

|                                                                                 |                                                 |                          |                                 |                                  |                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Mã số<br>Code                                   | Lần soát xét<br>Revision | Ngày hiệu lực<br>Effective date | Ngày soát xét lại<br>Next review | Trang<br>Page                                                                                       |
|                                                                                 | BLP-SOP-13                                      | 01                       | 20/06/2024                      | 20/06/2027                       | 1/13                                                                                                |
| Tên tài liệu/Title:                                                             | QUY TRÌNH BÁN HÀNG TẠI NHÀ THUỐC BẢO LONG PHARM |                          |                                 |                                  | <br>020360002330 |

Chuẩn bị tài liệu / Document preparation

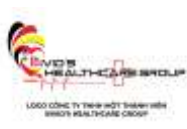
**BẢN GỐC**

|                                 | Họ và tên:<br>Full Name: | Chức danh:<br>Title:                                 | Chữ ký:<br>Signature:                                                                 | Ngày:<br>Date: |
|---------------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Người soạn:<br>Prepared by:     | Phan Thị Tường Trang     | Chuyên viên Đào tạo                                  |    | 19/06/2024     |
| Người kiểm tra:<br>Reviewed by: | Kim Nhật Trường          | Giám đốc kinh doanh chuỗi nhà thuốc - KV Hồ Chí Minh |    | 19/06/2024     |
|                                 | Huỳnh Thanh Liêm         | Trưởng phòng quản lý chất lượng                      |    | 19/06/2024     |
|                                 | Trần Trúc Bình           | Giám đốc sản phẩm                                    |    | 19/06/2024     |
|                                 | Vũ Tú Anh                | Trưởng phòng tài chính - kế toán                     |  | 20/06/2024     |
|                                 | Đào Kim Dung             | Giám đốc kinh doanh chuỗi nhà thuốc - KV Hà Nội      |  | 20/06/2024     |
| Người duyệt:<br>Approved by:    | Ngô Đức Bình             | Tổng giám đốc                                        |  | 20/06/2024     |

Quá trình soát xét / Revision history

| Lần soát xét<br>Revision No. | Ngày có hiệu lực<br>Effective date | Chi tiết soát xét<br>Revised details |
|------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|
| 01                           | 20/06/2024                         | Ban hành lần đầu                     |
|                              |                                    |                                      |
|                              |                                    |                                      |
|                              |                                    |                                      |



|  | Mã số<br>Code                                              | Lần soát xét<br>Revision | Ngày hiệu lực<br>Effective date | Ngày soát xét lại<br>Next review | Trang<br>Page |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------|----------------------------------|---------------|
|                                                                                   | BLP-SOP-13                                                 | 01                       | 20/06/2024                      | 20/06/2027                       | 2/13          |
| Tên tài liệu/Title:                                                               | <b>QUY TRÌNH BÁN HÀNG TẠI NHÀ THUỐC<br/>BẢO LONG PHARM</b> |                          |                                 |                                  |               |

## 1. Mục đích/ Purpose

**BẢN GỐC**

- Đảm bảo hoạt động bán hàng và hướng dẫn sử dụng hàng bán hợp lý, an toàn, nhằm phục vụ khách hàng tốt nhất

## 2. Phạm vi áp dụng/ Scope

- Hệ thống nhà thuốc Bảo Long Pharm

## 3. Trách nhiệm/ Responsibility

- Giám đốc Chuỗi nhà thuốc.
- Cửa hàng trưởng
- Nhân viên bán hàng tại nhà thuốc.

## 4. Định nghĩa và thuật ngữ/ Definition and terminology

- Shop: Là một nhà thuốc trong hệ thống nhà thuốc Bảo Long Pharm
- Hàng hóa: Là những sản phẩm được trưng bày và được bán tại nhà thuốc, gồm:
  1. Thuốc cắt liều.
  2. Thuốc kiểm soát đặc biệt (KSDB)
  3. Thuốc kê đơn
  4. Thuốc không kê đơn
  5. Sản phẩm không phải là thuốc (thực phẩm chức năng, mỹ phẩm, các sản phẩm khác như thiết bị y tế, bông băng...)
- Hàng lạnh: Là hàng hóa được bảo quản trong tủ lạnh, nhiệt độ bảo quản từ 2 – 8 độ C
- Hàng mát: Là hàng hóa được bảo quản trong tủ mát, nhiệt độ bảo quản từ 8 – 15 độ C
- Hàng cận date: Là những mặt hàng sắp hết hạn sử dụng.
- Hàng BẢO LONG: Là hàng bán có điểm thưởng hoa hồng.
- App KiotViet: App dùng cho tạo lịch, Quản lý giao hàng cho khách
- Sticker: Là tem dán trên hàng hòa, có mã barcode và có giá bán
- Nhân viên bán hàng: Tại Bảo Long Pharm, nhân viên bán hàng có những level sắp xếp từ cao đến thấp như sau:
  1. Nhân viên bán chính
  2. Nhân viên bán chính BK (Back up)
  3. Nhân viên bán phụ (nhân viên thử việc)

|  | Mã số<br>Code                                              | Lần soát xét<br>Revision | Ngày hiệu lực<br>Effective date | Ngày soát xét lại<br>Next review | Trang<br>Page |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------|----------------------------------|---------------|
|                                                                                   | BLP-SOP-13                                                 | 01                       | 20/06/2024                      | 20/06/2027                       | 3/13          |
| Tên tài liệu/Title:                                                               | <b>QUY TRÌNH BÁN HÀNG TẠI NHÀ THUỐC<br/>BẢO LONG PHARM</b> |                          |                                 |                                  |               |

