

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
KHOA KINH DOANH THƯƠNG MẠI

Đáp án cuối kỳ Đề A

Môn thi: **Logistics**.....

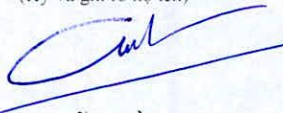
Khóa/Lớp: **K23C – L1, 2; - Học kỳ: 1 - Năm học: 2019-2020**
K23C – M1, 2;
K23C – T1, 2.

Thời gian thi: 45 phút ; 60 phút ; 75 phút ; 90 phút ;

Hình thức thi: Tự luận Trắc nghiệm Tự luận + Trắc nghiệm

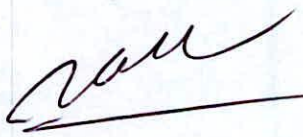
Được sử dụng tài liệu - Không sử dụng tài liệu

Người ra đề
(Ký và ghi rõ họ tên)



ThS. Nguyễn Hồ Việt Anh

Trưởng Khoa/Bộ môn duyệt
(Ký và ghi rõ họ tên)



TS. Phan Quan Việt

Mẫu tiêu đề dành cho các môn **thi tự luận + trắc nghiệm và làm bài trên giấy làm bài.**
Quý Thầy/ Cô vui lòng sử dụng biểu tượng này cho ô muốn chọn

Đáp án:

A. Trắc nghiệm (4,5 điểm)

Mỗi đáp án đúng (0,15 điểm/ câu)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D

16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D

B. Tự luận (5,5 điểm)

	Nội dung đáp án	Điểm
Câu hỏi 1	Vẽ sơ đồ các tiêu chuẩn đánh giá dịch vụ khách hàng.	4 điểm
	<pre> graph LR DVK[Dịch vụ khách hàng] --> YTQ[Yếu tố trước giao dịch] DVK --> YTT[Yếu tố trong giao dịch] DVK --> YST[Yếu tố sau giao dịch] </pre> <p>Yếu tố trước giao dịch → Thông báo hết hàng, chất lượng của đại diện bán hàng, các cuộc gọi thường xuyên của đại diện bang hàng, giám sát mức độ dự trữ của khách hàng, giới thiệu về phát triển mới của sản phẩm, đánh giá sản phẩm thường xuyên, thông báo ngày giao hàng dự kiến</p> <p>Yếu tố trong giao dịch → Tiện lợi trong đặt hàng, tiếp nhận đơn đặt hàng, các điều khoản tài chính, trả lời các thắc mắc, tần suất giao hàng, thời gian thực hiện lệnh, độ tin tưởng của thời gian thực hiện lệnh, giao hàng đúng hạn, tri hoãn xếp hàng, khả năng giải quyết các đơn đặt hàng khẩn cấp, hoàng thành đơn đặt hàng, thông tin về tình trạng của đơn đặt hàng, khả năng theo dõi đơn đặt hàng, tỷ lệ phải đặt hàng lại, thiếu sót khi xếp hàng, thay thế sản phẩm</p> <p>Yếu tố sau giao dịch → Chính xác của vận đơn, hàng hoàn trả/ điều chỉnh, Vỡ/ hỏng hóc, tình trạng đóng gói, trang trí bên ngoài</p>	4 điểm
Câu hỏi 2	Phân tích 1 trong các thành phần của dịch vụ khách hàng (các yếu tố trước hoặc trong hoặc sau quá trình giao dịch) và cho ví dụ điển hình.	1,5 điểm
Ý 1	<p><u>1. Các yếu tố trước quá trình giao dịch:</u></p> <p>a. Chính sách dịch vụ khách hàng: Chính sách dịch vụ khách hàng quy định rõ ràng về các tiêu chuẩn dịch vụ gắn với nhu cầu của khách hàng.</p> <p>b. Công bố chính sách dịch vụ cho khách hàng: Chính sách dịch vụ cho phép khách hàng biết được các dịch vụ và tiêu chuẩn có thể có, tránh được các kỳ vọng không hợp lý.</p> <p>c. Cấu trúc doanh nghiệp: Cấu trúc của tổ chức phải phù hợp để đảm bảo sự thành công của các mục tiêu dịch vụ</p> <p>d. Mức độ linh hoạt của hệ thống: Mức độ linh hoạt và kế hoạch thích ứng nên được xây dựng trong hệ thống doanh nghiệp, cho phép doanh nghiệp có thể giải quyết một cách hữu hiệu những tình huống không thể lường trước như thiếu nguyên vật liệu, thiên tai.</p> <p>đ. Dịch vụ quản lý: Hỗ trợ khách hàng trong việc mua bán hàng, củng cố hoạt</p>	1 điểm nội dung

