

Số: **1787** /PLXKV2-TB-TC TP. Hồ Chí Minh, ngày ...**04** tháng **07**... năm 2019



PETROLIMEX

V/v: Thông báo kết luận nội dung cuộc họp
về đổi mới CHXD tại Xí nghiệp

Kính gửi: - **BAN LÃNH ĐẠO CÔNG TY XĂNG DẦU KHU VỰC II;**
- **BAN GIÁM ĐỐC XÍ NGHIỆP BÁN LẺ XĂNG DẦU;**
- **TRƯỞNG CÁC PHÒNG/BAN NGHIỆP VỤ CÔNG TY;**
- **TRƯỞNG CÁC PHÒNG/BAN XN VÀ CHT CÁC CHXD.**

Ngày 19/6/2019, Công ty đã tổ chức cuộc họp cùng các Lãnh đạo chủ chốt XNBL với nội dung cải tiến, đổi mới các CHXD và kiện toàn mọi hoạt động của Xí nghiệp. Giám đốc Công ty Trịnh Bá Bộ chủ trì cuộc họp.

Dự và chỉ đạo có Chủ tịch Công ty Nguyễn Văn Cảnh, Ban giám đốc cùng đại diện lãnh đạo một số các phòng ban nghiệp vụ Công ty. Sau khi nghe ý kiến phát biểu của các thành viên, Giám đốc Công ty kết luận và chỉ đạo như sau:

1. Mục đích và yêu cầu: Trong bối cảnh cạnh tranh trên thị trường ngày càng gay gắt, tăng trưởng bán lẻ chưa có nhiều đột phá cùng các nguy cơ tiềm ẩn về an toàn, thương hiệu, chất lượng xăng dầu... Để củng cố và nâng cao chất lượng hệ thống bán lẻ CHXD, Xí nghiệp phải tập trung thực hiện cải tiến, đổi mới và kiện toàn mọi mặt hoạt động để nâng cao hiệu quả SXKD.

2. Các công việc đã triển khai:

- Chuẩn bị cho quá trình cải tiến và đổi mới, Ban lãnh đạo Công ty/Xí nghiệp đã tiến hành các bước công việc sau:

2.1. Ngày 10/5/2019, tại Hội nghị giao ban tháng 4, Chủ tịch Công ty đã đặt ra các yêu cầu về công tác cải tiến và đổi mới tại XNBL: Đề nghị các CHT đề xuất giải pháp kiện toàn mọi mặt hoạt động, nâng cao hiệu quả SXKD tại Xí nghiệp với trọng tâm là các CHXD.

2.2. Ngày 25/5/2019, sau khi nhận được các ý kiến đóng góp của CHT và giải pháp gia tăng hiệu quả SXKD xuất phát từ thực tế hoạt động tại CHXD. Phòng KDXD XN đã tổng hợp các ý kiến theo từng lĩnh vực, trong đó có nhiều ý kiến thiết thực, đạt yêu cầu và mục tiêu đề ra (*đính kèm báo cáo tổng hợp các ý kiến đề xuất, kiến nghị cải tiến, đổi mới hoạt động tại CHXD*).

2.3. Ngày 12/6/2019, Chủ tịch Công ty chủ trì buổi Tọa đàm với các CHT. Thành phần tham dự gồm: Ban lãnh đạo, Trưởng một số phòng/ban nghiệp vụ Công ty; Ban giám đốc, cán bộ chủ chốt và CHT các CHXD của Xí nghiệp. Các CHT tiếp tục thảo luận các giải pháp/kiến nghị nhiều vấn đề còn tồn tại cần phải cải tiến, đổi mới tại CHXD. Các ý kiến đều tập trung chủ yếu vào các lĩnh vực: Công tác an toàn, tổ chức lao động, kinh doanh, quản lý kỹ thuật - hàng hoá, quản trị chi phí, kinh doanh dịch vụ, ... nhằm phấn đấu hoàn thành kế hoạch SXKD.

