

- **Phân bổ giờ tín chỉ đối với các hoạt động:**

- + Nghe giảng lý thuyết: 20 giờ
- + Làm bài tập trên lớp: 5 giờ
- + Thảo luận: 10 giờ
- + Thực hành, thực tập:
- + Hoạt động theo nhóm: 15 giờ
- + Tự học: 30 giờ

1.4 Các điều kiện tham gia học phần:

- Các học phần tiên quyết: Hành vi người tiêu dùng
- Các học phần học trước: Nguyên lý Marketing , Giao tiếp trong kinh doanh
- Các học phần học song hành:
- Các yêu cầu khác đối với học phần (*nếu có*): [Các yêu cầu về kiến thức, kỹ năng, thái độ cần có khi tham gia khóa học]

- **Phân bổ giờ tín chỉ đối với các hoạt động:**

- + Nghe giảng lý thuyết: 20 giờ
- + Làm bài tập trên lớp: 5 giờ
- + Thảo luận: 10 giờ
- + Thực hành, thực tập:
- + Hoạt động theo nhóm: 15 giờ
- + Tự học: 30 giờ

2. MỤC TIÊU CỦA HỌC PHẦN

- **Về kiến thức:** Hiểu và phân biệt được khái niệm bán hàng và bán hàng cá nhân; Vận dụng lý thuyết để nhận định và so sánh các đặc điểm tâm lý, động cơ mua hàng; phân tích được các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định mua hàng; áp dụng các kỹ năng chào hàng trong tình huống thực hành giả định đạt yêu cầu; phân tích được các kỹ năng trong tình huống mẫu.

- **Về kĩ năng:** Thực hành chào hàng tình huống, chào hàng thực tế đúng các bước trong quy trình lý thuyết; Hoàn thành tình huống phân tích vai trò ảnh hưởng đạt yêu cầu; Hoàn thành tình huống thu thập thông tin khách hàng tiềm năng đạt yêu cầu; Hoàn thành tình huống thuyết trình chào hàng đạt yêu cầu; Hoàn thành các tình huống xử lý thắc mắc, phàn nàn của KH đạt yêu cầu;
- **Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:** Chủ động tiếp cận và phân tích các hoạt động bán hàng đang diễn ra trong thực tiễn tại các doanh nghiệp; Tôn trọng giờ học; Tích cực trong việc học tập, nghiên cứu môn học, tiếp cận và thảo luận để giải quyết các tình huống bán hàng cụ thể trong lúc thực hành; Nghiêm túc, trung thực với kết quả học tập của bản thân

3. CHUẨN ĐẦU RA

3.1 Chuẩn đầu ra của học phần

Mục tiêu		Chuẩn đầu ra học phần	Đáp ứng chuẩn đầu ra CTĐT
Kiến thức	Ks1	Hiểu và phân biệt được khái niệm, vai trò, chức năng của hoạt động bán hàng và bán hàng cá nhân	K3: Đạt được mức phân tích môi trường, phân tích kinh doanh K4: Đạt được mức năng lực làm việc trong môi trường hội nhập xu hướng quốc tế hoá
	Ks2	Nắm rõ được tiêu chí cần có của một người bán hàng chuyên nghiệp	
	Ks3	Vận dụng lý thuyết nhận định và so sánh các đặc điểm tâm lý, động cơ mua hàng của khách hàng tiêu dùng và khách hàng tổ chức.	
	Ks4	Phân tích được môi trường, phân tích được các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động bán hàng	
	Ks5	Nắm rõ được các mô hình bán hàng hiện nay cũng như các quy trình bán hàng các DN đang áp dụng	
	Ks6	Áp dụng các kỹ năng chào hàng trong tình	