- Phần mềm POS: Là phần mềm trên máy tính, dùng nhập thông tin bán hàng, xuất nhập hàng, Quản lý quỹ...Tùy vào từng vị trí sẽ được phân quyền cụ thể **BẢN GỐC**
- Hệ thống: Là tên gọi chung chỉ phần mềm (trên máy tính) hoặc app/ứng dụng (trên điện thoại Android/IOS) của nhà thuốc Bảo Long Pharm, được sử dụng cho công việc tại nhà thuốc.

Hệ thống hiện gồm những phần mềm, app sau đây:

1. DMS
2. ERP
3. KiotViet

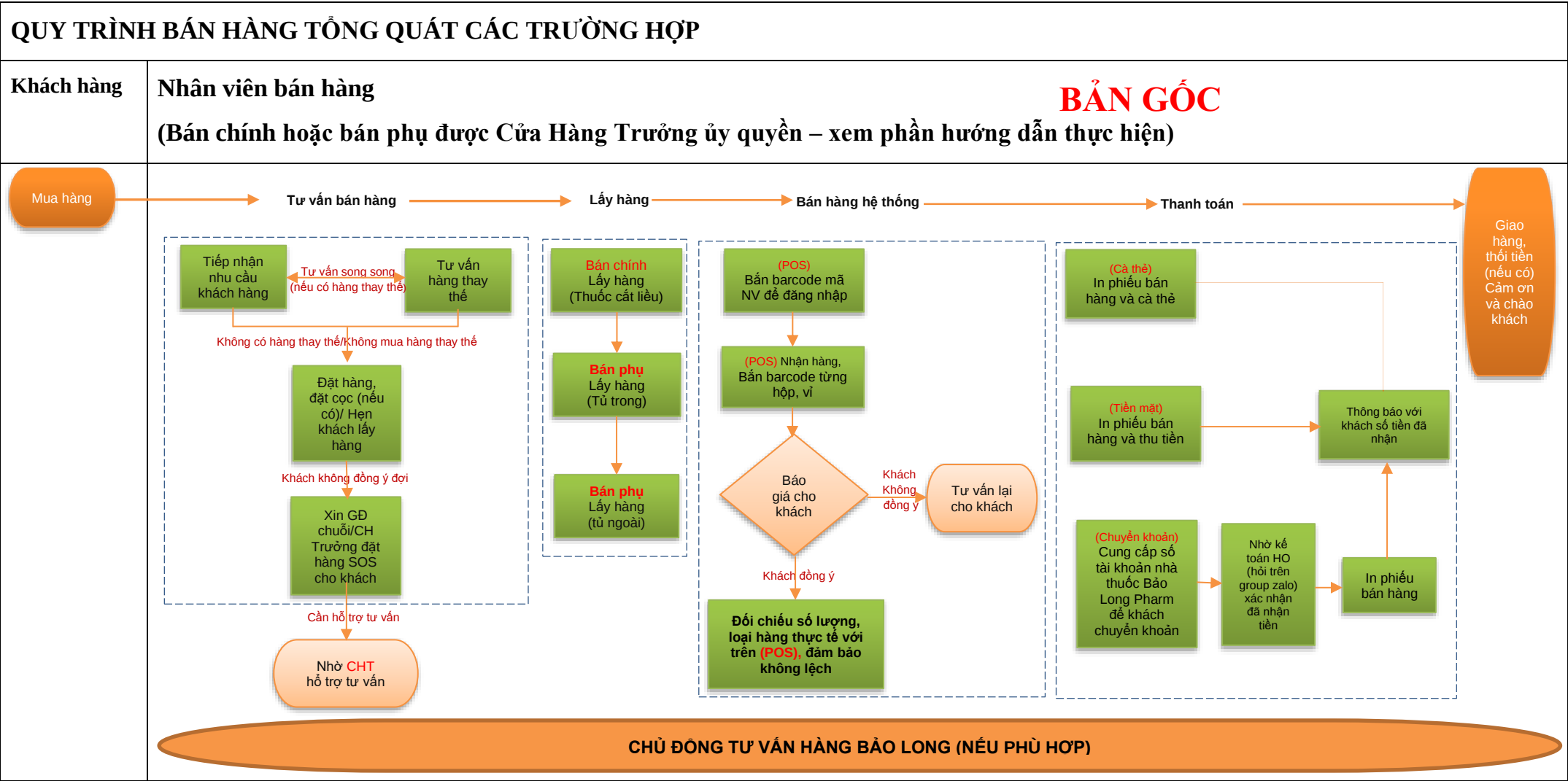
- HDSD: Hướng dẫn sử dụng

#### 5. Tài liệu tham chiếu/ *Reference*

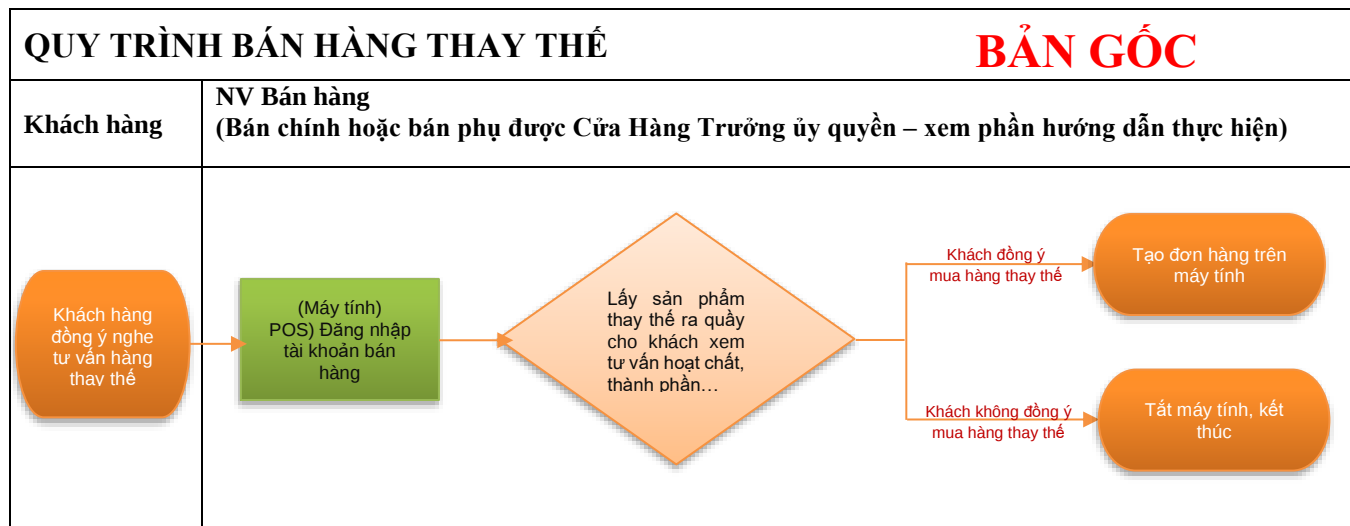
- Tiêu chuẩn ISO 9001.
- Tiêu chuẩn ISO 13485.
- Thông tư 02/2018/TT-BYT
- Sổ tay chất lượng.

#### 6. Lưu đồ/ *Flow chart*

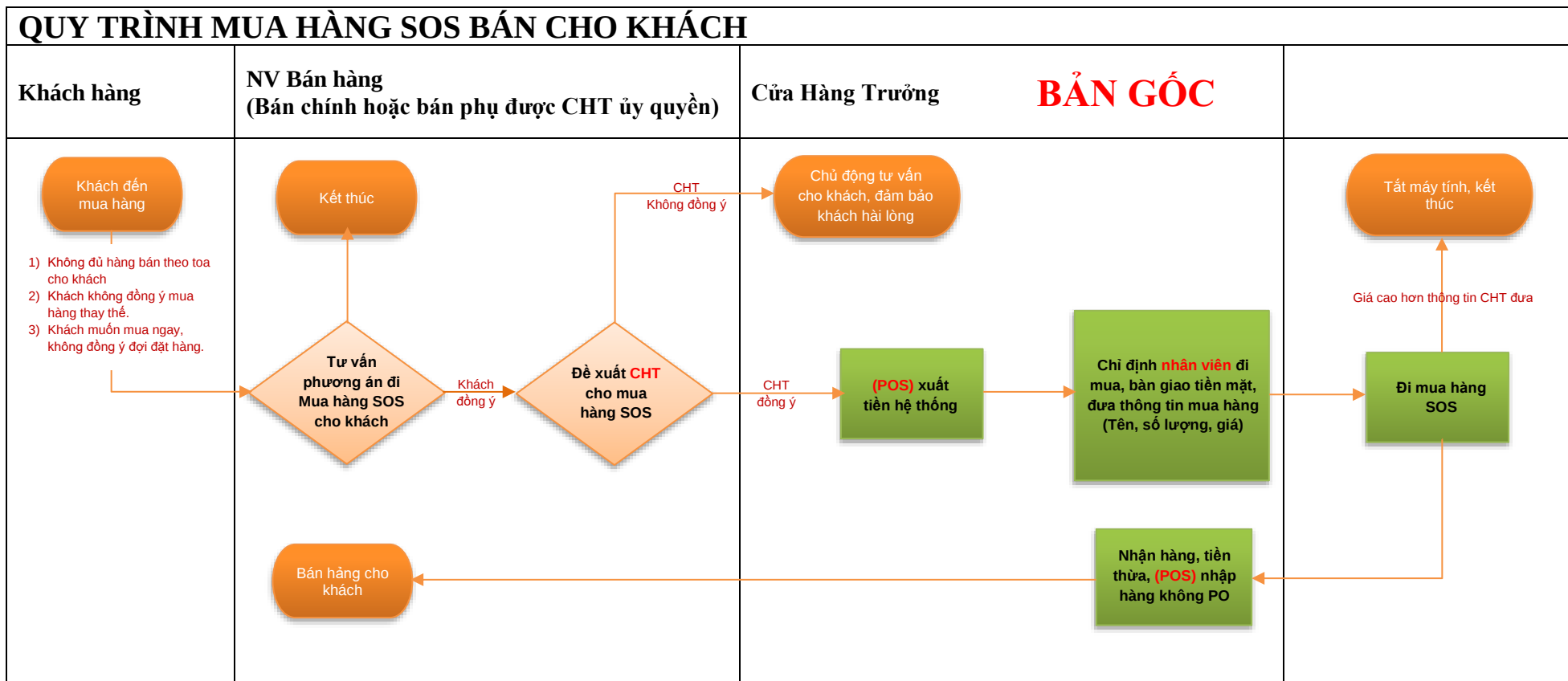
|  | Mã số<br>Code                                              | Lần soát xét<br>Revision | Ngày hiệu lực<br>Effective date | Ngày soát xét lại<br>Next review | Trang<br>Page |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------|----------------------------------|---------------|
|                                                                                   | BLP-SOP-13                                                 | 01                       | 20/06/2024                      | 20/06/2027                       | 4/13          |
| Tên tài liệu/Title:                                                               | <b>QUY TRÌNH BÁN HÀNG TẠI NHÀ THUỐC<br/>BẢO LONG PHARM</b> |                          |                                 |                                  |               |