3. Các chương trình cải tiến đổi mới trong thời gian tới:

3.1. Về công tác kinh doanh:

3.1.1. Kinh doanh xăng dầu:

* Kênh bán lẻ cửa hàng:

- Nâng cao vai trò trách nhiệm, quyền hạn của các Cửa hàng trưởng, Trưởng ca; bố trí ca kíp lao động bán hàng linh hoạt hợp lý.

- Xây dựng chính sách khách hàng dịch vụ cấp lẻ phù hợp; ưu tiên chính sách thăm hỏi, tặng quà thường xuyên và định kỳ, chính sách giảm giá, bao vận chuyển... đối với các khách hàng truyền thống, có sản lượng lớn. Thực hiện phân nhóm CH theo từng khu vực và có những đặc điểm riêng để áp dụng chính sách thương mại phù hợp.

- Đẩy mạnh ứng dụng hệ thống CNTT vào nghiệp vụ kinh doanh tại Văn phòng XN và cửa hàng. Khai thác hiệu quả các phần mềm quản lý SAP, EGAS; áp dụng công nghệ Thẻ thanh toán, mở rộng phương thức bán hàng tự động để tăng NSLĐ gián tiếp/trực tiếp.

- Cải tiến, trang bị trụ bơm có công suất phù hợp với từng mặt hàng, vị trí. Mặt bằng thương mại, số lượng trụ bơm, cơ cấu mặt hàng, luồng xe, tiêu đảo... phải hợp lý với từng cửa hàng để tăng sản lượng và giảm thời gian chờ của khách hàng.

- Đẩy mạnh công tác phát triển mạng lưới CHXD bằng các hình thức mua mới, thuê, hợp tác liên danh liên kết, ... góp phần gia tăng sản lượng.

* Kênh nhượng quyền thương mại - bán buôn:

- Phải luôn xác định kênh NQTM là kênh phân phối quan trọng thứ 2 trong hệ thống phân phối của XN, là cánh tay nối dài của kênh bán lẻ trực tiếp góp phần mở rộng thị trường giữ vững thị phần và hoàn thành mục tiêu kế hoạch kinh doanh của XN.

- Thực hiện phân nhóm khách hàng theo các tiêu chí: Mức độ trung thành, sản lượng, thanh toán, ... để xây dựng chính sách thương mại, tín dụng, đầu tư, thương hiệu phù hợp với nhu cầu của khách hàng và quy định của Tập đoàn/Công ty.

- Công tác phát triển khách hàng phải tập trung phát triển tại thị trường TP. Hồ Chí Minh; đối với thị trường các tỉnh lân cận như: Bình Dương, Đồng Nai, Long An, ... cần có sự phối hợp chặt chẽ với các Công ty nội bộ Ngành.

- Tăng cường phối hợp công tác kiểm tra, giám sát về số lượng, chất lượng hàng hoá và việc sử dụng dấu hiệu thương mại Petrolimex của khách hàng.

- Xem xét đề xuất Tập đoàn, thiết kế mẫu đồng phục riêng dành cho nhân viên bán hàng của hệ thống CHXD của khách hàng NQTM.

3.1.2. Kinh doanh khác:

* Kinh doanh Dầu mỡ nhờn:

- Thống nhất phương án kinh doanh dầu nhờn với PLC phù hợp với tình hình thị trường thực tế tại TP. Hồ Chí Minh để triển khai thực hiện có hiệu quả.

- Phối hợp PLC Sài Gòn tổ chức lớp đào tạo trang bị kiến thức DMN cho các CHXD và khách hàng.

* Kinh doanh bảo hiểm: Phối hợp Pjico tổ chức tốt bán bảo hiểm ô tô/xe máy tại CHXD.

* Kinh doanh dịch vụ rửa xe, cho thuê mặt bằng:

- Xí nghiệp đánh giá hiệu quả cho thuê khoán rửa xe (doanh thu, lợi nhuận); công tác bán dầu nhờn; phối hợp với CHXD về công tác đảm bảo an toàn, PCCC, vệ sinh công nghiệp tại các CHXD; xác định rõ trách nhiệm chính là của CHT trong công tác đảm bảo an toàn tại CHXD.

