

TỰ HỌC VÀ TRA CỨU

SỔ TAY THỰC HÀNH BÁN HÀNG TỪ A ĐẾN Z

Dành cho người mới vào nghề đến người đã có kinh nghiệm · Cập nhật quy định 2026

Practical Sales Handbook from A to Z

Bản đồ công việc · Kiến thức nền · Chuẩn bị

Việc hằng ngày, định kỳ, nghiệp vụ khó – từng bước

Pháp luật từng bước · Soát lỗi · Nâng cao tay nghề · Bài thực hành

Cập nhật Luật Thương mại, khuyến mại, hóa đơn, thuế năm 2026

Song ngữ Việt – Anh · Vietnamese – English

Phiên bản 1.0 – Tháng 10 năm 2026

<https://tailieuso.vn>

MỤC LỤC

CONTENTS

Chương 1. Bản đồ công việc của nhân viên bán hàng – Chapter 1. The salesperson's work map.....	7
1.1. Bán hàng là làm gì – 1.1. What selling involves	7
1.2. Hai kênh bán hàng và vì sao phải phân biệt – 1.2. Two sales channels and why they must be told apart.....	10
1.3. Mười hai mảng việc, thứ phải có khi xong và chương dạy – 1.3. Twelve work areas, what you must have when done, and where they are taught	13
1.4. Quy trình bán hàng của hai kênh – 1.4. The sales process in the two channels	16
1.5. Ai làm gì: trong công ty và bên ngoài – 1.5. Who does what: inside the company and outside	18
1.6. Ranh giới gốc: những điều người bán hàng không được vượt – 1.6. Basic limits: what a salesperson must not cross	20
1.7. Một ngày làm việc của Lộc và nhịp tuần, tháng – 1.7. A working day for Loc, and the weekly and monthly rhythm	22
1.8. Cách dùng sách này – 1.8. How to use this book	25
1.9. Phần mềm và AI làm được gì, người phải làm gì – 1.9. What software and AI can do, and what a person must do.....	27
1.10. Việc cần làm ngay – 1.10. Action checklist	29
Chương 2. Kiến thức nền người bán hàng phải nắm – Chapter 2. Core knowledge for salespeople	31
2.1. Hiểu hàng mình bán: nhãn, thông số, cách dùng, câu khách hay hỏi – 2.1. Know what you sell: label, specifications, use, common questions	31
2.2. Tự học một mã hàng mới bằng bảng năm câu – 2.2. Teaching yourself a new product code with five questions.....	35
2.3. Hiểu khách: ai mua, ai dùng, ai quyết định, họ cần gì – 2.3. Know the customer: who buys, who uses, who decides, what they need	36
2.4. Kênh phân phối: hàng đi từ công ty đến tay người dùng bằng đường nào – 2.4. Distribution channels: how goods travel from the company to the user	39
2.5. Giá, chiết khấu, lãi gộp: từ giá vốn đến giá lẻ – 2.5. Price, discount, gross margin: from cost to retail	41
2.6. Thuế giá trị gia tăng trên hóa đơn: giá chưa thuế, tiền thuế, tổng tiền – 2.6. Value added tax on the invoice: price before tax, tax, total	44
2.7. Báo giá, đơn hàng, hợp đồng: khác nhau ở đâu, lúc nào ràng buộc – 2.7. Quotation, order, contract: how they differ and when they bind	46
2.8. Công nợ: khách còn nợ bao nhiêu, đến hạn khi nào, nợ tối đa là bao nhiêu – 2.8. Receivables: what the customer owes, when it is due, how much they may owe	48
2.9. Toán bán hàng: năm phép tính làm hằng ngày – 2.9. Sales arithmetic: five sums you do every day	51
2.10. Việc cần làm ngay – 2.10. Action checklist	55

Chương 3. Chuẩn bị trước khi đi bán: giấy tờ, công cụ, dữ liệu – Chapter 3. Getting ready: papers, tools and data.....	57
3.1. Giấy tờ của chính bạn: hợp đồng lao động, thỏa thuận bảo mật, giấy ủy quyền – 3.1. <i>Your own papers: contract, confidentiality agreement, authorisation letter</i>	58
3.2. Bộ đồ đi tuyến: mang gì, vì sao, kiểm thế nào – 3.2. <i>The route kit: what to carry, why, and how to check it.....</i>	63
3.3. Phần mềm: Excel, quản lý bán hàng, bản đồ, hóa đơn điện tử, chữ ký điện tử, AI – 3.3. <i>Software: Excel, sales management, maps, e-invoices, e-signatures, AI.....</i>	64
3.4. Dữ liệu khách hàng: xin phép, lưu, dùng, không gửi nhóm chat – 3.4. <i>Customer data: ask permission, store, use, and keep out of group chats</i>	72
3.5. Học sản phẩm và chính sách trước khi gặp khách – 3.5. <i>Learning the products and the policy before you meet customers</i>	75
3.6. Hồ sơ khu vực: danh sách điểm bán, hạng, tuyến, đối thủ – 3.6. <i>The territory file: outlet list, grades, routes, competitors</i>	78
3.7. Bộ mẫu dùng hằng ngày – 3.7. <i>The daily set of forms.....</i>	81
3.8. Kiểm tra trước khi rời công ty – 3.8. <i>The check before you leave the office</i>	82
3.9. Việc cần làm ngay – 3.9. <i>Action checklist</i>	83
Chương 4. Việc hằng ngày của nhân viên bán hàng – làm từng bước – Chapter 4. Daily sales work, step by step	85
4.1. Lên kế hoạch ngày và tuyến – 4.1. <i>Planning the day and the route.....</i>	85
4.2. Ghé một điểm bán theo trình tự – 4.2. <i>Visiting an outlet in the right order.....</i>	89
4.3. Mở điểm bán mới – 4.3. <i>Opening a new outlet</i>	93
4.4. Nhận đơn đại lý, tính chiết khấu, xác nhận đơn – 4.4. <i>Taking a dealer's order, calculating discount, confirming the order</i>	96
4.5. Tìm khách tổ chức và chào hàng đúng luật – 4.5. <i>Finding institutional customers and approaching them lawfully.....</i>	100
4.6. Khảo sát nhu cầu khách tổ chức – 4.6. <i>Surveying an institutional customer's needs.....</i>	104
4.7. Lập và gửi báo giá – 4.7. <i>Preparing and sending a quotation</i>	107
4.8. Thu tiền trong ngày và báo cáo cuối ngày – 4.8. <i>Collecting money during the day and the end-of-day report.....</i>	111
Chương 5. Việc định kỳ tuần, tháng, quý, năm của nhân viên bán hàng – Chapter 5. Weekly, monthly, quarterly and yearly routines.....	116
5.1. Lịch việc định kỳ: nhìn một lần biết cả quý – 5.1. <i>The routine calendar: the whole quarter at a glance</i>	116
5.2. Hằng tuần: họp phòng và kế hoạch tuyến tuần sau – 5.2. <i>Every week: the sales meeting and next week's route plan.....</i>	120
5.3. Hằng tuần: rà phễu khách tổ chức – 5.3. <i>Every week: reviewing the institutional pipeline</i>	122
5.4. Hằng tháng: đối chiếu công nợ và bảng tuổi nợ – 5.4. <i>Every month: balance reconciliation and the ageing report.....</i>	124
5.5. Hằng tháng: chốt doanh số và bậc chiết khấu cho đại lý – 5.5. <i>Every month: closing sales and setting the discount tier for dealers.....</i>	128

5.6. Hằng tháng: báo cáo kết quả theo chỉ tiêu – 5.6. <i>Every month: the results report against targets</i>	130
5.7. Hằng tháng: tính thưởng doanh số và đọc phiếu lương – 5.7. <i>Every month: working out your bonus and reading your payslip</i>	132
5.8. Hằng tháng: dự báo doanh số và đề xuất đặt hàng – 5.8. <i>Every month: sales forecast and order proposal</i>	135
5.9. Hằng quý: phân hạng điểm bán, lịch khuyến mại, khảo sát đối thủ – 5.9. <i>Every quarter: outlet grading, the promotion timetable, the competitor survey</i>	137
5.10. Hằng năm: kế hoạch năm, ký lại hợp đồng đại lý, tự đánh giá – 5.10. <i>Every year: the annual plan, renewing dealer contracts, self-assessment</i>	139
5.11. Chăm sóc khách theo mốc sau giao hàng – 5.11. <i>Customer care at set points after delivery</i>	141
5.12. Việc cần làm ngay – 5.12. <i>Action checklist</i>	143

Chương 6. Nghiệp vụ khó trong bán hàng – xử lý từng bước – Chapter 6. Hard cases in selling, step by step

6.1. Đàm phán giá và điều kiện – 6.1. <i>Negotiating price and terms</i>	146
6.2. Lập và rà hợp đồng mua bán – 6.2. <i>Drawing up and reviewing the sales contract</i> ..	153
6.3. Giao hàng và nghiệm thu – 6.3. <i>Delivery and acceptance</i>	158
6.4. Hóa đơn từng đợt – 6.4. <i>Invoicing each lot</i>	161
6.5. Thu tiền theo hợp đồng và xử lý trả chậm – 6.5. <i>Collecting payment under the contract and handling late payment</i>	164
6.6. Tính lãi gộp thương vụ và thưởng – 6.6. <i>Gross margin of the deal and the bonus</i> ..	166
6.7. Khách nợ quá hạn: nhắc, đối chiếu, tạm ngừng giao, trả dần, khởi kiện – 6.7. <i>A customer in overdue debt: reminders, reconciliation, suspending delivery, instalments, suing</i>	169
6.8. Triển khai chương trình khuyến mại cho đại lý đúng luật – 6.8. <i>Running a promotion for dealers within the law</i>	175
6.9. Đổi trả, bảo hành, khiếu nại: nhận, ghi, chuyển, trả lời, điều chỉnh hóa đơn – 6.9. <i>Returns, warranty and complaints: receive, record, pass on, answer, adjust the invoice</i>	182
6.10. Đại lý đòi chiết khấu riêng, bán phá giá, bán lấn tuyến – 6.10. <i>A dealer demands a private discount, dumps prices or sells outside its area</i>	186
6.11. Khách tổ chức yêu cầu đặc biệt: hàng mẫu, điều kiện khấu trừ thuế, hồ sơ năng lực, báo giá theo mẫu – 6.11. <i>Special requests from organisational customers: samples, tax-deduction conditions, capability file, quotation on the customer's form</i>	190
6.12. Mất khách và giữ khách: tìm nguyên nhân, đề xuất lại, lập quan hệ nhiều tầng – 6.12. <i>Losing and keeping customers: find the cause, propose again, build relations at several levels</i>	193
6.13. Tiền mặt, sai sót và cám dỗ – 6.13. <i>Cash, mistakes and temptation</i>	196

Chương 7. Quy định pháp luật áp dụng ở từng bước bán hàng – Chapter 7. The law at each step of a sale

7.1. Cách đọc một viện dẫn và cách tra một văn bản – 7.1. <i>How to read a citation and look up a document</i>	203
--	-----

7.2. Bước 1: tư cách người bán, ủy quyền, ngành nghề – 7.2. Step 1: who is selling, authority, line of business.....	204
7.3. Bước 2: hàng hóa và giá bán – 7.3. Step 2: the goods and the price.....	207
7.4. Bước 3: chào hàng, gọi điện, nhắn tin, dữ liệu khách, quảng cáo – 7.4. Step 3: approaching customers, calls, messages, customer data, advertising.....	210
7.5. Bước 4: báo giá, hợp đồng mua bán, hợp đồng đại lý – 7.5. Step 4: quotation, sales contract, dealer contract.....	213
7.6. Bước 5: khuyến mại cho đại lý và khách – 7.6. Step 5: promotions for dealers and customers.....	216
7.7. Bước 6: giao hàng, chuyển rủi ro, hóa đơn, thuế giá trị gia tăng – 7.7. Step 6: delivery, risk transfer, invoice, value added tax.....	220
7.8. Bước 7: thanh toán, lãi chậm trả, phạt vi phạm – 7.8. Step 7: payment, late-payment interest, penalty for breach.....	223
7.9. Bước 8: bảo hành, đổi trả, khiếu nại – 7.9. Step 8: warranty, returns, complaints ..	225
7.10. Bước 9: giữ cạnh tranh lành mạnh, bí mật kinh doanh, và phân biệt đa cấp – 7.10. Step 9: fair competition, trade secrets, and telling multi-level selling apart.....	227
7.11. Bước 10: thời hiệu, thời hạn khiếu nại, tranh chấp – 7.11. Step 10: limitation periods, complaint deadlines, disputes.....	229
7.12. Bước của chính bạn: thu nhập, bảo hiểm xã hội, thuế thu nhập cá nhân – 7.12. Your own step: income, social insurance, personal income tax.....	230
7.13. Thay đổi lớn 2024–2026: dòng nào đổi, đổi từ ngày nào – 7.13. Major changes 2024–2026: what changed and from when.....	232
7.14. Xử phạt tiêu biểu: sai ở bước nào thì bị phạt khoảng bao nhiêu – 7.14. Typical penalties: which mistake costs roughly what.....	234
7.15. Bảng tổng hợp văn bản: số hiệu, tên, hiệu lực, dùng khi nào – 7.15. Summary table of documents: number, name, status, when to use.....	236
7.16. Việc cần làm ngay – 7.16. Action checklist.....	239

Chương 8. Soát lỗi trong bán hàng: lỗi hay mắc, cách phát hiện, cách sửa – Chapter 8. Error checking: common mistakes, how to spot and fix them 241

8.1. Soát lỗi là gì và soát vào lúc nào – 8.1. What error checking is and when to do it ..	241
8.2. Bảng soát 1: trước khi gửi báo giá – 8.2. Check 1: before sending a quotation.....	244
8.3. Bảng soát 2: trước khi xác nhận đơn – 8.3. Check 2: before confirming an order ..	246
8.4. Bảng soát 3: trước khi ký hợp đồng – 8.4. Check 3: before signing a contract.....	248
8.5. Bảng soát 4: trước khi giao hàng và xuất hóa đơn – 8.5. Check 4: before delivery and invoicing.....	251
8.6. Lỗi hay mắc trước khi giao hàng – 8.6. Common mistakes before delivery.....	253
8.7. Lỗi hay mắc sau khi giao hàng – 8.7. Common mistakes after delivery.....	258
8.8. Năm tình huống sửa sai, có số – 8.8. Five worked corrections, with figures.....	265
8.9. Sổ lỗi: để một lỗi không mắc hai lần – 8.9. The error log: so that no mistake is made twice.....	270
8.10. Việc cần làm ngay – 8.10. Action checklist.....	271

Chương 9. Nâng cao tay nghề bán hàng: kỹ năng, phân tích, làm nhanh hơn – Chapter 9. Raising your sales skills 273

9.1. Hỏi để hiểu nhu cầu của khách – 9.1. Asking questions to understand what the customer needs	273
9.2. Xử lý lời từ chối – 9.2. Handling objections	276
9.3. Chốt đơn, bán thêm và bán kèm – 9.3. Closing, selling more and selling together	278
9.4. Phân tích khách hàng theo doanh số (ABC) – 9.4. Analysing customers by sales (ABC).....	281
9.5. Độ phủ và thị phần trên kệ – 9.5. Distribution and shelf share	285
9.6. Quản lý chuỗi khách tổ chức – 9.6. Managing the pipeline of organisational customers	289
9.7. Dự báo: so với thực tế, tính sai số, chỉnh lại – 9.7. Forecasting: compare with actuals, measure error, adjust	293
9.8. Làm nhanh hơn: mẫu, phím tắt, công thức dựng sẵn, nhắc việc, trí tuệ nhân tạo – 9.8. Working faster: templates, shortcuts, ready-made formulas, reminders, AI	295
9.9. Đàm phán với khách lớn – 9.9. Negotiating with large customers.....	299
9.10. Giữ uy tín đúng luật – 9.10. Keeping your reputation within the law	302
9.11. Tự đánh giá tay nghề theo bậc và học thêm – 9.11. Scoring your own skill by level and learning more	304
9.12. Việc cần làm ngay – 9.12. Action checklist	307
Chương 10. Bài thực hành tổng hợp: làm trọn một thương vụ khách tổ chức – Chapter 10. Capstone exercise: a full institutional sale	309
10.1. Cách làm bài – 10.1. How to work through the exercise	309
10.2. Đề bài: 12 nhiệm vụ của một thương vụ – 10.2. The brief: 12 tasks of one sale ...	311
10.3. Đáp án nhiệm vụ 1 đến 6 – 10.3. Answers to tasks 1 to 6.....	324
10.4. Đáp án nhiệm vụ 7 đến 12 – 10.4. Answers to tasks 7 to 12.....	331
10.5. Ba bài ngắn cho kênh đại lý – 10.5. Three short exercises for the dealer channel	337
10.6. Đáp án ba bài ngắn – 10.6. Answers to the three short exercises	342
10.7. Bảng tự chấm – 10.7. Self-marking table	347
Phụ lục A. Biểu mẫu và bảng tra dùng ngay – Appendix A. Ready-to-use templates and tables	351
A.1. Kế hoạch tuyến tuần – A.1. Weekly route plan	352
A.2. Phiếu ghé điểm bán – A.2. Outlet visit sheet.....	353
A.3. Phiếu thông tin khách hàng mới (điểm bán) – A.3. New customer sheet (outlet)....	355
A.4. Phiếu đặt hàng đại lý – A.4. Dealer purchase order.....	356
A.5. Phiếu khảo sát nhu cầu khách tổ chức – A.5. Institutional customer needs survey	358
A.6. Kịch bản gọi điện chào hàng – A.6. Cold-call script	359
A.7. Báo giá – A.7. Quotation.....	360
A.8. Email gửi báo giá – A.8. Email sending a quotation	362
A.9. Hợp đồng mua bán (điều khoản chính) – A.9. Sales contract (main terms).....	362
A.10. Hợp đồng đại lý, hợp đồng nguyên tắc (điều khoản chính) – A.10. Dealer framework agreement (main terms)	363
A.11. Biên bản giao nhận hàng – A.11. Delivery and acceptance record.....	365
A.12. Biên bản đối chiếu công nợ – A.12. Debt reconciliation statement.....	366

A.13. Thư nhắc nợ ba mức – <i>A.13. Payment reminders, three levels</i>	367
A.14. Phiếu đề xuất chương trình khuyến mại và thông báo khuyến mại – <i>A.14. Promotion proposal and promotion notice</i>	368
A.15. Phiếu tiếp nhận bảo hành, đổi trả – <i>A.15. Warranty and return receipt</i>	369
A.16. Phiếu đồng ý xử lý dữ liệu cá nhân – <i>A.16. Personal data consent form</i>	371
A.17. Báo cáo cuối ngày – <i>A.17. End-of-day report</i>	372
A.18. Báo cáo kết quả tháng – <i>A.18. Monthly results report</i>	373
A.19. Bảng tra chính sách chiết khấu và hạn mức – <i>A.19. Discount and credit-limit policy</i>	374
A.20. Bảng tra thuế suất GTGT theo nhóm hàng – <i>A.20. VAT rates by product group</i> ..	375
A.21. Bảng tra các thời hạn pháp lý hay dùng – <i>A.21. Legal time limits in common use</i>	376
A.22. Công thức Excel hay dùng – <i>A.22. Frequently used Excel formulas</i>	377
A.23. Bảng mã hàng và giá minh họa – <i>A.23. Product codes and illustrative prices</i>	378
Việc cần làm ngay – <i>Action checklist</i>	379
Phụ lục B. Thuật ngữ Anh – Việt – <i>Appendix B. English – Vietnamese glossary</i>	381

Chương 1. Bản đồ công việc của nhân viên bán hàng – Chapter 1.

The salesperson's work map

Sau chương này bạn làm được – *What you will be able to do*

- Nói bằng lời thường người bán hàng làm gì, và vì sao thu tiền về, giữ khách mua lại cũng là việc bán hàng.
Say in plain words what a salesperson does, and why collecting the money and keeping the customer are part of selling.
- Xếp một khách vào kênh đại lý hay kênh khách hàng tổ chức bằng bốn câu hỏi, và biết kênh nào cần giấy tờ gì.
Place a customer in the dealer channel or the institutional channel with four questions, and know which papers each needs.
- Kể tên mười hai mảng việc, thứ phải có trong tay khi xong từng mảng và chương dạy mảng đó.
Name the twelve work areas, what you must hold in your hands when each is done, and the chapter that teaches it.
- Phân biệt việc bạn tự làm, việc phải xin duyệt và việc phải chuyển cho người khác trong công ty.
Tell apart what you do yourself, what needs approval and what you hand to someone else in the company.
- Xếp một ngày làm việc và biết việc nào theo ngày, theo tuần, theo tháng, rồi tìm đúng chương để đọc.
Plan a working day, know which tasks run daily, weekly or monthly, and find the chapter to read.

1.1. Bán hàng là làm gì – 1.1. What selling involves

Bán hàng ở một công ty phân phối là thay mặt công ty đưa hàng đến người cần, thu tiền về công ty và giữ cho người đó mua lại lần sau. Ba việc đi liền nhau. Giao hàng mà không thu được tiền thì công ty mất hàng. Thu tiền một lần mà khách không quay lại thì công ty mất khách.

Selling for a distributor means acting for the company to get goods to the people who need them, bringing the money back to the company and keeping the customer buying. The three jobs go together. Delivering goods without collecting the money loses the goods. Collecting once and never seeing the customer again loses the customer.

Sách này đi theo một người bán hàng cụ thể. Công ty TNHH Phân phối Gia dụng Lam Hồng Phát (gọi tắt là Lam Hồng Phát) đặt tại Số 112 đường Lê Lợi, phường Thành Vinh, tỉnh Nghệ An. Công ty tự nhập khẩu và mua của nhà sản xuất trong nước nồi, chảo, dao, bình giữ nhiệt, hộp đựng thực phẩm rồi bán buôn lại, không tự sản xuất. Kho rộng 1.200 m² ở Nghi Lộc. Công ty có 6 nhân viên kinh doanh.