|  | Mã số<br>Code                                              | Lần soát xét<br>Revision | Ngày hiệu lực<br>Effective date | Ngày soát xét lại<br>Next review | Trang<br>Page |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------|----------------------------------|---------------|
|                                                                                   | BLP-SOP-13                                                 | 01                       | 20/06/2024                      | 20/06/2027                       | 5/13          |
| Tên tài liệu/Title:                                                               | <b>QUY TRÌNH BÁN HÀNG TẠI NHÀ THUỐC<br/>BẢO LONG PHARM</b> |                          |                                 |                                  |               |



|                                                                                   |                                                            |                          |                                 |                                  |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------|----------------------------------|---------------|
|  | Mã số<br>Code                                              | Lần soát xét<br>Revision | Ngày hiệu lực<br>Effective date | Ngày soát xét lại<br>Next review | Trang<br>Page |
|                                                                                   | BLP-SOP-13                                                 | 01                       | 20/06/2024                      | 20/06/2027                       | 6/13          |
| Tên tài liệu/Title:                                                               | <b>QUY TRÌNH BÁN HÀNG TẠI NHÀ THUỐC<br/>BẢO LONG PHARM</b> |                          |                                 |                                  |               |



|                                                                                   |                                                            |                          |                                 |                                  |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------|----------------------------------|---------------|
|  | Mã số<br>Code                                              | Lần soát xét<br>Revision | Ngày hiệu lực<br>Effective date | Ngày soát xét lại<br>Next review | Trang<br>Page |
|                                                                                   | BLP-SOP-13                                                 | 01                       | 20/06/2024                      | 20/06/2027                       | 7/13          |
| Tên tài liệu/Title:                                                               | <b>QUY TRÌNH BÁN HÀNG TẠI NHÀ THUỐC<br/>BẢO LONG PHARM</b> |                          |                                 |                                  |               |

## 7. Nội dung/Content

**BẢN GỐC**

### 7.1 Quy trình mua hàng tại nhà thuốc

**Các bước thực hiện - Người thực hiện: Cửa Hàng Trưởng/Dược sĩ bán hàng**

| Bước          | Hướng dẫn chi tiết                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Lưu ý                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bước 1</b> | <b>Tiếp nhận nhu cầu từ khách hàng và tư vấn bán hàng</b><br>- Tiếp nhận và kiểm tra toa thuốc của khách hàng<br>- Trường hợp KH không có toa thuốc: Lắng nghe nhu cầu, tìm hiểu triệu chứng bệnh và tư vấn cắt liều cho khách hàng                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | - Nhu cầu của khách sẽ thuộc một hay nhiều nhánh sau: Thuốc cắt liều, thuốc KSDB, thuốc kê đơn, thuốc không kê đơn, sản phẩm không phải thuốc (TPCN, mỹ phẩm, thiết bị y tế, bông băng...)<br>- Khi nhập tên sản phẩm vào POS, nếu POS có gợi ý hàng thay thế, hàng Bảo Long đi kèm, nhân viên bán hàng phải chủ động gợi ý tư vấn hàng cho khách |
| <b>Bước 2</b> | <b>Kiểm tra tồn kho hàng</b><br>- <b>Trường hợp 1: Hàng có tại Nhà thuốc:</b><br>Đưa thông tin cho NV bán phụ lấy hàng<br>- <b>Trường hợp 2: Hàng hết tại nhà thuốc:</b><br>+ Tư vấn thuốc thay thế cùng công dụng<br>+ Nếu khách hàng không đồng ý mua thuốc thay thế: liên hệ kiểm tra tồn kho tại các nhà thuốc khác trên hệ thống và yêu cầu LCNB nếu có thuốc<br>+ Nếu hết hàng toàn hệ thống Bảo Long Pharm: liên hệ bộ phận mua hàng để đặt mua, báo giá cho KH, tạo đơn hàng đặt cọc, thu cọc 20% giá trị đơn hàng và hẹn giờ giao hàng<br>- <b>Trường hợp 3: Hàng nhà thuốc không có:</b> liên hệ bộ phận mua hàng để đặt mua, báo giá cho KH, tạo đơn hàng đặt cọc, thu cọc 20% giá trị đơn hàng và hẹn giờ giao hàng (nếu KH đồng ý đợi) | Xuyên suốt trong quá trình tư vấn bán hàng, nhân viên phải cố gắng phục vụ khách hàng hết mức, hạn chế tối đa trường hợp không thể bán hàng cho khách                                                                                                                                                                                             |
| <b>Bước 3</b> | <b>Tạo đơn hàng POS, bắn barcode từng hộp</b><br>- Bắn barcode mã nhân viên, nhập mật khẩu để đăng nhập POS.<br>- Nhận hàng và kiểm tra số lượng hàng<br>- Bắn barcode từng hộp thuốc<br>- Kiểm tra giá ghi trên hộp và trên hệ thống có khớp nhau không<br>- Kiểm tra lại toa thuốc của khách hàng so với đơn hàng trên hệ thống đã đầy đủ chưa<br>- Lưu đơn hàng và kiểm tra khuyến mại                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Lưu ý: phải bắn barcode từng hộp/vỉ riêng khi bán hàng, vì mỗi hộp, vỉ có thể khác date, không được bắn chung, sẽ làm sai date trên hệ thống, ảnh hưởng đến việc quản lý date hàng của nhà thuốc                                                                                                                                                  |

