



Cẩm nang quản lý hàng hóa tồn kho

cho cửa hàng và chuỗi cửa hàng bán lẻ

(Bí quyết mọi chủ shop cần biết để quản lý tồn kho chính xác, giảm thất thoát, tối ưu kho để tăng lợi nhuận)

Cung cấp bởi



Phần mềm quản lý bán hàng SIÊU ĐƠN GIẢN

Nội dung

Giới thiệu	2
1. Tổ chức quản lý kho	3
a. Quy trình quản lý	3
b. Tự động hóa	4
c. Kiểm soát độ chính xác	4
Các bước kiểm kê:	5
Xử lý sau kiểm kê:	5
2. Tối ưu hàng tồn kho	7
a. Theo dõi những chỉ số quan trọng	7
Tỉ lệ quay vòng kho	7
Tỉ lệ lãi gộp trên vốn tồn kho	7
b. Dự đoán nhu cầu	8
3. Ứng dụng công nghệ	9
a. Lựa chọn ĐÚNG phần mềm	9
b. Đưa thông tin hàng hóa vào phần mềm	10

Giới thiệu

Việc quản lý hàng hóa tồn kho sao cho hiệu quả có thể làm nhiều nhà bán lẻ mất ngủ.

Mua hàng nhiều quá, vừa tốn chi phí vốn, khi bán chậm lại phải giảm giá để đẩy hàng làm ảnh hưởng đến lợi nhuận. Tuy nhiên, nếu không có đủ hàng hóa để bán thì cửa hàng lại bị mất doanh số và làm giảm độ hài lòng và lòng trung thành của khách hàng.

Vậy làm thế nào để có mức tồn kho “vừa đủ”? Thật sự là không có câu trả lời cuối cho câu hỏi này, vì mỗi loại hình bán lẻ có các đặc trưng và nhu cầu khác nhau. Tuy vậy, có những phương pháp thực tế đã được chứng minh có thể giúp bạn có được mức tồn kho hợp lý nhất cho cửa hàng của mình mà chúng tôi sẽ đề cập đến trong cẩm nang này: Từ việc tổ chức kho, theo dõi hàng hóa, cho đến lựa chọn một phần mềm phù hợp để giảm thiểu thời gian và chi phí vận hành kho.

1. Tổ chức quản lý kho

Quản lý kho phụ thuộc vào 3 yếu tố: con người, quy trình và công nghệ. Dù phần mềm có thể là công cụ để lưu trữ thông tin, theo dõi số lượng hàng tồn kho, nhưng cách thức con người sử dụng công cụ này ra sao, theo quy trình như thế nào mới quyết định được sự thành công trong việc quản lý kho.



Vì vậy, trước khi nghĩ đến việc sử dụng phần mềm (công cụ) nào, hãy bắt tay vào các bước dưới đây:

