quy mô hoạt động trucking, FCL và LCL Trung - Việt ngày càng mở rộng, đội ngũ nhân sự có tinh thần trách nhiệm và kỹ năng chăm sóc khách hàng tốt sẽ là yếu tố quan trọng giúp MIB Group nâng cao uy tín và duy trì mối quan hệ hợp tác lâu dài với khách hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Trên cơ sở phân tích thực trạng quy trình quản lý đơn hàng quốc tế tại Công ty TNHH Đầu tư & Kinh doanh Quốc tế MIB Group ở chương 2, chương 3 đã đề xuất các định hướng và giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình quản lý đơn hàng của công ty trong thời gian tới. Các giải pháp được xây dựng phù hợp với đặc điểm hoạt động thực tế của doanh nghiệp trong lĩnh vực logistics và vận chuyển Trung - Việt bằng đường bộ, đường biển.

Nội dung chương 3 tập trung vào các giải pháp trọng tâm như: chuẩn hóa quy trình quản lý đơn hàng, tối ưu thời gian xử lý, nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các bộ phận, ứng dụng công nghệ thông tin, tăng cường kiểm soát và giám sát đơn hàng, quản trị rủi ro trong vận chuyển quốc tế, nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng và phát triển hệ thống quản lý theo hướng hiện đại, bền vững.

Bên cạnh đó, chương cũng đề cập đến các điều kiện cần thiết để triển khai hiệu quả các giải pháp như sự cam kết từ ban lãnh đạo, đảm bảo nguồn lực tài chính, nâng cao chất lượng nhân sự, đầu tư hạ tầng công nghệ, xây dựng văn hóa phối hợp nội bộ và tăng cường cập nhật thông tin thị trường logistics quốc tế. Đây là những yếu tố quan trọng giúp doanh nghiệp đảm bảo tính khả thi trong quá trình cải tiến quy trình quản lý đơn hàng.

Nếu được triển khai đồng bộ và phù hợp với tình hình thực tế, các giải pháp trên sẽ góp phần giúp MIB Group nâng cao hiệu quả vận hành, giảm thiểu sai sót, tăng khả năng kiểm soát đơn hàng, nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng và tăng năng lực cạnh tranh trên thị trường logistics quốc tế. Đồng thời, đây cũng là nền tảng quan trọng giúp doanh nghiệp phát triển ổn định và bền vững trong bối cảnh hoạt động thương mại quốc tế ngày càng cạnh tranh và chuyển đổi số mạnh mẽ.

KẾT LUẬN CHUNG

Trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng sâu rộng, hoạt động logistics và thương mại xuất nhập khẩu đang trở thành lĩnh vực có tốc độ phát triển mạnh mẽ, đồng thời đặt ra yêu cầu ngày càng cao về chất lượng dịch vụ và hiệu quả quản trị doanh nghiệp. Trong đó, quy trình quản lý đơn hàng được xem là mắt xích quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp đến tiến độ giao hàng, mức độ hài lòng của khách hàng, chi phí vận hành và uy tín của doanh nghiệp trên thị trường. Vì vậy, việc hoàn thiện quy trình quản lý đơn hàng có ý nghĩa thiết thực đối với sự phát triển lâu dài của Công ty TNHH Đầu tư & Kinh doanh Quốc tế MIB Group.

Thông qua quá trình nghiên cứu đề tài và thời gian tìm hiểu thực tế tại Công ty TNHH Đầu tư & Kinh doanh Quốc tế MIB Group, em đã có điều kiện tiếp cận cụ thể với hoạt động quản lý đơn hàng của công ty từ khâu tiếp nhận thông tin khách hàng, xử lý chứng từ, theo dõi vận chuyển đến bàn giao hàng hóa và chăm sóc khách hàng sau bán. Qua đó, em nhận thấy công tác quản lý đơn hàng giữ vai trò trung tâm trong việc đảm bảo hoạt động kinh doanh diễn ra liên tục và hiệu quả.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, MIB Group đã xây dựng được quy trình quản lý đơn hàng tương đối đầy đủ, đáp ứng được nhu cầu hoạt động hiện tại. Tuy nhiên, vẫn còn một số hạn chế như thời gian xử lý đơn hàng chưa thật sự tối ưu, sự phối hợp giữa các bộ phận đôi lúc còn chậm, mức độ ứng dụng công nghệ thông tin chưa cao và công tác kiểm soát tiến độ chưa đồng bộ. Trên cơ sở đó, đề tài đã đề xuất một số giải pháp phù hợp như chuẩn hóa quy trình làm việc, nâng cao hiệu quả phối hợp nội bộ, đẩy mạnh chuyển đổi số trong quản lý đơn hàng, xây dựng hệ thống theo dõi tiến độ và phát triển chất lượng nguồn nhân lực.