|                                                                                   |                                                            |                          |                                 |                                  |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------|----------------------------------|---------------|
|  | Mã số<br>Code                                              | Lần soát xét<br>Revision | Ngày hiệu lực<br>Effective date | Ngày soát xét lại<br>Next review | Trang<br>Page |
|                                                                                   | BLP-SOP-13                                                 | 01                       | 20/06/2024                      | 20/06/2027                       | 8/13          |
| Tên tài liệu/Title:                                                               | <b>QUY TRÌNH BÁN HÀNG TẠI NHÀ THUỐC<br/>BẢO LONG PHARM</b> |                          |                                 |                                  |               |

| Bước 4        | Tư vấn thêm thực phẩm chức năng hỗ trợ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>BẢN GỐC</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bước 5</b> | <p><b>Báo giá, thu tiền và hoàn tất đơn hàng</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Báo giá cho khách hàng tổng giá trị đơn hàng (và từng loại thuốc nếu khách hàng yêu cầu) hiển thị trên hệ thống đã trừ chương trình khuyến mại</li> <li>- Hỏi khách hàng phương thức thanh toán (Tiền mặt hay cà thẻ)</li> <li>- Nhận tiền từ KH, xác nhận số tiền nhận được và báo KH chờ thời tiền (nếu có)</li> <li>- Bắn barcode NV thu tiền và thao tác thu tiền trên màn hình học tiền</li> <li>- In hóa đơn thanh toán</li> </ul> | <p>Có 3 cách để khách hàng thanh toán:</p> <p>1) Khách hàng quét thẻ<br/>ATM/Visa/Master...: nhân viên dùng máy pos để quét thẻ cho khách, in phiếu Tổng kết lô ngay sau khi cà xong, sau đó in phiếu bán hàng<br/>Một số lưu ý khi cà thẻ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thẻ phải còn nguyên vẹn, không có dấu hiệu tẩy xóa</li> <li>- Thẻ Visa, Master, JCB phải có dấu hiệu ba chiều</li> <li>- Kiểm tra chữ kí phía sau thẻ</li> <li>- Đối chiếu thông tin trên thẻ và máy cà thẻ khớp</li> </ul> <p>2) Khách hàng trả bằng tiền mặt: nhận tiền của khách và in phiếu bán hàng</p> <p>3) Khách hàng chuyển khoản ngân hàng: nhân viên yêu cầu khách chuyển đến số tài khoản này:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tên chủ tài khoản:</li> <li>- Số tài khoản:</li> <li>- Ngân hàng:</li> </ul> <p><i>Lưu ý: Nếu KH chuyển khoản Ngân hàng: nhân viên bán hàng hỏi Kế toán HO trên group Zalo để xác nhận KH đã chuyển khoản thành công chưa, phải nhận được xác nhận đã nhận tiền từ kế toán HO thì mới được giao hàng</i><br/> <i>Nhân viên in phiếu bán hàng sau khi kế toán HO xác nhận đã nhận được tiền</i><br/> <i>Trong thực tế phát sinh, nếu khách đến mua hàng vào buổi tối, hoặc vào những ngày cuối tuần, khó có thể nhận được xác nhận từ kế toán HO nhanh, nhân viên bán hàng nên chủ động nhờ khách đổi phương thức thanh toán, hoặc hẹn khách quay lại lấy hàng/sẽ giao hàng cho khách ngay khi kế toán HO xác nhận đã nhận tiền</i><br/> <i>Clip hướng dẫn phân biệt tiền giả:</i><br/> <a href="https://www.youtube.com/watch?v=XgO6Oud5S7I&amp;feature=youtu.be">https://www.youtube.com/watch?v=XgO6Oud5S7I&amp;feature=youtu.be</a> </p> |