		huống thực hành giả định đạt yêu cầu; phân tích được các kỹ năng trong tình huống mẫu.	
	Ks7	Áp dụng được việc lựa chọn địa điểm, trưng bày hàng hoá trên thực tế	
Kỹ năng	Ss1	Thực hành các bài tập tình huống, chào hàng thực tế đúng các bước trong quy trình lý thuyết.	S6: Đạt được giao tiếp, làm việc đội nhóm
	Ss2	Hoàn thành tình huống phân tích vai trò ảnh hưởng đạt yêu cầu.	
	Ss3	Hoàn thành tình huống thu thập thông tin KH tiềm năng đạt yêu cầu.	
	Ss4	Hoàn thành tình huống thuyết trình, làm việc nhóm đạt yêu cầu	
	Ss5	Hoàn thành các tình huống giao tiếp trực tiếp, giao dịch gián tiếp với KH đạt yêu cầu	
	Ss6	Tổng hợp lý thuyết, đề xuất cách thức làm việc hợp lý trong các tình huống tổng hợp.	
Năng lực tự chủ, tự chịu trách nhiệm	As1	Tham dự ít nhất 80% giờ giảng lý thuyết, nghỉ phải có lý do chính đáng	
	As2	Tham gia vào lớp học, đặt câu hỏi phản biện, tranh luận trong khi làm việc nhóm.	
	As3	Không làm bài hộ, không vi phạm nguyên tắc lớp học và quy chế thi	
	As4	Tích cực phát huy tính chủ động, sáng tạo trong học tập, yêu thích môn học.	

3.2 Ma trận liên kết nội dung của học phần với chuẩn đầu ra của học phần

TT	Nội dung	Chuẩn đầu ra môn học		
		Kiến thức	Kỹ năng	Thái độ
1	CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ BÁN HÀNG 1.1 Khái niệm và vai trò của bán hàng 1.2 Các hình thức bán hàng 1.3 Chức năng, nhiệm vụ của người bán hàng. 1.4 Những tố chất cần thiết của người bán hàng 1.5 Những vấn đề của nghề bán hàng thế kỷ 21.	K s1 K s2 .	S s3 Ss6	As1 As2 As3 As4
2	CHƯƠNG 2: TÂM LÝ VÀ HÀNH VI MUA CỦA KHÁCH HÀNG 2.1 Phân loại khách hàng 2.2 Nhu cầu của khách hàng 2.3 Động cơ mua hàng 2.4 Quy trình mua hàng của khách hàng tiêu dùng 2.5 Quy trình mua hàng của khách hàng tổ chức	Ks3 Ks4	Ss2 Ss3 Ss6	As1 As2 As3 As4
3	CHƯƠNG 3: QUY TRÌNH BÁN HÀNG 3.1 Các mô hình bán hàng 3.2 Quy trình bán hàng chung 3.3 Quy trình bán hàng cho khách hàng tổ chức 3.4 Quy trình bán hàng trực tiếp tại cửa hàng	Ks5	Ss1 Ss6	As1 As2 As3 As4

TT	Nội dung	Chuẩn đầu ra môn học		
		Kiến thức	Kỹ năng	Thái độ
	CHƯƠNG 4: MỘT SỐ KỸ NĂNG BÁN HÀNG CHUYÊN NGHIỆP 4.1 Kỹ năng tiếp cận 4.2 Kỹ năng thăm dò 4.3 Kỹ năng nói câu lợi ích 4.4 Kỹ năng trình bày 4.5 Kỹ năng thuyết phục 4.6 Kỹ năng xử lý phản đối 4.7 Kỹ năng kết thúc	Ks1	Ss1 Ss4 Ss5 Ss6	As1 As2 As3 As4
	CHƯƠNG 5: NGHỆ THUẬT BÁN LẺ 5.1 Xác định địa điểm bán hàng 5.2 Trang trí cửa hàng 5.3 Lựa chọn nhân viên bán hàng	Ks7	Ss6	As1 As2 As3 As4

4. NỘI DUNG HỌC PHẦN VÀ KẾ HOẠCH GIẢNG DẠY

Thời gian	Nội dung	Hình thức tổ chức dạy-học				Phương pháp giảng dạy	Yêu cầu sinh viên chuẩn bị trước khi đến lớp	Ghi chú
		GIỜ LÊN LỚP						
		Lý thuyết	Thực hành tích hợp (Bài tập/ Thảo luận)	Thực hành tại phòng máy, phân xưởng	Tự học, tự nghiên cứu			