The book follows one salesperson. Công ty TNHH Phân phối Gia dụng Lam Hồng Phát (Lam Hong Phat for short) is based at Số 112 đường Lê Lợi, phường Thành Vinh, tỉnh Nghệ An. The company imports, and buys from domestic makers, pans, pots, knives, vacuum flasks and food

containers, and resells them wholesale. It makes nothing itself. Its warehouse covers 1,200 m² at Nghi Loc. It employs 6 sales staff.

Nguyễn Hữu Lộc vào làm nhân viên kinh doanh ngày 01/10/2026 và chưa từng đi bán. Anh Trần Đình Khôi, trưởng phòng kinh doanh, làm nghề 12 năm, kèm Lộc. Trong công ty, người làm việc bán hàng có chức danh nhân viên kinh doanh. Sách gọi chung là người bán hàng và gọi người đọc là bạn.

Nguyen Huu Loc joined as a sales executive on 1 October 2026 and had never sold before. Mr Tran Dinh Khoi, the sales manager, has 12 years in the trade and coaches Loc. Inside the company the job title is sales executive. The book says salesperson, and calls the reader you.

Ba việc của người bán hàng – *The salesperson's three jobs*

- Đưa hàng đến người cần: tìm khách, hỏi khách cần gì, báo giá, nhận đơn, giao hàng.
Getting goods to people who need them: finding customers, asking what they need, quoting, taking orders, delivering.
- Thu tiền về: lập hóa đơn, nhận tiền, theo dõi công nợ. Công nợ là số tiền khách còn nợ công ty sau khi đã nhận hàng.
Bringing the money back: invoicing, receiving payment, tracking debt. Debt owed by customers (accounts receivable) is what a customer still owes the company after receiving the goods.
- Giữ khách: sửa khi hàng sai, bảo hành, đổi trả, hỏi thăm sau khi giao để khách mua tiếp.
Keeping the customer: putting right wrong goods, warranty, returns, and calling after delivery so the customer buys again.

Để thấy ba việc nằm ở đâu trong một đơn hàng, ta tính một đơn nhỏ. Có vài chữ cần biết trước. **Giá bán buôn** là giá công ty bán cho đại lý và khách tổ chức. **Giá vốn** là số tiền công ty đã bỏ ra để có một cái hàng. **Lãi gộp** là giá bán trừ giá vốn, chưa trừ lương, tiền kho và tiền xe. **Chiết khấu** là phần tiền công ty bớt cho khách trên giá bán buôn, tính theo phần trăm. **Hóa đơn** là chứng từ công ty lập khi bán, ghi hàng gì, bao nhiêu tiền và thuế giá trị gia tăng (GTGT) bao nhiêu. Thuế GTGT là phần thuế tính thêm trên giá bán: khách trả cho công ty, kế toán kê khai và nộp cho cơ quan thuế.

*To see where the three jobs sit inside one order, work through a small one. A few terms first. The **wholesale price** is what the company charges dealers and institutional customers. The **cost price** is what the company paid to obtain one item. **Gross profit** is the selling price minus the cost price, before wages, warehouse and vehicle costs. A **discount** is money the company takes off the wholesale price, as a percentage. An **invoice** is the document the company issues on a sale, showing the goods, the amount and the value added tax (VAT). VAT is tax added on the selling price: the customer pays it to the company, and the accountant declares and pays it to the tax authority.*

VÍ DỤ / EXAMPLE – Ngày 12/10/2026, đại lý Minh Tâm (DB01) đặt 30 nồi inox 3 đáy LHP Inox 24 cm. Giá vốn một nồi 235.000 đồng, giá bán buôn 310.000 đồng, giá bán lẻ đề xuất 389.000 đồng (giá công ty khuyến đại lý bán cho người dùng). Đơn này nằm ở bậc chiết khấu 5% theo chính sách công ty (cách xác định bậc ở mục 4.4).

On 12 October 2026 the dealer Minh Tam (DB01) ordered 30 LHP Inox 24 cm three-ply steel pots. The cost price is 235,000 dong each, the wholesale price 310,000 dong and the suggested retail price 389,000 dong (the price the company advises the dealer to charge users). The order falls in the 5% discount band of company policy (section 4.4 shows how a band is found).

Bảng 1.1. Một dòng hàng của đơn: tiền đi đâu – *Table 1.1. One line of an order: where the money goes*

Khoản <i>Item</i>	Cách tính <i>How it is worked out</i>	Số tiền (đồng) <i>Amount (dong)</i>
Tiền hàng theo giá bán buôn <i>Goods at wholesale price</i>	$30 * 310.000$	9.300.000
Chiết khấu 5% <i>Discount at 5%</i>	$5% * 9.300.000$	– 465.000
Tiền hàng sau chiết khấu <i>Goods after discount</i>	$9.300.000 - 465.000$	8.835.000
Thuế GTGT 8% <i>VAT at 8%</i>	$8% * 8.835.000$	706.800
Đại lý phải trả <i>Dealer pays</i>	$8.835.000 + 706.800$	9.541.800
Giá vốn của công ty <i>Company's cost</i>	$30 * 235.000$	7.050.000
Lãi gộp <i>Gross profit</i>	$8.835.000 - 7.050.000$	1.785.000

Đọc bảng từ trên xuống. Đại lý trả 9.541.800 đồng, trong đó 706.800 đồng là thuế, không phải tiền của công ty. Công ty còn lại 1.785.000 đồng lãi gộp, tức 20,2% tiền hàng sau chiết khấu (1.785.000 chia 8.835.000). Nếu bạn tự ý bớt thêm 10% tiền hàng (930.000 đồng), tiền hàng còn 7.905.000 đồng, lãi gộp còn 855.000 đồng, mất hơn một nửa. Vì thế giá và chiết khấu luôn theo chính sách (mục 1.6).

Read the table from the top. The dealer pays 9,541,800 dong, of which 706,800 dong is tax and not the company's money. The company keeps 1,785,000 dong of gross profit, which is 20.2% of the goods after discount (1,785,000 divided by 8,835,000). If you take a further 10% off the goods on your own (930,000 dong), the goods fall to 7,905,000 dong and gross profit to 855,000 dong, more than half lost. That is why prices and discounts always follow policy (section 1.6).

Ba việc nằm trong đơn này như sau. Đưa hàng: bạn nhận đơn và kho giao ngày 14/10/2026. Thu tiền: 86.171.688 đồng là tổng cả đơn (30 nồi chỉ là một dòng trong đơn), đại lý phải trả trước 13/11/2026, tức 30 ngày sau ngày giao. Giữ khách: nếu nồi móp hoặc đại lý bán chậm, bạn là người đại lý gọi đầu tiên.

The three jobs sit in this order as follows. Getting the goods there: you take the order and the warehouse delivers on 14 October 2026. Bringing the money back: 86,171,688 dong is the whole order (the 30 pots are only one line), and the dealer must pay by 13 November 2026, 30 days

after delivery. Keeping the customer: if a pot arrives dented, or the dealer sells slowly, you are the first person the dealer rings.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Nghĩ bán hàng chỉ là nói chuyện và chốt đơn. Hậu quả: đơn chốt xong nhưng giao nhầm mã, quên hóa đơn, khách chậm trả mà không ai nhắc. Doanh số có trên giấy mà tiền không về. Cách tránh: coi một đơn là xong khi tiền đã vào tài khoản công ty, và ghi ngày phải thu ngay khi nhận đơn.

Thinking that selling is only talking and closing. Result: the order is closed but the wrong code is delivered, the invoice is forgotten, and nobody chases a late payer. Turnover shows on paper but no money arrives. How to avoid it: treat an order as finished when the money is in the company's account, and note the payment date the moment you take the order.

1.2. Hai kênh bán hàng và vì sao phải phân biệt – 1.2. Two sales channels and why they must be told apart

Kênh là con đường hàng đi từ công ty đến người dùng. Người bán hàng của Lam Hồng Phát làm việc trên hai kênh. Kênh thứ nhất là **đại lý và cửa hàng bán lẻ**: họ mua hàng về để bán lại cho người dùng. Kênh thứ hai là **khách hàng tổ chức**: nhà hàng, khách sạn, trường học, bếp ăn công ty, họ mua để tự dùng trong bếp của mình. Hai kênh cần hai cách làm khác nhau, nên việc đầu tiên với mỗi khách là biết họ thuộc kênh nào. **Tuyến** là danh sách điểm bán bạn ghé theo một thứ tự trong một ngày.

*A channel is the route goods take from the company to the user. Lam Hong Phat's salespeople work on two. The first is **dealers and retail shops**, which buy goods to resell to users. The second is **institutional customers**: restaurants, hotels, schools and company canteens, which buy to use in their own kitchens. The two channels need different methods, so the first job with every customer is to know which channel it is in. A **route** is the list of outlets you visit in a set order in one day.*

Bảng 1.2. So sánh hai kênh – Table 1.2. The two channels compared

Điểm so sánh Point	Kênh đại lý, cửa hàng Dealer and shop channel	Kênh khách hàng tổ chức Institutional channel
Ai mua Who buys	Chủ cửa hàng, chủ đại lý, mua để bán lại. <i>Shop and dealer owners buying to resell.</i>	Nhà hàng, khách sạn, trường, bếp ăn công ty, mua để dùng. <i>Restaurants, hotels, schools, canteens buying to use.</i>
Mua bao nhiêu How much	Mua đều, mỗi đơn vài chục triệu đồng. Đơn ngày 12/10/2026 của đại lý Minh Tâm có tiền hàng 83.988.000 đồng trước chiết khấu. <i>Regular, tens of millions per order. Minh Tam's order of 12 October 2026 has 83,988,000 dong of goods before discount.</i>	Mua ít lần, mỗi lần lớn. Khách sạn Lam Ngọc Viên có ngân sách 420 triệu đồng cho một đợt trang bị. <i>Few purchases, each large. Lam Ngoc Vien Hotel has a budget of 420 million dong for one fit-out.</i>

Điểm so sánh <i>Point</i>	Kênh đại lý, cửa hàng <i>Dealer and shop channel</i>	Kênh khách hàng tổ chức <i>Institutional channel</i>
Ai quyết định <i>Who decides</i>	Thường chính chủ cửa hàng, quyết ngay khi bạn ghé. <i>Usually the owner, deciding during your visit.</i>	Nhiều người: bếp trưởng chọn hàng, giám đốc duyệt tiền. Khách sạn Lam Ngọc Viên do ông Hoàng Văn Bình, giám đốc, quyết. <i>Several people: the head chef chooses, the director approves the money. Mr Hoang Van Binh, the director, decides at Lam Ngoc Vien Hotel.</i>
Họ mua vì <i>Why they buy</i>	Bán được nhanh, có lãi, quay vòng vốn. <i>Fast sales, profit, quick turnover of capital.</i>	Hàng bền, đủ số lượng, giao đúng hạn, hóa đơn đầy đủ. <i>Durable goods, full quantity, on-time delivery, a complete invoice.</i>
Cách bán <i>How you sell</i>	Đi tuyển đều, ghé theo lịch, đề xuất đơn theo hàng tồn trên kệ. <i>Regular routes, visits on schedule, suggesting orders from shelf stock.</i>	Tìm khách, khảo sát, báo giá, đàm phán từng thương vụ. <i>Finding customers, surveying needs, quoting and negotiating each deal.</i>
Giấy tờ <i>Papers</i>	Phiếu đặt hàng, hóa đơn, biên bản đối chiếu công nợ (tờ hai bên cùng ký xác nhận số nợ), hợp đồng đại lý ký theo năm. <i>Order form, invoice, debt reconciliation record (signed by both sides to confirm the debt), yearly dealer contract.</i>	Báo giá, hợp đồng mua bán, biên bản giao nhận, hóa đơn từng đợt. <i>Quotation, sales contract, delivery record, invoice per delivery.</i>
Thanh toán <i>Payment</i>	Trả chậm, hạn 30 ngày kể từ ngày giao, trong hạn mức công nợ. <i>Paid later, 30 days from delivery, within the credit limit.</i>	Theo hợp đồng: tạm ứng 30% khi ký, phần còn lại trả theo từng đợt giao. <i>Per contract: 30% advance at signing, the rest per delivery.</i>
Việc sau bán <i>After the sale</i>	Nhắc nợ, bày hàng, triển khai khuyến mại, nhận hàng đổi trả. <i>Chasing debt, displays, promotions, taking returns.</i>	Xử lý hàng lỗi, bảo hành 12 tháng, chăm sóc để khách mua đợt sau. <i>Handling faulty goods, 12-month warranty, care so the customer buys again.</i>

Đọc hàng 'Thanh toán'. Đại lý được nợ theo **hạn mức công nợ**, là số tiền tối đa một khách được nợ công ty cùng lúc. Hạn mức phụ thuộc **hạng** của điểm bán. Điểm bán là nơi bạn đến bán hàng: một cửa hàng, một đại lý, một sạp chợ. Hạng A, B, C xếp điểm bán theo doanh số, tức tổng tiền hàng mua trong một kỳ: A mua nhiều nhất. Theo chính sách công ty, hạng A nợ tối đa 100 triệu đồng, hạng B 40 triệu đồng, hạng C 8 triệu đồng. *Look at the 'Payment' row. A dealer buys on credit up to its **credit limit**, the most a customer may owe the company at one time. The limit depends on the **grade** of the outlet. An outlet is a place where you go to sell: a shop, a dealer, a market stall. Grades A, B and C rank outlets by*

turnover, meaning the total value of goods bought in a period: A buys the most. Under company policy grade A may owe up to 100 million dong, grade B 40 million dong and grade C 8 million dong.

GHI CHÚ / NOTE – Ngoài đời, chữ đại lý có hai nghĩa. Trong sách này, đại lý là khách mua đứt: mua hàng của công ty, hàng thuộc về đại lý, đại lý tự bán lại cho người dùng. Luật Thương mại Điều 166 gọi 'đại lý thương mại' là việc khác: bên đại lý nhân danh chính mình mua, bán hàng cho bên giao đại lý để hưởng thù lao, và theo Điều 170 hàng vẫn thuộc về bên giao. Chương 2 nói kỹ hơn.

In everyday use the word dealer has two meanings. In this book a dealer is an outright buyer: it buys the company's goods, owns them and resells to users. The Law on Commerce, Article 166, uses 'commercial agency' for something else: the agent buys or sells in its own name for the principal to earn a fee, and under Article 170 the goods stay the principal's. Chapter 2 explains more.

Phân loại một khách vào kênh – *Placing a customer in a channel*

1. Hỏi: người này mua hàng về để bán lại hay để tự dùng? Bán lại thì là kênh đại lý. Tự dùng thì là kênh khách hàng tổ chức.
Ask: does this person buy to resell or to use? Resale means the dealer channel. Own use means the institutional channel.
2. Hỏi: ai trả tiền và ai quyết định? Một chủ cửa hàng tự quyết thường thuộc kênh đại lý. Một người cần xin giám đốc hay phòng mua hàng duyệt thì thường là khách tổ chức.
Ask: who pays and who decides? An owner who decides alone is usually the dealer channel. Someone who needs a director or a purchasing office to approve is usually an institutional customer.
3. Hỏi: mua đều hàng tuần hay mua từng đợt? đều đặn là đại lý, từng đợt là khách tổ chức.
Ask: does the customer buy every week or in occasional batches? Regular means a dealer, batches mean an institution.
4. Ghi vào danh sách khách (một bảng Excel hoặc sổ tay, cách lập ở chương 3): mã DB, ví dụ DB03, nếu là điểm bán trong tuyến; mã TC, ví dụ TC02, nếu là khách tổ chức; kèm hạng nếu là điểm bán.
Record the customer in your list (an Excel sheet or a notebook, set up in chapter 3): a DB code such as DB03 for an outlet on your route, a TC code such as TC02 for an institutional customer, plus the grade for an outlet.

VÍ DỤ / EXAMPLE – Tạp hóa Ngọc Lan (DB03, hạng B) mua nồi về xếp lên kệ bán cho khách vào chợ: câu 1 trả lời 'bán lại', vậy là kênh đại lý. Nhà hàng Hương Quê (TC02) mua bộ nồi chảo để nấu cho thực khách: 'tự dùng', vậy là kênh khách hàng tổ chức. Trường mầm non Tuổi Hồng Lam (TC03) cần bình giữ nhiệt và hộp cơm cho 320 cháu, cô hiệu trưởng Trần Thị Mai quyết định: cũng là khách tổ chức.

Ngoc Lan grocery (DB03, grade B) stocks pots on its shelves for market shoppers: answer to question 1 is 'resale', so the dealer channel. Huong Que restaurant (TC02) buys sets of pots and pans to cook for diners: 'own use', so the institutional channel. Tuoi Hong Lam nursery school (TC03) needs vacuum flasks and lunch boxes for 320 children and the head, Mrs Tran Thi Mai, decides: also an institutional customer.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Dùng cách làm của kênh này cho kênh kia: nhận đơn miệng của nhà hàng như nhận đơn đại lý, không khảo sát, không báo giá bằng văn bản. Hậu quả: giao hàng khách không dùng được, khách đòi đổi, không có giấy tờ để đòi tiền. Cách tránh: trước khi nói giá, hoàn tất bốn câu hỏi ở trên.

Using one channel's method on the other: taking a restaurant's spoken order as if it came from a dealer, with no survey and no written quotation. Result: goods the customer cannot use, demands to exchange them, and no paper to claim the money. How to avoid it: finish the four questions above before you quote a price.

1.3. Mười hai mảng việc, thứ phải có khi xong và chương dạy – 1.3. Twelve work areas, what you must have when done, and where they are taught

Công việc của người bán hàng chia thành mười hai mảng. Mỗi mảng có việc chính và một **đầu ra**, là thứ bạn cầm trong tay khi xong: một tờ giấy, một số liệu hay một việc đã hoàn tất. Biết đầu ra là biết khi nào được coi là xong. Bảng 1.3 xếp theo thứ tự việc xảy ra, từ quản lý khu vực đến báo cáo. Khu vực của Lộc có 26 điểm bán chia thành tuyến theo ngày.

*A salesperson's work divides into twelve areas. Each has a main task and an **output**, which is what you hold in your hands when it is done: a paper, a figure or a completed task. Knowing the output tells you when you may call a task finished. Table 1.3 follows the order in which the work happens, from managing the territory to reporting. Loc's territory has 26 outlets split into routes by day.*

Bảng 1.3. Mười hai mảng việc – Table 1.3. The twelve work areas

Mảng việc <i>Area</i>	Việc chính <i>Main task</i>	Đầu ra <i>Output</i>	Học ở <i>Taught in</i>
1. Quản lý khu vực, tuyến <i>Territory and routes</i>	Chia điểm bán thành tuyến theo ngày, xếp hạng A, B, C, ghé đều. <i>Split outlets into daily routes, grade them, visit regularly.</i>	Kế hoạch tuyến tuần, hồ sơ khu vực <i>Weekly route plan, territory file</i>	Mục 4.1, chương 3
2. Tìm và mở khách mới <i>Finding and opening new customers</i>	Gọi điện, chào hàng, ghé điểm mới, lập hồ sơ khách, đề xuất hạn mức. <i>Calling, pitching, visiting new outlets, building the customer file, proposing a credit limit.</i>	Hồ sơ khách mới, đơn đầu <i>New customer file, first order</i>	Mục 4.3, 4.5
3. Khảo sát nhu cầu <i>Needs survey</i>	Hỏi khách tổ chức dùng cho ai, bao nhiêu, ngân sách, ai quyết, khi nào cần. <i>Ask an institution who will use it, how many, budget, who decides, when needed.</i>	Phiếu khảo sát <i>Survey sheet</i>	Mục 4.6

Mảng việc <i>Area</i>	Việc chính <i>Main task</i>	Đầu ra <i>Output</i>	Học ở <i>Taught in</i>
4. Báo giá <i>Quotation</i>	Lập bảng ghi hàng, số lượng, giá, điều kiện giao, thanh toán, hiệu lực. <i>Prepare a sheet of goods, quantity, price, delivery, payment and validity.</i>	Báo giá đã gửi khách <i>Quotation sent</i>	Mục 4.7
5. Đàm phán <i>Negotiation</i>	Thương lượng giá và điều kiện trong khung công ty cho phép. <i>Bargain price and terms within the company's allowance.</i>	Báo giá chốt hoặc lời từ chối có lý do <i>Final quotation or a reasoned refusal</i>	Mục 6.1, chương 9
6. Đơn hàng, hợp đồng <i>Orders and contracts</i>	Nhận đơn đại lý, xác nhận; soạn và rà hợp đồng mua bán. <i>Take and confirm dealer orders; draft and review the sales contract.</i>	Đơn đã xác nhận, hợp đồng đã ký <i>Confirmed order, signed contract</i>	Mục 4.4, 6.2
7. Giao hàng, nghiệm thu <i>Delivery and acceptance</i>	Phối hợp kho, giao hàng; cùng khách đếm, kiểm và ký xác nhận hàng đủ, đúng (nghiệm thu). <i>Work with the warehouse, deliver, count and check with the customer and sign that goods are complete and correct (acceptance).</i>	Biên bản giao nhận <i>Delivery record</i>	Mục 6.3
8. Hóa đơn <i>Invoicing</i>	Báo kế toán lập hóa đơn đúng giá, đúng thuế; kiểm khách đã nhận. <i>Have accounting issue the invoice at the right price and tax; check the customer received it.</i>	Hóa đơn đã gửi khách <i>Invoice delivered</i>	Mục 6.4
9. Thu tiền, công nợ <i>Collection and debt</i>	Thu theo hạn, nhắc nợ, đối chiếu sổ nợ với khách. <i>Collect on time, chase, reconcile the debt with the customer.</i>	Phiếu thu hoặc tiền về, biên bản đối chiếu <i>Receipt or incoming money, reconciliation record</i>	Mục 4.8, 6.5, 6.7, chương 5
10. Trưng bày, khuyến mại <i>Display and promotion</i>	Sắp hàng trên kệ, triển khai chương trình khuyến mại của công ty đúng luật. <i>Arrange shelves, run the company's promotion within the law.</i>	Ảnh kệ, báo cáo chương trình <i>Shelf photos, promotion report</i>	Mục 4.2, 6.8
11. Bảo hành, đổi trả, khiếu nại <i>Warranty, returns, complaints</i>	Nhận phản ánh, ghi, chuyển kỹ thuật, trả lời đúng hạn. <i>Receive, record, pass to technical staff, answer on time.</i>	Phiếu tiếp nhận, kết quả xử lý <i>Intake form, outcome</i>	Mục 6.9

Mảng việc <i>Area</i>	Việc chính <i>Main task</i>	Đầu ra <i>Output</i>	Học ở <i>Taught in</i>
12. Báo cáo, dự báo <i>Reporting and forecasting</i>	Báo cáo ngày, tháng; dự báo hàng bán kỳ sau để công ty đặt hàng. <i>Daily and monthly reports; forecast next period's sales so the company can order stock.</i>	Báo cáo, bảng dự báo <i>Reports, forecast table</i>	Mục 4.8, chương 5, 9

Hai kênh dùng các mảng không như nhau. Kênh đại lý dùng nhiều mảng 1, 6, 9, 10, 12 và gần như không cần mảng 3 hay 5. Kênh khách hàng tổ chức đi qua gần đủ mười hai mảng cho mỗi thương vụ. Vì vậy sách dành chương 4 và 5 cho việc lặp lại hằng ngày, hằng tháng, và chương 6 cho thương vụ lớn.