|  | Mã số<br>Code | Lần soát xét<br>Revision | Ngày hiệu lực<br>Effective date | Ngày soát xét lại<br>Next review | Trang<br>Page |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------|---------------------------------|----------------------------------|---------------|
|                                                                                   | BLP-SOP-13    | 01                       | 20/06/2024                      | 20/06/2027                       | 9/13          |
| <b>Tên tài liệu/Title: QUY TRÌNH BÁN HÀNG TẠI NHÀ THUỐC<br/>BẢO LONG PHARM</b>    |               |                          |                                 |                                  |               |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bước 6</b> | <p style="text-align: center;"><b>BẢN GỐC</b></p> <p><b>Giao hàng, hóa đơn, tiền thối (nếu có) và chào cảm ơn khách hàng</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>Nhân viên giao hàng cho khách bằng hai tay, hướng dẫn khách sử dụng an toàn, hợp lý, tư vấn thay đổi lối sống (nếu phù hợp)</p> <p>Thối tiền (nếu có) - Chào khách, nói câu chốt bán hàng theo kịch bản (sử dụng một trong danh sách những câu gợi ý):</p> <p>1) Khách hàng mới &amp; Khách hàng cũ – chưa thân thiết:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dạ, bên em chuyên bán thuốc theo toa, thuốc cổ truyền Bảo Long và giao hàng tận nơi, khi nào có toa hoặc không tiện đi chuyển thì anh/chị liên hệ bên em để được hỗ trợ ạ.</li> <li>- Em tên là...trong quá trình sử dụng sản phẩm anh/chị có thắc mắc gì cứ đến đây liên hệ em ạ!</li> <li>- Nói cho khách về thông tin chương trình khuyến mãi</li> </ul> <p>Khách hàng cũ – thân thiết (nhân viên nhớ tên khách hàng, hoặc khách hàng nhớ tên nhân viên): thông tin chương trình khuyến mãi cho khách hàng theo từng trường hợp khách hàng</p> |
| <b>Bước 7</b> | <p><b>Hướng dẫn khách hàng cách sử dụng từng loại thuốc</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hướng dẫn, giải thích cho KH về tác dụng, liều lượng và cách dùng thuốc</li> <li>- Đối với thuốc dành cho người già và trẻ em phải ghi rõ hướng dẫn sử dụng (liều dùng, và các lưu ý đặc biệt) vào đúng sticker Sáng/Chiều/Tối và dán trên vỏ hộp</li> </ul>                        | <p>Hướng dẫn khách sử dụng an toàn, hợp lý, tư vấn thay đổi lối sống (nếu phù hợp)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Bước 8</b> | <b>Nộp tiền bán hàng cho Cửa hàng trưởng</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Bước 9</b> | <p><b>Cửa hàng trưởng nhà thuốc xác nhận thu tiền trên màn hình hệ tiền POS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thu tiền từ NV bán chính</li> <li>- Xác nhận số tiền thực tế thu được từ NV bán chính theo hình thức thanh toán trên POS:</li> </ul> <p>+ Tiền mặt: Nhập số tiền thực tế thu được</p> <p>+ Thanh toán thẻ: Nhập thông tin thẻ (Ngân hàng, loại thẻ, số thẻ)</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                                                   |                                                                                 |                          |                                 |                                  |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------|----------------------------------|---------------|
|  | Mã số<br>Code                                                                   | Lần soát xét<br>Revision | Ngày hiệu lực<br>Effective date | Ngày soát xét lại<br>Next review | Trang<br>Page |
|                                                                                   | BLP-SOP-13                                                                      | 01                       | 20/06/2024                      | 20/06/2027                       | 10/13         |
| Tên tài liệu/Title:                                                               | <b>QUY TRÌNH BÁN HÀNG TẠI NHÀ THUỐC</b><br><b>BẢO LONG PHARM</b> <b>BẢN GỐC</b> |                          |                                 |                                  |               |

## 7.2 Quy trình bán hàng thay thế

| Bước          | Hướng dẫn                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Người thực hiện                                                                                                           |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bước 1</b> | Vào POS trên máy tính, đăng nhập tài khoản bán hàng                                                                                                                                                                                                                                                   | Nhân viên bán hàng (bán chính)<br>Nhân viên bán hàng (bán chính BK, bán phụ, bán phụ BK)<br>được Cửa hàng trưởng ủy quyền |
| <b>Bước 2</b> | Mang sản phẩm thay thế cho khách xem, tư vấn hàng thay thế: nhân viên bán hàng chỉ cho khách xem sản phẩm, đề khách có thể so sánh thông tin giữa sản phẩm khách muốn mua và sản phẩm thay thế. Tập trung chỉ vào hoạt chất thành phần sản phẩm so với toa thuốc hay đơn hàng của khách đang cần mua. |                                                                                                                           |
| 2.1           | - Khách đồng ý mua hàng thay thế: tạo đơn hàng trên máy tính, thực hiện các bước tiếp theo như quy trình bán hàng tổng thể hướng dẫn                                                                                                                                                                  |                                                                                                                           |
| 2.2           | - Khách không đồng ý mua hàng thay thế: tắt máy tính, kết thúc                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                           |

