



# NGHỀ THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ (TMĐT)

**TÌM HIỂU THÊM**



Thương mại điện tử là ngành nghề thuộc lĩnh vực kinh tế số, thực hiện các hoạt động mua bán sản phẩm hàng hóa và dịch vụ thông qua Internet và các nền tảng công nghệ trực tuyến, phổ biến qua các mô hình như B2C (Business-to-Consumer), B2B (Business-to-Business), hay D2C (Direct-to-Consumer). Ngành nghề này có sự kết hợp chặt chẽ giữa kinh doanh, marketing, công nghệ và logistics để tạo ra trải nghiệm mua sắm liền mạch cho khách hàng và tối ưu hóa hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp. Người hành nghề thương mại điện tử chủ yếu làm việc trong môi trường văn phòng với các nền tảng trực tuyến (website, sàn TMĐT, mạng xã hội) và phối hợp với các bộ phận kho vận, giao nhận. Các vị trí việc làm chính của TMĐT bao gồm:

## CÁC VỊ TRÍ VIỆC LÀM

### Quản lý kênh bán và sản phẩm



Quản lý thông tin sản phẩm; Quản lý hiển thị và trang trí gian hàng; Thiết lập và quản lý chương trình khuyến mãi; Quản lý tồn kho trên kênh bán, với 16 công việc phải làm.

### Chăm sóc và trải nghiệm khách hàng



Tiếp nhận và phản hồi đa kênh; Tư vấn và hỗ trợ bán hàng; Giải quyết khiếu nại; Quản lý dữ liệu và thu thập phản hồi (CRM - Customer Relationship Management), với 16 công việc phải làm.

### Triển khai Marketing kỹ thuật số



Tối ưu hóa công cụ tìm kiếm (SEO); Sáng tạo nội dung marketing; Triển khai quảng cáo trả phí (Paid Ads); Quản lý kênh mạng xã hội và cộng đồng, với 16 công việc phải làm.

### Phân tích và báo cáo dữ liệu



Thu thập và tổng hợp dữ liệu; Lập báo cáo hiệu suất định kỳ; Theo dõi chỉ số hiệu suất (KPIs); Theo dõi và phân tích đối thủ cạnh tranh, với 16 công việc phải làm.

### Vận hành và hoàn tất đơn hàng



Xử lý và xác nhận đơn hàng; Điều phối soạn hàng và đóng gói; Bàn giao vận chuyển và theo dõi; Xử lý đổi trả và hoàn tiền, với 16 công việc phải làm.

### Quản lý chiến lược TMĐT



Lập kế hoạch kinh doanh TMĐT; Tổ chức và điều hành hoạt động; Quản lý và phát triển đội ngũ; Quản lý tài chính và hiệu quả đầu tư; Phát triển quan hệ đối tác; Đánh giá và tối ưu hóa hoạt động tổng thể, với 24 công việc phải làm.