động quản lý kho là những dịch vụ mà một doanh nghiệp có thể cung ứng cho khách hàng.

Hoặc 2. Các yếu tố trong quá trình giao dịch:

a. Thông tin về đơn hàng: Kỳ vọng của khách hàng về các thông tin liên quan tới đơn hàng tăng lên nhanh chóng trong tình hình hiện nay, khi mà sự ra đời của các phương tiện thông tin hiện đại đã làm cho quá trình trao đổi thông tin diễn ra nhanh chóng.

b. Tính chính xác của hệ thống: Bên cạnh tính nhanh nhạy khi nắm bắt được các luồng thông tin, khách hàng luôn đòi hỏi các thông tin họ cần phải chính xác.

c. Sự nhất quán của chu kỳ đặt hàng: Chu kỳ đặt hàng là tổng thời gian từ khi khách hàng bắt đầu đặt hàng đến khi nhận hàng của khách.

d. Giao hàng đặt biệt: Đây là những lệnh đặt hàng không thể thực hiện theo các hệ thống đặt hàng đơn thuần, vì nó cần được tiến hành hoặc có những yêu cầu về xếp hàng đặt biệt.

e. Chuyển tải: Sự chuyển tải liên quan tới di chuyển các hàng hóa giữa các địa điểm khách nhau để tránh hết hàng.

f. Sự thuận lợi của đơn đặt hàng: Sự thuận lợi của đơn đặt hàng được hiểu là khách hàng có thể dễ dàng đặt hàng hay không.

Hoặc 3. Các yếu tố sau giao dịch:

a. Lắp đặt, bảo hành, sửa chữa và dịch vụ phụ tùng: Dịch vụ này rất quan trọng trong hoạt động mua bán, đặc biệt là mua bán các hàng hóa có giá trị cao, khi mà chi phí bảo hành sửa chữa nhiều khi lớn hơn chi phí mua.

b. Kiểm định sản phẩm

c. Khiếu nại và hoàn trả sản phẩm của khách hàng: Để giải quyết các khiếu nại của khách hàng, một hệ thống thông tin cần được thiết lập nhằm xử lý các thông tin từ khách hàng, giám sát các xu thế, cung cấp cho khách hàng những thông tin mới nhất.

d. Thay thế sản phẩm: Tùy theo từng loại sản phẩm mà các sản phẩm dự trữ cần được xác định

Ví dụ điển hình

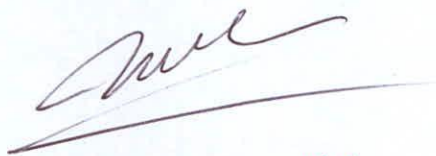
Ý 2

0,5
điểm ví
dụ

TỔNG ĐIỂM 5,5

Ghi chú: Điểm từng ý có thể lẻ đến 0,25

Người duyệt đáp án
(ký, ghi rõ họ tên)



TS. Phan Quan Việt

TP.HCM, ngày 18 tháng 11. năm 2019

Người làm đáp án
(ký, ghi rõ họ tên)



Nguyễn Hồ Việt Anh