

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HÓA HÀ NỘI  
KHOA XUẤT BẢN – PHÁT HÀNH  
\*\*\*\*\*



KỸ NĂNG BÁN HÀNG TẠI TỔNG CÔNG TY SÁCH VIỆT NAM  
TRONG THỜI KỲ HỘI NHẬP

## KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

*Giảng viên hướng dẫn :*

*Sinh viên thực hiện* : Nguyễn Thị Hồng Hoa

HÀ NỘI – 2011

---

---

<b>MỤC LỤC</b>	Trang
LỜI MỞ ĐẦU	3
Chương 1: KHÁI QUÁT CHUNG VỀ KỸ NĂNG BÁN HÀNG	5
1.1 Những khái niệm cơ bản	5
1.1.1 Khái niệm bán hàng	5
1.1.2 Khái niệm kỹ năng bán hàng	11
1.2 Nội dung cơ bản	15
1.2.1 Kỹ năng giao tiếp	16
1.2.2 kỹ năng sắp xếp, trưng bày hàng hóa	17
1.2.3 Kỹ năng nắm bắt tâm lý khách hàng	18
1.2.4 Kỹ năng thuyết phục khách hàng	19
1.2.5 Kỹ năng thỏa mãn nhu cầu khách hàng	20
1.3 Ý nghĩa sử dụng kỹ năng bán hàng đối với Tổng công ty sách Việt Nam	21
1.3.1 Sử dụng kỹ năng bán hàng thỏa mãn tốt nhất nhu cầu khách hàng	21
1.3.2 Sử dụng kỹ năng bán hàng là thực hiện tuyên truyền tri thức một cách tốt nhất trong xã hội	22
1.3.3 Sử dụng kỹ năng bán hàng giúp Tổng công ty cạnh tranh tốt trên thị trường	23
1.3.4 Sử dụng kỹ năng bán hàng góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh	24

---

---

Chương 2: THỰC TRẠNG SỬ DỤNG KỸ NĂNG BÁN XBP TỔNG CÔNG TY SÁCH VIỆT NAM	26
2.1 khái quát quá trình bán XBP ở Tổng công ty sách Việt Nam	26
2.2 Tình hình sử dụng kỹ năng bán XBP ở Tổng công ty sách Việt Nam	30
2.2.1 Kỹ năng giao tiếp	32
2.2.2 Kỹ năng sắp xếp, trưng bày hàng hóa	43
2.2.3 Kỹ năng thỏa mãn nhu cầu khách hàng	49
2.3 Hiệu quả bán hàng	51
Chương 3: NHẬN XÉT CHUNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO KỸ NĂNG BÁN XBP Ở TỔNG CÔNG TY SÁCH VIỆT NAM	59
3.1 Nhận xét chung	59
3.1.1 Những ưu điểm cơ bản	59
3.1.2 Hạn chế	61
3.2 Giải pháp	63
3.2.1 Giải pháp chung	63
3.2.2 Giải pháp đối với Tổng công ty sách Việt Nam	64
KẾT LUẬN	75
TÀI LIỆU THAM KHẢO	77

---

---

## LỜI MỞ ĐẦU



\*\*\*\*\*

### *Tính cấp thiết của đề tài*

Sau khi Việt Nam gia nhập tổ chức thương mại quốc tế WTO, các doanh nghiệp bán lẻ trong nước chịu áp lực lớn của những nhà bán lẻ hàng đầu thế giới như Tesco, Wal-mart, Metro,... Vì vậy, việc cải thiện chất lượng của dịch vụ bán lẻ để cạnh tranh với nước ngoài là hết sức cần thiết.

Đối với hoạt động phát hành xuất bản phẩm cũng không ngoại lệ, trong đó có Tổng công ty sách Việt Nam. Các cơ sở bán lẻ, trong đó có trung tâm 44 Tràng Tiền của Tổng công ty sách Việt Nam phải cạnh tranh khốc liệt vì sự tồn tại của chính mình. Trong hoạt động bán lẻ, nhân viên bán hàng đóng vai trò rất quan trọng, là một nhân tố quyết định hiệu quả bán hàng và cạnh tranh cho doanh nghiệp. Vì thế nhân viên bán hàng không những phải có trình độ chuyên môn tốt mà phải có kỹ năng bán hàng.