The channels do not use the areas equally. The dealer channel leans on areas 1, 6, 9, 10 and 12 and rarely needs 3 or 5. The institutional channel passes through nearly all twelve for each deal. That is why the book gives chapters 4 and 5 to work repeated daily and monthly, and chapter 6 to the large deal.

Cách dùng bảng 1.3 khi gặp một việc lạ – *How to use Table 1.3 when a task is new to you*

- Viết việc đó thành một câu ngắn, ví dụ: 'Tập hóa Hòa Lợi nợ quá hạn mức'.
Write the task as one short sentence, for example: 'Hoa Loi grocery is over its credit limit'.
- Tìm hàng có từ khóa gần nhất ở cột đầu. Với ví dụ trên, đó là hàng 9, thu tiền và công nợ.
Find the row whose first-column words are closest. For the example it is row 9, collection and debt.
- Nhìn cột đầu ra. Nếu thứ ghi ở đó bạn chưa có, việc chưa xong.
Look at the output column. If you do not yet hold what it names, the task is not done.
- Mở mục ghi ở cột cuối để đọc cách làm từng bước.
Open the section in the last column to read the steps.

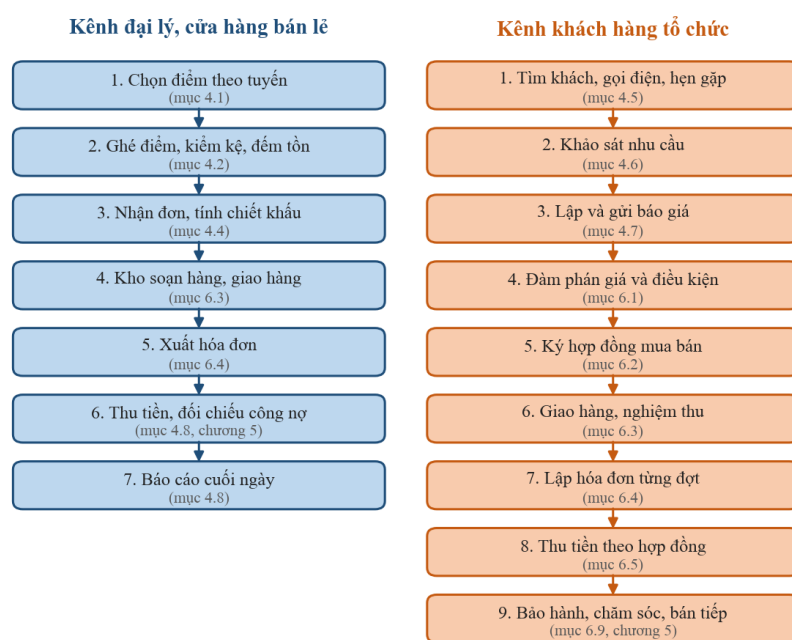
VÍ DỤ / EXAMPLE – Thứ Năm 15/10/2026, Lộc thấy Tập hóa Hòa Lợi (DB14, hạng C) đang nợ 8.800.000 đồng trong khi hạn mức chỉ 8.000.000 đồng. Lộc làm theo bốn bước: viết câu, tìm hàng 9, thấy đầu ra là tiền về hoặc biên bản đối chiếu, mở mục 6.7. Từ đó Lộc biết hôm nay không nhận đơn mới vượt hạn mức của điểm này mà báo chị Lan, kế toán công nợ.
On Thursday 15 October 2026 Loc sees that Hoa Loi grocery (DB14, grade C) owes 8,800,000 dong against a limit of only 8,000,000 dong. Loc follows the four steps: writes the sentence, finds row 9, sees the output is incoming money or a reconciliation record, and opens section 6.7. He learns that today he should not take a new order beyond this outlet's limit, and should tell Ms Lan, the accounts receivable clerk.

GHI NHỚ / KEY POINT – Mỗi mảng việc kết thúc bằng một thứ cầm được. Chưa có thứ đó thì việc chưa xong, dù bạn đã nói chuyện với khách xong.
Every work area ends in something you can hold. Until you have it, the task is not done, even if the talking with the customer is over.

1.4. Quy trình bán hàng của hai kênh – 1.4. The sales process in the two channels

Mỗi kênh có một chuỗi việc nối nhau, việc sau chỉ làm được khi việc trước đã có đầu ra. Hình 1.1 vẽ cả hai chuỗi cạnh nhau. Đọc từng cột từ trên xuống. Dòng trong ngoặc ở mỗi ô cho biết mục của sách dạy việc đó.

Each channel has a chain of tasks, and a task can start only when the one before it has produced its output. Figure 1.1 draws both chains side by side. Read each column from the top. The line in brackets in each box gives the section of the book that teaches the task.



Hình 1.1. Cột trái là kênh đại lý, bảy việc, lặp lại mỗi lần ghé điểm. Cột phải là kênh khách hàng tổ chức, chín việc cho mỗi thương vụ. Nhìn vào dòng trong ngoặc ở mỗi ô để biết đọc mục nào.

Figure 1.1. The left column is the dealer channel, seven tasks repeated at every visit. The right column is the institutional channel, nine tasks for each deal. Look at the line in brackets in each box to see which section to read.

Hai chuỗi khác nhau nhất ở thời gian. Một đơn đại lý xong trong vài ngày và lặp lại mỗi tháng. Một thương vụ khách tổ chức kéo dài nhiều tuần và mỗi bước phải để lại giấy tờ. Bảng 1.4 so hai ví dụ của sách.

The two chains differ most in time. A dealer order is done in a few days and repeats every month. An institutional deal lasts weeks and every step must leave a paper behind. Table 1.4 compares the book's two examples.

Bảng 1.4. Hai ví dụ xuyên suốt của sách – Table 1.4. The book's two running examples

Điểm so sánh <i>Point</i>	Đơn của đại lý Minh Tâm (DB01) <i>Order of dealer Minh Tam (DB01)</i>	Thương vụ khách sạn Lam Ngọc Viên (TC01) <i>Deal with Lam Ngoc Vien Hotel (TC01)</i>
Ngày đặt hoặc bắt đầu <i>Order or start date</i>	12/10/2026	05/10/2026
Ngày giao hoặc ký hợp đồng <i>Delivery or signing</i>	14/10/2026 giao hàng <i>14 October 2026, delivery</i>	26/10/2026 ký hợp đồng HD-LHP-2610/2026 <i>26 October 2026, contract signed</i>
Kết thúc <i>End</i>	Hạn trả tiền 13/11/2026 <i>Payment due 13 November 2026</i>	29/12/2026 (hết lịch thương vụ) <i>29 December 2026 (end of the deal schedule)</i>
Số bước ghi trong lịch <i>Steps on the schedule</i>	Vài bước, lặp mỗi tháng <i>A few, repeated monthly</i>	17 bước <i>17 steps</i>
Tổng tiền gồm thuế (đồng) <i>Total incl. tax (dong)</i>	86.171.688	173.608.531

Dòng cuối cho thấy khách sạn mua hơn gấp đôi đại lý trong một lần, nhưng bạn mất 85 ngày, tức hơn 12 tuần, để đi hết thương vụ, trong khi đơn đại lý chỉ mất hai ngày từ lúc đặt đến lúc giao. Vì vậy người bán hàng thường chạy song song: đơn đại lý hằng ngày và vài thương vụ lớn kéo dài.

The last row shows the hotel buying more than twice what the dealer buys at once, but it takes you 85 days, over 12 weeks, to see the deal through, while the dealer order takes two days from ordering to delivery. So salespeople usually run both at once: dealer orders every day and a few long, large deals.

Cách đọc sơ đồ khi có một khách mới – How to read the diagram when you have a new customer

- 1. Xác định kênh của khách bằng bốn câu hỏi ở mục 1.2.**
Place the customer's channel with the four questions in section 1.2.
- 2. Chọn cột tương ứng. Tìm ô cuối cùng khách đã đi qua, ví dụ khách đã nhận báo giá.**
Pick the matching column. Find the last box the customer has passed, for example the customer has received a quotation.
- 3. Ô kế tiếp là việc của bạn. Trong ví dụ, đó là đàm phán: mở mục 6.1.**
The next box is your task. In the example it is negotiation: open section 6.1.
- 4. Ghi vào hồ sơ khách ngày làm xong ô trước và ngày dự kiến làm ô sau.**
Note in the customer's file the date the previous box was done and the planned date for the next.

1.5. Ai làm gì: trong công ty và bên ngoài – 1.5. Who does what: inside the company and outside

Người bán hàng không làm một mình. Hàng nằm ở kho, tiền do kế toán ghi, giá do công ty quyết. Trước khi hứa điều gì với khách, bạn cần biết ai làm được việc đó. Lộc gặp sáu người này hằng tuần (bảng 1.5).

A salesperson does not work alone. The goods sit in the warehouse, the money is recorded by accounting and the prices are set by the company. Before promising a customer anything, you need to know who can deliver it. Loc meets these six people every week (Table 1.5).

Bảng 1.5. Những người trong công ty – Table 1.5. People inside the company

Người <i>Person</i>	Việc của họ <i>Their work</i>	Bạn tìm họ khi <i>Go to them when</i>
Bà Phan Thị Hoài Thu, giám đốc <i>Mrs Phan Thi Hoai Thu, director</i>	Quyết chính sách giá, chiết khấu và các thương vụ lớn. <i>Sets pricing and discount policy and decides large deals.</i>	Thương vụ cần quyết vượt tầm trường phòng; anh Khôi sẽ đưa lên. <i>A deal needs a decision above the sales manager; Mr Khoi takes it up.</i>
Anh Trần Đình Khôi, trưởng phòng kinh doanh <i>Mr Tran Dinh Khoi, sales manager</i>	Kèm bạn; duyệt báo giá, chiết khấu ngoài chính sách, hạn mức cho khách mới. <i>Coaches you; approves quotations, discounts outside policy and credit limits for new customers.</i>	Khách đòi giá thấp hơn bảng giá; mở điểm bán mới. <i>A customer wants a price lower than the list; opening a new outlet.</i>
Chị Võ Thị Quỳnh, nhân viên kinh doanh kênh tổ chức <i>Ms Vo Thi Quynh, institutional sales executive</i>	Phụ trách khách hàng tổ chức khác. <i>Handles other institutional customers.</i>	Chọn khách để chào, tránh hai người cùng chào một khách. <i>Choosing whom to approach, so two people do not pitch the same customer.</i>
Chị Hồ Thị Lan, kế toán công nợ <i>Ms Ho Thi Lan, receivables accountant</i>	Theo dõi công nợ, đối chiếu số nợ, báo khách vượt hạn mức. <i>Tracks receivables, reconciles debts, flags customers over their limit.</i>	Thu tiền, hỏi số dư nợ, cần hóa đơn. <i>Collecting money, asking a balance, needing an invoice.</i>
Anh Lê Văn Sang, thủ kho <i>Mr Le Van Sang, storekeeper</i>	Kiểm tồn, soạn hàng, xuất kho. <i>Checks stock, picks goods, issues them.</i>	Trước khi hứa ngày giao; khi hàng thiếu hoặc lỗi. <i>Before promising a delivery date; when goods are short or faulty.</i>
Anh Đậu Văn Tinh, giao hàng <i>Mr Dau Van Tinh, driver</i>	Chở hàng đến khách, lấy chữ ký biên bản giao nhận. <i>Carries goods to customers and gets the delivery record signed.</i>	Hẹn giờ giao, báo khách đúng giờ. <i>Fixing the delivery time and telling the customer.</i>

Bên ngoài công ty có bốn đối tượng bạn cần biết. Bảng 1.6 nói họ làm gì với công việc của bạn.

Four outside parties matter. Table 1.6 says what each does in relation to your work.

Bảng 1.6. Những bên bên ngoài – Table 1.6. Outside parties

Bên <i>Party</i>	Họ làm gì <i>What they do</i>	Với bạn nghĩa là <i>For you this means</i>
Khách hàng <i>Customers</i>	Mua, nhận hàng, ký giấy tờ, trả tiền. <i>Buy, receive goods, sign papers, pay.</i>	Mọi cam kết của bạn với khách phải khớp giấy tờ công ty. <i>Every promise you make must match the company's papers.</i>
Sở Công Thương <i>Department of Industry and Trade</i>	Nhận thông báo với chương trình khuyến mại thuộc hình thức bán hàng kèm phiếu dự thi (NĐ 81/2018 Điều 12, Điều 17 khoản 1). <i>Receives notice of promotions run as sales with entry coupons (Decree 81/2018, Articles 12 and 17(1)).</i>	Chương trình 'mua 10 thùng tặng 1 thùng' thuộc hình thức tặng hàng, không phải thông báo, nhưng vẫn phải công khai thông tin. <i>The 'buy 10 cartons, get 1 free' scheme is a free gift, needs no notice, but its terms must be made public.</i>
Cơ quan thuế quản lý <i>The tax authority</i>	Nhận kê khai và tiền thuế của công ty; hóa đơn điện tử là hồ sơ thuế. <i>Receives the company's returns and tax; the electronic invoice is a tax record.</i>	Bạn không làm việc trực tiếp, nhưng hóa đơn sai giá hay sai tên khách đều thành lỗi thuế. <i>You do not deal with it directly, but an invoice with the wrong price or customer name becomes a tax error.</i>
Ngân hàng <i>Banks</i>	Chuyển tiền của khách vào tài khoản công ty. <i>Move the customer's money into the company's account.</i>	Tiền chuyển khoản là tiền về chỉ khi kế toán thấy trên tài khoản. <i>A transfer counts as received only when accounting sees it in the account.</i>

Khi khách đòi bớt giá hơn chính sách – When a customer asks for more discount than policy allows

1. **Đừng đồng ý tại chỗ.** Nói: 'Đề em xin ý kiến anh trưởng phòng rồi trả lời anh trước 17 giờ chiều nay.'
Do not agree on the spot. Say: 'Let me ask my sales manager and I will come back to you before 5 p.m. today.'
2. **Ghi lại đề nghị của khách:** mặt hàng, số lượng, giá khách muốn, lý do.
Write down the request: item, quantity, the price the customer wants, and the reason.
3. **Gửi anh Khôi bằng văn bản (tin nhắn hay thư điện tử), kèm giá bạn đề xuất và vì sao.**
Send it to Mr Khoi in writing (message or email) with the price you propose and why.
4. **Chỉ trả lời khách khi có chữ duyệt của anh Khôi.** Khách được báo bằng văn bản, ghi giá và ngày hết hiệu lực.
Reply to the customer only after Mr Khoi's written approval. Give the customer the answer in writing, with the price and the date it expires.

VÍ DỤ / EXAMPLE – Ông Hoàng Văn Bình của khách sạn Lam Ngọc Viên nói nhân X rẻ hơn khoảng 8%. Lộc không hứa giảm 8%. Lộc ghi đề nghị, gửi anh Khôi, và hai ngày sau mới trả lời ông Bình bằng báo giá chốt đã được duyệt (cách làm ở mục 6.1).

Mr Hoang Van Binh of Lam Ngoc Vien Hotel says brand X is about 8% cheaper. Loc does not promise 8% off. He records the request, sends it to Mr Khoi, and two days later answers Mr Binh with an approved final quotation (method in section 6.1).

1.6. Ranh giới gốc: những điều người bán hàng không được vượt – 1.6. Basic limits: what a salesperson must not cross

Người bán hàng đại diện cho công ty. Lời hứa, báo giá và chữ ký của bạn có thể ràng buộc công ty, và cũng có thể làm công ty mất tiền hoặc bị xử phạt. Bảy ranh giới ở bảng 1.7 áp cho mọi chương của sách. Mỗi ranh giới có chương dạy chi tiết.

A salesperson represents the company. Your promises, quotations and signature can bind the company, and can also cost it money or a fine. The seven limits in Table 1.7 apply to every chapter of the book. Each has a chapter that teaches it in detail.

Bảng 1.7. Bảy ranh giới – Table 1.7. Seven limits

Ranh giới <i>Limit</i>	Nghĩa là <i>It means</i>	Nếu vượt <i>If crossed</i>	Căn cứ, chương <i>Basis, chapter</i>
1. Chỉ báo giá, nhận tiền, ký trong phạm vi được giao <i>Quote, take money and sign only within your authority</i>	Việc nào công ty chưa giao, hỏi trước. <i>Ask first about anything the company has not given you.</i>	Giao dịch không ràng buộc công ty, trừ khi công ty công nhận; khách mất tin. <i>The deal does not bind the company unless it ratifies it; the customer loses trust.</i>	BLDS Điều 138, 142 khoản 1; mục 6.2
2. Giá và chiết khấu theo chính sách <i>Prices and discounts follow policy</i>	Ngoài chính sách phải xin duyệt bằng văn bản. <i>Anything outside policy needs written approval.</i>	Mất lãi như ví dụ 30 nôi: còn 855.000 đồng thay vì 1.785.000 đồng. <i>Margin vanishes as in the 30-pot example: 855,000 dong instead of 1,785,000.</i>	Chính sách công ty; chương 2, mục 6.1
3. Tiền khách trả là tiền công ty <i>Money paid by customers is the company's</i>	Lập phiếu thu, nộp trong ngày, không giữ qua đêm, không dùng tạm. <i>Issue a receipt, hand it in the same day, never keep it overnight or borrow it.</i>	Mất tiền, mất việc, có thể bị truy cứu. <i>Lost money, lost job, possible prosecution.</i>	Mục 4.8, 6.13
4. Khuyến mại đúng	Làm đúng hình thức,	Không công khai đủ	NĐ 98/2020 Điều

Ranh giới <i>Limit</i>	Nghĩa là <i>It means</i>	Nếu vượt <i>If crossed</i>	Căn cứ, chương <i>Basis, chapter</i>
luật và đúng chương trình <i>Promotions within the law and the programme</i>	công khai thông tin, đối chiếu văn bản hiện hành trước mỗi chương trình. <i>Use the right form, publish the terms, check current rules before each programme.</i>	thông tin: phạt 5–10 triệu đồng (mức của tổ chức). <i>Not publishing enough terms: fine of 5–10 million dong (the rate for an organisation).</i>	33 khoản 1; mục 6.8
5. Không bán hàng không rõ nguồn gốc <i>Never sell goods of unknown origin</i>	Chỉ bán hàng có hóa đơn nhập và nhãn đủ. <i>Sell only goods with a purchase invoice and a full label.</i>	Bị xử phạt hành chính, mức tăng theo giá trị hàng. <i>Administrative fine, rising with the value of the goods.</i>	NĐ 98/2020 Điều 17 (sửa bởi NĐ 24/2025); chương 2, 7
6. Không nói sai về hàng <i>Never misdescribe the goods</i>	Không dùng chữ 'nhất', 'số một' khi không có tài liệu chứng minh; không hứa tính năng hàng không có. <i>Do not say 'best' or 'number one' without proof, or promise features the goods lack.</i>	Phạt 10–20 triệu đồng với cá nhân, tổ chức gấp hai. <i>Fine of 10–20 million dong for an individual, twice that for an organisation.</i>	NĐ 87/2026 Điều 50 khoản 2 điểm a; chương 7
7. Giữ dữ liệu khách và chào hàng đúng cách <i>Protect customer data and pitch properly</i>	Không gửi bảng khách vào nhóm chat; chỉ gọi, nhắn khi khách đã đồng ý. <i>Do not post customer lists to chat groups; call or message only with consent.</i>	Lộ dữ liệu, bị phạt, khách bỏ. <i>Data leaks, fines, lost customers.</i>	Chương 3, mục 4.5

Ranh giới 4 cần chú ý vì luật đã đổi. Từ 26/6/2026, Nghị định 239/2026 bãi bỏ các Điều 6, 7 của Nghị định 81/2018 nên không còn con số giới hạn giá trị hàng tặng hay mức giảm giá tối đa nào được nêu trong nghị định đó. Luật Thương mại Điều 94 khoản 4 vẫn giao Chính phủ quy định hạn mức, vì vậy trước mỗi chương trình, đối chiếu văn bản hiện hành. Chỉ hình thức bán hàng kèm phiếu dự thi phải gửi hồ sơ cho Sở Công Thương, tối thiểu 03 ngày làm việc trước khi thực hiện.

Limit 4 needs care because the law has changed. From 26 June 2026 Decree 239/2026 repealed Articles 6 and 7 of Decree 81/2018, so that decree no longer states any ceiling on the value of free goods or on the size of a price cut. The Law on Commerce, Article 94(4), still lets the Government set limits, so check the current text before every programme. Only sales with entry coupons must file with the Department of Industry and Trade, at least 3 working days beforehand.

Phân biệt bán hàng đa cấp – *Telling multi-level selling apart*

Bán hàng đa cấp là mô hình trả tiền cho người tham gia chủ yếu vì họ đưa thêm người vào mạng lưới. Luật cấm doanh nghiệp đa cấp yêu cầu người khác đặt cọc hoặc nộp tiền để được ký hợp đồng, yêu cầu mua một số lượng hàng nhất định để được tham gia, và trả tiền hay lợi ích vì giới thiệu người khác mà không phải từ việc người đó mua bán hàng thật (Nghị định 40/2018 Điều 5 khoản 1 điểm a, b, c). Lam Hồng Phát bán cho đại lý mua đứt và cho khách tổ chức. Thưởng của bạn tính trên hàng bán thật (mục 6.6), không tính vì rủ người khác vào làm. Ai mời bạn đi 'tuyển tuyển dưới' để hưởng tiền từ người mới thì không phải việc bán hàng của sách này.