- Rà soát đơn giá cho thuê mặt bằng quảng cáo để nâng cao hiệu quả.

3.2. Về công tác an toàn - kỹ thuật - tự động hoá:

3.2.1. Về công tác an toàn:

- Nâng cao ý thức trách nhiệm của CHT và đội ngũ CBNV đối với công tác đảm bảo an toàn, an ninh tại cửa hàng, yêu cầu phải luôn coi trọng công tác đảm bảo an toàn mọi mặt tại các CHXD là nhiệm vụ số 1, được ưu tiên hàng đầu. Trong đó:

+ Thường xuyên tổ chức các lớp đào tạo tập trung ngắn hạn huấn luyện nghiệp vụ nâng cao về công tác PCCC cho đội ngũ CHT (Nghiệp vụ chỉ huy chữa cháy, cập nhật các kiến thức mới về Luật PCCC, Luật Phòng chống thiên tai, Luật AT-VSLĐ...).

+ Hàng năm duy trì công tác huấn luyện nghiệp vụ chữa cháy cho đội ngũ nhân viên trực tiếp bán hàng, với sự hướng dẫn của lực lượng PCCC chuyên nghiệp; bổ sung các biện pháp chế tài đối với các trường hợp vi phạm nguyên tắc về đảm bảo an toàn tại CHXD (hình thức kỷ luật như: không xét thi đua, hạ bậc lương công nhân, ...).

+ Nghiên cứu cập nhật, áp dụng các hình thức, phương thức đảm bảo an toàn PCCC tiên tiến, hiện đại hóa các trang thiết bị chữa cháy tại CHXD đảm bảo phù hợp với điều kiện và đặc thù tại hệ thống cửa hàng bán lẻ.

+ Phòng KT-ATMT Công ty phối hợp XNBL duy trì công tác kiểm tra định kỳ/đột xuất trong việc chấp hành/tuân thủ các quy định về đảm bảo an toàn; Xí nghiệp phối hợp chặt chẽ với các phòng/ban nghiệp vụ công ty trong công tác kiểm tra, đánh giá và triển khai khắc phục ngay những nguy cơ tiềm ẩn gây mất an toàn sau khi phát hiện, xử lý nghiêm những trường hợp vi phạm AT-PCCC.

- Đối với công tác quản lý chất lượng hàng hóa, CHT phải tuân thủ đúng quy trình/quy định về nhập hàng từ ô tô xitéc. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát chất lượng hàng hóa trước khi nhập vào bể chứa của cửa hàng. Xem xét, đề xuất trang cấp các thiết bị còn thiếu nhằm phục vụ cho công tác kiểm tra nhanh và đột xuất tại các xe bồn trước khi nhập tại các cửa hàng.

- Tiếp tục thực hiện việc triển khai nhập hàng tập trung tại CHXD để đảm bảo an toàn, không ảnh hưởng đến SXKD.

3.2.2. Công tác đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật:

- Rà soát chấn chỉnh công tác đầu tư, quản lý kỹ thuật và mua sắm tại XNBL. Lưu ý làm rõ sự cần thiết, tính hiệu quả và sự chuẩn chỉ trong hồ sơ, thủ tục...

- Thực hiện khảo sát, phân tích, đánh giá và quy hoạch lại mặt bằng thương mại của từng CHXD, bố trí trụ bơm một cách tối ưu nhất để đảm bảo sự thông thoáng, khang trang, hiện đại; tổ chức đánh giá hiệu quả sử dụng cũng như xem xét sửa chữa/xây mới lại các khu dịch vụ dành cho khách hàng như: Phòng xuất hóa đơn, nhà WC, ... để mang lại sự hài lòng cho khách hàng. Ưu tiên các CHXD còn tiềm năng để tăng sản lượng.

- Nghiên cứu đầu tư hệ thống chiếu sáng ban đêm tại cửa hàng bằng hệ thống chiếu sáng đèn Led trên diềm mái che, mái vãn phòng, bảng quảng cáo chữ P.... để tăng cường nhận biết dấu hiệu nhận diện thương mại.