# Danh mục đơn vị năng lực



## Năng lực cơ bản

| Ký hiệu | Đơn vị năng lực                                                      | Các công việc phải thực hiện                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NC01    | Ứng dụng công nghệ thông tin và nền tảng số trong công việc          | <ul style="list-style-type: none"><li>Sử dụng các công cụ giao tiếp và làm việc nhóm trực tuyến (Email, Chat, Video Call).</li><li>Sử dụng công cụ bảng tính (Excel, Sheets) để nhập liệu, xử lý và trình bày dữ liệu cơ bản.</li><li>Soạn thảo và trình bày văn bản, báo cáo bằng công cụ văn phòng.</li><li>Quản lý và lưu trữ tài liệu trên các nền tảng đám mây (Google Drive, OneDrive).</li></ul>                             |
| NC02    | Sử dụng ngoại ngữ cơ bản để khai thác thông tin và làm việc          | <ul style="list-style-type: none"><li>Đọc hiểu các tài liệu, hướng dẫn sử dụng công cụ, phần mềm bằng ngoại ngữ.</li><li>Tìm kiếm và khai thác thông tin, xu hướng thị trường từ các nguồn quốc tế.</li><li>Tham gia các khóa học hoặc xem các video hướng dẫn chuyên ngành bằng ngoại ngữ.</li><li>Soạn thảo các email, tin nhắn đơn giản để trao đổi thông tin cơ bản với đối tác/nhà cung cấp.</li></ul>                         |
| NC03    | Tuân thủ pháp luật, đạo đức và bảo mật thông tin trong môi trường số | <ul style="list-style-type: none"><li>Bảo mật thông tin tài khoản cá nhân và dữ liệu nhạy cảm của khách hàng theo quy định.</li><li>Tuân thủ các quy định của pháp luật về quảng cáo, khuyến mãi và giao dịch điện tử.</li><li>Thực hành đạo đức kinh doanh: không sao chép nội dung, không lừa dối khách hàng, minh bạch thông tin.</li><li>Nhận diện và báo cáo các nguy cơ về an ninh mạng (email lừa đảo, mã độc...).</li></ul> |
| NC04    | Giao tiếp và phối hợp hiệu quả trong môi trường làm việc số          | <ul style="list-style-type: none"><li>Trình bày thông tin, yêu cầu công việc rõ ràng, mạch lạc qua các kênh số (email, chat).</li><li>Tham gia và đóng góp ý kiến hiệu quả trong các cuộc họp trực tuyến.</li><li>Chủ động cập nhật tiến độ công việc trên các nền tảng quản lý chung (Trello, Asana...).</li><li>Phản hồi và tương tác với đồng nghiệp một cách kịp thời và mang tính xây dựng.</li></ul>                          |
| NC05    | Giải quyết vấn đề và ra quyết định trong phạm vi công việc           | <ul style="list-style-type: none"><li>Xác định và phân tích nguyên nhân của các sự cố phát sinh hàng ngày (đơn hàng lỗi, khách phàn nàn...).</li><li>Thu thập thông tin cần thiết từ các nguồn liên quan để đánh giá tình huống.</li><li>Đề xuất các phương án giải quyết khác nhau cho một vấn đề.</li><li>Ra quyết định xử lý các vấn đề trong phạm vi được cho phép và báo cáo kịp thời lên cấp trên.</li></ul>                  |
| NC06    | Thực hành kinh doanh có trách nhiệm và bền vững                      | <ul style="list-style-type: none"><li>Tuân thủ các quy định của công ty về phân loại và xử lý rác thải.</li><li>Ưu tiên sử dụng các vật liệu đóng gói thân thiện với môi trường theo hướng dẫn.</li><li>Thực hành tiết kiệm tài nguyên (điện, nước, giấy) trong quá trình làm việc.</li><li>Truyền đạt các giá trị bền vững của sản phẩm/doanh nghiệp đến khách hàng khi cần.</li></ul>                                             |

# NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN

## A. QUẢN LÝ KÊNH BÁN & SẢN PHẨM



| Ký hiệu | Đơn vị năng lực                              | Các công việc phải thực hiện                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A01     | Quản lý thông tin sản phẩm                   | <ul style="list-style-type: none"><li>Thu thập tài nguyên sản phẩm (hình ảnh, thông số kỹ thuật).</li><li>Soạn thảo nội dung mô tả sản phẩm (chuẩn SEO cơ bản).</li><li>Đăng tải sản phẩm lên hệ thống quản trị (website/sàn).</li><li>Cập nhật thông tin khi có thay đổi (giá, chính sách...).</li></ul>            |
| A02     | Quản lý hiển thị và trang trí gian hàng      | <ul style="list-style-type: none"><li>Lên kế hoạch trang trí gian hàng theo chiến dịch marketing.</li><li>Thiết kế các ấn phẩm đơn giản (banner, ảnh bìa) bằng công cụ.</li><li>Tải lên và sắp xếp các module, banner trên trang chủ.</li><li>Kiểm tra hiển thị của gian hàng trên các thiết bị khác nhau.</li></ul> |
| A03     | Thiết lập và quản lý chương trình khuyến mãi | <ul style="list-style-type: none"><li>Tiếp nhận và lên kế hoạch triển khai chương trình khuyến mãi.</li><li>Thiết lập các loại khuyến mãi (mã giảm giá, combo, deal sốc) trên hệ thống.</li><li>Đăng ký tham gia các chiến dịch lớn của sàn.</li><li>Theo dõi và báo cáo hiệu quả của các chương trình.</li></ul>    |
| A04     | Quản lý tồn kho trên kênh bán                | <ul style="list-style-type: none"><li>Tiếp nhận và đối chiếu báo cáo tồn kho từ kho vật lý.</li><li>Cập nhật số lượng tồn kho lên các kênh bán hàng.</li><li>Thiết lập các cảnh báo khi tồn kho ở mức thấp.</li><li>Phối hợp xử lý khi có chênh lệch tồn kho.</li></ul>                                              |