Multi-level selling pays participants mainly for bringing more people into a network. The law bans a multi-level company from making people pay a deposit or a sum to sign up, from making them buy a set quantity of goods to join, and from paying money or benefits for introducing others when the payment does not come from the introduced person's genuine buying and selling (Decree 40/2018, Article 5(1)(a), (b), (c)). Lam Hong Phat sells to dealers who buy outright and to institutional customers. Your bonus is based on goods genuinely sold (section 6.6), not on recruiting others. An offer to 'recruit a downline' and earn from the newcomers is not the selling this book teaches.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Hứa 'giá này em lo được' khi chưa hỏi anh Khôi. Hậu quả: công ty không duyệt, khách thấy bạn nuốt lời; hoặc duyệt thì công ty mất lãi. Cách tránh: câu duy nhất được nói với khách là 'để em xin ý kiến rồi trả lời', cho đến khi có chữ duyệt.

Promising 'I can get you this price' before asking Mr Khoi. Result: the company refuses and the customer sees you break your word, or it agrees and loses margin. How to avoid it: the only thing you say to the customer is 'let me ask and come back to you' until you hold written approval.

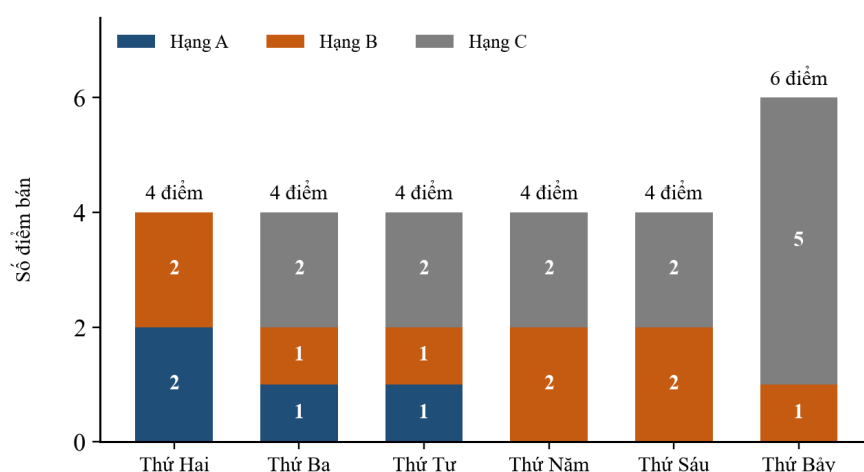
LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Giữ tiền mặt của khách qua đêm 'để mai nộp'. Hậu quả: mất tiền, hoặc bị nghi dùng tạm, dù bạn không có ý đó. Cách tránh: lập phiếu thu ngay khi nhận, nộp hoặc chuyển về công ty trong ngày (mục 4.8).

Keeping a customer's cash overnight 'to hand in tomorrow'. Result: the money goes missing, or you are suspected of using it, even if you meant no harm. How to avoid it: issue a receipt the moment you take cash and hand it in or transfer it the same day (section 4.8).

1.7. Một ngày làm việc của Lộc và nhịp tuần, tháng – *1.7. A working day for Loc, and the weekly and monthly rhythm*

Một ngày của người bán hàng có hình dạng cố định: sáng chuẩn bị, ban ngày đi tuyển, chiều tối báo cáo. Lộc đi sáu ngày một tuần, mỗi ngày một tuyển. Hình 1.2 cho thấy số điểm bán mỗi ngày và hạng của chúng. Thứ Bảy có sáu điểm, các ngày khác bốn điểm, cộng lại 26 điểm.

A salesperson's day has a fixed shape: preparation in the morning, the route in the daytime, reporting in the evening. Loc works six days a week, one route a day. Figure 1.2 shows the number of outlets each day and their grades. Saturday has six outlets, the other days four, 26 in all.



Hình 1.2. Mỗi cột là một ngày đi tuyến, chia màu theo hạng điểm bán. Số trong cột là số điểm của hạng đó, số trên đầu cột là tổng điểm trong ngày. Nhìn thứ Bảy: cột cao nhất, sáu điểm.

Figure 1.2. Each bar is one route day, coloured by outlet grade. The number inside a bar is the outlets of that grade, the number above is the day's total. Look at Saturday: the tallest bar, six outlets.

Lấy thứ Năm 15/10/2026 làm ví dụ. Tuyến thứ Năm có bốn điểm: Cửa hàng gia dụng Phúc An (DB13, hạng B), Tạp hóa Hòa Lợi (DB14, hạng C), Chợ Cửa Lò – sạp Bà Mai (DB15, hạng C) và Đại lý Thái Dương (DB16, hạng B). Bảng 1.8 cho biết Lộc làm gì, ở mảng việc nào của bảng 1.3.

Take Thursday 15 October 2026. The Thursday route has four outlets: Phuc An household shop (DB13, grade B), Hoa Loi grocery (DB14, grade C), Cua Lo market, Mrs Mai's stall (DB15, grade C) and Thai Duong dealer (DB16, grade B). Table 1.8 shows what Loc does and in which work area of Table 1.3.

Bảng 1.8. Một ngày thứ Năm của Lộc – Table 1.8. One Thursday for Loc

Giờ Time	Việc Task	Mảng Area	Đầu ra Output
07:30	Mở tuyến thứ Năm, đọc hồ sơ bốn điểm: hạng, dư nợ, đơn lần trước. Kiểm đồ đi tuyến. <i>Open the Thursday route, read the four outlets' files: grade, balance, last order. Check the kit.</i>	1	Danh sách kiểm đồ đã tick <i>Checked kit list</i>
08:00– 16:30	Ghé lần lượt bốn điểm. Mỗi điểm: kiểm kệ, đếm tồn, nhận đơn, nhắc nợ nếu có. <i>Visit the four outlets in turn. At each: check shelves, count stock, take an order, chase any debt.</i>	10, 6, 9	Phiếu ghé điểm, đơn đặt hàng <i>Visit slip, order forms</i>

Giờ <i>Time</i>	Việc <i>Task</i>	Mảng <i>Area</i>	Đầu ra <i>Output</i>
Tại DB14 <i>At DB14</i>	Dư nợ 8.800.000 đồng vượt hạn mức 8.000.000 đồng: nhắc trả, không nhận đơn làm nợ cao thêm, báo chị Lan. <i>Balance of 8,800,000 dong is over the 8,000,000 limit: ask for payment, take no order that raises the debt, tell Ms Lan.</i>	9	Hẹn ngày trả ghi lại <i>Payment date noted</i>
17:00	Báo cáo cuối ngày: điểm đã ghé, đơn, tiền thu, việc hôm sau. <i>End-of-day report: outlets visited, orders, money collected, tasks for tomorrow.</i>	12	Báo cáo ngày <i>Daily report</i>

Cách xếp một ngày đi tuyến – *How to plan a route day*

- Lúc 07:30, mở tuyến của ngày. Với mỗi điểm đọc ba thứ: hạng, dư nợ so với hạn mức, đơn lần trước.
At 07:30 open the day's route. For each outlet read three things: grade, balance against the limit, last order.
- Đặt cho mỗi điểm một mục tiêu một câu, ví dụ 'lấy đơn' hoặc 'thu nợ, chưa nhận đơn mới'.
Give each outlet a one-line aim, for example 'take an order' or 'collect debt, no new order'.
- Kiểm đồ đi tuyến theo danh sách ở chương 3: catalog, bảng giá hiện hành, phiếu đặt hàng, sạc dự phòng.
Check your kit against the chapter 3 list: catalogue, current price list, order forms, power bank.
- Đi theo thứ tự đã xếp, ghi phiếu ghé điểm ngay tại điểm, không để tối mới nhớ.
Go in the planned order and fill the visit slip at the outlet, not in the evening from memory.
- Lúc 17:00, viết báo cáo cuối ngày bằng bốn thông tin: điểm đã ghé, đơn, tiền thu, việc hôm sau.
At 17:00 write the end-of-day report with four items: outlets visited, orders, money collected, tasks for tomorrow.

Ngoài nhịp ngày còn nhịp dài hơn. Bảng 1.9 là lịch việc quý IV năm 2026 của công ty. Việc theo ngày và tuần dạy ở chương 4, việc theo tháng, quý, năm dạy ở chương 5.

Beyond the daily beat there are longer ones. Table 1.9 is the company's calendar for the fourth quarter of 2026. Daily and weekly work is taught in chapter 4, monthly, quarterly and yearly work in chapter 5.

Bảng 1.9. Lịch việc định kỳ quý IV/2026 – Table 1.9. Recurring work calendar for Q4 2026

Chu kỳ <i>Cycle</i>	Việc <i>Task</i>	Mốc <i>Date or time</i>	Chương <i>Chapter</i>
Hằng ngày <i>Daily</i>	Xem lịch tuyến, đi tuyến ghi đơn, báo cáo. <i>Check the route, visit and take orders, report.</i>	07:30; 08:00–16:30; 17:00	4
Hằng tuần <i>Weekly</i>	Họp phòng; lập kế hoạch tuyến tuần sau. <i>Team meeting; plan next week's route.</i>	Họp thứ Hai 08:00; kế hoạch tuyến thứ Bảy <i>Meeting Monday 08:00; route plan Saturday</i>	4, 5
Hằng tháng <i>Monthly</i>	Đối chiếu công nợ; chốt doanh số; tính thưởng. <i>Reconcile debt; close sales; work out the bonus.</i>	Đối chiếu ngày 28; chốt 31/10/2026, 30/11/2026, 31/12/2026; tính thưởng 05/11/2026, 05/12/2026, 05/01/2027 <i>Reconcile on the 28th; close 31/10/2026, 30/11/2026, 31/12/2026; bonus 05/11/2026, 05/12/2026, 05/01/2027</i>	5
Hằng quý <i>Quarterly</i>	Đánh giá lại hạng điểm bán; tổng kết khuyến mại. <i>Regrade outlets; review the promotion.</i>	28/12/2026; 08/01/2027	5
Hằng năm <i>Yearly</i>	Kế hoạch năm theo khu vực; ký lại hợp đồng đại lý. <i>Territory plan for the year; renew dealer contracts.</i>	15/12/2026; 15/01/2027	5

Đọc dòng 'Hằng tháng': ba việc rơi vào ba thời điểm khác nhau, nên bạn cần một cuốn lịch hay ứng dụng nhắc việc ngay từ tuần đầu. Chương 3 chỉ cách lập.

Read the 'Monthly' row: three tasks fall at three different times, so you need a diary or reminder app from the first week. Chapter 3 shows how to set one up.

GHI NHỚ / KEY POINT – Việc theo ngày giữ cho bạn có đơn, việc theo tháng giữ cho bạn thu được tiền và hưởng đúng thưởng. Bỏ một nhịp, nhịp sau hỏng theo.
Daily work keeps you in orders; monthly work keeps you collecting money and earning the right bonus. Skip one beat and the next one breaks.

1.8. Cách dùng sách này – 1.8. How to use this book

Sách có mười chương và hai phụ lục. Người mới đọc theo thứ tự vì mỗi chương dùng chữ và số của chương trước. Người đã đi bán nhiều năm không cần đọc từ đầu: tra thẳng

chương 6 đến 9 khi gặp ca khó, và chương 8 khi muốn soát lại việc mình đã làm. Bảng 1.10 cho biết mỗi phần dạy gì và đọc khi nào.

The book has ten chapters and two appendices. A newcomer reads in order, because each chapter uses the words and figures of the one before. A salesperson with years behind them need not start at the beginning: look straight at chapters 6 to 9 for a hard case, and at chapter 8 to check work already done. Table 1.10 says what each part teaches and when to read it.

Bảng 1.10. Các phần của sách – Table 1.10. The parts of the book

Phần <i>Part</i>	Dạy gì <i>What it teaches</i>	Đọc khi <i>Read when</i>
Chương 1 <i>Chapter 1</i>	Bản đồ công việc, hai kênh, ranh giới. <i>The work map, two channels, limits.</i>	Ngày đầu tiên. <i>On the first day.</i>
Chương 2 <i>Chapter 2</i>	Hiểu hàng, hiểu khách, giá, lãi gộp, thuế GTGT, công nợ, toán bán hàng. <i>Know the goods and customers; price, gross margin, VAT, debt, sales arithmetic.</i>	Trước khi báo giá lần đầu. <i>Before your first quotation.</i>
Chương 3 <i>Chapter 3</i>	Giấy tờ, bộ đồ đi tuyến, bảng Excel, phần mềm, dữ liệu khách. <i>Papers, route kit, Excel sheets, software, customer data.</i>	Trước khi đi tuyến thật. <i>Before the first real route.</i>
Chương 4 <i>Chapter 4</i>	Việc hằng ngày từng bước, đến lúc gửi báo giá hay nhận đơn. <i>Daily work step by step, up to sending a quotation or taking an order.</i>	Mỗi sáng trước khi đi. <i>Each morning before you set out.</i>
Chương 5 <i>Chapter 5</i>	Việc theo tuần, tháng, quý, năm. <i>Weekly, monthly, quarterly and yearly work.</i>	Đầu mỗi kỳ. <i>At the start of each period.</i>
Chương 6 <i>Chapter 6</i>	Thương vụ khách tổ chức từ đàm phán đến thu tiền, và các ca khó. <i>The institutional deal from negotiation to payment, and hard cases.</i>	Khi gặp đúng ca đó. <i>When you meet that very case.</i>
Chương 7 <i>Chapter 7</i>	Luật áp dụng ở từng bước bán hàng. <i>The law at each step of a sale.</i>	Khi cần biết Điều nào, mức phạt nào. <i>When you need the Article or the penalty.</i>
Chương 8 <i>Chapter 8</i>	Bảng soát trước khi gửi, ký, giao; các lỗi hay mắc và cách sửa. <i>Checklists before sending, signing and delivering; common mistakes and fixes.</i>	Trước mỗi lần gửi hay giao. <i>Before each sending or delivery.</i>
Chương 9 <i>Chapter 9</i>	Kỹ năng hỏi, xử lý từ chối, phân tích khách, làm nhanh hơn. <i>Questioning, handling refusals, customer analysis, working faster.</i>	Khi đã quen việc và muốn làm tốt hơn. <i>Once the work is familiar and you want to do it better.</i>

Phần <i>Part</i>	Dạy gì <i>What it teaches</i>	Đọc khi <i>Read when</i>
Chương 10 <i>Chapter 10</i>	Bài thực hành trọn một thương vụ có đáp án. <i>A full-deal exercise with answers.</i>	Sau khi đọc chương 4 đến 6. <i>After chapters 4 to 6.</i>
Phụ lục A <i>Appendix A</i>	Biểu mẫu điền sẵn và bảng tra. <i>Filled-in templates and lookup tables.</i>	Khi cần một mẫu giấy. <i>When you need a form.</i>
Phụ lục B <i>Appendix B</i>	Bảng thuật ngữ Việt – Anh. <i>Vietnamese–English glossary.</i>	Khi gặp chữ lạ. <i>When you meet an unfamiliar term.</i>

Cách học một chương – *How to study a chapter*

1. Đọc danh sách việc làm được ngay dưới tên chương. Đó là việc bạn phải làm được khi đọc xong.
Read the list of abilities just under the chapter title. That is what you must be able to do when you finish.
2. Đọc một mục, rồi làm lại ví dụ bằng giấy và máy tính, không nhìn lời giải. So kết quả với số trong sách.
Read one section, then redo the example on paper or a calculator without looking at the solution. Compare with the figure in the book.
3. Thay số của sách bằng số của khách thật mà bạn đang phụ trách, rồi làm lại.
Replace the book's figures with those of a real customer you handle, and do it again.
4. Cuối chương, làm các việc trong mục 'Việc cần làm ngay'.
At the end of the chapter, do the tasks in 'Action checklist'.

GHI NHỚ / KEY POINT – Số trong sách là số minh họa của Lam Hồng Phát. Giá, chiết khấu, hạn mức thật ở công ty bạn sẽ khác. Cách làm giữ nguyên, bạn thay số.
The figures are illustrations from Lam Hong Phat. The real prices, discounts and limits at your company will differ. The method stays the same; you change the numbers.

1.9. Phần mềm và AI làm được gì, người phải làm gì – *1.9. What software and AI can do, and what a person must do*

Phần mềm và trí tuệ nhân tạo (AI) làm nhanh việc tính toán, soạn nháp, nhắc lịch. Chúng không thể chịu trách nhiệm trước khách và trước luật. Quy tắc dùng: máy soạn, người đọc và quyết. Bảng 1.11 chia việc.

Software and artificial intelligence (AI) are quick at arithmetic, drafting and reminders. They cannot answer to the customer or to the law. The rule of use: the machine drafts, the person reads and decides. Table 1.11 divides the work.

Bảng 1.11. Máy làm, người làm – Table 1.11. What the machine does, what the person does

Việc <i>Task</i>	Phần mềm, AI làm được <i>Software or AI can</i>	Người phải làm <i>The person must</i>
Soạn tin chào hàng, thư gửi báo giá <i>Drafting pitches and quotation emails</i>	Soạn bản nháp theo ý bạn nêu. <i>Draft from your outline.</i>	Đọc kỹ, sửa tên, giá, ngày; chỉ gửi khi đúng với bảng giá. <i>Read closely, fix names, prices and dates; send only when they match the price list.</i>
Tính tiền báo giá, chiết khấu <i>Working out quotation totals and discounts</i>	Excel hay phần mềm bán hàng tính nhanh. <i>Excel or sales software computes quickly.</i>	Kiểm đã lấy giá bán buôn, đúng bậc chiết khấu, đúng thuế suất. <i>Check wholesale price, discount band and tax rate were used.</i>
Tóm tắt cuộc gọi, cuộc họp <i>Summarising calls and meetings</i>	Ghi và tóm tắt lời nói. <i>Record and summarise speech.</i>	Kiểm số, ngày, cam kết có bị ghi sai không. <i>Check numbers, dates and promises were not mis-recorded.</i>
Xếp tuyến <i>Planning the route</i>	Ứng dụng bản đồ đưa thứ tự đi ngắn nhất. <i>A map app gives the shortest order.</i>	Quyết thứ tự theo hạng điểm bán và giờ khách ở cửa hàng. <i>Decide the order by outlet grade and the hours customers are in.</i>
Nhắc hạn thu nợ <i>Reminding of payment dates</i>	Ứng dụng nhắc lịch. <i>A reminder app.</i>	Bạn là người gọi, hỏi, ghi hẹn. <i>You are the one who calls, asks and records the promise.</i>
Lập hóa đơn điện tử <i>Issuing electronic invoices</i>	Phần mềm hóa đơn tạo và gửi hóa đơn. <i>Invoicing software creates and sends invoices.</i>	Kế toán lập; bạn kiểm tên, mã số thuế khách, giá. Không tự lập nếu không được giao. <i>Accounting issues; you check the customer's name, tax code and price. Do not issue one unless assigned.</i>
Giá ngoài chính sách, ký, nhận tiền, hứa với khách <i>Prices off policy, signing, taking money, promising</i>	Không làm được. <i>Cannot.</i>	Chỉ người được giao, theo mục 1.6. <i>Only a person with authority, as in section 1.6.</i>

Kiểm một bản nháp của máy trước khi gửi – Checking a machine draft before you send it

- Mở bảng giá hiện hành, bản có ngày hiệu lực mới nhất, đặt cạnh bản nháp.**
Open the current price list, the copy with the newest effective date, beside the draft.
- Gạch dưới mọi con số trong bản nháp: giá, số lượng, phần trăm, ngày. Với từng số, tìm đúng số đó trong bảng giá hoặc chính sách và đánh dấu đã khớp.**
Underline every figure in the draft: prices, quantities, percentages, dates. For each, find the same figure in the price list or the policy and mark it as matched.

3. Số nào không tìm thấy trong tài liệu của công ty thì sửa theo tài liệu hoặc xóa. Đọc tiếp tên khách và ngày hết hiệu lực của giá.

Correct any figure you cannot find in the company's papers, or delete it. Then read the customer's name and the date the price expires.

4. Chỉ bấm gửi khi mọi số đã khớp. Lưu tin đã gửi vào hồ sơ khách.

Press send only when every figure matches. Save the sent message in the customer's file.

VÍ DỤ / EXAMPLE – Lộc nhờ AI soạn tin gửi nhà hàng Hương Quê (TC02) báo giá nồi inox 3 đáy LHP Inox 24 cm. Bản nháp ghi giá 301.000 đồng. Lộc mở bảng giá hiện hành, thấy giá bán buôn là 310.000 đồng, sửa lại rồi mới gửi. Nếu gửi nguyên bản nháp, giá thấp hơn 9.000 đồng một cái và công ty phải chịu vì khách đã cầm tin nhắn.

Loc asks an AI to draft a message to Huong Que restaurant (TC02) quoting the LHP Inox 24 cm three-ply steel pot. The draft says 301,000 dong. Loc opens the current price list, sees the wholesale price is 310,000 dong, corrects it and only then sends. Had he sent the draft as it stood, the price would be 9,000 dong too low per pot and the company would have to bear it, because the customer holds the message.

CẢNH BÁO / WARNING – Không dán bảng khách, số điện thoại, công nợ vào công cụ AI công cộng hay nhóm chat. Đó là dữ liệu cá nhân và bí mật kinh doanh của công ty và khách. Chương 3 nói cách bảo vệ dữ liệu.

Do not paste customer lists, phone numbers or balances into a public AI tool or a chat group. That is personal data and the confidential business information of the company and the customer. Chapter 3 explains how to protect data.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Tin bản nháp của máy mà không đối chiếu bảng giá. Hậu quả: gửi khách giá sai, công ty chịu lỗ hoặc mất uy tín khi sửa. Cách tránh: mọi số trong tin gửi khách phải đối chiếu với bảng giá hiện hành trước khi bấm gửi.

Trusting the machine's draft without checking the price list. Result: a wrong price goes to the customer and the company either takes the loss or loses face correcting it. How to avoid it: check every number in a message against the current price list before pressing send.

1.10. Việc cần làm ngay – 1.10. Action checklist

- Viết bằng lời của bạn ba việc của người bán hàng, rồi tìm ba việc đó trong đơn 30 nồi inox ở bảng 1.1.