- Tiếp tục công tác tự đào tạo cho đội ngũ Trưởng ca bán hàng về nghiệp vụ vận hành, sửa chữa nhỏ các trang thiết bị, máy móc tại cửa hàng.

3.2.3. Công tác tự động hóa:

- Đẩy nhanh áp dụng mở rộng các hình thức thanh toán Thẻ Visa/Matcard/QR code, ... nhằm mang lại nhiều sự lựa chọn, tiện ích gia tăng cho khách hàng, phù hợp xu hướng phát triển của xã hội khi đến với CHXD Petrolimex Sài Gòn.

- Xí nghiệp khẩn trương phối hợp với Piacom/HD Bank để thống nhất quy trình để bổ sung tính năng “bơm hàng trước - trả tiền sau với sự kiểm soát của nhân viên bán hàng”. Xem xét đánh giá để khai thác tính năng tích lũy điểm thưởng đã có trên hệ thống.

3.3. Quản lý tài chính và quản trị chi phí:

- Tiết giảm chi phí cố định 5%, chi phí biến đổi không vượt định mức đồng/lít của kế hoạch theo văn bản chỉ đạo của Công ty (VB số 0946/PLXKV2-TB-KTTC ngày 16/04/2019).

- Cải tiến, đổi mới và tuân thủ đúng quy trình/thủ tục của Công ty về mua sắm TSCĐ, CCDC, vật tư. Quản lý chặt chẽ việc đầu tư mua sắm từ khâu chuẩn bị, thực hiện, quyết toán, nghiệm thu, hoàn thiện lưu trữ hồ sơ.

- Đánh giá hiệu quả sử dụng TSCĐ, mua sắm vật tư và mua sắm đồ dùng CCDC, đảm bảo thực hiện đúng theo kế hoạch được phê duyệt, việc mua sắm mới chỉ khi thực sự cần thiết. Thường xuyên rà soát những tài sản, hàng hóa, vật tư, công cụ lao động tồn đọng, kém chất lượng, không cần dùng, công suất công năng kém để tổ chức bán thanh lý, thu hồi lại vốn.

- Rà soát các định mức chi phí giao khoán cho cửa hàng như vệ sinh công nghiệp, vật tư thay thế,... để điều chỉnh cho phù hợp với thực tế và tạo sự chủ động đối với cửa hàng.

- Quản lý chặt chẽ công nợ trên tất cả các loại hình và phương thức xăng dầu, đảm bảo an toàn tài chính, không để xảy ra công nợ khó đòi làm phát sinh chi phí trích lập dự phòng.

3.4. Về công tác tổ chức cán bộ, lao động, tiền lương:

3.4.1. Công tác cán bộ, tổ chức lao động: Xí nghiệp cần thực hiện tốt công tác quy hoạch, bổ nhiệm, điều động cán bộ tại VPXN và các CHXD, đảm bảo đáp ứng yêu cầu công việc, thực hiện đúng các quy định/quy trình về công tác Tổ chức Cán bộ của Tập đoàn/Công ty.

* Đối với lao động tại VPXN: Cần đào tạo, bồi dưỡng để nâng cao trình độ, năng lực, kỹ năng làm việc nhằm đáp ứng yêu cầu đổi mới của Xí nghiệp.

* Đối với lao động tại CHXD:

- Đào tạo, rèn luyện để nâng cao vai trò, trách nhiệm, phong cách lãnh đạo và kinh nghiệm thực tiễn đối với đội ngũ Cửa hàng trưởng, Trưởng ca bán hàng.

- Rà soát đánh giá và xây dựng phương án sắp xếp, bố trí lao động gián tiếp tại CHXD gắn với sản lượng, quy mô và công tác quản lý/điều hành tại từng CHXD.

- Xây dựng cơ chế để lao động gián tiếp, kể cả cửa hàng trưởng cần tham gia trực tiếp công tác bán hàng để tăng năng suất và hiệu quả sử dụng lao động.