## B. TRIỂN KHAI MARKETING KỸ THUẬT SỐ



| Ký hiệu | Đơn vị năng lực                                                | Các công việc phải thực hiện                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| B01     | Tối ưu hóa công cụ tìm kiếm (SEO - Search Engine Optimization) | <ul style="list-style-type: none"><li>Nghiên cứu từ khóa cơ bản cho sản phẩm hàng hóa/dịch vụ.</li><li>Tối ưu các yếu tố trên trang (tiêu đề, mô tả, thẻ heading).</li><li>Tối ưu hóa hình ảnh (tên file, thẻ ALT).</li><li>Xây dựng các liên kết nội bộ giữa các trang.</li></ul>                            |
| B02     | Sáng tạo nội dung marketing                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>Lên ý tưởng và lịch đăng bài cho các kênh.</li><li>Viết bài đăng cho mạng xã hội, blog, website.</li><li>Xây dựng kịch bản và sản xuất video ngắn đơn giản.</li><li>Thiết kế hình ảnh cơ bản cho bài đăng bằng các công cụ có sẵn.</li></ul>                            |
| B03     | Triển khai quảng cáo trả phí (Paid Ads / PPC - Pay-Per-Click)  | <ul style="list-style-type: none"><li>Chuẩn bị và thiết lập chiến dịch quảng cáo theo kế hoạch.</li><li>Phối hợp chuẩn bị nội dung, hình ảnh/video cho quảng cáo.</li><li>Theo dõi các chỉ số quảng cáo hằng ngày.</li><li>Lập báo cáo hiệu quả chiến dịch cơ bản.</li></ul>                                  |
| B04     | Quản lý kênh mạng xã hội và cộng đồng                          | <ul style="list-style-type: none"><li>Lên lịch và đăng tải nội dung lên các kênh trực tuyến (Facebook, TikTok...).</li><li>Trả lời bình luận, tin nhắn, tương tác với người dùng.</li><li>Theo dõi và xử lý các bình luận tiêu cực, khủng hoảng mini.</li><li>Báo cáo các chỉ số tương tác định kỳ.</li></ul> |

## C. VẬN HÀNH VÀ HOÀN TẤT ĐƠN HÀNG



| Ký hiệu | Đơn vị năng lực                 | Các công việc phải thực hiện                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| C01     | Xử lý và xác nhận đơn hàng      | <ul style="list-style-type: none"><li>Kiểm tra và tải đơn hàng mới từ các kênh về hệ thống.</li><li>Rà soát, kiểm tra tính hợp lệ của thông tin đơn hàng.</li><li>Liên hệ khách hàng để xác nhận đơn (nếu cần).</li><li>Chuyển trạng thái đơn hàng để bộ phận kho xử lý.</li></ul>                  |
| C02     | Điều phối soạn hàng và đóng gói | <ul style="list-style-type: none"><li>Tạo và in phiếu yêu cầu soạn hàng, phiếu giao hàng.</li><li>Chuyển yêu cầu và phối hợp với nhân viên kho.</li><li>Giám sát việc đóng gói đúng tiêu chuẩn.</li><li>Kiểm tra thông tin nhãn vận chuyển trước khi dán.</li></ul>                                 |
| C03     | Bàn giao vận chuyển và theo dõi | <ul style="list-style-type: none"><li>Tạo vận đơn trên hệ thống của các đơn vị vận chuyển.</li><li>Sắp xếp và phân loại các gói hàng theo từng hãng.</li><li>Bàn giao hàng hóa và ký nhận đối soát với tài xế.</li><li>Theo dõi hành trình của đơn hàng trên hệ thống.</li></ul>                    |
| C04     | Xử lý đổi trả và hoàn tiền      | <ul style="list-style-type: none"><li>Tiếp nhận và kiểm tra tính hợp lệ của yêu cầu đổi trả.</li><li>Hướng dẫn khách hàng thực hiện các thủ tục cần thiết.</li><li>Phối hợp với kho kiểm tra tình trạng hàng hoàn về.</li><li>Thực hiện các thủ tục tạo đơn hàng đổi hoặc lệnh hoàn tiền.</li></ul> |

## D. CHĂM SÓC VÀ TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG



| Ký hiệu | Đơn vị năng lực                            | Các công việc phải thực hiện                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| D01     | Tiếp nhận và phản hồi đa kênh              | <ul style="list-style-type: none"><li>Thường xuyên kiểm tra các kênh giao tiếp (chat, email, hotline...).</li><li>Lắng nghe và xác định đúng nhu cầu của khách hàng.</li><li>Phản hồi các yêu cầu theo kịch bản và quy định.</li><li>Chuyển tiếp các vấn đề phức tạp cho bộ phận liên quan.</li></ul> |
| D02     | Tư vấn và hỗ trợ bán hàng                  | <ul style="list-style-type: none"><li>Tư vấn chi tiết về tính năng, công dụng của sản phẩm.</li><li>Gợi ý các sản phẩm phù hợp, upsell/cross-sell khéo léo.</li><li>Giải thích các chính sách (bảo hành, giao hàng, đổi trả).</li><li>Tra cứu và cung cấp tình trạng đơn hàng cho khách.</li></ul>    |
| D03     | Giải quyết khiếu nại                       | <ul style="list-style-type: none"><li>Tiếp nhận khiếu nại với thái độ đồng cảm, chuyên nghiệp.</li><li>Thu thập thông tin, xác minh bản chất vấn đề.</li><li>Đề xuất và thỏa thuận giải pháp với khách hàng.</li><li>Theo dõi việc thực hiện giải pháp cho đến khi hoàn tất.</li></ul>                |
| D04     | Quản lý dữ liệu và thu thập phản hồi (CRM) | <ul style="list-style-type: none"><li>Ghi nhận lại nội dung các cuộc tương tác vào hệ thống.</li><li>Cập nhật và quản lý thông tin hồ sơ khách hàng.</li><li>Phân loại các phản hồi theo chủ đề (sản phẩm, dịch vụ...).</li><li>Tổng hợp và báo cáo các góp ý của khách hàng cho cấp trên.</li></ul>  |