<p>Tuần 1:</p>	<p>CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ BÁN HÀNG</p> <p>1.1. Khái niệm và vai trò của bán hàng</p> <p>1.2. Các hình thức bán hàng</p>	<p>Lý thuyết</p>	<p>Bài tập thảo luận</p>		<p>Đọc giáo trình, bài giảng</p>	<p>Thuyết giảng bằng slide Đặt câu hỏi – thảo luận cùng sinh viên</p>		
<p>Tuần 2:</p>	<p>CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ BÁN HÀNG (tt)</p> <p>1.3 Chức năng, nhiệm vụ của người bán hàng.</p> <p>1.4 Những tố chất cần thiết của người bán hàng</p> <p>1.5 Những vấn đề của nghề bán hàng thế kỷ</p>	<p>Lý thuyết</p>	<p>Bài tập thảo luận</p>		<p>Đọc giáo trình, bài giảng</p>	<p>Thuyết giảng bằng slide Đặt câu hỏi – thảo luận cùng sinh viên Xem video clip</p>	<p>Xem lại nội dung tuần trước, đọc qua nội dung sẽ học</p>	
<p>Tuần 3</p>	<p>CHƯƠNG 2: TÂM LÝ VÀ HÀNH VI MUA CỦA KHÁCH HÀNG</p> <p>2.1 Phân loại khách hàng</p> <p>2.2 Nhu cầu của</p>	<p>Lý thuyết</p>	<p>Bài tập thảo luận</p>		<p>Đọc giáo trình, bài giảng</p>	<p>Thuyết giảng bằng slide Đặt câu hỏi – thảo luận cùng sinh viên Xem video clip</p>	<p>Xem lại nội dung tuần trước, đọc qua nội dung sẽ học</p>	

	khách hàng 2.3 Động cơ mua hàng							
Tuần 4	CHƯƠNG 2: TÂM LÝ VÀ HÀNH VI MUA CỦA KHÁCH HÀNG (tt) 2.4 Quy trình mua hàng của khách hàng tiêu dùng 2.5 Quy trình mua hàng của khách hàng tổ chức	Lý thuyết	Bài tập thảo luận		Đọc giáo trình, bài giảng	Thuyết giảng bằng slide Đặt câu hỏi – thảo luận cùng sinh viên Xem video clip	Xem lại nội dung tuần trước, đọc qua nội dung sẽ học	
Tuần 5	CHƯƠNG 3: QUY TRÌNH BÁN HÀNG 3.1 Các mô hình bán hàng 3.2 Quy trình bán hàng chung	Lý thuyết	Bài tập thảo luận		Đọc giáo trình, bài giảng	Thuyết giảng bằng slide Đặt câu hỏi – thảo luận cùng sinh viên Xem video clip	Xem lại nội dung tuần trước, đọc qua nội dung sẽ học	
Tuần 6	CHƯƠNG 3: QUY TRÌNH BÁN HÀNG (tt) 3.3 Quy trình bán hàng cho khách hàng tổ chức 3.4 Quy trình bán hàng trực tiếp tại cửa hàng	Lý thuyết	Bài tập thảo luận		Đọc giáo trình, bài giảng	Thuyết giảng bằng slide Đặt câu hỏi – thảo luận cùng sinh viên Xem video clip	Xem lại nội dung tuần trước, đọc qua nội dung sẽ học	
	CHƯƠNG 4:	Lý	Bài tập		Đọc	Thuyết	Xem lại	