- Xem xét việc bố trí bổ sung/điều chuyển lao động trực tiếp kịp thời khi các CHXD có nhu cầu. Xí nghiệp cần bố trí lao động hợp lý, tránh thiếu lao động cục bộ tại cửa hàng.

- Tăng cường đào tạo, trang bị thêm những kỹ năng nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ lao động trực tiếp. Thực hiện rà soát, điều động luân chuyển lao động trực tiếp giữa các CHXD cho phù hợp về cường độ lao động, độ tuổi, sức khỏe, giới tính, ...

- Quan tâm, nắm bắt tâm tư, nguyện vọng, đời sống vật chất, tinh thần của NLĐ. Các cửa hàng cần tập trung xây dựng, tổ chức tốt mối quan hệ với khu vực, địa phương và trong nội bộ; tăng cường sự đoàn kết, đồng thuận để tạo không khí, tâm lý phấn khởi yên tâm làm việc.

- Bám sát lộ trình triển khai tự động hóa bán lẻ, kịp thời đào tạo kỹ năng, chuyển dịch lao động trực tiếp bán hàng sang hỗ trợ, hướng dẫn khách hàng sử dụng dịch vụ bán hàng tự động.

3.4.2. Công tác tiền lương: Xí nghiệp cần rà soát, xây dựng quy chế trả lương đối với kinh doanh xăng dầu, kinh doanh khác cho phù hợp, tiên tiến để khuyến khích người lao động nhằm nâng cao năng suất và cải thiện thu nhập, để người lao động yên tâm, gắn bó lâu dài với doanh nghiệp.

3.4.3. Công tác tuyển dụng:

- Xem xét, đánh giá lại quy trình tuyển dụng lao động, hệ thống bài kiểm tra, câu hỏi đánh giá tuyển dụng, các yêu cầu về sức khỏe đối với ứng viên dự tuyển. Đánh giá lại công tác đào tạo, đổi mới nội dung kiến thức huấn luyện hội nhập phù hợp thực tiễn trước khi tiếp nhận và sử dụng lao động để nâng cao chất lượng.

- Nghiên cứu phương án “Thuê lao động thời vụ hoặc ký hợp đồng khoán việc” để tham gia hỗ trợ ca bán hàng.

3.4.4. Công tác thi đua, khen thưởng, các hoạt động phong trào:

- Tổ chức phát động các phong trào thi đua thiết thực, có nội dung mang tính thực tiễn sâu được cụ thể hóa bằng các chỉ tiêu thi đua gắn chặt với yêu cầu thực hiện nhiệm vụ trong từng giai đoạn nhằm động viên toàn thể người lao động phát huy nội lực, đề xuất, hiến kế các giải pháp thích ứng để tăng năng suất lao động, tiết giảm chi phí, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí.

- Thông qua các hoạt động phong trào nhằm phát hiện, xây dựng và nhân rộng các điển hình tiên tiến; đồng thời thực hiện khen thưởng, biểu dương kịp thời các tập thể/cá nhân có thành tích cao trong các phong trào thi đua tại CHXD để khuyến khích, động viên NLĐ gắn bó, hết mình vì công việc nhằm gia tăng năng suất.

3.5. Công tác khác:

- Tiếp tục chuẩn hoá các CHXD theo hướng “Văn minh - Sạch đẹp - An toàn”, đổi mới, cải tiến Bộ chuẩn 5S và xây dựng chuẩn riêng phù hợp với thực tế, đặc thù tại từng CHXD để thiết thực phục vụ hiệu quả cho hoạt động SXKD.

- Phối hợp rà soát các biểu mẫu báo cáo tại các CHXD theo đúng quy định, hạn chế lưu trữ bằng bản cứng, ưu tiên theo hướng ứng dụng CNTT lưu trữ trên máy tính.

- Tổ chức thực hiện tốt Lễ kỷ niệm chào mừng 30 năm ngày thành lập XNBLXD (01.8.1989 - 01.8.2019).