## E. PHÂN TÍCH VÀ BÁO CÁO DỮ LIỆU



| Ký hiệu | Đơn vị năng lực                          | Các công việc phải thực hiện                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E01     | Thu thập và tổng hợp dữ liệu             | <ul style="list-style-type: none"><li>Xác định các nguồn dữ liệu cần thiết (sàn TMĐT, website, ads...).</li><li>Trích xuất dữ liệu từ các nền tảng.</li><li>Làm sạch và chuẩn hóa dữ liệu thô.</li><li>Lưu trữ dữ liệu một cách có hệ thống.</li></ul>                                  |
| E02     | Lập báo cáo hiệu suất định kỳ            | <ul style="list-style-type: none"><li>Sử dụng công cụ (Excel, Sheets) để xử lý và tổng hợp dữ liệu.</li><li>Tạo các biểu đồ, bảng biểu để trực quan hóa số liệu.</li><li>Soạn thảo và trình bày báo cáo theo mẫu có sẵn.</li><li>Gửi báo cáo đúng hạn cho các bên liên quan.</li></ul>  |
| E03     | Theo dõi chỉ số hiệu suất (KPIs)         | <ul style="list-style-type: none"><li>Cập nhật số liệu thực tế vào bảng theo dõi KPIs</li><li>So sánh số liệu thực tế với mục tiêu đã đặt ra.</li><li>Đánh dấu và làm nổi bật các chỉ số bất thường.</li><li>Đưa ra những ghi chú, nhận xét sơ bộ về các chỉ số.</li></ul>              |
| E04     | Theo dõi và phân tích đối thủ cạnh tranh | <ul style="list-style-type: none"><li>Theo dõi hoạt động trên website/gian hàng của đối thủ.</li><li>Theo dõi các kênh mạng xã hội của đối thủ.</li><li>Sử dụng các công cụ để xem quảng cáo của đối thủ.</li><li>Tổng hợp và báo cáo các thông tin quan trọng thu thập được.</li></ul> |





| Ký hiệu | Đơn vị năng lực                           | Các công việc phải thực hiện                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| F01     | Lập kế hoạch kinh doanh TMĐT              | <ul style="list-style-type: none"><li>Xây dựng mục tiêu về doanh thu, thị phần.</li><li>Hoạch định chiến lược sản phẩm, giá cả và kênh phân phối.</li><li>Lập kế hoạch marketing và truyền thông tổng thể.</li><li>Xây dựng lộ trình phát triển cho kênh TMĐT.</li></ul>                                              |
| F02     | Tổ chức và điều hành hoạt động            | <ul style="list-style-type: none"><li>Xây dựng và ban hành các quy trình làm việc (SOPs).</li><li>Phân công, điều phối công việc cho các bộ phận.</li><li>Giám sát tiến độ và xử lý các vấn đề vận hành.</li><li>Chủ trì các cuộc họp để đồng bộ hoạt động.</li></ul>                                                 |
| F03     | Quản lý và phát triển đội ngũ             | <ul style="list-style-type: none"><li>Tham gia tuyển dụng, phỏng vấn và đào tạo nhân sự.</li><li>Xây dựng hệ thống KPIs và đánh giá hiệu suất nhân viên.</li><li>Tạo động lực và phát triển văn hóa đội nhóm.</li><li>Lên kế hoạch phát triển năng lực cho nhân sự.</li></ul>                                         |
| F04     | Quản lý tài chính và hiệu quả đầu tư      | <ul style="list-style-type: none"><li>Lập và quản lý ngân sách cho các hoạt động TMĐT.</li><li>Phân tích báo cáo Lãi và Lỗ (P&amp;L).</li><li>Đánh giá hiệu quả đầu tư (ROI) của các chiến dịch.</li><li>Tối ưu hóa chi phí vận hành và marketing.</li></ul>                                                          |
| F05     | Phát triển quan hệ đối tác                | <ul style="list-style-type: none"><li>Tìm kiếm, đàm phán và ký kết hợp đồng với các đối tác.</li><li>Duy trì mối quan hệ tốt với các sàn TMĐT, agency, đơn vị vận chuyển.</li><li>Đánh giá hiệu quả và chất lượng của các quan hệ đối tác.</li><li>Giải quyết các tranh chấp, vấn đề phát sinh với đối tác.</li></ul> |
| F06     | Đánh giá và tối ưu hóa hoạt động tổng thể | <ul style="list-style-type: none"><li>Phân tích các báo cáo tổng thể về “sức khỏe” kinh doanh.</li><li>Xác định các cơ hội tăng trưởng và các điểm cần cải tiến.</li><li>Đề xuất và dẫn dắt các dự án tối ưu hóa quy trình.</li><li>Báo cáo kết quả kinh doanh cho ban lãnh đạo.</li></ul>                            |