Tuần 7	MỘT SỐ KỸ NĂNG BÁN HÀNG CHUYÊN NGHIỆP 4.1 Kỹ năng tiếp cận 4.2 Kỹ năng thăm dò 4.3 Kỹ năng nói câu lợi ích	thuyết	thảo luận Thuyết trình Xử lý tình huống mô phỏng tại lớp		giáo trình, bài giảng	giảng bằng slide Đặt câu hỏi – thảo luận cùng sinh viên Tạo tình huống, đề bài để sinh viên xử lý	nội dung tuần trước, đọc qua nội dung sẽ học Làm bài thuyết trình theo yêu cầu GV	
Tuần 8	4.4 Kỹ năng trình bày 4.5 Kỹ năng thuyết phục	Lý thuyết	Bài tập thảo luận Thuyết trình Xử lý tình huống mô phỏng tại lớp		Đọc giáo trình, bài giảng	Thuyết giảng bằng slide Đặt câu hỏi – thảo luận cùng sinh viên Tạo tình huống, đề bài để sinh viên xử lý	Xem lại nội dung tuần trước, đọc qua nội dung sẽ học Làm bài thuyết trình theo yêu cầu GV	
Tuần 9	4.6 Kỹ năng xử lý phản đối 4.7 Kỹ năng kết thúc	Lý thuyết	Bài tập thảo luận Thuyết trình Xử lý tình huống mô phỏng tại lớp		Đọc giáo trình, bài giảng	Thuyết giảng bằng slide Đặt câu hỏi – thảo luận cùng sinh viên Tạo tình huống, đề bài để sinh viên xử lý	Xem lại nội dung tuần trước, đọc qua nội dung sẽ học Làm bài thuyết trình theo	

							yêu cầu GV	
Tuần 10	CHƯƠNG 5: NGHỆ THUẬT BÁN LẺ 5.4 Xác định địa điểm bán hàng 5.5 Trang trí cửa hàng 5.6 Lựa chọn nhân viên bán hàng	Lý thuyết	Bài tập thảo luận			Thuyết giảng bằng slide Đặt câu hỏi – thảo luận cùng sinh viên Đọc giáo trình, bài giảng	Xem lại nội dung tuần trước, đọc qua nội dung sẽ học	
Tuần 11	Ôn tập – Làm bài tập tình huống	Lý thuyết	Bài tập thảo luận			Sơ đồ tư duy để hệ thống kiến thức		

5. HỌC LIỆU

5.1 Tài liệu chính: Tài liệu giảng dạy do các giảng viên bộ môn QTBH tự biên soạn cung cấp cho sinh viên. Sinh viên tiếp cận tài liệu tại thư viện nhà trường

5.2 Tài liệu tham khảo:

- Lê Đăng Lãng (2012), *Kỹ năng và Quản trị bán hàng*, NXB Thống kê
- Thomas N. Ingram, Raymond W. LaForge, Ramon A. Avila, Charles H. Schwepker Jr., Michael R. Williams (2006), *Professional Selling: A Trust Based Approach*, 3rd Edition, Thomson South – Western
- Các sách kỹ năng bán hàng

6. PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HỌC TẬP HỌC PHẦN

Phương pháp đánh giá		Tỷ trọng, %	Đáp ứng mục tiêu, CDR của học phần
Kiểm tra thường xuyên (30%)	Đánh giá thường xuyên 1	10%	
	Tính chuyên cần	5%	As1
	Thái độ chủ động, tích cực trong học tập	5%	As2, As3, As4
	Đánh giá thường xuyên 2	20%	
	Bài tập nhóm	10%	Ks3, Ks4, Ks6, Ss1, Ss3, Ss4, As2, As4
	Bài tập cá nhân	10%	Ks1, Ks2, Ss2, Ss5, Ss6, As4
Kiểm tra định kỳ (10%)	Bài thuyết trình	10%	Ks5, Ks6, Ss1, Ss4
Thi kết thúc học phần (60%)	Lý thuyết	60%	Ks1, Ks2, Ks3, Ks4, Ks5, Ks6, Ks7
	Thực hành		Ss1, Ss2, Ss3, Ss4, Ss6, As3
Tổng cộng		100%	

**Ban Giám hiệu
Duyệt**

Trưởng khoa

P.Trưởng Bộ môn

TS. NGUYỄN VĂN HIẾN

TS. HUỖNH THỊ THU SƯƠNG

ThS. LƯU THANH THỦY