Write in your own words the salesperson's three jobs, then find them in the 30-pot order in Table 1.1.

- Lấy năm khách bạn đang có hoặc sắp có, hỏi bốn câu ở mục 1.2 và ghi kênh của từng khách.

Take five customers you have or soon will have, ask the four questions in section 1.2 and record each one's channel.

- Chép cột 'Đầu ra' của bảng 1.3 ra một tờ riêng và dán nơi bạn nhìn thấy mỗi sáng.

Copy the 'Output' column of Table 1.3 onto a sheet and put it where you see it every morning.

- Lập danh sách người trong công ty: tên, số điện thoại, việc họ làm (bảng 1.5).

Make a list of colleagues: name, phone number, what each does (Table 1.5).

- Hỏi trưởng phòng bằng văn bản: bạn được tự báo giá, tự cho chiết khấu đến mức nào, mức nào phải xin duyệt.
Ask your sales manager in writing: how far you may quote and discount yourself, and what needs approval.
- Đọc lại bảy ranh giới ở bảng 1.7 và gạch dưới hai ranh giới bạn dễ vi phạm nhất.
Re-read the seven limits in Table 1.7 and underline the two you are most likely to break.
- Xếp thử một ngày đi tuyến bằng năm bước ở mục 1.7, với tuyến của bạn.
Plan a trial route day with the five steps in section 1.7, using your own route.
- Đặt nhắc lịch cho các mốc tháng: đối chiếu công nợ, chốt doanh số, tính thưởng (bảng 1.9).
Set reminders for the monthly dates: debt reconciliation, closing sales, bonus calculation (Table 1.9).
- Đọc chương 2 và chương 3 trước khi đi tuyến thật.
Read chapters 2 and 3 before you go on a real route.

Chương 2. Kiến thức nền người bán hàng phải nắm – Chapter 2.

Core knowledge for salespeople

Sau chương này bạn làm được – *What you will be able to do*

- Đọc nhãn và bảng thông số của một loại hàng, rồi trả lời được năm câu khách hay hỏi mà không đoán.
Read the label and specification sheet of one kind of goods, then answer the five questions customers ask most without guessing.
- Phân biệt người mua, người dùng, người quyết định và người ảnh hưởng ở một khách, rồi biết mỗi người cần nghe điều gì.
Tell the buyer, user, decision maker and influencer apart at one customer, and know what each needs to hear.
- Từ giá mua vào tính ra giá bán, phần bớt cho khách, tiền lãi và thuế của một dòng hàng, không nhầm hai cách tính phần trăm lãi.
Work from purchase cost to selling price, the reduction given to the customer, profit and tax on one line without confusing the two ways of working a profit percentage.
- Nói đúng bảng giá gửi khách, phiếu khách đặt mua và hợp đồng khác nhau ở đâu, và lúc nào lời của bạn đã ràng buộc công ty.
Say exactly how a price table sent to a customer, an order form and a contract differ, and when your words already bind the company.
- Làm năm phép tính bán hàng bằng tay và bằng Excel: phần trăm, bớt giá theo bậc, bớt giá hai lần liên tiếp, số hàng phải bán thêm khi giảm giá, đổi thùng ra cái.
Work five sales sums by hand and in Excel: percentages, tiered reductions, two reductions in a row, the extra sales a price cut needs, cartons to pieces.

2.1. Hiểu hàng mình bán: nhãn, thông số, cách dùng, câu khách hay hỏi – 2.1.

Know what you sell: label, specifications, use, common questions

Khách hỏi một câu về hàng mà bạn trả lời sai hoặc lúng túng thì họ không tin các con số bạn đưa sau đó. Vì vậy việc đầu tiên của người bán hàng là biết hàng của mình ở mức người dùng và người nhập đơn cần biết. Mã hàng là dãy chữ và số công ty đặt cho từng loại hàng, ví dụ INX01 là nồi inox 24 cm. Mọi bảng giá, đơn đặt hàng, phiếu xuất kho đều ghi theo mã này. Mỗi mã có ba mức giá: giá vốn (số tiền công ty bỏ ra để có hàng), giá bán buôn (công ty bán cho đại lý và khách tổ chức) và giá bán lẻ đề xuất (giá gợi ý cho khách lẻ). Mục 2.5 giải thích kỹ.

A customer asks about the goods and you answer wrongly or hesitate: from then on they doubt every figure you give. So the first job of a salesperson is to know the goods as well as the user and the person placing the order need to. A product code is the string of letters and digits the company gives each kind of goods; INX01, for example, is the 24 cm stainless steel pot. Every price list, order and stock issue note uses this code. Each code has three prices: cost (what the company pays to have the goods), wholesale (what the company charges dealers and institutions) and suggested retail (a guide price for retail buyers). Section 2.5 explains them in full.

Cần chuẩn bị – *What to bring*

- Một mẫu hàng thật (hoặc ảnh chụp bao bì bốn mặt), catalog, bảng giá hiện hành, phiếu thông số của nhà sản xuất hoặc của bộ phận mua hàng.

A real sample (or photos of all four sides of the packaging), the catalogue, the current price list, the specification sheet from the maker or the purchasing team.

Các bước đọc một mã hàng – *Steps to read one product code*

1. Cầm hộp hoặc nhãn dán trên hàng, tìm tên hàng. Tên trên nhãn phải khớp tên trong bảng giá. Nếu khác (ví dụ nhãn ghi 24 cm, bảng giá ghi 26 cm) thì dừng và hỏi anh Khôi trước khi báo giá.
Pick up the box or the sticker on the item and find the name. The name on the label must match the price list. If they differ (the label says 24 cm, the price list says 26 cm) stop and ask Mr Khôi before quoting.
2. Tìm tên và địa chỉ của tổ chức chịu trách nhiệm về hàng. Với hàng công ty nhập khẩu, đó là tổ chức bán hàng ở Việt Nam, ghi trên nhãn phụ dán thêm bằng tiếng Việt. Chép tên này vào phiếu mã hàng.
Find the name and address of the organisation responsible for the goods. For imported goods this is the seller in Vietnam, shown on an added Vietnamese sub-label. Copy it onto the product sheet.
3. Tìm xuất xứ (hàng sản xuất ở nước nào). Chép đúng chữ trên nhãn, không đoán theo kiểu dáng.
Find the origin (the country where the goods were made). Copy the exact words on the label; do not guess from the look of the item.
4. Mở bảng thông số, chép bốn thứ: chất liệu, kích thước hoặc dung tích, loại bếp hoặc điều kiện dùng được, thời hạn bảo hành. Ô nào bảng không ghi thì để trống và ghi "hỏi" bên cạnh. Không tự điền.
Open the specification sheet and copy four things: material, size or capacity, the cooker types or conditions of use, the warranty period. Leave any box the sheet does not fill blank and write "ask". Never fill it by guess.
5. Đọc cách dùng và bảo quản: rửa thế nào, có cho vào máy rửa bát không, có dùng dụng cụ kim loại cọ được không. Đây là những câu khách hỏi nhiều nhất và cũng là lý do hàng bị trả lại.
Read the use and care notes: how to wash, whether it goes in a dishwasher, whether metal scourers are allowed. These are the questions asked most, and the commonest reason goods come back.
6. Đếm quy cách đóng gói: một thùng bao nhiêu cái hoặc bộ, tính số này ở bảng giá. Ví dụ nồi INX01 đóng 6 cái một thùng, hộp thủy tinh THT01 đóng 24 cái một thùng.
Check the packing: how many pieces or sets per carton, as shown in the price list. For example the INX01 pot is packed 6 to a carton and the THT01 glass container 24 to a carton.

Nhãn hàng hóa là phần chữ và hình ghi trên hàng hoặc bao bì để người mua biết hàng là gì và ai chịu trách nhiệm. Theo Nghị định 37/2026 Điều 42 khoản 1, nhãn của hàng đang bán ở Việt Nam phải có bằng tiếng Việt bốn nhóm nội dung ở bảng sau.

A goods label is the writing and pictures on the item or its packaging that tell the buyer what it is and who answers for it. Under Decree 37/2026 Article 42(1), the label of goods sold in Vietnam must show four groups of information in Vietnamese.

Nội dung bắt buộc <i>Required content</i>	Bạn tìm ở đâu <i>Where to look</i>	Nếu thiếu thì làm gì <i>If missing</i>
Tên hàng hóa <i>Name of the goods</i>	Mặt trước hộp, nhãn dán <i>Front of the box, sticker</i>	Không báo giá, báo anh Khôi <i>Do not quote; tell Mr Khôi</i>
Tên và địa chỉ tổ chức chịu trách nhiệm <i>Name and address of the responsible organisation</i>	Mặt sau hộp, nhãn phụ tiếng Việt <i>Back of the box, Vietnamese sub-label</i>	Hỏi bộ phận mua hàng xin nhãn phụ <i>Ask purchasing for the sub-label</i>
Xuất xứ hàng hóa <i>Origin of the goods</i>	Cạnh tên nhà sản xuất <i>Next to the maker's name</i>	Không ghi xuất xứ do bạn tự nghĩ <i>Never write an origin you assumed</i>
Nội dung theo loại hàng (Phụ lục I) <i>Content by type of goods (Annex I)</i>	Mặt sau hoặc tài liệu kèm theo <i>Back or the enclosed leaflet</i>	Hỏi bộ phận chất lượng của công ty <i>Ask the company's quality team</i>

Hai điểm nhỏ nhưng hay bị bỏ qua. Hàng quá nhỏ không đủ chỗ ghi thì ba nội dung đầu (tên, tổ chức chịu trách nhiệm, xuất xứ) vẫn phải nằm trên nhãn thật, phần còn lại có thể để ở tài liệu kèm theo (Điều 37). Tên riêng của tổ chức và địa danh trên nhãn không được viết tắt (Điều 39). Dụng cụ nấu và đựng thực phẩm có thể còn yêu cầu riêng về vật liệu. Sách này chưa kiểm phần đó, nên trước khi nói với khách "an toàn cho thực phẩm" bạn hỏi bộ phận chất lượng và đối chiếu văn bản hiện hành.

Two small points are often missed. If the item is too small for all of it, the first three items (name, responsible organisation, origin) must still be on the physical label and the rest may go in an enclosed document (Article 37). The names of organisations and places must not be abbreviated (Article 39). Cookware and food containers may also carry separate material requirements. This book has not checked that part, so before you tell a customer "food safe" ask the quality team and check the current text.

Câu khách hay hỏi và cách trả lời – What customers ask and how to answer

Khách hỏi <i>The customer asks</i>	Tìm câu trả lời ở <i>Find the answer in</i>	Không chắc thì nói <i>If unsure, say</i>
Chảo này dùng được bếp từ không? <i>Can this pan be used on an induction hob?</i>	Bảng thông số, dòng loại bếp <i>Specification sheet, cooker type line</i>	Để em kiểm bảng thông số rồi báo anh trong ngày <i>Let me check the sheet and tell you today</i>
Một thùng bao nhiêu cái? <i>How many to a carton?</i>	Bảng giá, cột quy cách <i>Price list, packing column</i>	Em xem lại bảng giá <i>I will check the price list</i>

Khách hỏi <i>The customer asks</i>	Tìm câu trả lời ở <i>Find the answer in</i>	Không chắc thì nói <i>If unsure, say</i>
Bảo hành bao lâu, bảo hành cái gì? <i>How long is the warranty, what does it cover?</i>	Phiếu bảo hành, hợp đồng <i>Warranty card, contract</i>	Em gửi phiếu bảo hành để anh đọc <i>I will send you the warranty card</i>
Rửa bằng máy được không? <i>Is it dishwasher safe?</i>	Hướng dẫn bảo quản trên hộp <i>Care notes on the box</i>	Em đọc hướng dẫn trên hộp cho anh <i>I will read you the care notes on the box</i>
Khác hàng của nhãn X chỗ nào? <i>How is it different from brand X?</i>	Bảng so sánh bạn tự lập ở mục 2.2 <i>The comparison you make in 2.2</i>	Em chưa có số đo của nhãn X, em không so <i>I have no figures for brand X, so I will not compare</i>

Dòng cuối là chỗ dễ vi phạm nhất: nếu bạn nói "hàng nhãn X mỏng hơn" mà không có số đo, bạn đang chê đố thủ không có căn cứ. Quảng cáo so sánh hàng với hàng của người khác mà không chứng minh được là hành vi bị xử phạt (xem chương 7). Chỉ so khi bạn cầm cả hai mẫu và có con số.

The last row is where people slip. If you say "brand X is thinner" with no measurement, you are running down a competitor without proof. Advertising that compares your goods with someone else's and cannot be proved is a punishable act (see Chapter 7). Compare only when you hold both samples and have a figure.

VÍ DỤ / EXAMPLE – Lộc cầm hộp nồi INX01 và đối chiếu bảng giá. Tên trên hộp: "Nồi inox 3 đáy LHP Inox 24 cm", khớp bảng giá. Quy cách 6 cái một thùng. Bảng thông số không ghi loại bếp, nên Lộc ghi "hỏi" vào ô đó và nhấn bộ phận mua hàng. Chiều đó một đại lý hỏi "dùng bếp từ được không", Lộc trả lời: "Để em kiểm bảng thông số rồi báo bác trong ngày", và báo lại sau khi có câu trả lời.

Lộc picks up the INX01 pot box and checks the price list. The box reads "Nồi inox 3 đáy LHP Inox 24 cm", matching the list. Packing is 6 to a carton. The sheet does not give the cooker type, so Lộc writes "ask" in that box and messages purchasing. That evening a dealer asks "does it work on induction?"; Lộc says "Let me check the sheet and tell you today" and reports back once he has the answer.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Trả lời "được" cho mọi câu hỏi về hàng để khỏi mất khách. Khách mua về thấy hàng không đúng lời bạn nói thì được đổi hoặc trả lại, công ty chịu chi phí, và bạn mất lòng tin của cả điểm bán. Câu "Để em kiểm rồi báo" là câu trả lời đúng khi chưa biết.

Answering "yes" to every question about the goods to avoid losing the customer. If they find the goods differ from what you said, they can exchange or return them at the company's cost, and you lose the trust of the whole outlet. "Let me check and tell you" is the right answer when you do not know.

GHI NHỚ / KEY POINT – Mỗi mã hàng bạn phải thuộc: tên đúng, quy cách thùng, giá vốn, giá bán buôn, giá bán lẻ đề xuất, thời hạn bảo hành, một điểm khác so với nhãn X. Chỗ chưa biết thì ghi "hỏi".

For each code you must know: the exact name, carton size, cost, wholesale price, suggested retail price, warranty, and one difference from brand X. Mark anything unknown "ask".

2.2. Tự học một mã hàng mới bằng bảng năm câu – 2.2. Teaching yourself a new product code with five questions

Công ty sẽ đưa thêm mã hàng mới nhiều lần trong năm. Bạn không cần ai dạy từng mã. Với mỗi mã mới, bạn trả lời năm câu ở bảng dưới, ghi vào một tờ phiếu mã hàng (một trang, mỗi mã một phiếu). Trả lời xong năm câu là đủ để nói chuyện với đại lý và khách tổ chức về mã đó.

The company adds new codes several times a year. You do not need anyone to teach each one. For every new code you answer the five questions in the table and write the answers on a product sheet (one page per code). Once the five are answered you can talk about that code with dealers and institutional customers.

Câu Q	Hỏi Question	Lấy câu trả lời ở Where the answer comes from
1	Hàng là gì, làm bằng gì, kích thước bao nhiêu? <i>What is it, what is it made of, how big?</i>	Nhãn, bảng thông số, cầm mẫu đo thử <i>Label, specification sheet, measure the sample</i>
2	Ai dùng, dùng vào việc gì, không dùng được vào việc gì? <i>Who uses it, for what, and what can it not be used for?</i>	Hướng dẫn dùng, hỏi bộ phận mua hàng <i>Use notes, ask purchasing</i>
3	Giá vốn, giá bán buôn, giá lẻ đề xuất, quy cách thùng, tồn kho? <i>Cost, wholesale, suggested retail, carton size, stock?</i>	Bảng giá, phiếu tồn kho <i>Price list, stock sheet</i>
4	Hơn và kém hàng cùng loại của nhãn X ở điểm nào? <i>Where is it better or worse than brand X's equivalent?</i>	Đi tuyến, xem kệ, đo và chụp mẫu nhãn X <i>Visit the route, look at shelves, measure and photograph brand X</i>
5	Hỏng thì xử lý thế nào, bảo hành bao lâu, lỗi hay gặp? <i>What happens if it fails, how long is the warranty, usual defects?</i>	Phiếu bảo hành, anh Khôi, phiếu đổi trả cũ <i>Warranty card, Mr Khôi, past return notes</i>

Câu 4 dễ bị bỏ vì cần đi ra ngoài. Hãy chụp giá và mẫu nhãn X ở mỗi điểm bán bạn ghé, rồi ghi vào phiếu. Sau vài tuần bạn có số thật để so, thay vì nói theo cảm giác.

Question 4 is easy to skip because you must go out. Photograph brand X's price and samples at each outlet you visit and record them on the sheet. After a few weeks you have real figures to compare instead of impressions.

VÍ DỤ / EXAMPLE – Công ty đưa mã NHO01 "Chảo nhôm chống dính LHP 26 cm" vào tuyến. Lập phiếu. Câu 1: chảo nhôm có lớp chống dính, đường kính 26 cm (lấy từ tên

hàng). Câu 2: chiên xào hằng ngày, không dùng dụng cụ kim loại cạo lòng chảo (lấy từ hướng dẫn trên hộp). Câu 3: giá vốn 92.000 đồng, bán buôn 128.000 đồng, lẻ đề xuất 169.000 đồng, 12 cái một thùng, tồn đầu tháng 10 là 60 thùng. Câu 4: chưa có số nhãn X, tuần này đi tuyến chụp giá. Câu 5: chưa rõ lỗi hay gặp, Lộc nhờ anh Khôi chỉ phiếu đổi trả cũ. Hai câu chưa trả lời được ghi "hỏi" và có hạn ngày làm.

The company puts code NHO01 "Chảo nhôm chống dính LHP 26 cm" on the route. Lộc makes the sheet. Q1: aluminium pan with a non-stick coating, 26 cm across (taken from the name). Q2: everyday frying, no metal tools scraped on the surface (from the care notes on the box). Q3: cost 92,000 dong, wholesale 128,000 dong, suggested retail 169,000 dong, 12 to a carton, opening stock for October 60 cartons. Q4: no brand X figures yet; he will photograph prices on this week's route. Q5: usual defects unknown; he asks Mr Khôi to point him to old return notes. The two unanswered questions are marked "ask" with a due date.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Điền phiếu bằng điều bạn "nghĩ là đúng". Phiếu mã hàng chỉ có giá trị khi mỗi dòng có nguồn (trang bảng giá, tên người trả lời, ngày chụp). Dòng không có nguồn là dòng chưa biết.

Filling the sheet with what you "think is right". A product sheet is only worth something if each line has a source (price list page, name of the person who answered, date photographed). A line with no source is a line you do not know.

2.3. Hiểu khách: ai mua, ai dùng, ai quyết định, họ cần gì – 2.3. Know the customer: who buys, who uses, who decides, what they need

Bạn bán cho từng người cụ thể trong công ty khách. Ở khách nhỏ như cửa hàng, một người làm cả bốn vai. Ở khách tổ chức như khách sạn, trường học, bốn vai là bốn người, và nói sai người thì đơn hàng đứng lại. Bốn vai gồm: người mua (người đặt đơn và làm thủ tục thanh toán), người dùng (người cầm hàng làm việc hằng ngày), người quyết định (người có quyền chọn nhà cung cấp và duyệt tiền), người ảnh hưởng (người không quyết nhưng ý kiến của họ được nghe).

You sell to specific people inside the customer's company. At a small customer such as a shop, one person plays all four roles. At an institutional customer such as a hotel or a school, the four roles are four people, and talking to the wrong one stalls the order. The four roles are: the buyer (who places the order and handles payment), the user (who handles the goods every day), the decision maker (who can choose the supplier and approve the money) and the influencer (who does not decide but is listened to).

Vai Role	Họ quan tâm gì What they care about	Bạn cho họ xem gì What you show them
Người dùng (bếp trưởng, nhân viên bếp) <i>User (head chef, kitchen staff)</i>	Hàng có chịu được ngày nào cũng dùng, có dễ rửa, đủ nhanh <i>Does it last daily use, is it easy to wash, fast enough</i>	Mẫu hàng cầm thử <i>A sample to handle</i>

Vai <i>Role</i>	Họ quan tâm gì <i>What they care about</i>	Bạn cho họ xem gì <i>What you show them</i>
Người mua (thu mua, quản lý) <i>Buyer (purchasing, manager)</i>	Đủ số lượng, giao đúng hạn, hóa đơn đúng (tờ ghi hàng đã bán, tiền và thuế) <i>Full quantity, delivery on time, correct invoice (the paper listing goods sold, money and tax)</i>	Lịch giao, mẫu hóa đơn, điều khoản thanh toán <i>Delivery schedule, sample invoice, payment terms</i>
Người quyết định (giám đốc, hiệu trưởng) <i>Decision maker (director, head teacher)</i>	Tổng tiền, rủi ro, hàng có làm tốt việc cho đơn vị <i>Total cost, risk, will it do the job</i>	Bảng giá tổng, bảo hành, khách đã mua <i>Total price, warranty, other customers</i>
Người ảnh hưởng (kế toán, người dùng lâu năm) <i>Influencer (accountant, long-serving user)</i>	Tiền có đúng ngân sách không, hàng cũ có dùng tiếp được không <i>Is it within budget, can old items stay in use</i>	Số sánh với hàng đang dùng <i>Figures set against the current goods</i>

Cách làm: khi gặp khách tổ chức lần đầu, bạn hỏi thẳng ba câu. "Ai là người dùng hàng này hằng ngày? Ai đặt đơn và lo thanh toán? Ai là người quyết định chọn nhà cung cấp?" Ghi tên và chức vụ vào phiếu khách. Gặp được người quyết định sớm là điều kiện để báo giá không bị gửi vào ngăn kéo.

How to do it: at the first meeting with an institutional customer, ask three direct questions. "Who uses these goods every day? Who places the order and handles payment? Who decides the supplier?" Write names and positions on the customer sheet. Reaching the decision maker early is what stops a quotation vanishing into a drawer.