## A01 ĐƠN VỊ NĂNG LỰC

# QUẢN LÝ THÔNG TIN SẢN PHẨM

### 1. Mô tả đơn vị năng lực

Tiêu chuẩn năng lực bao gồm việc tạo mới, cập nhật và tối ưu hóa nội dung, hình ảnh và thông số của sản phẩm trên các nền tảng trực tuyến (website, ứng dụng, sàn TMĐT). Tiêu chuẩn này được áp dụng tại bộ phận vận hành nhằm bảo đảm thông tin sản phẩm được hiển thị một cách chính xác, hấp dẫn, nhất quán và được tối ưu hóa cho công cụ tìm kiếm, góp phần cải thiện trải nghiệm khách hàng và tăng tỷ lệ chuyển đổi.

### 2. Thành phần năng lực và tiêu chí thực hiện

| Thành phần năng lực                                                                                                                  | Tiêu chí thực hiện                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>1. Chuẩn bị tài nguyên và thông tin sản phẩm  | 1.1. Tài nguyên cần thiết (thông số kỹ thuật, hình ảnh, video) được tổng hợp đầy đủ theo checklist và yêu cầu từ các bộ phận liên quan (mua hàng, marketing).<br>1.2. Tài nguyên hình ảnh, video được kiểm tra, bảo đảm đúng định dạng và chất lượng theo yêu cầu kỹ thuật của từng kênh bán hàng.                                                                                    |
| <br>2. Soạn thảo và tối ưu hóa nội dung sản phẩm  | 2.1. Tiêu đề sản phẩm được đặt theo công thức chuẩn, chứa từ khóa chính và có độ dài phù hợp với từng nền tảng.<br>2.2. Nội dung mô tả sản phẩm được viết rõ ràng, không có lỗi chính tả, tuân thủ các nguyên tắc SEO on-page cơ bản.<br>2.3. Hình ảnh được tối ưu hóa (đổi tên file, thêm thẻ ALT, nén dung lượng) trước khi đăng tải để tăng tốc độ tải trang và hiệu quả tìm kiếm. |
| <br>3. Đăng tải và quản lý sản phẩm trên hệ thống | 3.1. Sản phẩm được đăng tải chính xác, đầy đủ các trường thông tin bắt buộc trên hệ thống quản trị của website/sàn TMĐT.<br>3.2. Quy trình kiểm tra chéo được thực hiện cho tất cả sản phẩm sau khi đăng tải, bảo đảm hiển thị đúng trên giao diện người dùng (front-end) và không có lỗi kỹ thuật.                                                                                   |
| <br>4. Cập nhật định kỳ thông tin sản phẩm        | 4.1. Thông tin về giá, số lượng tồn kho, và các chính sách liên quan được cập nhật kịp thời trong vòng 24 giờ kể từ khi có thay đổi.<br>4.2. Nội dung sản phẩm được cải thiện định kỳ dựa trên các phân tích về hiệu quả hiển thị và phản hồi, đánh giá của khách hàng.                                                                                                               |

### 3. Kỹ năng và kiến thức thiết yếu

|  Kỹ năng thiết yếu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  Kiến thức thiết yếu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Thu thập và tổng hợp thông tin từ nhiều nguồn.</li><li>• Quản lý file và thư mục tài nguyên một cách khoa học.</li><li>• Viết nội dung bán hàng (copywriting) hấp dẫn, thuyết phục.</li><li>• Nghiên cứu và lựa chọn từ khóa cơ bản.</li><li>• Tối ưu hóa các yếu tố SEO on-page.</li><li>• Sử dụng thành thạo hệ thống quản trị nội dung (CMS) và Seller Center.</li><li>• Nhập liệu chính xác và nhanh chóng.</li><li>• Rà soát và kiểm tra thông tin cẩn thận.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Các thuộc tính quan trọng của một sản phẩm (SKU - Stock Keeping Unit: Đơn vị quản lý tồn kho, giá, thông số...).</li><li>• Yêu cầu về định dạng, kích thước hình ảnh/video trên các nền tảng.</li><li>• Các nguyên tắc cơ bản của SEO on-page.</li><li>• Cấu trúc và cách thao tác trên các hệ thống CMS, Seller Center.</li><li>• Quy trình phối hợp làm việc với các bộ phận liên quan.</li><li>• Quy trình kiểm tra chéo và nghiệm thu sản phẩm sau khi đăng tải.</li></ul> |