## 7.3 Quy trình mua hàng SOS (Có sự phê duyệt Giám Đốc Kinh Doanh Chuỗi Nhà Thuốc)

| Bước   | Hướng dẫn                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Người thực hiện  |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Bước 1 | <b>Hẹn KH sẽ giao hàng sau</b><br>Nếu gặp phải một trong những trường hợp sau, nhân viên phải chủ động thông báo với KH hiện Nhà thuốc hết hàng và hẹn KH giao hàng sau (mua hàng SOS)<br>1. Không đủ hàng bán theo toa cho khách<br>2. Khách không đồng ý mua hàng thay thế<br>3. Khách muốn mua ngay, không đồng ý đợi đặt hàng<br>- Nếu khách đồng ý: đề xuất Giám Đốc Kinh doanh chuỗi Nhà Thuốc/Cửa Hàng Trưởng cho mua hàng SOS<br>- Nếu khách không đồng ý: kết thúc, xin lỗi khách vì đã không có cơ hội được phục vụ đầy đủ nhu cầu của khách.                                                        | Dược sĩ bán hàng |
| Bước 2 | <b>Duyệt yêu cầu mua hàng SOS từ đề nghị của nhân viên bán hàng</b><br>- Nếu đồng ý: thực hiện lệnh xuất tiền hệ thống, chỉ định nhân viên đi mua, bàn giao tiền mặt cho nhân viên đi mua, đưa thông tin mua hàng cho nhân viên (tên hàng cần mua, số lượng, giá tối đa được phép mua). Quy tắc mua hàng SOS là phải mua đúng số lượng khách cần, không được mua dư.<br>- Nếu không đồng ý: vì mua hàng SOS nhằm phục vụ khách hàng tốt nhất, nếu vì bất cứ lý do gì không đồng ý mua hàng SOS, Cửa Hàng Trưởng phải có trách nhiệm chủ động tư vấn cho khách lý do không mua hàng SOS, đảm bảo khách hài lòng | Cửa hàng trưởng  |

|  | Mã số<br>Code                                                                   | Lần soát xét<br>Revision | Ngày hiệu lực<br>Effective date | Ngày soát xét lại<br>Next review | Trang<br>Page |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------|----------------------------------|---------------|
|                                                                                   | BLP-SOP-13                                                                      | 01                       | 20/06/2024                      | 20/06/2027                       | 11/13         |
| Tên tài liệu/Title:                                                               | <b>QUY TRÌNH BÁN HÀNG TẠI NHÀ THUỐC</b><br><b>BẢO LONG PHARM</b> <b>BẢN GỐC</b> |                          |                                 |                                  |               |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                  |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Bước 3 | <b>Thực hiện mua hàng SOS</b><br>- Nhân viên được phân công đi mua hàng SOS<br>- Nếu giá mua cao hơn giá dự tính (giá mà Cửa Hàng Trưởng thông báo), nhân viên không được tự ý mua, mà phải gọi báo Cửa hàng trưởng xin hướng xử lý.<br>- Nhân viên mua hàng SOS có bill và tiền thừa (nếu có) bàn giao cho Cửa Hàng Trưởng | Cửa hàng trưởng  |
| Bước 4 | <b>Nhập hàng không PO trên hệ thống</b><br>- Cửa Hàng Trưởng nhận hàng mua SOS và tiền thừa (nếu có)<br>- Nhập thông tin hàng mua SOS vào mục Nhập hàng không PO trên POS.                                                                                                                                                  | Cửa hàng trưởng  |
| Bước 5 | <b>Liên hệ KH để giao hàng như đã hẹn</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Dược sĩ bán hàng |

## 7.4 Quy định bán thuốc cắt liều

### 7.4.1 Bước 1: Xác định đối tượng dùng thuốc:

- Câu hỏi: Anh/ chị... mua cho mình uống hay là người khác uống ạ?
  - o TH1: Mua cho người thân: hỏi tuổi, giới tính?
    - a) Nếu là nữ (trong độ tuổi sinh sản) hỏi xem: có đang mang thai không? Đang cho bé bú không ạ?
    - b) Nếu là người lớn tuổi (khoảng trên 50 tuổi): hỏi xem có bệnh tim mạch: huyết áp, nhịp tim nhanh..., tiểu đường không ạ?
    - c) Nếu mua cho bé: hỏi xem bé bao nhiêu tuổi? khoảng bao nhiêu kg ạ?
  - o TH2: Mua cho bản thân khách: nếu là người nam trưởng thành thì không cần hỏi gì thêm, nếu là nữ (trong độ tuổi sinh sản) thì hỏi như “mục a”, nếu là người lớn tuổi thì hỏi như “mục b”.

### 7.4.2 Bước 2: Xác định bệnh lý/mức độ bệnh: thông qua những câu hỏi liên quan đến triệu chứng.

- Câu hỏi: Anh/chị ...bị bao lâu rồi ạ?
  - o TH1: Khách hàng bảo mới bị thôi, chưa uống thuốc gì cả.  
⇒ Xác định bệnh/mức độ thông qua những triệu chứng.
  - o Khách hàng bảo bị mấy hôm nay rồi thì ta hỏi tiếp
    - d) Anh/chị...Đã/đang uống thuốc gì chưa?
    - e) Uống bao lâu rồi ạ? Đỡ hơn không ạ? Anh/chị có thể nhớ tên các thuốc đã uống không ạ?

|  | Mã số<br>Code | Lần soát xét<br>Revision | Ngày hiệu lực<br>Effective date | Ngày soát xét lại<br>Next review | Trang<br>Page |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------|---------------------------------|----------------------------------|---------------|
|                                                                                   | BLP-SOP-13    | 01                       | 20/06/2024                      | 20/06/2027                       | 12/13         |
| <b>Tên tài liệu/Title: QUY TRÌNH BÁN HÀNG TẠI NHÀ THUỐC BẢO LONG PHARM</b>        |               |                          |                                 |                                  |               |

### 7.4.3 Bước 3: Tìm hiểu tiền sử bệnh của khách.

**BẢN GỐC**

- Câu hỏi: Hỏi những câu hỏi liên quan đến tác dụng phụ của thuốc sẽ bán cho khách, ví dụ như:

- f) Có đau dạ dày không ạ?
- g) Có bị hen suyễn không ạ?
- h) Huyết áp có cao không ạ?
- i) Có bị dị ứng thuốc gì đó không ạ...?