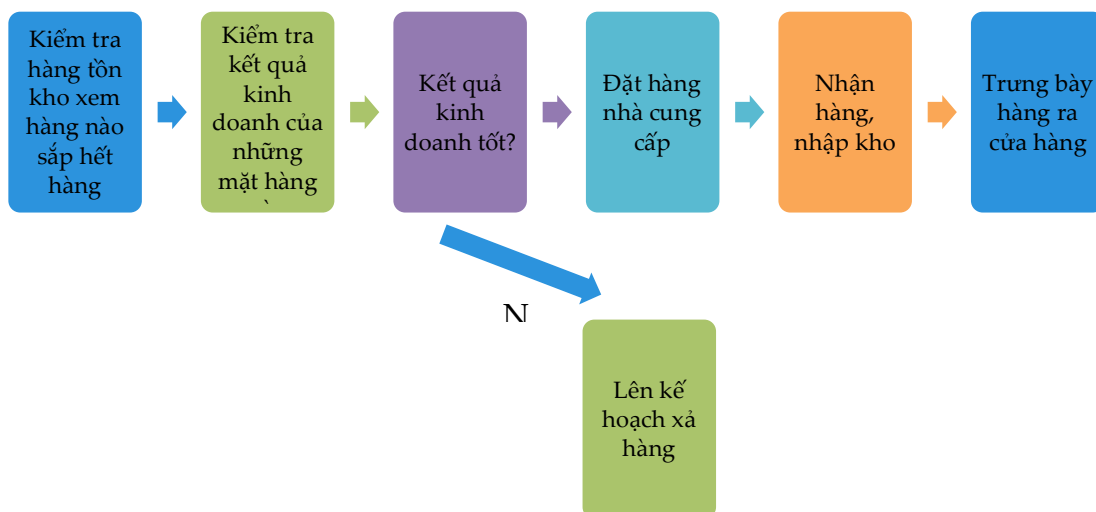
a. Quy trình quản lý

Đừng chỉ nghĩ mọi thứ trong đầu! Hãy cụ thể hóa bằng việc lấy giấy và bút ra và phát thảo các bước. Từ kiểm tra tồn kho xem hàng nào sắp hết, đặt hàng nhà cung cấp, nhận hàng nhập kho, cho đến trưng bày hàng lên kệ ...

Toàn những công việc cơ bản và quen thuộc, nhưng khi đã vẽ rành rọt ra giấy, bạn có cơ hội nhìn lại toàn bộ các khâu, để xem ai đang phụ trách khâu nào,

việc đó được thực hiện ra sao, khâu nào có thể xảy ra sai sót, khâu nào còn thiếu hiệu quả.

Dưới đây là một quy trình mẫu mà chủ shop có thể tham khảo



b. Tự động hóa

Kiểm tra lại xem những khâu nào đang mất nhiều thời gian mà có thể cải thiện: ví dụ nhập kho, dán mã, làm giá bán ... hoặc những công việc nào phải làm lặp lại: như việc cập nhật hàng hóa vào phần mềm quản lý và đưa thông tin hàng hóa lên website bán hàng khi 2 hệ thống không kết nối với nhau.

c. Kiểm soát độ chính xác

Vận hành một cửa hàng thì luôn cần có con người, và ở đâu có con người thì ở đó có sai sót – đặc biệt khi liên quan đến công việc đòi hỏi nhiều chi tiết, và kỹ thuật cao như quản lý hàng hóa trong kho, bất kể bạn đang dùng phần mềm gì.

Tất nhiên, việc dùng đúng phần mềm hỗ trợ sẽ làm cho công việc đơn giản và nhẹ nhàng hơn rất nhiều, nhưng bạn vẫn cần phải thường xuyên tiến hành kiểm tra để đảm bảo số lượng hàng hóa theo phần mềm (hoặc sổ sách) khớp với lượng hàng thực tế có trong kho.

Cách tốt nhất là tiến hành kiểm kê định kỳ, một phần hoặc toàn bộ kho hàng của bạn.

[Phần mềm quản lý bán hàng Suno.vn](#) cho phép nhập số liệu kiểm kê trực tiếp vào phần mềm. Như vậy, bạn có thể dùng các thiết bị cầm tay như ipad đến cửa hàng hoặc kho hàng để đếm hàng và nhập kiểm kê trực tiếp vào phần mềm.

Các bước kiểm kê:

- Lập kế hoạch về thời gian, địa địa điểm, ngành hàng chuẩn bị kiểm kê. Thông báo cho khách hàng biết trước nếu cần đóng cửa sớm, hoặc mở cửa trễ để phục vụ việc kiểm kê. Thông báo và phân công nhiệm vụ cụ thể cho nhân viên.
- Nếu chưa có phần mềm hoặc phần mềm không hỗ trợ, thì in danh sách các mặt hàng cần kiểm kê cùng với mã hàng, giá bán, và số lượng theo sổ.
- Sắp đặt lại hàng hóa cho đúng vị trí, và thuận tiện cho việc kiểm đếm. Khi đếm nên tập trung hoàn thành cho từng nhóm hàng hoặc khu vực trưng bày, tránh việc nhảy từ nhóm hàng này sang nhóm hàng khác hoặc từ khu vực này sang khu vực khác.
- Khi hoàn thành đếm hàng, so sánh số liệu thực tế với số liệu trên sổ sách. Nếu mọi thứ ổn hết thì số liệu của bạn phải giống nhau.