VÍ DỤ / EXAMPLE – Khách sạn Lam Ngọc Viên (TC01) cần trang bị bếp và phòng ăn cho 180 suất mỗi bữa, 3 bữa một ngày. Ông Hoàng Văn Bình, giám đốc, là người quyết định. Bếp trưởng là người dùng và người ảnh hưởng: ông Bình sẽ hỏi bếp trưởng "chảo này dùng ổn không" trước khi ký. Vì vậy ngày khảo sát Lộc mang mẫu nồi và chảo, đưa bếp trưởng cầm thử, rồi mới gửi báo giá cho ông Bình kèm lịch giao hàng hai đợt.

The Lam Ngọc Viên Hotel (TC01) needs kitchen and dining equipment for 180 covers a meal, three meals a day. Mr Hoàng Văn Bình, the director, is the decision maker. The head chef is the user and an influencer: Mr Bình will ask the chef "is this pan all right?" before signing. So on the survey day Lộc brings sample pots and pans, lets the chef handle them, and only then sends the quotation to Mr Bình with a two-stage delivery schedule.

Hai loại nhu cầu khác nhau – *Two different kinds of need*

Đại lý và cửa hàng mua để bán lại, nên họ nghĩ bằng lãi và vòng quay vốn. Vòng quay vốn là tốc độ tiền bỏ vào hàng quay về thành tiền mặt: nhập 10 triệu đồng hàng, bán hết trong 2 tuần thì tiền quay nhanh hơn bán hết trong 2 tháng. Khách tổ chức mua để dùng, nên họ nghĩ bằng độ bền, đủ số lượng, đúng hạn và hóa đơn hợp lệ để hạch toán.

Dealers and shops buy to resell, so they think in profit and capital turnover. Capital turnover is how fast money put into stock comes back as cash: buying 10 million dong of stock and selling it

in two weeks turns the money faster than selling it in two months. Institutional customers buy to use, so they think in durability, full quantity, on-time delivery and a valid invoice for their books.

Điểm so sánh <i>Point</i>	Đại lý, cửa hàng <i>Dealer, shop</i>	Khách tổ chức <i>Institutional customer</i>
Mua để <i>Buys to</i>	Bán lại cho người tiêu dùng <i>Resell to consumers</i>	Tự dùng cho đơn vị <i>Use inside the organisation</i>
Câu hỏi đầu tiên <i>First question</i>	"Hàng này bán có chạy không, lãi bao nhiêu?" <i>"Will it sell, what is my margin?"</i>	"Dùng có bền không, giao khi nào, có hóa đơn không?" <i>"Will it last, when can you deliver, is there an invoice?"</i>
Cỡ đơn <i>Order size</i>	Nhỏ, đặt đều hằng tuần hằng tháng <i>Small, repeated weekly or monthly</i>	Lớn, một lần hoặc theo đợt <i>Large, once or in stages</i>
Ai quyết <i>Who decides</i>	Thường chính chủ cửa hàng <i>Usually the shop owner</i>	Nhiều người, có thể phải qua duyệt <i>Several people, possibly an approval step</i>
Trả tiền <i>Payment</i>	Mua chịu, trả sau 30 ngày, nợ không quá mức công ty cho phép <i>Buys on credit, pays after 30 days, debt capped by the company</i>	Theo hợp đồng: tạm ứng, theo đợt, chuyển khoản <i>Per contract: advance, stages, bank transfer</i>
Điều làm mất khách <i>What loses them</i>	Hết hàng, giá lẻ bị phá, trưng bày kém <i>Stock-outs, retail price undercut, poor display</i>	Giao trễ, thiếu hàng, hóa đơn sai <i>Late delivery, shortfall, wrong invoice</i>

Dòng "Câu hỏi đầu tiên" là câu bạn nên chuẩn bị sẵn lời đáp trước khi vào cửa. Với đại lý Minh Tâm (DB01) bạn chuẩn bị con số lãi trên mỗi cái (mục 2.5). Với khách sạn bạn chuẩn bị lịch giao và mẫu hóa đơn.

The row "First question" is the one you prepare an answer to before walking in. For the dealer Minh Tâm (DB01) you prepare the profit per piece (section 2.5). For the hotel you prepare the delivery schedule and a sample invoice.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Gặp người dùng, nghe khen hàng, rồi tưởng đã bán được. Người dùng chỉ ảnh hưởng. Nếu bạn không biết ai là người quyết định thì bạn chưa có thương vụ, chỉ có một cuộc trò chuyện.

Meeting the user, hearing praise, and thinking the sale is made. The user only influences. If you do not know who decides, you do not have a deal, only a conversation.

GHI NHỚ / KEY POINT – Hỏi ba câu ở lần gặp đầu: ai dùng, ai đặt đơn và thanh toán, ai quyết. Đại lý nghĩ bằng lãi và vòng quay vốn, khách tổ chức nghĩ bằng độ bền, đủ số, đúng hạn, hóa đơn.

Ask three questions at the first meeting: who uses it, who orders and pays, who decides. Dealers think in profit and turnover; institutions think in durability, full quantity, timing and invoice.

2.4. Kênh phân phối: hàng đi từ công ty đến tay người dùng bằng đường nào

– 2.4. Distribution channels: how goods travel from the company to the user

Kênh phân phối là con đường hàng đi từ công ty đến người dùng cuối. Biết kênh nào đang bán cho mình giúp bạn trả lời ba câu: báo giá nào được dùng, giấy tờ nào đi kèm, và ai sẽ phàn nàn nếu có xung đột giá. Lam Hồng Phát bán qua bốn kênh nói chung. Bạn làm trực tiếp hai kênh đầu.

A distribution channel is the route goods take from the company to the final user. Knowing which channel is selling helps you answer three questions: which price list applies, which papers go with the goods, and who will complain if prices clash. Lam Hồng Phát sells through four channels in general. You work directly in the first two.

Kênh <i>Channel</i>	Ai mua <i>Who buys</i>	Mua thế nào <i>How they buy</i>	Giá và giấy tờ <i>Price and papers</i>
Bán buôn cho đại lý <i>Wholesale to dealers</i>	Đại lý, cửa hàng mua để bán lại <i>Dealers and shops buying to resell</i>	Đặt theo thùng, đều đặn, mua chịu trả sau <i>By carton, regularly, on credit</i>	Giá bán buôn trừ phần bớt theo bậc doanh số (xem phép 2, mục 2.9); phiếu đặt hàng, hóa đơn <i>Wholesale price less the sales-tier reduction (see sum 2, section 2.9); order form, invoice</i>
Bán thẳng cho tổ chức <i>Direct to institutions</i>	Khách sạn, nhà hàng, trường học, bếp ăn <i>Hotels, restaurants, schools, canteens</i>	Có khảo sát, báo giá, đàm phán, hợp đồng <i>Survey, quotation, negotiation, contract</i>	Báo giá theo thương vụ; hợp đồng, biên bản giao nhận <i>Quotation per deal; contract, delivery record</i>
Bán lẻ <i>Retail</i>	Người tiêu dùng đến cửa hàng của đại lý <i>Consumers visiting the dealer's shop</i>	Mua từng cái, trả ngay <i>One piece at a time, paid at once</i>	Giá lẻ do cửa hàng niêm yết; công ty chỉ đề xuất <i>Retail price posted by the shop; the company only suggests</i>
Trực tuyến <i>Online</i>	Người mua qua trang bán hàng hoặc ứng dụng nhắn tin <i>Buyers via a sales page or messaging app</i>	Đặt và trả tiền từ xa <i>Order and pay remotely</i>	Giá niêm yết phải gồm thuế; hàng giao qua vận chuyển <i>Listed price must include tax; goods sent by carrier</i>

Giá niêm yết là giá công khai cho người mua. Luật Giá Điều 29 khoản 1 quy định giá niêm yết đã bao gồm các loại thuế, phí. Vì vậy cửa hàng hay trang bán hàng ghi giá lẻ thì ghi giá khách thực trả, không ghi giá chưa thuế rồi cộng sau.

A listed price is the price shown to the public. The Law on Prices Article 29(1) says a listed price already includes taxes and fees. So a shop or sales page that posts a retail price must post what the customer actually pays, not a pre-tax price with tax added later.

Một chữ dễ gây nhầm là "đại lý". Trong luật, đại lý thương mại là bên nhân danh chính mình mua bán hàng cho bên giao đại lý để hưởng thù lao (Luật Thương mại Điều 166), hợp đồng phải bằng văn bản (Điều 168). Trong sách này, "đại lý" như Minh Tâm (DB01) là khách mua đứt bán đoạn: mua hàng của công ty, trả tiền, hàng là của họ và họ tự quyết giá bán lẻ. Khi nói chuyện với khách, bạn gọi đúng tên theo hợp đồng đang ký, không gọi theo thói quen.

One word causes confusion: "dealer". In law a commercial agent acts in its own name to buy or sell goods for the principal and earns remuneration (Law on Commerce Article 166), and the contract must be written (Article 168). In this book a "dealer" such as Minh Tâm (DB01) is a customer who buys outright: it buys from the company, pays, owns the goods and sets its own retail price. With customers, use the name that matches the contract actually signed, not the habit.

Chọn kênh cho một khách mới – *Choosing the channel for a new customer*

1. Hỏi: "Anh chị mua hàng để bán lại hay để dùng?" Bán lại là kênh đại lý, dùng là kênh tổ chức.

Ask: "Do you buy to resell or to use?" Resell means the dealer channel; use means the institutional channel.

2. Hỏi cỡ đơn và nhịp mua: đặt đều mỗi tuần, hay một lần cả lô. Đặt đều đặn và nhỏ thì vào tuyến; một lần và lớn thì lập thương vụ.

Ask order size and rhythm: weekly top-ups, or one big lot. Regular and small goes on the route; one-off and large becomes a deal.

3. Kiểm xem khu vực đó đã có đại lý của công ty chưa. Nếu có, một khách sạn gần đó mua trực tiếp của công ty có thể làm đại lý mất lợi. Hỏi anh Khôi trước khi báo giá.

Check whether that area already has a company dealer. If so, a nearby hotel buying direct may hurt that dealer. Ask Mr Khôi before quoting.

4. Chọn bảng giá và mẫu giấy tờ của đúng kênh, chép vào phiếu khách.

Pick the price list and paper templates for the right channel and note them on the customer sheet.

VÍ DỤ / EXAMPLE – Khách sạn Lam Ngọc Viên (TC01) được đại lý Minh Tâm (DB01) giới thiệu. Lộc hỏi "mua để dùng hay bán lại": mua để dùng. Cỡ đơn lớn, một lần chia hai đợt giao. Đây là kênh tổ chức. Lộc báo anh Khôi vì người giới thiệu là đại lý. Anh Khôi dặn: khách sạn mua trực tiếp, nhưng báo cho Minh Tâm biết và giữ cho đại lý các đơn nhỏ lẻ quanh khách sạn.

The Lam Ngọc Viên Hotel (TC01) was introduced by the dealer Minh Tâm (DB01). Lộc asks "to use or to resell": to use. The order is large, one purchase delivered in two stages. This is the institutional channel. Lộc tells Mr Khôi because the introducer is a dealer. Mr Khôi says: the hotel buys direct, but tell Minh Tâm and leave the dealer the small top-up orders around the hotel.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Báo cho khách sạn cùng bảng giá bán buôn đại lý vì "cho nhanh". Đại lý biết khách sạn mua giá của mình thì mất lòng tin vào công ty. Mỗi kênh một bảng giá, và giá cho tổ chức do anh Khôi duyệt.

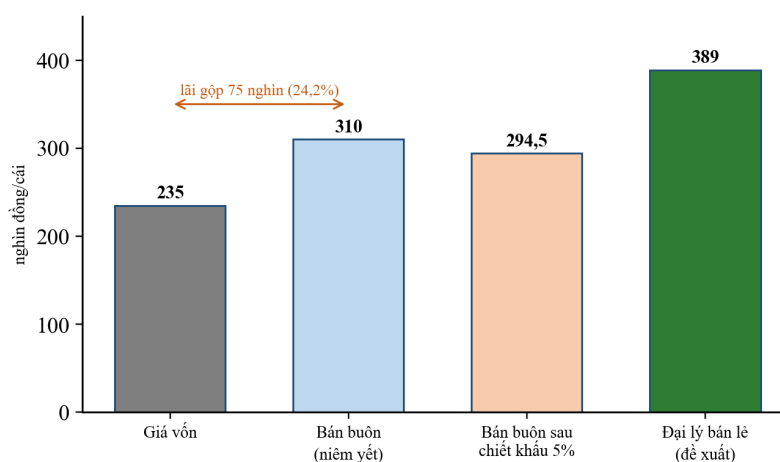
Quoting the hotel the dealer wholesale list to "save time". When dealers learn a hotel buys at their

price they lose faith in the company. One price list per channel, and organisation prices are approved by Mr Khôi.

2.5. Giá, chiết khấu, lãi gộp: từ giá vốn đến giá lẻ – 2.5. Price, discount, gross margin: from cost to retail

Mỗi mã hàng có nhiều mức giá, mỗi mức dành cho một người. Bạn phải biết rõ mức nào để không báo nhầm. Giá vốn là số tiền công ty bỏ ra để có một cái hàng. Giá bán buôn là giá công ty bán cho đại lý và khách tổ chức, chưa có thuế. Giá bán lẻ đề xuất là giá công ty gợi ý cho cửa hàng, chỉ để tham khảo. Chiết khấu thương mại là phần tiền công ty bớt trên giá bán buôn, tính theo phần trăm. Chiết khấu thanh toán là phần bớt thêm khi khách trả tiền sớm. Ví dụ chào giá 200.000 đồng, chiết khấu 10% thì khách trả 180.000 đồng trước thuế.

Each product code has several prices, each meant for a different person. You must know which one to avoid misquoting. Cost price is what the company pays to have one piece. Wholesale price is what the company charges dealers and institutions, before tax. Suggested retail price is what the company proposes to shops, for reference only. A trade discount is money the company takes off the wholesale price, as a percentage. An early-payment discount is a further reduction when the customer pays early. For example a pan at 200,000 dong with a 10% discount costs the customer 180,000 dong before tax.



Hình 2.1. Bốn mức giá của nồi inox INX01, nghìn đồng một cái. Nhìn cột xám (giá vốn 235) và cột xanh dương nhạt (bán buôn 310): mũi tên cam là lãi gộp 75 nghìn. Cột cam nhạt cho thấy chiết khấu 5% làm lãi còn 59,5 nghìn.

Figure 2.1. The four prices of the INX01 stainless pot, in thousand dong per piece. Look at the grey bar (cost 235) and the pale blue bar (wholesale 310): the orange arrow is the 75 thousand gross margin. The pale orange bar shows that a 5% discount cuts it to 59.5 thousand.

Lãi gộp và hai cách tính phần trăm – Gross margin and two ways to work out a percentage

Lãi gộp là giá bán trừ giá vốn. Gọi "gộp" vì chưa trừ tiền giao hàng, lương, thuê kho. Tỷ lệ lãi gộp là lãi gộp chia cho giá bán, nhân 100. Mark-up là lãi gộp chia cho giá vốn, nhân 100. Hai tỷ lệ này khác nhau vì chia cho hai số khác nhau. Người trong nghề dùng lẫn lộn

hai chữ này, nên khi ai nói "lãi 30%" bạn phải hỏi "30% trên giá bán hay cộng thêm 30% lên giá vốn".

Gross margin is selling price minus cost. It is "gross" because delivery, wages and warehouse rent are not yet deducted. The gross margin rate is gross margin divided by selling price, times 100. Mark-up is gross margin divided by cost, times 100. The two differ because they divide by different numbers. People in the trade mix up the two words, so when someone says "30% profit" you must ask "30% of the selling price, or 30% added on top of cost?"

Cách tính cho một mã hàng, năm bước – *Working one product code, in five steps*

1. Mở bảng Excel, gõ vào dòng 2: ô A2 mã hàng INX01, ô B2 giá vốn 235.000, ô C2 giá bán buôn 310.000.

Open Excel and type on row 2: A2 product code INX01, B2 cost 235,000, C2 wholesale price 310,000.

2. Ô D2 là lãi gộp một cái. Gõ =C2-B2. Kết quả 75.000 đồng.

D2 is gross margin per piece. Type =C2-B2. Result: 75,000 dong.

3. Ô E2 là tỷ lệ lãi gộp trên giá bán. Gõ =D2/C2 rồi định dạng ô thành phần trăm. Kết quả 24,2%.

E2 is the gross margin rate on selling price. Type =D2/C2 and format the cell as a percentage. Result: 24.2%.

4. Ô F2 là mark-up trên giá vốn. Gõ =D2/B2. Kết quả 31,9%.

F2 is mark-up on cost. Type =D2/B2. Result: 31.9%.

5. Kéo công thức xuống cho các mã còn lại. Mã nào tỷ lệ lãi gộp thấp hơn các mã khác (nội INX01 và chảo INX02 thấp nhất) thì khi chiết khấu phải cẩn thận hơn.

Drag the formulas down for the other codes. A code with a lower margin rate than the rest (the INX01 pot and INX02 pan are lowest) needs more care when discounting.

D2: =C2-B2
E2: =D2/C2
F2: =D2/B2

Với nội INX01: lãi gộp 75.000 đồng một cái, tỷ lệ lãi gộp 24,2%, mark-up 31,9%. Cùng một khoản lãi mà hai tỷ lệ cách nhau gần 8 điểm phần trăm. Bảng sau cho thấy khoảng cách này lớn dần khi mark-up lớn dần. Đọc dòng thứ hai: cộng 30% lên giá vốn chỉ cho tỷ lệ lãi gộp 23,1% trên giá bán.

For the INX01 pot: gross margin 75,000 dong a piece, gross margin rate 24.2%, mark-up 31.9%. The same profit gives two rates almost 8 percentage points apart. The table shows the gap widening as mark-up grows. Read the second row: adding 30% to cost gives only a 23.1% gross margin rate on the selling price.

Mark-up trên giá vốn <i>Mark-up on cost</i>	Tỷ lệ lãi gộp trên giá bán <i>Gross margin rate on price</i>	Giá vốn 100.000 đồng thì bán <i>Cost 100,000 dong sells at</i>
20%	16,7%	120.000
30%	23,1%	130.000

Mark-up trên giá vốn <i>Mark-up on cost</i>	Tỷ lệ lãi gộp trên giá bán <i>Gross margin rate on price</i>	Giá vốn 100.000 đồng thì bán <i>Cost 100,000 dong sells at</i>
40%	28,6%	140.000
50%	33,3%	150.000

Muốn đạt tỷ lệ lãi gộp 30% trên giá bán thì chia giá vốn cho 0,7 (là 1 trừ 0,30). Giá vốn 100.000 đồng chia 0,7 được 142.857 đồng, làm tròn lên 143.000 đồng. Kiểm lại: 143.000 trừ 100.000 là 43.000, chia 143.000 được 30,1%.

To reach a 30% gross margin rate on the selling price, divide cost by 0.7 (that is 1 minus 0.30). Cost of 100,000 dong divided by 0.7 gives 142,857 dong, rounded up to 143,000. Check: 143,000 minus 100,000 is 43,000, divided by 143,000 gives 30.1%.

Chiết khấu ăn vào lãi, và hai chiết khấu không cộng thẳng – Discounts eat margin, and two discounts do not simply add

Đại lý có doanh số tháng trước từ 50 triệu đến dưới 100 triệu đồng thì được chiết khấu bậc 5%. Với INX01, giá sau chiết khấu là 294.500 đồng, lãi gộp còn 59.500 đồng và tỷ lệ lãi gộp tụt từ 24,2% xuống 20,2%. Chiết khấu 5% đã lấy đi hơn một phần năm lãi. Nếu sau đó khách còn đòi thêm, bạn phải tính lại lãi trước khi gật.

A dealer whose previous-month sales were 50 million up to under 100 million dong gets the 5% tier. For INX01 the price after discount is 294,500 dong, margin falls to 59,500 dong and the gross margin rate drops from 24.2% to 20.2%. A 5% discount has taken more than a fifth of the profit. If the customer then asks for more, recompute before agreeing.

Chiết khấu thanh toán sớm là 1% khi đại lý trả trong 7 ngày kể từ ngày hóa đơn, tính trên tiền sau chiết khấu bậc. Hai chiết khấu này nhân với nhau, không cộng. Đơn DH1007 của Minh Tâm có tiền hàng theo giá buôn 83.988.000 đồng. Cộng thẳng 5% và 1% thành 6% cho ra giảm 5.039.280 đồng, còn 78.948.720 đồng. Làm đúng: sau chiết khấu bậc còn 79.788.600 đồng, 1% của số đó là 797.886 đồng, khách trả 78.990.714 đồng. Chênh 41.994 đồng. Cộng thẳng làm công ty bớt quá tay, một đơn lệch chừng này, mười đơn lệch gấp mười.

The early-payment discount is 1% when the dealer pays within 7 days of the invoice date, worked on the amount after the tier discount. The two multiply; they do not add. Minh Tâm's order DH1007 has goods of 83,988,000 dong at wholesale prices. Simply adding 5% and 1% gives 6%, a cut of 5,039,280 dong, leaving 78,948,720 dong. The right way: after the tier discount 79,788,600 dong remains, 1% of that is 797,886 dong, so the dealer pays 78,990,714 dong. The difference is 41,994 dong. Adding straight gives away too much; one order is off by this much, ten orders by ten times.

Lưu ý: cách ghi chiết khấu thanh toán sớm lên hóa đơn và vào sổ là việc của kế toán công nợ (chị Lan). Bạn chỉ cần tính đúng số khách phải trả và nói rõ hạn 7 ngày khi báo giá.

Note: how an early-payment discount is shown on the invoice and recorded is for the receivables accountant (Ms Lan). You only need to compute what the customer pays and state the 7-day deadline in the quote.

Lãi của đại lý khi bán lẻ – The dealer's profit on retail sales

Bạn cũng phải biết lãi của đại lý, vì đại lý chỉ giữ hàng của bạn nếu có lãi. INX01 mua 310.000 đồng, giá lẻ đề xuất 389.000 đồng, đại lý lãi 79.000 đồng một cái, tức 20,3% trên giá bán lẻ hay 25,5% trên giá mua. Ví dụ này coi hai giá cùng cách tính thuế để dễ so. Tính chính xác phần thuế của đại lý là việc kế toán của đại lý.