Bên cạnh giá trị học thuật, khóa luận còn mang lại những đóng góp thực tiễn cho doanh nghiệp. Các giải pháp được đề xuất có thể trở thành cơ sở tham khảo giúp công ty nâng cao hiệu quả quản lý đơn hàng quốc tế, giảm thiểu sai sót trong quá trình xử lý, tối ưu thời gian thực hiện đơn hàng và nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng. Đồng thời, đề tài cũng góp phần hỗ trợ doanh nghiệp trong việc hoàn thiện hệ thống quản trị, tăng cường khả năng cạnh tranh và hướng đến phát triển bền vững trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng sâu rộng.

Khóa luận không chỉ góp phần làm rõ cơ sở lý luận về quản lý đơn hàng mà còn

mang ý nghĩa thực tiễn đối với Công ty TNHH Đầu tư & Kinh doanh Quốc tế MIB Group trong quá trình nâng cao hiệu quả quản trị. Em hy vọng rằng những giải pháp được đề xuất sẽ hỗ trợ công ty cải thiện chất lượng dịch vụ, gia tăng sự hài lòng của khách hàng, nâng cao năng lực cạnh tranh và tạo nền tảng phát triển bền vững trong thời gian tới.

Mặc dù đã có nhiều cố gắng trong quá trình nghiên cứu, song do hạn chế về thời gian, kinh nghiệm thực tế và phạm vi tiếp cận thông tin nên khóa luận khó tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp từ quý thầy cô và doanh nghiệp để đề tài được hoàn thiện hơn.

Cuối cùng, em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo cùng các anh/chị tại Công ty TNHH Đầu tư & Kinh doanh Quốc tế MIB Group đã tạo điều kiện thuận lợi trong suốt quá trình thực tập và nghiên cứu; đồng thời gửi lời cảm ơn sâu sắc đến quý thầy cô đã tận tình hướng dẫn và hỗ trợ em hoàn thành khóa luận này.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane (2016). *Marketing Management*, Pearson Education.
- [2] International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9000:2015 - Quality management systems – Fundamentals and vocabulary*. ISO.
- [3] Giáo trình Quản lý và khai thác cảng (2020). NXB Trường đại học Giao thông Vận tải Tp. Hồ chí Minh.
- [4] Cổng Thông tin điện tử Chính phủ (2024). <https://xaydungchinhhsach.chinhphu.vn/9-thang-gdp-tang-682-moi-thang-co-hon-20300-doanh-nghiep-lap-moi-va-quay-lai-hoat-dong-119241006112241278.htm>
- [5] Across Logistics. (n.d.). *EUR.1 Certificate: What it is, what it's used for and how to get it*. <https://acrosslogistics.com/blog/en/eur1-certificate>
- [6] Chính phủ (2018). <https://luatvietnam.vn/thuong-mai/ngghi-dinh-31-2018-nd-cp-quy-dinh-chi-tiet-luat-quan-ly-ngoai-thuong-ve-xuat-xu-hang-hoa-160565-d1.html>
- [7] Hiệp hội Doanh nghiệp dịch vụ Logistics Việt Nam (VLA). (2024). *Tổng quan ngành logistics Việt Nam*. <https://vla.com.vn>
- [8] Cổng thông tin quốc gia về đăng ký doanh nghiệp Việt Nam. <https://dangkykinhdoanh.gov.vn/vn/Pages/Trangchu.aspx>
- [9] Tạp chí khoa học (2022). <https://tapchikhoahochongbang.vn/js/article/view/452>
- [10] Quản lý đơn hàng Quốc tế (2025). <https://ichiba.vn/blog/quan-ly-don-hang-quoc-te>
- [11] Tài liệu nội bộ Công ty TNHH Đầu tư & Kinh doanh Quốc tế MIB Group (2022–2024). <https://baoden.vn/>

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP****1. Thông tin chung**

- Họ tên sinh viên: Nguyễn Thị Mỹ Trang
- Trường: Đại học Kiến trúc Đà Nẵng
- Chuyên ngành: Logistics và quản lý chuỗi cung ứng
- MSSV: 225 405 0094
- Đơn vị thực tập: Công ty TNHH Đầu tư & Kinh doanh Quốc tế MIB Group
- Vị trí thực tập: Sales Logistics

2. Nhận xét của đơn vị về quá trình thực tập của sinh viên

Quảng phát huy hết tất cả ứng dụng chính sách vào công việc đồng thời làm rất tốt việc lắng nghe và tính giá khách hàng. Kết quả tương tác rất là tốt về lượng và số lượt. Việc chăm sóc chính thức ngay trong thời gian thực tập đã chứng minh điều này.

Người nhận xét

(Ghi rõ họ và tên, ký và đóng dấu)

Trần Thị Thanh Nhân