Xử lý sau kiểm kê:

Thông thường sau khi kiểm kê sẽ có sai lệch về số liệu ít hay nhiều. Thường là thiếu hàng, và cũng có trường hợp là lệch hàng của những hàng hóa giống (thiếu mặt hàng này và thừa ở mặt hàng kia). Nếu sai lệch ít không đáng kể thì bạn có thể thờ phào, tuy nhiên rất nhiều trường hợp có sai lệch lớn giữa số liệu sổ sách và số liệu đếm thực tế, đặc biệt với các cửa hàng không thường xuyên kiểm kho. Lúc này có 2 việc bạn phải làm:

- **Xử lý kết quả kiểm kê:** rà soát lại các chứng từ nhập – xuất hàng đối với các mặt hàng bị thiếu một lần nữa để đảm bảo không bỏ sót điều gì (có phiếu bán hàng nào đó chưa được tính, có đem làm hàng mẫu ở đâu đó không, nhân viên thiết kế có mượn để chụp hình hay không). Rà soát lại kho hàng xem các mặt hàng ấy có nằm chỗ nào khác hay không.

Sau khi có sai lệch cuối cùng, chủ shop có thể tính toán giá trị sai lệch, và xử lý theo quy định của hàng (nhân viên chịu bao nhiêu %, quản lý cửa hàng chịu bao nhiêu %, chủ chịu bao nhiêu %) sau đó cập nhật tồn kho thực tế vào phần mềm, sổ sách.

- **Tìm cách loại trừ nguyên nhân gây sai lệch:** đây mới là cách giải quyết từ gốc rễ của vấn đề.

Một số nguyên nhân phổ biến gây sai lệch tồn kho:

- Sai sót trong quá trình vận hành như là nhập liệu sai (sai mã hàng, sai số lượng), quên nhập liệu, nhà cung cấp giao hàng sai. Chủ shop có thể hạn chế các sai sót bằng cách dùng mã vạch để quản lý hàng hóa, và dùng máy quét barcode để hỗ trợ việc nhập, xuất kho. Thường xuyên rà soát lại các chứng từ mua hàng, và yêu cầu nhân viên bán hàng in phiếu tính tiền cho mọi giao dịch bán ra cũng giúp giảm thiểu sai sót và việc gian lận.

Một nghiên cứu của U.S Retail Fraud chỉ ra rằng:

- ✓ 16.5% sai lệch kho là do sai sót trong vận hành, giấy tờ
- ✓ 6.8% là sai lệch do nhà cung cấp nhầm hoặc gian lận.

- Sai sót do bị mất cắp và gian lận

Cũng theo U.S Retail Fraud:

- ✓ 38% các mất mát tại cửa hàng là do khách hàng lấy cắp
- ✓ 34.5% các mất mát gây ra bởi Nhân viên.
- ✓ 6.1% các mất mát không rõ nguyên nhân.

Như vậy, nếu có ngân sách, chủ shop có thể đầu tư các thiết bị an ninh như camera an ninh hay cổng từ, tem từ ... Bên cạnh đó, một đầu tư khác quan trọng hơn là đầu tư cho việc tuyển dụng những con người phù hợp và đào tạo họ thật kỹ cũng như có chính sách lương thưởng thỏa đáng. Những nhân viên có hiểu biết, được đào tạo bài bản và hài lòng mới thu nhập của mình không chỉ ít nghỉ trò gian lận cửa hàng hơn mà còn làm việc chăm chỉ hơn, chú ý quan sát và hỗ trợ khách hàng hơn, qua đó cũng giảm được tỉ lệ mất cắp gây ra bởi khách hàng.

Ngoài ra đầu tư về con người cũng giúp bạn tạo ra chất lượng dịch vụ khách hàng tốt hơn, tạo sự khác biệt và tăng khả năng cạnh tranh cho shop của mình.