You must also know the dealer's profit, since a dealer only keeps your goods if they pay. INX01 costs the dealer 310,000 dong against a suggested retail of 389,000 dong; the dealer earns 79,000 dong a piece, which is 20.3% of the retail price or 25.5% on the purchase price. The example treats both prices alike for tax to keep the comparison simple; the dealer's exact tax is for the dealer's own accountant.

VÍ DỤ / EXAMPLE – Minh Tâm hỏi Lộc: "Em bán nồi INX01 lãi bao nhiêu, anh còn chiết khấu thêm không?" Lộc trả lời bằng ba con số đã tính sẵn: giá buôn 310.000 đồng, giá lẻ đề xuất 389.000 đồng, Minh Tâm lãi 79.000 đồng một cái. Về chiết khấu, Lộc nói: "Đơn tháng này đã được 5%. Trả trong 7 ngày được thêm 1% trên số sau chiết khấu." Minh Tâm tự tính và thấy đáng trả sớm.

Minh Tâm asks Lộc: "What is my profit on the INX01 pot, and will you discount further?" Lộc answers with three figures worked out in advance: wholesale 310,000 dong, suggested retail 389,000 dong, so Minh Tâm earns 79,000 dong a piece. On discount, Lộc says: "This month's order already gets 5%. Pay within 7 days and you get 1% more on the amount after discount." Minh Tâm works it out and sees that paying early is worth it.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Nghe "lãi 30%" rồi lấy giá vốn nhân 1,3. Kết quả chỉ là tỷ lệ lãi gộp 23,1% trên giá bán, thấp hơn mục tiêu bảy điểm. Luôn hỏi "trên giá bán hay trên giá vốn".

Hearing "30% profit" and multiplying cost by 1.3. The result is only a 23.1% margin rate on selling price, seven points under target. Always ask "on price or on cost".

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Cộng các chiết khấu lại với nhau. Chiết khấu tính lần lượt: lần hai tính trên số sau lần một. Bạn đã thấy ở trên, cộng thẳng 5% và 1% làm đơn Minh Tâm lệch 41.994 đồng.

Adding discounts together. Discounts are applied one after another: the second is worked on the amount after the first. As above, adding 5% and 1% throws Minh Tâm's order off by 41,994 dong.

GHI NHỚ / KEY POINT – Lãi gộp là giá bán trừ giá vốn. Tỷ lệ lãi gộp chia cho giá bán, mark-up chia cho giá vốn. INX01: 24,2% và 31,9% cho cùng khoản lãi 75.000 đồng.

Gross margin is price minus cost. The gross margin rate divides by price, mark-up by cost. INX01: 24.2% and 31.9% for the same 75,000 dong profit.

2.6. Thuế giá trị gia tăng trên hóa đơn: giá chưa thuế, tiền thuế, tổng tiền – 2.6. Value added tax on the invoice: price before tax, tax, total

Thuế giá trị gia tăng (GTGT) là thuế tính trên giá bán chưa thuế, công ty thu hộ nhà nước từ người mua và ghi thành một dòng riêng trên hóa đơn. Hóa đơn là chứng từ bán hàng ghi hàng, giá, chiết khấu, thuế và tổng tiền. Với bạn, thuế là một phép nhân và một phép

cộng. Sai ở đây thì hóa đơn sai và khách phải nhờ xuất lại. Giá bán buôn trong bảng giá của sách là giá chưa thuế.

Value added tax (VAT) is a tax worked on the selling price before tax. The company collects it from the buyer for the state and shows it as a separate line on the invoice. An invoice is the sales document that lists goods, price, discount, tax and total. For you, tax is one multiplication and one addition. A mistake here makes the invoice wrong and the customer must ask for it to be reissued. The wholesale prices in this book are before tax.

Thuế suất là tỷ lệ phần trăm tính thuế. Thuế suất gốc của đồ gia dụng nhà bếp là 10% (Luật GTGT Điều 9 khoản 3). Từ 01/7/2025 đến hết 31/12/2026, nhóm đang chịu 10% được giảm còn 8% (Nghị định 174/2025 Điều 1, Điều 2 khoản 1), trừ các nhóm loại trừ ở Phụ lục I của nghị định. Nồi chảo inox, nhôm, dao, bình giữ nhiệt, hộp nhựa và hộp thủy tinh của sách không nằm trong nhóm loại trừ nên tính 8% với đơn giao đến hết 31/12/2026. Đơn giao từ 01/01/2027 tính lại 10%, trừ khi có văn bản mới. Với nhóm hàng khác, hỏi chị Lan trước khi báo thuế.

The tax rate is the percentage applied. The basic rate for kitchen household goods is 10% (VAT Law Article 9(3)). From 01/7/2025 to the end of 31/12/2026, groups normally at 10% are cut to 8% (Decree 174/2025 Articles 1 and 2(1)), except groups excluded in Annex I of the decree. The stainless, aluminium, knife, thermos, plastic and glass items of this book are not in the excluded groups, so 8% applies to orders delivered up to 31/12/2026. Orders delivered from 01/01/2027 go back to 10% unless a new text says otherwise. For other product groups ask Ms Lan before quoting tax.

Tính thuế cho một dòng hàng – *Working the tax on one invoice line*

1. Lấy tiền hàng của dòng: số lượng nhân đơn giá bán buôn.

Take the line's goods value: quantity times wholesale unit price.

2. Trừ chiết khấu thương mại. Giá tính thuế là giá đã chiết khấu, chưa có thuế (Nghị định 181/2025 Điều 14 khoản 2).

Subtract the trade discount. The taxable price is the discounted price before tax (Decree 181/2025 Article 14(2)).

3. Nhân số còn lại với thuế suất để ra tiền thuế.

Multiply what remains by the tax rate to get the tax.

4. Cộng giá chưa thuế và tiền thuế để ra tổng tiền của dòng.

Add the price before tax and the tax to get the line total.

5. Nếu khách nói "giá này đã gồm thuế", tách ngược bằng cách chia tổng cho 1 cộng thuế suất (chia 1,08 khi thuế 8%).

If the customer says "this price includes tax", reverse it by dividing the total by 1 plus the rate (by 1.08 at 8%).

F5: =ROUND(D5*E5,0)

G5: =ROUND(F5*H5,0)

I5: =F5+G5

D5 = số lượng, E5 = đơn giá, H5 = thuế suất, F5 = tiền hàng, G5 = tiền thuế, I5 = tổng dòng

VÍ DỤ / EXAMPLE – Dòng 1 của đơn DH1007 là bình giữ nhiệt BGN01: 10 thùng, mỗi thùng 24 cái, tức 240 cái, giá buôn 125.000 đồng, tiền hàng 30.000.000 đồng. Chiết khấu 5% là 1.500.000 đồng, còn 28.500.000 đồng. Thuế 8% là 2.280.000 đồng. Tổng dòng: 30.780.000 đồng. Toàn đơn cả sáu dòng: 79.788.600 đồng chưa thuế, thuế 6.383.088 đồng, tổng 86.171.688 đồng. Nếu cùng dòng đó giao sau 01/01/2027 thuế 10% là 2.850.000 đồng, nhiều hơn 570.000 đồng. Khách đặt cuối năm cần được báo trước điều này.

Line 1 of order DH1007 is the BGN01 thermos: 10 cartons of 24, that is 240 pieces, wholesale 125,000 dong, goods value 30,000,000 dong. The 5% discount is 1,500,000 dong, leaving 28,500,000 dong. 8% tax is 2,280,000 dong. Line total: 30,780,000 dong. The whole six-line order: 79,788,600 dong before tax, tax 6,383,088 dong, total 86,171,688 dong. If the same line were delivered after 01/01/2027, 10% tax is 2,850,000 dong, 570,000 dong more. Customers ordering late in the year need to be told this in advance.

Hàng tặng kèm đúng quy định khuyến mại có giá tính thuế bằng 0 (Luật GTGT Điều 7 khoản 1 điểm c), nên không có tiền thuế. Chương trình "mua 10 thùng tặng 1 thùng" của đơn DH1007 tặng 3 thùng, trị giá theo giá buôn 5.784.000 đồng, nhưng hóa đơn vẫn ghi để thấy hàng đã giao. Hóa đơn phải ghi rõ chiết khấu thương mại và khuyến mại (Nghị định 254/2026 Điều 10). Cách lập từng loại hóa đơn do kế toán làm, xem 6.4.

Free goods given under a lawful promotion have a taxable price of zero (VAT Law Article 7(1)(c)), so they carry no tax. The "buy 10 cartons, get 1 free" programme on order DH1007 gives 3 cartons, worth 5,784,000 dong at wholesale prices, yet the invoice still shows them so the delivery is visible. The invoice must show trade discount and promotion clearly (Decree 254/2026 Article 10). Accountants issue each type of invoice; see 6.4.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Tính thuế trên giá chưa chiết khấu, hoặc tính thuế xong rồi mới trừ chiết khấu. Giá tính thuế luôn là giá đã chiết khấu. Với dòng BGN01, tính sai kiểu này ra 2.400.000 đồng thay vì 2.280.000 đồng.

Working tax on the undiscounted price, or taxing first and discounting afterwards. The taxable price is always the discounted price. On the BGN01 line, this error gives 2,400,000 dong instead of 2,280,000.

GHI NHỚ / KEY POINT – Thứ tự một dòng hóa đơn: tiền hàng, trừ chiết khấu, nhân thuế suất, cộng lại. Thuế 8% đến hết 31/12/2026, đơn giao từ 01/01/2027 tính lại 10%.

Order on an invoice line: goods value, minus discount, times tax rate, add up. 8% tax until the end of 31/12/2026; orders delivered from 01/01/2027 go back to 10%.

2.7. Báo giá, đơn hàng, hợp đồng: khác nhau ở đâu, lúc nào ràng buộc – 2.7. Quotation, order, contract: how they differ and when they bind

Ba giấy tờ này nhìn giống nhau vì đều có hàng, số lượng, giá. Chúng khác nhau ở chỗ ai cam kết điều gì. Bạn cần biết để không vô tình hứa điều công ty không muốn giữ. Báo giá là bảng công ty gửi khách, ghi hàng gì, bao nhiêu, giá bao nhiêu, điều kiện giao và thanh toán, và giá còn giữ đến ngày nào. Đơn hàng là giấy khách đặt mua. Hợp đồng mua bán là văn bản hai bên ký, ghi đầy đủ quyền và nghĩa vụ.

The three papers look alike because all show goods, quantity and price. They differ in who commits to what. You need to know so you do not promise something the company does not want

to keep. A quotation is the table the company sends the customer: which goods, how many, what price, delivery and payment terms, and until what date the price holds. An order is the paper by which the customer buys. A sales contract is the document both sides sign, setting out full rights and duties.

Giấy <i>Paper</i>	Ai lập <i>Who makes it</i>	Khi nào ràng buộc <i>When it binds</i>	Việc bạn làm <i>What you do</i>
Báo giá <i>Quotation</i>	Công ty (bạn lập, người có thẩm quyền duyệt) <i>Company (you prepare, an authorised person approves)</i>	Khi báo giá rõ nội dung và ghi hạn trả lời, khách chấp nhận đúng hạn thì hai bên ràng buộc <i>When clear in content and giving a reply date; accepted on time, both are bound</i>	Ghi ngày hết hiệu lực, chỉ gửi giá đã duyệt <i>State the expiry date; send only approved prices</i>
Đơn hàng <i>Order</i>	Khách, hoặc bạn ghi họ vào phiếu đặt hàng <i>Customer, or you write it on an order form for them</i>	Khi công ty xác nhận, công ty phải giao theo đơn <i>Once the company confirms, it must deliver as ordered</i>	Kiểm tồn và giá, xác nhận bằng văn bản <i>Check stock and price, confirm in writing</i>
Hợp đồng mua bán <i>Sales contract</i>	Hai bên, người đại diện hợp pháp ký <i>Both sides, signed by lawful representatives</i>	Từ khi hai bên ký hoặc từ lúc hợp đồng ghi <i>From signing or the date the contract states</i>	Rà điều khoản, xin ký đúng người; xem 6.2 <i>Review the terms, get the right person to sign; see 6.2</i>

Căn cứ của dòng "khi nào ràng buộc": Bộ luật Dân sự Điều 386 khoản 1 nói đề nghị giao kết hợp đồng là việc thể hiện rõ ý định giao kết và chịu sự ràng buộc của đề nghị đó. Điều 388 khoản 1 cho biết đề nghị có hiệu lực theo thời điểm bên đề nghị ấn định. Điều 393 quy định chấp nhận là trả lời chấp nhận toàn bộ nội dung đề nghị, và im lặng không được coi là chấp nhận. Điều 394 khoản 1 nói có ấn định thời hạn thì chấp nhận chỉ có hiệu lực trong thời hạn đó, trả lời muộn được coi là đề nghị mới. Luật Thương mại Điều 24 cho hợp đồng mua bán hàng hóa được thể hiện bằng lời nói, văn bản hoặc hành vi cụ thể. Vì vậy ngay cả tin nhắn "ok chốt" cũng có thể là bằng chứng, và đơn lớn nào bạn cũng phải có văn bản.

The basis for the "when it binds" column: the Civil Code Article 386(1) says an offer to contract is a clear expression of intent to contract and the offeror is bound by it. Article 388(1) says an offer takes effect at the time the offeror fixes. Article 393 says acceptance means accepting the whole content of the offer, and silence is not acceptance. Article 394(1) says where a time limit is set, acceptance counts only within it; a late reply is a new offer. Law on Commerce Article 24 lets a sales contract be made orally, in writing or by specific conduct. So even a message "ok, deal" can be evidence, and for any large order you must have a document.

Quy tắc rút ra cho bạn có ba điều. Báo giá nào cũng ghi ngày hết hiệu lực. Chỉ gửi báo giá cho khách tổ chức sau khi người có thẩm quyền duyệt giá. Khách không trả lời thì không được coi là đồng ý, bạn phải hỏi lại.

Three rules follow for you. Every quotation states an expiry date. Send an institutional quotation only after the authorised person approves the price. Silence from the customer is not agreement; you must ask again.

VÍ DỤ / EXAMPLE – Báo giá lần 1 số BG-2610-01 gửi ông Bình ngày 13/10/2026, tổng 192.471.552 đồng đã gồm thuế. Giả sử báo giá ghi "giá giữ đến hết 23/10/2026". Ngày 25/10 ông Bình nhắn "đồng ý giá đó". Theo Điều 394 khoản 1, tin nhắn đến muộn là một đề nghị mới của khách, công ty chưa bị buộc giao. Lộc không trả lời "được" mà báo anh Khôi, vì giá vốn hoặc tồn kho có thể đã đổi. Anh Khôi duyệt, Lộc gửi báo giá mới có hạn mới. Nếu ông Bình không nhắn gì thì Lộc không tự coi là đã chốt.

Quotation BG-2610-01 was sent to Mr Bình on 13/10/2026, total 192,471,552 dong including tax. Suppose it says "price held until the end of 23/10/2026". On 25/10 Mr Bình messages "I agree to that price". Under Article 394(1), a late reply is a new offer from the customer and the company is not yet bound to deliver. Lộc does not answer "fine" but tells Mr Khôi, because cost or stock may have changed. Mr Khôi approves, and Lộc sends a new quotation with a new date. If Mr Bình had sent nothing, Lộc would not treat it as agreed.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Hứa miệng với khách "giá này em giữ được" khi báo giá đã quá hạn hoặc chưa được duyệt. Lời hứa đó có thể bị coi là đề nghị mới của công ty, và công ty bị buộc theo. Phạm vi bạn được hứa nằm ở giấy ủy quyền (chương 3).

Promising orally "I can hold this price" when the quotation has expired or is not approved. The promise may count as a new offer from the company, which is then bound. Your scope to promise is set by your authorisation paper (Chapter 3).

GHI NHỚ / KEY POINT – Báo giá có ngày hết hiệu lực. Trả lời muộn là đề nghị mới. Im lặng không phải là đồng ý. Đơn lớn luôn có văn bản.

A quotation has an expiry date. A late reply is a new offer. Silence is not agreement. A large order always has a document.

2.8. Công nợ: khách còn nợ bao nhiêu, đến hạn khi nào, nợ tối đa là bao nhiêu

– 2.8. *Receivables: what the customer owes, when it is due, how much they may owe*

Công nợ là số tiền khách đã nhận hàng nhưng chưa trả cho công ty. Bán chịu giúp đại lý có vốn để bán, nhưng công ty chỉ có lãi khi tiền thật sự về. Ba khái niệm bạn phải biết. Hạn thanh toán là ngày khách phải trả, với đại lý của sách là 30 ngày kể từ ngày hóa đơn. Hạn mức nợ là số dư nợ tối đa công ty cho một khách, chia theo hạng của điểm bán: hạng A 100 triệu đồng, hạng B 40 triệu đồng, hạng C 8 triệu đồng. Tuổi nợ là số ngày một khoản nợ đã quá hạn tính đến ngày chốt. Dư nợ là tổng số tiền khách đang nợ. Ngày chốt là ngày công ty tổng hợp số nợ, ví dụ 31/10/2026.

Receivables are money the customer has taken goods for but not yet paid the company. Selling on credit gives a dealer capital to sell with, but the company only profits when cash actually arrives. Three ideas to know. The payment term is the date by which the customer must pay; for dealers in this book it is 30 days from the invoice date. The credit limit is the most the company lets one customer owe, set by the outlet's grade: grade A 100 million dong, grade B 40 million dong, grade C 8 million dong. The age of debt is the number of days a debt is past due as at the

cut-off date. The balance is the total the customer currently owes. The cut-off date is the day the company totals the debts, for example 31/10/2026.

Hạng điểm bán dựa trên doanh số ba tháng: từ 150 triệu đồng là hạng A, từ 60 triệu đồng là hạng B, dưới 60 triệu đồng là hạng C. Chi tiết cách xếp hạng ở chương 3 và chương 5. Bảng sau xếp bốn nhóm tuổi nợ và việc bạn làm với từng nhóm. Số trong cột giữa là dư nợ của cả 11 hóa đơn còn nợ vào ngày chốt 31/10/2026.

An outlet's grade rests on three-month sales: 150 million dong or more is grade A, 60 million or more is grade B, under 60 million is grade C. Grading is covered in Chapters 3 and 5. The table sets out four age groups and what you do with each. The middle column is the balance of all 11 unpaid invoices on the cut-off date 31/10/2026.

Nhóm tuổi nợ <i>Age group</i>	Dư nợ (đồng) <i>Balance (dong)</i>	Việc bạn làm <i>What you do</i>
Trong hạn <i>Not yet due</i>	137.071.688	Nhắc nhẹ trước hạn vài ngày <i>A friendly reminder a few days before the date</i>
Quá hạn 1 đến 30 ngày <i>1 to 30 days overdue</i>	46.300.000	Gọi điện hỏi, hẹn ngày trả <i>Phone and agree a payment date</i>
Quá hạn 31 đến 60 ngày <i>31 to 60 days overdue</i>	2.300.000	Đến tận nơi, báo anh Khôi và chị Lan <i>Visit, tell Mr Khôi and Ms Lan</i>
Quá hạn trên 60 ngày <i>Over 60 days overdue</i>	4.900.000	Lập biên bản đối chiếu, tạm ngừng giao theo 6.7 <i>Written reconciliation, pause deliveries per 6.7</i>

Tổng dư nợ 190.571.688 đồng, trong đó quá hạn 53.500.000 đồng, chiếm 28,07%. Con số cuối này là thước đo bạn nhìn mỗi tháng: tỷ lệ nợ quá hạn tăng là báo hiệu thu tiền kém.

Total balance is 190,571,688 dong, of which 53,500,000 dong is overdue, 28.07%. That last figure is the one to watch every month: a rising overdue share signals weak collection.

Kiểm công nợ trước khi nhận một đơn, năm bước – *Checking receivables before taking an order, in five steps*

1. Mở bảng công nợ, tìm mã điểm bán của khách (ví dụ DB01).
Open the receivables sheet and find the customer's outlet code (for example DB01).
2. Đọc dư nợ hiện tại ở cột tổng nợ của khách. Cộng hết mọi hóa đơn chưa trả, không bỏ khoản nhỏ.
Read the current balance in the customer's total column. Add all unpaid invoices; leave out no small one.
3. Lấy hạn mức theo hạng trừ dư nợ để ra chỗ còn trống.
Subtract the balance from the grade's limit to get the room left.
4. Xem khách có hóa đơn nào quá hạn không. Nếu có, đơn mới phải qua anh Khôi.
See whether any invoice is overdue. If so, the new order goes through Mr Khôi.

5. Cộng tiền đơn mới (cả thuế) vào dư nợ. Nếu vượt hạn mức, không xác nhận đơn, báo chị Lan và anh Khôi.

Add the new order (with tax) to the balance. If it exceeds the limit, do not confirm; tell Ms Lan and Mr Khôi.

VÍ DỤ / EXAMPLE – Đại lý Minh Tâm (DB01) hạng A, hạn mức 100.000.000 đồng, dư nợ 86.171.688 đồng (đơn DH1007). Còn trống 13.828.312 đồng. Giả sử Minh Tâm xin thêm đơn 20.000.000 đồng ngay tuần sau. Dư nợ sẽ là 106.171.688 đồng, vượt hạn mức 6.171.688 đồng. Lộc không nhận đơn, gọi chị Lan để hỏi khi nào Minh Tâm trả đơn trước, rồi trả lời khách: "Anh chờ em đến ngày bác chuyển khoản đơn trước, em xếp giao ngay hôm sau."

The dealer Minh Tâm (DB01) is grade A with a limit of 100,000,000 dong and a balance of 86,171,688 dong (order DH1007). Room left: 13,828,312 dong. Suppose Minh Tâm asks for another order of 20,000,000 dong next week. The balance would be 106,171,688 dong, over the limit by 6,171,688 dong. Lộc does not accept it, calls Ms Lan to ask when Minh Tâm will pay the earlier order, and tells the customer: "Give me until you transfer for the first order and I will schedule delivery the next day."