### 4. Điều kiện thực hiện

- Máy tính có kết nối Internet ổn định.
- Tài khoản quản trị (admin/editor) của website và các sàn TMĐT (Shopee, Lazada Seller Center...).
- Bộ tài liệu thông tin, thông số kỹ thuật và hình ảnh/video của sản phẩm.
- Các quy trình, hướng dẫn (guideline) về đăng tải sản phẩm của công ty.
- Phần mềm văn phòng (Excel/Sheets, Word/Docs) và công cụ thiết kế cơ bản (Canva).

### 5. Hướng dẫn đánh giá

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua các phương pháp sau:



**Đánh giá sản phẩm:** Kiểm tra chất lượng của các trang sản phẩm đã được thực hiện (nội dung, hình ảnh, tính đầy đủ, tuân thủ SEO...) của một trang sản phẩm do nhân sự thực hiện hoặc đang quản lý.



**Bài tập tình huống:** Yêu cầu thực hiện đăng tải một sản phẩm mới hoàn chỉnh với bộ thông tin và tài nguyên cho trước.



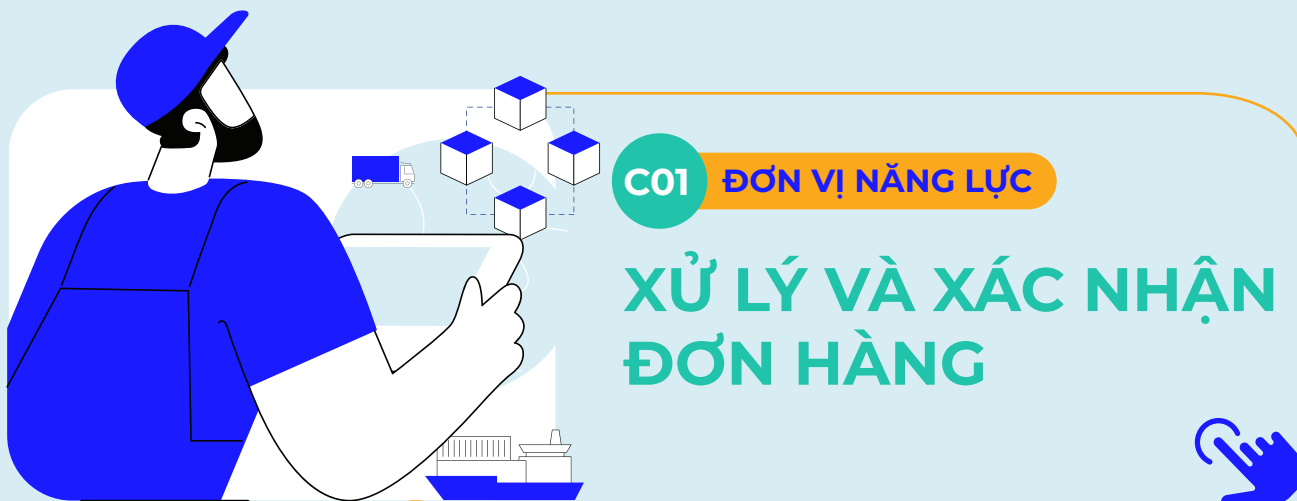
**Quan sát thực hành:** Quan sát trực tiếp thao tác đăng tải và tối ưu một sản phẩm mẫu trên hệ thống.



**Phỏng vấn tình huống:** Đặt các câu hỏi về quy trình làm việc, các nguyên tắc SEO và cách xử lý các lỗi thông tin thường gặp. Ví dụ: câu hỏi như: “Nếu một sản phẩm bị khách hàng chê mô tả khó hiểu, bạn sẽ làm gì để cải thiện?” hoặc “Các bước bạn sẽ làm trước khi đăng một sản phẩm mới là gì?”.



**Kiểm tra hồ sơ:** Xem lại lịch sử chỉnh sửa, cập nhật sản phẩm trên hệ thống.



## 1. Mô tả đơn vị năng lực

Tiêu chuẩn năng lực này bao gồm việc tiếp nhận, kiểm tra và xác nhận các đơn hàng mới phát sinh từ các kênh bán hàng trực tuyến. Công việc được thực hiện tại văn phòng, sử dụng các hệ thống quản lý bán hàng (OMS - Order Management System, Sapo, KiotViet...), trang quản trị của sàn (Seller Center) và các công cụ giao tiếp. Tiêu chuẩn này là mắt xích đầu tiên trong quy trình hoàn tất đơn hàng, bảo đảm mọi đơn hàng hợp lệ đều được ghi nhận và đưa vào xử lý một cách nhanh chóng, chính xác.