4. Tổ chức thực hiện:

- Các phòng/ban nghiệp vụ Công ty căn cứ chức năng - nhiệm vụ được giao, phối hợp với Xí nghiệp để triển khai hiệu quả các công việc trên từng lĩnh vực liên quan.

- Xí nghiệp khẩn trương triển khai thực hiện các nội dung, chỉ đạo trên. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, khó khăn. Xí nghiệp báo cáo Giám đốc Công ty xem xét, giải quyết.

Để phấn đấu hoàn thành các chỉ tiêu kế hoạch 2019 và những năm tiếp theo, Giám đốc Công ty yêu cầu toàn thể CBCNV-NLĐ Xí nghiệp phát huy tinh thần đoàn kết, đồng tâm hiệp lực, sâu sát, trách nhiệm, tận tâm với công việc để triển khai thực hiện tốt các mục tiêu, chương trình kế hoạch được giao./.

Nơi nhận:

- Như trên (để thực hiện);
- Ban lãnh đạo Công ty (để chỉ đạo);
- Các phòng/ban NV Công ty (để ph/hợp);
- Lưu VT/Phòng TCCB.



Trịnh Bá Bộ

Số: **0641**/XNBL-BC

TP. Hồ Chí Minh, ngày 24 tháng 6 năm 2019

V/v: báo cáo tổng hợp các ý kiến đề xuất, kiến nghị cải tiến, đổi mới hoạt động tại các CHXD.

**Kính gửi: - CHỦ TỊCH CTY XĂNG DẦU KHU VỰC II
- GIÁM ĐỐC CTY XĂNG DẦU KHU VỰC II**

Thực hiện chỉ đạo của Chủ tịch Công ty tại cuộc họp giao ban tháng 4/19, XNBL đã có văn bản triển khai đến các CHXD v/v đề xuất các giải pháp gia tăng hiệu quả SXKD, đảm bảo an toàn tuyệt đối tại CHXD; nâng cao uy tín của thương hiệu Petrolimex nói chung và Petrolimex Sài Gòn nói riêng trên thị trường Thành phố.

Sau khi nhận được các đề xuất ý kiến đóng góp, kiến nghị và giải pháp gia tăng hiệu quả xuất phát từ tình hình thực tế hoạt động của Cửa hàng trưởng. Ngày 12/6/2019, Ban Lãnh đạo Công ty đã chủ trì buổi Toạ đàm với CHT, thành phần tham dự gồm: Ban giám đốc Công ty, Trưởng các phòng ban nghiệp vụ Công ty, Ban lãnh đạo XNBL, cán bộ chủ chốt và CHT các CHXD của Xí nghiệp.

Tại buổi toạ đàm, các CHT tiếp tục đóng góp các giải pháp/kiến nghị các vấn đề đang tồn tại cần cải tiến và đổi mới để nâng cao hiệu quả hoạt động tại các CHXD. Xí nghiệp bán lẻ tổng hợp báo cáo như sau:

1. Về công tác an toàn:

1.1 An toàn PCCC:

- Chấp hành nghiêm các Quy chế, Nội qui, Qui định của Tập Đoàn, Công ty, Xí nghiệp, và các cơ quan chức năng về công tác đảm bảo an toàn PCCC, an toàn VSLĐ - PCCN, ANTT và Phòng chống thiên tai. Đồng thời phổ biến cho tất cả công nhân viên nắm rõ.
- Thực hiện việc bố trí, bảo quản & bổ sung, thay thế các trang thiết bị, dụng cụ PCCC ban đầu đảm bảo đầy đủ về số lượng và chất lượng, hiệu quả khi sử dụng, bổ sung kịp thời các phương án PCCC, PCTT, ANTT... khi có thay đổi.
- Kiểm soát tốt các nguồn nhiệt (hút thuốc lá, chập nổ điện) thường xuyên kiểm tra, vận hành máy móc thiết bị tại cửa hàng. Trưởng ca, công nhân bán hàng nhắc nhở khách hàng không nghe điện thoại di động, không hút thuốc trong cửa hàng xăng dầu. Không tồn chứa xăng dầu trong phuy, can, xô. Lưu trữ hồ sơ, chứng từ vv theo đúng chuẩn 5S.
- Làm tốt công tác chuẩn bị trước khi nhập hàng như khi xe đến cửa hàng đưa xe vào vị trí cho xe tắt máy chờ từ 5 đến 10 phút, tiến hành cô lập khu vực nhập hàng, đưa bình chữa cháy ra vị trí nhập hàng theo phương án PCCC, đem biển báo " Xin lỗi đang nhập hàng" ra thông báo cho Khách hàng biết khu vực nhập hàng. tiến hành kiểm tra an toàn thân xe, hàng hóa trước nhập.