Tuổi nợ và lãi chậm trả – Age of debt and late-payment interest

Khách DB05 có hóa đơn HD0359 ngày 28/07/2026, 4.900.000 đồng. Hạn là 30 ngày sau: 27/08/2026. Đến ngày chốt 31/10/2026, khoản này quá hạn 65 ngày, thuộc nhóm trên 60 ngày. Lãi chậm trả là tiền khách phải trả thêm vì trả trễ, theo lãi suất đã ghi trong hợp đồng. Hợp đồng đại lý ghi 10% một năm: 4.900.000 nhân 10% nhân 65 ngày chia 365 ngày là 87.260 đồng. Pháp luật chặn lãi thỏa thuận ở mức không quá 20% một năm (Bộ luật Dân sự Điều 357 khoản 2 và Điều 468 khoản 1). Cách tính và thu lãi từng bước ở 6.5 và 6.7.

Customer DB05 has invoice HD0359 dated 28/07/2026 for 4,900,000 dong. It is due 30 days later: 27/08/2026. At the cut-off date 31/10/2026 it is 65 days overdue, in the over-60 group. Late-payment interest is what the customer owes on top for paying late, at the rate written in the contract. The dealer contract says 10% a year: 4,900,000 times 10% times 65 days over 365 days is 87,260 dong. The law caps agreed interest at 20% a year (Civil Code Article 357(2) and Article 468(1)). Working and collecting interest step by step is in 6.5 and 6.7.

Tuổi nợ (ô E2): =MAX(0, DATE(2026,10,31)-D2)
Lãi chậm trả (ô F2): =ROUND(C2*10%*E2/365,0)
C2 = số tiền gốc, D2 = ngày hạn thanh toán, E2 = tuổi nợ

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Nhận đơn mới của khách đang nợ quá hạn vì sợ mất khách. Khoản nợ cũ lớn dần, đơn mới thành thêm nợ, và công ty chịu rủi ro lớn hơn. Khách quá hạn thì đơn mới đi qua anh Khôi, thường kèm điều kiện trả nợ cũ.

Taking a new order from a customer who is overdue because you fear losing them. The old debt grows, the new order adds to it, and the company carries more risk. If the customer is overdue the new order goes through Mr Khôi, usually with a condition to clear the old debt.

GHI NHỚ / KEY POINT – Trước mỗi đơn: dư nợ cộng tiền đơn mới không vượt hạn mức, và khách không có hóa đơn quá hạn mà chưa báo anh Khôi. Hạn mức theo hạng: A 100 triệu, B 40 triệu, C 8 triệu đồng.

Before each order: balance plus the new order stays within the limit, and the customer has no overdue

invoice that Mr Khôi has not been told about. Limits by grade: A 100 million, B 40 million, C 8 million dong.

2.9. Toán bán hàng: năm phép tính làm hằng ngày – 2.9. Sales arithmetic: five sums you do every day

Bán hàng cần ít toán, nhưng năm phép tính sau dùng hằng ngày. Mỗi phép có một ví dụ số dặt từ đầu. Bạn nên tự làm lại bằng máy tính cầm tay hoặc Excel một lần cho mỗi phép.

Selling needs little mathematics, but the five sums that follow come up every day. Each has a worked numerical example from the start. Redo each once yourself with a calculator or Excel.

Phép 1. Phần trăm: tăng, giảm và quay lại giá cũ – Sum 1. Percentages: rise, fall and return to the old price

Để tính a% của một số, nhân số đó với a rồi chia 100. Để tăng giá a%, nhân với (1 cộng a/100). Để giảm a%, nhân với (1 trừ a/100). Phần trăm thay đổi là (giá mới trừ giá cũ) chia giá cũ. Cái bẫy: tăng giá 10% rồi giảm 10% không về giá cũ. Hộp THT01 giá 52.000 đồng, tăng 10% thành 57.200 đồng, giảm 10% còn 51.480 đồng, thấp hơn giá cũ 520 đồng. Vì phần giảm tính trên giá đã tăng.

To find a% of a number, multiply by a and divide by 100. To raise a price by a%, multiply by (1 plus a/100). To cut by a%, multiply by (1 minus a/100). Percentage change is (new price minus old price) divided by old price. The trap: a 10% rise followed by a 10% fall does not return to the old price. The THT01 container at 52,000 dong, raised 10%, becomes 57,200 dong; cut 10% it is 51,480 dong, 520 dong under the old price. The cut is worked on the raised price.

Phép 2. Chiết khấu bậc: bậc nào áp cho cả đơn – Sum 2. Tiered discount: which tier applies to the whole order

Chiết khấu bậc là chiết khấu tăng theo doanh số. Chính sách của Lam Hồng Phát: lấy doanh số niêm yết tháng trước của đại lý, tìm bậc, rồi áp tỷ lệ của bậc đó cho cả đơn tháng này. Không chia nhỏ từng phần. Có công ty tính theo từng phần, nên khi đọc chính sách nơi khác bạn phải hỏi rõ.

A tiered discount rises with sales. Lam Hồng Phát's policy: take the dealer's list-price sales of the previous month, find the tier, and apply that tier's rate to the whole order this month. It is not split into slices. Some companies do split it, so when you read another company's policy ask which method it uses.

Doanh số niêm yết tháng trước (đồng) <i>Previous month's list-price sales (dong)</i>	Chiết khấu bậc <i>Tier discount</i>
Từ 0 đến dưới 50.000.000 <i>From 0 to under 50,000,000</i>	3%
Từ 50.000.000 đến dưới 100.000.000 <i>From 50,000,000 to under 100,000,000</i>	5%
Từ 100.000.000 trở lên <i>100,000,000 and above</i>	7%

Minh Tâm có doanh số tháng 9 là 82.000.000 đồng, nằm ở bậc 5%, nên đơn tháng 10 được 5%. Doanh số tháng 10 là 149.488.000 đồng, vào bậc 7%, nên đơn tháng 11 được 7%. Cùng một đơn có tiền hàng 83.988.000 đồng: ở 5% chiết khấu 4.199.400 đồng, ở 7% là 5.879.160 đồng, hơn 1.679.760 đồng. Dòng cuối này là lý do để nói với đại lý đang sát mốc: nhập thêm một chút để lên bậc.

Minh Tâm had September sales of 82,000,000 dong, in the 5% tier, so October's order gets 5%. October sales of 149,488,000 dong reach the 7% tier, so November's order gets 7%. On the same order of goods worth 83,988,000 dong, 5% is 4,199,400 dong and 7% is 5,879,160 dong, 1,679,760 dong more. That last line is the reason to tell a dealer close to a threshold: order a little more to move up a tier.

Phép 3. Chiết khấu chồng: hai lần chiết khấu không cộng thẳng – Sum 3. Stacked discounts: two discounts do not simply add

Khi hai chiết khấu áp liên tiếp, nhân hai hệ số. Nồi INX01 giá buôn 310.000 đồng, chiết khấu 10% rồi thêm 5%: 310.000 nhân 0,90 là 279.000, nhân 0,95 là 265.050 đồng. Cộng thẳng thành 15% thì ra 263.500 đồng. Chênh 1.550 đồng một cái. Mức giảm thật là 14,5%, không phải 15%.

When two discounts follow one another, multiply the two factors. The INX01 pot at wholesale 310,000 dong, 10% off and then 5% more: 310,000 times 0.90 is 279,000, times 0.95 is 265,050 dong. Adding straight to 15% gives 263,500 dong. The difference is 1,550 dong a piece. The true cut is 14.5%, not 15%.

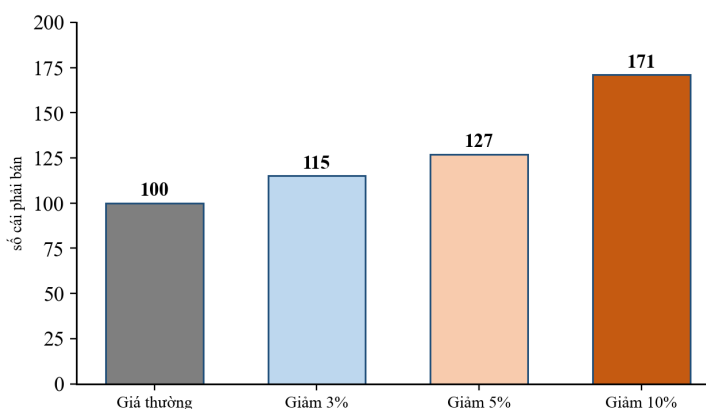
`=ROUND(C2*(1-D2)*(1-E2),0)`

C2 = giá bán buôn, D2 = chiết khấu thứ nhất (10% gõ là 0,1), E2 = chiết khấu thứ hai (5% gõ là 0,05)

Phép 4. Hòa vốn của giảm giá: phải bán thêm bao nhiêu để lãi không giảm – Sum 4. Break-even of a price cut: how much more to sell to keep the profit

Giảm giá làm lãi mỗi cái nhỏ đi, nên phải bán nhiều cái hơn mới giữ được tổng lãi. Số cái cần bán bằng tổng lãi cũ chia cho lãi mới của một cái, làm tròn lên. Nồi INX01 lãi 75.000 đồng một cái. Bán 100 cái được 7.500.000 đồng. Nếu giảm 5%, giá còn 294.500 đồng, lãi mỗi cái còn 59.500 đồng. 7.500.000 chia 59.500 được 126,05, làm tròn lên 127 cái. Phải bán thêm 27 cái chỉ để huê.

A price cut shrinks the profit on each piece, so you must sell more pieces to keep the total. The number needed is the old total profit divided by the new profit per piece, rounded up. The INX01 pot earns 75,000 dong a piece. Selling 100 earns 7,500,000 dong. With a 5% cut the price is 294,500 dong and profit per piece 59,500 dong. 7,500,000 divided by 59,500 is 126.05, rounded up to 127 pieces. You must sell 27 more just to break even.



Hình 2.2. Số nồi INX01 phải bán để giữ tổng lãi 7.500.000 đồng khi giảm giá. Cột xám là mức ban đầu (100 cái). Đọc từ trái sang phải: giảm càng sâu, cột càng cao. Giảm 10% phải bán 171 cái.

Figure 2.2. Number of INX01 pots to sell to keep a total profit of 7,500,000 dong after a price cut. The grey bar is the starting level (100 pieces). Reading left to right: the deeper the cut, the taller the bar. A 10% cut needs 171 pieces.

Mức giảm Cut	Giá sau giảm (đồng) Price after cut (dong)	Lãi một cái (đồng) Profit per piece (dong)	Số cái cần bán Pieces needed	Phải bán thêm Extra sales
0%	310.000	75.000	100	0%
3%	300.700	65.700	115	15%
5%	294.500	59.500	127	27%
10%	279.000	44.000	171	71%

Dòng cuối cho thấy giảm 10% đòi bán thêm 71% so với lượng ban đầu. Hãy nhớ con số này khi đại lý đòi giảm "thêm chút". Chương trình "mua 10 thùng tặng 1 thùng" cũng là một kiểu giảm giá: khách trả tiền 10 thùng nhận 11, tức mỗi cái rẻ đi 1/11, khoảng 9,09%. Với bình BGN01 lãi một cái từ 37.000 đồng xuống 25.636 đồng. Cần giao 145 cái (kể cả cái tặng) mới bằng tổng lãi của 100 cái bán giá thường. Cách triển khai chương trình ở 6.8.

The last row shows a 10% cut needs 71% more sales than the starting volume. Keep this figure in mind when a dealer asks for "a bit more". A "buy 10 cartons, get 1 free" programme is also a price cut: the customer pays for 10 cartons and receives 11, so each piece is 1/11 cheaper, about 9.09%. For the BGN01 thermos, profit per piece falls from 37,000 dong to 25,636 dong. You must ship 145 pieces (free ones included) to equal the total profit of 100 pieces at the normal price. Running the programme is covered in 6.8.

Số cái cần bán (ô G2): =ROUNDUP(B2*(C2-D2)/(C2*(1-E2)-D2),0)
 B2 = số cái bán ở giá thường, C2 = giá bán buôn, D2 = giá vốn, E2 = mức giảm (ví dụ 5%)

Phép 5. Đổi thùng ra cái và ngược lại – Sum 5. Cartons to pieces and back

Đại lý nói bằng cái, kho xuất bằng thùng, hóa đơn ghi theo đơn vị bán. Công thức: số cái bằng số thùng nhân quy cách; số thùng bằng số cái chia quy cách, làm tròn lên nếu công ty chỉ giao nguyên thùng. Đại lý cần khoảng 100 cái bình BGN01 (quy cách 24 cái một thùng): 100 chia 24 là 4,17 thùng, làm tròn lên 5 thùng, tức 120 cái, tiền hàng 15.000.000 đồng. Nói rõ với đại lý số cái thực giao trước khi xác nhận đơn.

Dealers speak in pieces, the warehouse issues in cartons, invoices use the selling unit. Formula: pieces equal cartons times pack size; cartons equal pieces divided by pack size, rounded up if the company ships whole cartons only. A dealer needs about 100 BGN01 thermoses (pack size 24): 100 divided by 24 is 4.17 cartons, rounded up to 5 cartons, that is 120 pieces, goods value 15,000,000 dong. Tell the dealer the pieces actually shipped before confirming the order.

Cùng phép này dùng để kiểm đơn tối thiểu giao miễn phí 5.000.000 đồng. Ví dụ tính theo tiền hàng giá buôn, chưa thuế (nếu công ty tính cách khác, hỏi anh Khôi). Đại lý đặt 3 thùng hộp thủy tinh THT01: 3 nhân 24 cái nhân 52.000 là 3.744.000 đồng, còn thiếu 1.256.000 đồng. Tăng lên 4 thùng vẫn thiếu 8.000 đồng, nghĩa là 4.992.000 đồng chưa đủ. Cách gọn là thêm 1 thùng hộp nhựa NHU01 (1.416.000 đồng): 3 thùng THT01 và 1 thùng NHU01 là 5.160.000 đồng, đủ mức.

The same sum checks the minimum order for free delivery, 5,000,000 dong. The example uses goods value at wholesale price before tax (if the company counts otherwise, ask Mr Khôi). A dealer orders 3 cartons of THT01 glass containers: 3 times 24 pieces times 52,000 is 3,744,000 dong, still 1,256,000 dong short. Raising it to 4 cartons is still 8,000 dong short, because 4,992,000 dong is not enough. The neat way is to add 1 carton of NHU01 plastic boxes (1,416,000 dong): 3 cartons of THT01 and 1 of NHU01 make 5,160,000 dong, enough.

Số thùng (ô D2): =ROUNDUP(B2/C2,0)
 Số cái thực giao (ô E2): =D2*C2
 B2 = số cái đại lý cần, C2 = quy cách (số cái một thùng)

VÍ DỤ / EXAMPLE – Đại lý hỏi: "Em lấy 100 cái bình BGN01, chiết khấu 5%, tổng em phải trả bao nhiêu?" Lộc làm từng bước. Một: 100 cái là 5 thùng, giao 120 cái. Hai: tiền hàng 120 nhân 125.000 là 15.000.000 đồng. Ba: chiết khấu 5% là 750.000 đồng, còn 14.250.000 đồng. Bốn: thuế 8% là 1.140.000 đồng. Năm: tổng 15.390.000 đồng. Lộc đọc cho đại lý nghe cả năm số rồi mới ghi vào phiếu.

A dealer asks: "I want 100 BGN01 thermoses with 5% discount; what do I pay in total?" Lộc works step by step. One: 100 pieces is 5 cartons, delivering 120 pieces. Two: goods value 120 times 125,000 is 15,000,000 dong. Three: the 5% discount is 750,000 dong, leaving 14,250,000 dong. Four: 8% tax is 1,140,000 dong. Five: total 15,390,000 dong. Lộc reads all five figures to the dealer before writing them on the form.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Báo tổng tiền theo 100 cái nhưng kho giao 120 cái (5 thùng), nên hóa đơn 120 cái làm khách ngạc nhiên. Luôn báo số thùng và số cái thực giao cùng với tiền.

Quoting the total for 100 pieces while the warehouse ships 120 (5 cartons), so the 120-piece invoice surprises the customer. Always state cartons and the pieces actually shipped together with the money.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Đồng ý giảm thêm vài phần trăm mà không tính lại hòa vốn. Giảm 10% đòi bán thêm 71% mới giữ được tổng lãi. Trước khi gật, tính ra số cái phải bán thêm rồi hỏi mình có bán nổi không.

Agreeing to a few more points off without recomputing break-even. A 10% cut needs 71% more sales to keep total profit. Before agreeing, work out the extra pieces and ask whether you can sell them.

GHI NHỚ / KEY POINT – Năm phép: phần trăm (tăng rồi giảm không về giá cũ), chiết khấu bậc (một tỷ lệ cho cả đơn), chiết khấu chồng (nhân hệ số), hòa vốn giảm giá (lãi cũ chia lãi mới, làm tròn lên), đổi thùng ra cái (làm tròn lên).

Five sums: percentages (a rise then an equal fall does not return to the old price), tiered discount (one rate for the whole order), stacked discount (multiply factors), price-cut break-even (old profit over new profit, rounded up), cartons to pieces (round up).

2.10. Việc cần làm ngay – 2.10. Action checklist

- Chọn ba mã hàng của tuyến, lập phiếu mã hàng năm câu cho từng mã, câu nào chưa biết ghi "hỏi" và hỏi anh Khôi trong tuần.
Pick three codes on your route, make a five-question product sheet for each, mark unknown answers "ask" and put them to Mr Khôi this week.
- Cầm một hộp hàng thật, tìm đủ bốn nội dung bắt buộc trên nhãn. Thiếu nội dung nào thì ghi lại và báo bộ phận mua hàng.
Take a real box and find all four required label items. Note any missing and tell purchasing.
- Với khách tổ chức đang theo, ghi tên người dùng, người đặt đơn và thanh toán, người quyết định vào phiếu khách. Ô nào chưa biết, hẹn ngày hỏi.
For an institutional customer you are pursuing, write down the user, the buyer and payer, and the decision maker on the customer sheet. Set a date to ask for any you do not know.
- Dựng bảng Excel năm cột: mã, giá vốn, giá bán buôn, lãi gộp, tỷ lệ lãi gộp. Điền đủ 14 mã hàng và đánh dấu ba mã có tỷ lệ thấp nhất.
Build a five-column Excel sheet: code, cost, wholesale price, gross margin, margin rate. Fill all 14 codes and mark the three lowest rates.
- Tự tính lại một dòng của đơn DH1007 từ tiền hàng đến tổng có thuế, rồi tính lại với thuế 10% cho đơn giao tháng 1/2027.
Redo one line of order DH1007 from goods value to total with tax, then again at 10% tax for an order delivered in January 2027.
- Soát mọi báo giá đang gửi cho khách: báo giá nào chưa ghi ngày hết hiệu lực thì bổ sung, báo giá nào quá hạn thì xin duyệt lại.
Review every quotation you have out: add an expiry date where missing, and get expired ones approved again.
- Mở bảng công nợ, tính chỗ còn trống của ba đại lý lớn nhất trong tuyến, và ghi hóa đơn nào sắp đến hạn trong 7 ngày tới.
Open the receivables sheet, work out the room left for the three largest dealers on your route, and list which invoices fall due in the next 7 days.

- Làm lại năm phép của mục 2.9 với một mã hàng bạn tự chọn, rồi nhờ anh Khôi kiểm kết quả.

Redo the five sums of 2.9 on a code you choose, then ask Mr Khôi to check the results.

Chương 3. Chuẩn bị trước khi đi bán: giấy tờ, công cụ, dữ liệu – *Chapter 3. Getting ready: papers, tools and data*

Sau chương này bạn làm được – *What you will be able to do*

- Đọc hợp đồng lao động, thỏa thuận bảo mật và giấy ủy quyền của mình, biết việc nào bạn được làm thay công ty và việc nào không.
Read your employment contract, confidentiality agreement and authorisation letter, and know what you may do for the company and what you may not.
- Xếp bộ đồ đi tuyến và kiểm đủ trước khi rời công ty bằng một danh sách ngắn.
Pack your route kit and check it is complete before leaving the office, using a short checklist.
- Dựng bảng Excel quản lý điểm bán, đơn hàng và công nợ, có công thức và màu tự cảnh báo nợ.
Build an Excel workbook for outlets, orders and receivables, with formulas and colours that warn you about debt.
- Xin phép, lưu và dùng số điện thoại, địa chỉ, công nợ của khách đúng luật, không gửi lên nhóm chat.
Ask permission for, store and use customers' phone numbers, addresses and debts lawfully, and keep them out of group chats.
- Học xong bảng giá, chính sách và hồ sơ khu vực của mình trước khi gặp khách đầu tiên.
Learn the price list, the company policy and your territory file before your first customer meeting.

Trước khi vào cửa hàng, người bán hàng cần mang đủ giấy, biết giá và chính sách, và nhớ khách cần gì. Nguyễn Hữu Lộc vào làm tại Công ty TNHH Phân phối Gia dụng Lam Hồng Phát ngày 01/10/2026, chưa từng đi bán. Anh Trần Đình Khôi, trưởng phòng kinh doanh, dặn Lộc dành tuần đầu để chuẩn bị. Lộc làm tám việc chuẩn bị, từ cầm giấy tờ của mình đến kiểm túi trước khi ra cửa. Vài từ dùng suốt: đại lý là cửa hàng mua hàng của công ty để bán lại; điểm bán là mỗi cửa hàng, đại lý hay sạp mà công ty bán hàng cho; tuyến là thứ tự ghé các điểm bán trong một buổi; hạng A, B, C là mức quan trọng của điểm bán theo doanh số; công nợ là tiền khách còn nợ công ty.

Before walking into a shop, a salesperson needs the right papers, the prices and the policy, and a note of what each customer needs. Nguyễn Hữu Lộc joined Công ty TNHH Phân phối Gia dụng Lam Hồng Phát on 01/10/2026 and had never sold anything. Mr Trần Đình Khôi, the sales manager, told Lộc to spend the first week getting ready. Lộc does eight preparation tasks, from holding his own papers to checking his bag at the door. A few words recur throughout: a dealer is a shop that buys from the company to resell; an outlet is each shop, dealer or stall the company sells to; a route is the order in which you call on outlets in one session; grade A, B or C is how important an outlet is by sales; receivables are the money customers still owe the company.