2. Tối ưu hàng tồn kho

Các xu hướng tiêu dùng, thay đổi mùa vụ và nhu cầu của khách hàng thì thường xuyên thay đổi, và các nhà bán lẻ cần phải theo kịp. Làm sao để biết những hàng nào bán được để mua thêm hàng, những hàng nào không hiệu quả cần cắt giảm, qua đó tối ưu số lượng hàng tồn kho cũng như số vốn bỏ ra để mua hàng.

a. Theo dõi những chỉ số quan trọng

Tỉ lệ quay vòng kho

$$\text{Tỉ lệ quay vòng kho} = \frac{\text{Giá vốn hàng bán}}{\text{Giá trị tồn kho trung bình}}$$

Tỉ lệ này xác định số lần một hàng hóa được bán ra trong một khoảng thời gian cụ thể.

Ví dụ: một cửa hàng thời trang có giá vốn hàng tồn kho trung bình là 100 triệu đồng, và giá vốn hàng hàng bán ra trong vòng 12 tháng là 500 triệu. Trong trường hợp này, Tỉ lệ quay vòng kho = 500tr/100tr = 5, nghĩa là cửa hàng này đã bán “hết” kho hàng của mình 5 lần trong năm này.

Theo dõi tỉ lệ quay vòng kho giúp chủ shop thấy được tốc độ dịch chuyển hàng hóa của cửa hàng mình. Tỉ lệ này càng lớn càng tốt, vì nó đồng nghĩa với việc bạn không tốn quá nhiều tiền vốn tồn kho.

Chủ shop cũng có thể tính toán tỉ lệ quay vòng kho cho từng hàng hóa, rồi xem hàng nào bán nhanh, hàng nào bán chậm để biết cách đặt mua hàng hiệu quả hơn.

Tỉ lệ lãi gộp trên vốn tồn kho

$$\text{Tỉ lệ lãi gộp trên vốn tồn kho} = \frac{\text{Lãi gộp}}{\text{Vốn tồn kho}}$$

Chỉ số này cho biết tỉ lệ sinh lợi trên số vốn bạn đầu tư vào kho, tức là mỗi đồng đầu tư vào kho, sinh lợi cho bạn được bao nhiêu.

Ví dụ: một cửa hàng thời trang có vốn tồn kho trung bình là 100tr, và lãi gộp là

250tr. Như vậy tỉ lệ lãi gộp trên vốn tồn kho là 2.5. Tức là cửa hàng này kiếm được 2.5 đồng cho mỗi đồng đầu tư vào kho.

Tương tự bạn có thể tính tỉ lệ lãi gộp trên vốn tồn kho cho từng hàng hóa để xem nên tiếp tục với một mặt hàng như thế nào (tiếp tục kinh doanh, xả hàng ngừng kinh doanh ...)

Một cửa hàng phụ kiện khi xem báo cáo nhận thấy là gần đây họ có nhiều đơn hàng hơn, nhưng khách hàng chủ yếu mua các phụ kiện có lợi nhuận ít, thay vì mua các phụ kiện hand-make có giá cao hơn. Để giải quyết vấn đề này, cửa hàng đã gộp các mặt hàng bán chạy với các mặt hàng có biên lợi nhuận cao rồi bán khuyến mãi các combo này. Cùng vài điều chỉnh nhỏ nữa, doanh thu của họ đã tăng lên 300%.

b. Dự đoán nhu cầu

Dự đoán nhu cầu của khách hàng tốt giúp các chủ shop đối phó với các xu hướng đang thay đổi, đáp ứng nhu cầu của khách hàng và cạnh tranh với đối thủ. Chủ shop có thể dự đoán nhu cầu của khách hàng dựa vào số liệu bán hàng trước đây, các xu hướng hiện tại, độ quan tâm của khách hàng, các yếu tố mùa vụ và tất nhiên là thêm một ít trực giác.

Có vài cách để dự đoán nhu cầu, phân ra hai nhóm là định tính và định lượng. Với phương pháp định tính, các nhà bán lẻ lớn có thể tiến hành khảo sát thị trường, phỏng vấn các khách hàng, các chuyên gia và những thành viên chủ chốt trong công ty.