## 2. Thành phần năng lực và tiêu chí thực hiện

| Thành phần năng lực                                                                                                                              | Tiêu chí thực hiện                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>1. Tiếp nhận đơn hàng mới từ các kênh bán                 | 1.1. Bảo đảm đơn hàng mới từ các kênh được đồng bộ hoặc ghi nhận vào hệ thống quản lý trung tâm kịp thời, tuân thủ thời gian xử lý theo cam kết (SLA - Service Level Agreement).<br>1.2. Các đơn hàng được phân loại và sắp xếp theo thứ tự ưu tiên xử lý (ví dụ: đơn hỏa tốc, đơn hàng giá trị cao). |
| <br>2. Kiểm tra và xác thực thông tin đơn hàng                | 2.1. Thực hiện rà soát thông tin chi tiết (người nhận, địa chỉ, SĐT, sản phẩm, số lượng) cho toàn bộ đơn hàng để bảo đảm tính hợp lệ.<br>2.2. Các đơn hàng có thông tin bất thường (địa chỉ không rõ ràng, số điện thoại sai) hoặc có dấu hiệu rủi ro gian lận được phát hiện và đánh dấu để xử lý.   |
| <br>3. Liên hệ khách hàng để xác nhận (nếu quy trình yêu cầu) | 3.1. Việc liên hệ xác nhận đơn hàng (qua điện thoại hoặc tin nhắn) được thực hiện theo đúng kịch bản và văn phong của công ty.<br>3.2. Kết quả xác nhận (đồng ý, hủy, thay đổi thông tin) được ghi nhận chính xác vào hệ thống quản lý.                                                               |
| <br>4. Hoàn tất và chuyển trạng thái đơn hàng                 | 4.1. Đơn hàng được chuyển sang trạng thái xử lý tiếp theo (ví dụ: “Sẵn sàng giao”, “Đang xử lý”) trên hệ thống một cách chính xác.<br>4.2. Phiếu yêu cầu soạn hàng hoặc lệnh xử lý được tạo và chuyển tới bộ phận kho vận đúng quy trình và không có sai sót.                                         |

### 3. Kỹ năng và kiến thức thiết yếu

|  Kỹ năng thiết yếu                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  Kiến thức thiết yếu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Sử dụng thành thạo hệ thống quản lý bán hàng (OMS, Sapo, KiotViet...) và Seller Center.</li><li>Rà soát và kiểm tra thông tin một cách chi tiết, cẩn thận.</li><li>Nhập liệu và cập nhật dữ liệu chính xác.</li><li>Giao tiếp qua điện thoại và văn bản một cách chuyên nghiệp.</li><li>Phân loại và sắp xếp công việc theo thứ tự ưu tiên.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Các trạng thái của một đơn hàng trong hệ thống (chờ xác nhận, chờ lấy hàng...).</li><li>Các trường thông tin bắt buộc và tiêu chuẩn của một đơn hàng hợp lệ.</li><li>Kịch bản và quy trình xác nhận đơn hàng của công ty.</li><li>Nhận biết các dấu hiệu cơ bản của một đơn hàng có rủi ro, gian lận.</li><li>Quy trình phối hợp với các bộ phận liên quan (kho, CSKH).</li></ul> |

### 4. Điều kiện thực hiện

- Máy tính có kết nối Internet ổn định.
- Tài khoản truy cập hệ thống quản lý bán hàng và các kênh bán hàng.
- Điện thoại, tai nghe (nếu có gọi điện xác nhận).
- Quy trình, chính sách xử lý đơn hàng của công ty.
- Kịch bản gọi điện/nhắn tin xác nhận đơn hàng.

### 5. Hướng dẫn đánh giá

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua các phương pháp sau:



**Quan sát thực hành:** Quan sát trực tiếp thao tác xử lý một lô đơn hàng mới trên hệ thống.



**Bài tập tình huống:** Cung cấp một danh sách các đơn hàng (bao gồm cả đơn hàng hợp lệ, đơn hàng có thông tin sai, đơn hàng có dấu hiệu rủi ro) và yêu cầu nhân sự phân loại, xử lý.



**Kiểm tra hồ sơ:** Xem lại lịch sử xử lý các đơn hàng trên hệ thống, kiểm tra các ghi chú và cập nhật trạng thái.



**Phỏng vấn chuyên môn:** Đặt các câu hỏi về cách xử lý các tình huống như “Khách hàng muốn thay đổi địa chỉ khi bạn gọi xác nhận thì bạn làm gì?” hoặc “Làm thế nào để bạn nhận biết một đơn hàng có thể là đơn ảo?”.