Là sinh viên năm cuối khoa Xuất bản – phát hành, tuy bản thân chưa có nhiều kinh nghiệm thực tế, nhưng với mong muốn có được cái nhìn tổng quan về sử dụng kỹ năng bán hàng trong hoạt động tiêu thụ xuất bản phẩm nên em lựa chọn đề tài “ **kỹ năng bán hàng tại Tổng công ty sách Việt Nam trong thời kỳ hội nhập**”. Trong bài khóa luận của mình em chủ yếu đi sâu vào vấn đề kỹ năng bán hàng trong hoạt động bán lẻ của Tổng công ty sách Việt Nam (nghiên cứu thông qua trung tâm xuất bản phẩm 44 Tràng Tiền).

### *Mục đích đề tài*

- Hệ thống hóa về kỹ năng bán hàng và kỹ năng bán xuất bản phẩm.

- 
- Nghiên cứu thực trạng kỹ năng bán xuất bản phẩm ở Tổng công ty sách Việt Nam từ năm 2007 đến nay.
  - Đưa ra một số giải pháp để nâng cao kỹ năng bán XBP ở Tổng công ty sách Việt Nam.

### ***Nội dung nghiên cứu***

Bài khóa luận được chia làm 3 chương:

*Chương 1:* Khái quát chung về kỹ năng bán hàng.

*Chương 2:* Thực trạng sử dụng kỹ năng bán XBP ở Tổng công ty sách Việt Nam (thông qua trung tâm xuất bản phẩm 44 Tràng Tiền).

*Chương 3:* Nhận xét chung và giải pháp nâng cao kỹ năng bán XBP ở Tổng công ty sách Việt Nam.

### ***Phương pháp nghiên cứu***

Khóa luận sử dụng một số phương pháp nghiên cứu sau:

- phương pháp duy vật biện chứng và duy vật lịch sử.
- phương pháp điều tra.
- Phương pháp thống kê.
- Phương pháp so sánh.
- Phương pháp phân tích.

Vì điều kiện về thời gian và trình độ còn nhiều hạn chế nên khóa luận không tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự đóng góp của thầy cô, các cô chú ở Tổng công ty và các bạn để bài khóa luận của em được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn !

---

---

## TÀI LIỆU THAM KHẢO



\*\*\*\*\*

1. Tổng công ty sách Việt Nam, Báo cáo chi tiết kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh 2007-2010.
2. William-T.Brooks (2008), Sales techniques NXB Lao động-Xã hội, Hà Nội.
3. Tổng công ty sách Việt Nam, Danh mục sách liên kết.
4. Chu Văn Đức (2005), Gt. Kỹ năng giao tiếp, NXB Hà Nội, Hà Nội.
5. Vũ Dũng (2008), Từ điển tâm lý học, NXB Từ điển bách khoa, Hà Nội.
6. Jeffrey J.Fox (2006), Để trở thành người bán hàng xuất sắc, NXB Trẻ, Hà Nội.
7. TS. Tôn Thất Hải (2009), Bài giảng Quản trị bán hàng, Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh.
8. EVN-Telecom (2010), Bài giảng Kỹ năng bán hàng.
9. Ths. Lê Thị Phương Nga (2009), Bài giảng Marketing phát hành XBP, Trường Đại học Văn hóa Hà Nội.
10. TS. Đỗ Thị Quyên (2010), Bài giảng Tổ chức tiêu thụ XBP, Trường Đại học Văn hóa Hà Nội.
11. PGS.TS Phạm Thị Thanh Tâm (2011), Bài giảng Văn hóa doanh nghiệp, Trường Đại học Văn hóa Hà Nội.
12. PSG.TS Phạm Thị Thanh Tâm (2002), Gt Đại cương kinh doanh XBP, NXB Văn hóa-Thông tin, Hà Nội.
13. PGS.TS Phạm Thị Thanh Tâm (1994), Lịch sử phát hành sách Việt Nam, NXB Văn hóa-Thông tin, Hà Nội.

- 
- 
14. Ths. Đặng Thị Toan (2009), Bài giảng Nghiên cứu nhu cầu XBP, trường Đại học Văn hóa Hà Nội.
  15. Tổng công ty sách Việt Nam (2011), Tổng kết công tác kinh doanh năm 2007-2010.
  16. Phạm Cao Tùng (2003), Bí quyết để bán nhanh và bán mạnh, NXB Thanh niên, Hà Nội.
  17. Wikipedia.org
  18. Zig Ziglar (2008), Phong cách bán hàng, NXB Lao động-xã hội, Hà Nội.