Với phương pháp định lượng, người ta thiết lập các mô hình để dự đoán tương lai theo dữ liệu trước đó. Điều này đặc biệt hữu ích với các nhà bán lẻ hàng tiêu dùng, có các mặt hàng lặp đi lặp lại. Người ta cũng có thể dự đoán nhu cầu cho các sản phẩm mới - chưa từng có lịch sử bán hàng, bằng cách liên kết các sản phẩm này với các sản phẩm cũ tương tự.

3. Ứng dụng công nghệ

Đọc qua 2 phần trên thì bạn có thể thấy bao nhiêu là công việc phải làm để có thể quản lý kho chặt chẽ, kinh doanh hiệu quả. Rất nhiều bước trong đó có thể được hỗ trợ tốt bởi phần mềm – tất nhiên là phải lựa chọn đúng phần mềm phù hợp.

a. Lựa chọn ĐÚNG phần mềm

Phần mềm quản lý kho nào tốt nhất? Nếu ai đó trả lời ngay cho bạn tên phần mềm – thì nghĩa là họ đang quảng cáo. Trong phần mềm không có khái niệm “one solution fits all” – một giải pháp phù hợp cho tất cả, nên phần mềm “tốt nhất” sẽ là phần mềm “phù hợp” với mô hình kinh doanh của bạn, với nhu cầu của bạn nhất.

Vì vậy, việc đầu tiên cần làm trước khi lựa chọn một phần mềm là ngồi liệt kê ra nhu cầu của bạn, các hoạt động thường ngày – cho hiện tại và có thể cho các nhu cầu mở rộng trong tương lai.

Dưới đây là danh sách các câu hỏi để bạn kiểm tra nhu cầu của mình:

- Mức độ chi tiết của hàng hóa mà bạn muốn quản lý (ví dụ với quần áo, giày dép thì có muốn quản lý màu sắc, size, kiểu ... Với hàng điện thoại điện máy thì có muốn quản lý đích danh theo imei, serial không)
- Bạn **thường xuyên** có mặt tại cửa hàng hay hay chạy ở ngoài.
- Trình độ máy tính của nhân viên kho thường xuyên tương tác với phần mềm
- Bạn có bán hàng online hay không/ có dự định mở bán online hay không
- Có dự định mở thêm cửa hàng/ chi nhánh hay không.

Khi đã rõ các nhu cầu bạn có thể bắt đầu tìm hiểu và so sánh các giải pháp – cách phổ biến nhất là tìm kiếm trên google.