## D01 ĐƠN VỊ NĂNG LỰC

# TIẾP NHẬN VÀ PHẢN HỒI ĐA KÊNH



### 1. Mô tả đơn vị năng lực

Tiêu chuẩn năng lực này bao gồm việc quản lý các điểm chạm giao tiếp đầu tiên với khách hàng trên tất cả các kênh trực tuyến (điện thoại, email, chat trên website/sàn, mạng xã hội). Công việc được thực hiện tại bộ phận chăm sóc khách hàng, sử dụng các hệ thống quản lý hội thoại, tổng đài và các ứng dụng giao tiếp nhằm bảo đảm mọi yêu cầu, thắc mắc của khách hàng được tiếp nhận và phản hồi một cách nhanh chóng, chính xác và chuyên nghiệp, tạo ra ấn tượng tích cực và xây dựng nền tảng cho một trải nghiệm khách hàng xuất sắc.

### 2. Thành phần năng lực và tiêu chí thực hiện

| Thành phần năng lực                                                                                                                     | Tiêu chí thực hiện                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>1. Giám sát tương tác từ các kênh                | 1.1. Các kênh giao tiếp được giám sát thường xuyên theo lịch phân công trong giờ làm việc để bảo đảm không bỏ lỡ tương tác của khách hàng.<br>1.2. Thời gian phản hồi đầu tiên (First Response Time) tuân thủ đúng mức cam kết dịch vụ (SLA) của công ty. |
| <br>2. Xác định nhu cầu của khách hàng               | 2.1. Xác định chính xác nội dung, mục đích yêu cầu của khách hàng.<br>2.2. Các câu hỏi nhằm làm rõ được đặt ra một cách khéo léo, phù hợp khi thông tin ban đầu của khách hàng chưa đầy đủ.                                                               |
| <br>3. Phản hồi thông tin cho khách hàng             | 3.1. Phản hồi theo đúng kịch bản và văn phong của thương hiệu.<br>3.2. Thông tin cung cấp cho khách hàng bảo đảm chính xác và nhất quán với các chính sách, chương trình khuyến mại hiện hành.                                                            |
| <br>4. Phân loại và chuyển tiếp các yêu cầu phức tạp | 4.1. Xác định các yêu cầu nằm ngoài phạm vi xử lý.<br>4.2. Chuyển tiếp các yêu cầu có tính phức tạp đến đúng cá nhân hoặc bộ phận chuyên môn kèm theo thông tin tóm tắt về vấn đề.                                                                        |

### 3. Kỹ năng và kiến thức thiết yếu

|  Kỹ năng thiết yếu                                                                                                                                                                                                                            |  Kiến thức thiết yếu                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Sử dụng thành thạo các công cụ chat, hệ thống tổng đài và phần mềm quản lý hội thoại đa kênh.</li><li>Giao tiếp (viết và nói) rõ ràng, mạch lạc.</li><li>Lắng nghe chủ động và phản hồi tích cực.</li><li>Quản lý và sắp xếp thứ tự ưu tiên cho nhiều cuộc hội thoại cùng lúc.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Các kịch bản tương tác và văn phong của thương hiệu.</li><li>Thông tin tổng quan về sản phẩm, dịch vụ và các chính sách của công ty.</li><li>Quy trình phối hợp và chuyển tiếp thông tin giữa các bộ phận.</li><li>Các tính năng đặc thù của từng kênh giao tiếp (Facebook, Zalo, Shopee Chat...).</li><li>Cam kết dịch vụ (SLA) về thời gian phản hồi của công ty.</li></ul> |

### 4. Điều kiện thực hiện

- Máy tính có kết nối Internet tốc độ cao.
- Tai nghe có chức năng chống ồn (đối với vị trí gọi điện).
- Tài khoản truy cập các nền tảng mạng xã hội, sàn TMĐT và các công cụ giao tiếp của công ty.
- Bộ tài liệu nội bộ về kịch bản, chính sách, thông tin sản phẩm (Knowledge Base).

### 5. Hướng dẫn đánh giá

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua các phương pháp sau:



**Kiểm tra lịch sử tương tác:** Xem lại các cuộc hội thoại (chat/email) đã xử lý để đánh giá chất lượng phản hồi, văn phong và tính chính xác.



**Quan sát thực hành:** Quan sát trực tiếp quá trình xử lý các cuộc hội thoại thực tế.



**Bài tập đóng vai (Role-playing):** Đưa ra các tình huống giả định để nhân sự thực hành phản hồi.



**Phỏng vấn chuyên môn:** Đặt câu hỏi về cách xử lý các tình huống, các chính sách và quy trình làm việc.



**Đánh giá qua chỉ số:** Dựa trên các chỉ số đo lường hiệu suất như Thời gian phản hồi đầu tiên (FRT), Thời gian xử lý trung bình (AHT), Mức độ hài lòng của khách hàng (CSAT).