1.2 An toàn tiền hàng, công nợ:

- Thực hiện nghiêm túc các quy định về thu nộp, bảo quản tiền hàng phù hợp với điều kiện thực tế tại đơn vị. Tiếp tục phổ biến các quy định này tới từng CB-CNV và kiểm tra sát sao việc thực hiện, đảm bảo an toàn tuyệt đối về tiền hàng.
- Đặc biệt quan tâm thời điểm kiểm điểm tiền kết thúc giao ca và bàn giao tiền giữa các ca với nhau. Thay đổi mật khẩu khóa kết thường xuyên nhằm tăng tính bảo mật. Phân công nhiệm vụ, trách nhiệm cụ thể, rõ ràng đối với từng nhân viên.
- Tất cả nhân viên tại cửa hàng luôn chấp hành nghiêm ngặt công tác an toàn tiền hàng trong thu nộp tiền hàng như khi bán hàng không cầm nhiều tiền trên tay. Tiền lớn cất bớt sau 2 giờ bán hàng, không giao tiền cho nhau ngoài ca và trên sân bán hàng. Tiền chỉ được trao trong

văn phòng và phải chốt cửa ra vào. Tiền phải được cho vào két niêm cất khi chưa giao cho ngân hàng.

- Thực hiện đổi chiều công nợ đúng thời gian quy định đối với khách hàng thanh toán chậm, theo dõi sát để đánh giá khả năng thanh toán của khách hàng, không để phát sinh công nợ dây dưa khó đòi và nợ xấu.

1.3 An toàn ANTT:

- Phương án ANTT, phương án PCTT phải được cập nhật, điều chỉnh phù hợp với tình hình thực tế; phải được phổ biến đến tất cả CBCNV và phải được định kỳ thực tập phương án. Thực hiện tốt công tác huấn luyện về ANTT trong cửa hàng, luôn nhắc nhở anh chị em bán hàng nâng cao ý thức trách nhiệm, đề cao cảnh giác trong ca bán hàng.

- Để đảm bảo ANTT tại các CH, CHT luôn thường xuyên kết nối với công an khu vực và an ninh khu phố, khi xảy ra tình huống mất an toàn phải cất người giải quyết nhanh nhất có thể đảm bảo an toàn mọi mặt và báo cáo ngay Giám đốc Xí nghiệp.

- Nâng cao cảnh giác để phòng tội phạm, phối hợp tốt với công an khu vực, chính quyền địa phương để được hỗ trợ kịp thời khi có sự cố nguy cơ mất an toàn. Thường xuyên gặp gỡ, trao đổi với công an khu vực về tình hình ANTT tại CH.

1.4 An toàn thương hiệu: Nâng cao ý thức và trách nhiệm trong việc bảo vệ và xây dựng thương hiệu Petrolimex bằng cách:

- Thực hiện nghiêm quy trình bán hàng 5 bước. Minh bạch trong giao dịch thương mại, tạo niềm tin cho khách hàng. Có thái độ niềm nở, tận tình phục vụ khách hàng, bán hàng đúng - đủ số lượng khách hàng yêu cầu.

- Mở các lớp đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ cho công nhân bán hàng trong việc xử lý các tình huống phát sinh cũng như phong cách, thái độ giao tiếp với khách hàng.