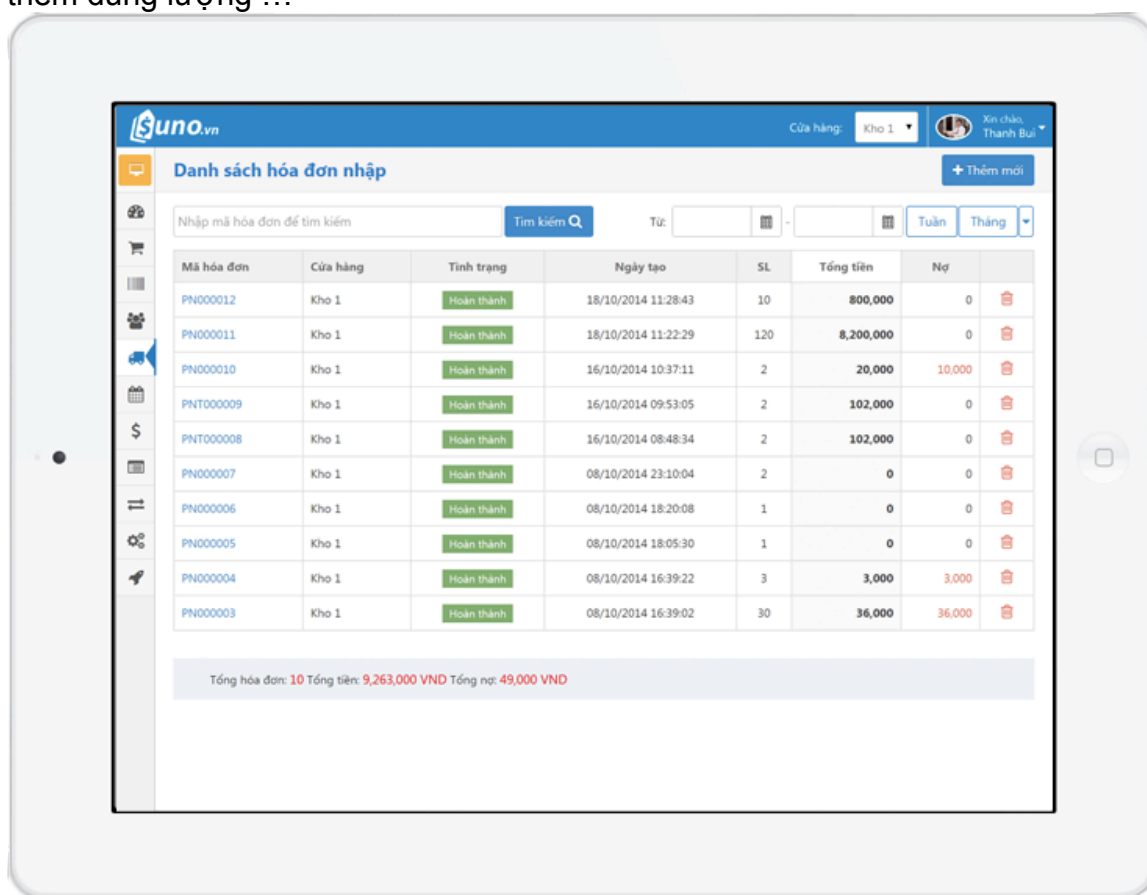
Bất kể nhu cầu của bạn là gì, về khía cạnh công nghệ chúng tôi khuyên bạn nên lựa chọn các phần mềm sử dụng công nghệ điện toán đám mây. Điện toán đám mây đã phổ biến trên thế giới và đang là xu hướng tại Việt Nam.

Chị Yến – chủ shop Lyly cho biết: “trước đây chúng tôi đã có dùng phần mềm bán hàng rồi, lúc đó 1 phần các phần mềm trên nền web chưa phổ biến, 1 phần vì muốn nắm giữ phần mềm trong tay nên tôi dùng phần mềm cài đặt trên máy

tính. Một lần nhân viên dùng USB chép nhạc vào máy tính, chẳng may làm nhiễm virus phá hư chương trình và dữ liệu, mang đến trung tâm cấp cứu dữ liệu mất rất nhiều chi phí mà cũng không khôi phục lại được hoàn toàn”

Không giống như các phần mềm truyền thống cần phải cài đặt, bạn có thể làm việc với phần mềm quản lý tồn kho trên nền web từ bất cứ nơi nào có internet. Phần mềm và dữ liệu được lưu giữ trên những server chuyên nghiệp, giúp cho dữ liệu luôn được an toàn, kể cả khi máy tính của bạn gặp sự cố.

Một điều cũng cần quan tâm là tổng chi phí phải bỏ ra để sử dụng phần mềm. Nhớ kiểm tra kĩ các chi phí như phí khởi tạo, chi phí nâng cấp - bảo trì hỗ trợ, hoặc các chi phí tiềm ẩn mà bạn không nhận biết được khi mới dùng phần mềm (có cách tính phí **CHỈ TỪ**) như chi phí thêm người dùng, thêm hàng hóa, thêm dung lượng ...



The screenshot displays the 'Danh sách hóa đơn nhập' (Incoming Invoice List) page on the Suno.vn platform. The interface includes a search bar, filters for 'Cửa hàng' (Store) and 'Tồn kho' (Inventory), and a table of invoices. The table columns are: Mã hóa đơn (Invoice Code), Cửa hàng (Store), Tình trạng (Status), Ngày tạo (Creation Date), SL (Quantity), Tổng tiền (Total Amount), and Nợ (Debt). The status for all invoices is 'Hoàn thành' (Completed). The total invoice count is 10, with a total amount of 9,263,000 VND and a total debt of 49,000 VND.