### 7.4.4 Bước 4: Xử lý thông tin, khuyến nghị số ngày dùng tùy theo loại bệnh (nên cho lời khuyên dùng cho đủ liều – đợt).

- Câu hỏi: Dạ! 1 liều bên em là 8 nghìn đồng, anh/chi... lấy bao nhiêu ngày uống ạ?

### 7.4.5 Bước 5: Tư vấn dùng thêm sản phẩm Bảo Long, TPCN, những sản phẩm khác hỗ trợ điều trị.

### 7.4.6 Bước 6: Hướng dẫn sử dụng an toàn, hợp lý – tư vấn thay đổi lối sống.

## 7.5 Các quy định khác

### 7.5.1 Hướng dẫn ghi thông tin xuất hóa đơn

- Cách ghi thông tin xuất hóa đơn:
  - Ngày tháng
  - Thông tin người mua hàng: xin thông tin đầy đủ thông tin khách hàng (tên người mua, tên công ty, địa chỉ công ty, mst (mst điền từng số vào từng ô), số điện thoại, email nhận hóa đơn.
  - Hình thức thanh toán
  - Thông tin hàng hóa gồm nội dung, đơn vị tính, số lượng, đơn giá, thành tiền, tổng tiền bằng số, bằng chữ. chú ý là phải viết đúng với đơn giá thành tiền trên bill bán hàng, không nâng giá hay hạ giá theo yêu cầu của khách, bán bao nhiêu thì viết bấy nhiêu

### 7.5.2 Quy định kiểm hàng trước camera

- Khi nhận hàng, nhân viên nhận hàng đưa tất cả hàng vào phía trong quầy của nhà thuốc
- Nhân viên được phân công kiểm hàng trước khi mở thùng hàng quan sát hướng camera. Ngồi kiểm mặt đối diện với camera
- Trong lúc kiểm phát hiện hàng dư/thiếu báo ngay cho quản lý để check lại thực tế. Đảm bảo hướng camera có thể quan sát được hành động.

|                                                                                   |                                                            |                                  |                                         |                                          |                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------|
|  | <b>Mã số<br/>Code</b>                                      | <b>Lần soát xét<br/>Revision</b> | <b>Ngày hiệu lực<br/>Effective date</b> | <b>Ngày soát xét lại<br/>Next review</b> | <b>Trang<br/>Page</b> |
|                                                                                   | BLP-SOP-13                                                 | 01                               | 20/06/2024                              | 20/06/2027                               | 13/13                 |
| <b>Tên tài liệu/Title:</b>                                                        | <b>QUY TRÌNH BÁN HÀNG TẠI NHÀ THUỐC<br/>BẢO LONG PHARM</b> |                                  |                                         |                                          |                       |

### 7.5.3 Quy định thời tiền

**BẢN GỐC**

- Tùy từng vị trí đặt camera của shop sẽ hướng dẫn cho học tiền shop đó
- Đảm bảo nguyên tắc khi có phát sinh xảy ra có thể check lại được hình ảnh xảy ra sự việc

### 7.5.4 7 Tiêu chuẩn phục vụ của nhân viên bán chính

- 1) Cười chào đón tiếp khách hàng.
- 2) Tươi cười khi bắt gặp ánh mắt khách hàng
- 3) Tươi cười nhiệt tình tư vấn khách hàng
- 4) Giao tiếp khách hàng bằng hai tay
- 5) Hướng dẫn tận tình khách hàng cách dùng
- 6) Luôn tìm cách giao tiếp khách hàng, tránh bỏ rơi khách hàng
- 7) Luôn cảm ơn và chúc sức khỏe khách hàng khi kết thúc giao dịch.

## 8. Tài liệu đính kèm / Attachments

| <b>Mã số<br/>Code</b> | <b>Tên tài liệu đính kèm<br/>Attachments</b> | <b>Nơi lưu trữ<br/>Storage place</b> |                              | <b>Thời gian<br/>lưu<br/>Storage<br/>time</b> |
|-----------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------|
|                       |                                              | <b>Bản gốc<br/>Original</b>          | <b>Bản<br/>copy<br/>Copy</b> |                                               |
|                       |                                              |                                      |                              |                                               |
|                       |                                              |                                      |                              |                                               |

## 9. Hình thức lưu trữ / Storage of document

Bản gốc được lưu trữ tại

| <b>Bản giấy/Paper file</b>                  | <b>Tập tin trên máy tính/On computer</b>                                                      |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lưu trữ trong tập hồ sơ “SOP” của nhà thuốc | Z:\18.ISO BAO LONG PHARM\ 13.BLP-SOP-13<br>QUY TRÌNH BAN HANG TAI NHA THUOC BAO<br>LONG PHARM |