Mã hóa đơn	Cửa hàng	Tình trạng	Ngày tạo	SL	Tổng tiền	Nợ
PN000012	Kho 1	Hoàn thành	18/10/2014 11:28:43	10	800,000	0
PN000011	Kho 1	Hoàn thành	18/10/2014 11:22:29	120	8,200,000	0
PN000010	Kho 1	Hoàn thành	16/10/2014 10:37:11	2	20,000	10,000
PNT000009	Kho 1	Hoàn thành	16/10/2014 09:53:05	2	102,000	0
PNT000008	Kho 1	Hoàn thành	16/10/2014 08:48:34	2	102,000	0
PN000007	Kho 1	Hoàn thành	08/10/2014 23:10:04	2	0	0
PN000006	Kho 1	Hoàn thành	08/10/2014 18:20:08	1	0	0
PN000005	Kho 1	Hoàn thành	08/10/2014 18:05:30	1	0	0
PN000004	Kho 1	Hoàn thành	08/10/2014 16:39:22	3	3,000	3,000
PN000003	Kho 1	Hoàn thành	08/10/2014 16:39:02	30	36,000	36,000

Tổng hóa đơn: 10 Tổng tiền: 9,263,000 VND Tổng nợ: 49,000 VND

Danh sách các phiếu nhập kho từ phần mềm quản lý bán hàng Suno.vn

b. Đưa thông tin hàng hóa vào phần mềm

Tùy vào phần mềm mà bạn lựa chọn sẽ có các thông tin quản lý khác nhau. Nhưng một hệ thống kho thường sẽ phải có những thông tin cơ bản sau đây:

- **Tên hàng hóa:** dùng để phân biệt các hàng hóa. Đặt tên hàng hóa sao

cho gợi nhớ, súc tích, và nhất quán (ví dụ đặt tên hàng theo một định dạng cố định là: chủng loại + tên thương hiệu + màu sắc)

- **Mã hàng:** dùng mã hàng đã có hoặc phần mềm tự tạo mã mới cho các mặt hàng chưa có mã. Nếu bạn không có kinh nghiệm trong việc tạo mã và quản lý mã thì hãy để trống mục này cho phần mềm tự tạo.
- **Số lượng:** số lượng hàng nhập kho
- **Mô tả hàng hóa:** nếu bạn có bán hàng online, hãy nhập vào các mô tả để khách có thể có thêm nhiều thông tin về sản phẩm.
- **Hình ảnh:** Nếu có thể bạn hãy chụp và upload hình ảnh vào phần mềm, việc này sẽ giúp bạn tìm kiếm và nhận diện hàng hóa sau này tốt hơn. Ngoài ra nếu bạn muốn làm website bán hàng, thì mọi thông tin đã sẵn sàng cho bạn.
- **Giá vốn:** giá vốn mua hàng (sau khi đã trừ chiết khấu, khuyến mãi)
- **Giá bán:** nhập giá bán hàng hóa
- **VAT:** nhập % thuế VAT (nếu có)
- Nhà cung cấp/ Nhà sản xuất

Bạn có thể chuẩn bị các thông tin trên file excel rồi sau đó import vào phần mềm cho nhanh.

Sản phẩm hay Hàng hóa

Sản phẩm dùng thường được dùng để đại diện chung cho các **hàng hóa** có cùng tính năng, mẫu mã, nhưng khác nhau ở các thuộc tính.

Ví dụ: Sản phẩm *iphone 7*, có các hàng hóa *iphone 7 màu đen - 32G*, *iphone 7 màu đen - 128G*, *iphone 7 màu vàng - 32G*, *iphone 7 màu vàng - 128G*

Một mẫu áo quần mới là sản phẩm, nhưng mẫu đó với màu sắc, size cụ thể thì là hàng hóa.

<input type="checkbox"/> Áo sơ mi kiểu N32 (xem 6 hàng hoá cùng loại)	
<div>Hàng hóa cùng loại</div>	
Tên hàng hóa	Mã
Áo sơ mi kiểu N32 - Xanh, S	SP000050
Áo sơ mi kiểu N32 - Xanh, M	SP000051
Áo sơ mi kiểu N32 - Vàng, S	SP000052
Áo sơ mi kiểu N32 - Vàng, M	SP000053