- Quán triệt cho từng nhân viên bán hàng về việc giữ gìn hình ảnh thương hiệu Petrolimex, bán đúng, bán đủ, có thái độ tiếp xúc khách hàng văn minh.

- Thực hiện duy trì 5S tại cửa hàng, đôn đốc nhắc nhở thường xuyên, liên tục; vận động toàn thể CBCNV tích cực tham gia vệ sinh sạch sẽ khuôn viên CH, bố trí CCDC gọn gàng ngăn nắp tại nơi làm việc; đảm bảo CH luôn “Xanh - Sạch đẹp và An toàn”.

- Tuân thủ các quy định của Công ty, XN trong công tác nhập – xuất hàng hóa, đảm bảo chất lượng, số lượng các mặt hàng xăng dầu đang kinh doanh tại đơn vị.

2. Về công tác kinh doanh:

2.2 Kinh doanh xăng dầu:

- Phối hợp tốt công tác điều độ giữa XN, Công ty PTS và Tổng kho Nhà Bè để đảm bảo luôn đầy đủ hàng hóa bán ra tại các CHXD, không để đứt chân hàng nhằm đáp ứng đầy đủ nhu cầu của khách hàng. Bố trí bồn bể và trụ bơm cho phù hợp với từng nhiên liệu có tại các cửa hàng để dễ phân luồng và giải phóng khách hàng nhanh chóng, chống ùn tắc.

- CHT thường xuyên quan tâm tạo dựng sự gắn bó, đoàn kết trong đơn vị, chú trọng công tác tổ chức lao động. Phân công ca kíp linh hoạt, hợp lý, bố trí nhân viên nghiệp vụ trực giờ ca điểm nhằm hướng dẫn các phương tiện vào - ra để tạo thuận lợi cho các phương tiện đến mua xăng dầu tại cửa hàng.

- Nâng cao, phát huy vai trò của đội ngũ Trường ca bán hàng trong việc chủ động thực hiện đề xuất, triển khai tổ chức bán hàng. Đề cao trách nhiệm tổ chức hoạt động trong ca bán hàng, xử lý kịp thời những phát sinh và tổ chức phân luồng để giải phóng nhanh phương tiện, tránh ùn tắc, tìm mọi giải pháp để tiết giảm tối đa thời gian mua hàng của khách hàng.

- Thường xuyên tổ chức nghiên cứu thị trường, phân tích khách hàng để duy trì tốt hệ thống khách hàng hiện có và phát triển khách hàng mới phù hợp với các hình thức bán hàng tại các cửa hàng (đối tượng, đặc thù khách hàng khu vực, ...). Luôn nắm bắt các nhu cầu của khách hàng để tìm ra các giải pháp nhằm đáp ứng tốt các yêu cầu của khách hàng, tạo niềm tin cho khách hàng để khách hàng gắn bó với cửa hàng từ đó khách hàng không bỏ cửa hàng đi theo đối tác khác.

- Tiếp tục nghiên cứu thị trường hướng đến mục tiêu thỏa mãn ngày càng cao nhu cầu của khách hàng như xuất bán các nhiên liệu tiên phong (DO-V và Xăng Ron 95-IV), góp phần thu hút thêm nhiều khách hàng, tạo sự khác biệt cạnh tranh với các đơn vị xăng dầu chưa kinh doanh 2 mặt hàng này. Cần vận dụng các chính sách linh hoạt hơn trong xử lý giá bán và hỗ trợ các chi phí phù hợp để tiếp thị, phát triển khách hàng. Tăng cường hơn nữa công tác tiếp thị, phát triển thêm khách hàng ký hợp đồng.

- Kênh bán lẻ thu tiền ngay tại cửa hàng là kênh bán hàng quan trọng nhất, nên việc bố trí phân ca tại các ca bán hàng là điều quan trọng. CHT nên nắm bắt các giờ cao điểm, thấp điểm để phân ca hợp lý. Nếu làm tốt việc này việc bán hàng lưu thông tốt, không ách tắc khách hàng và có thời gian tái tạo lại sức lao động cho nhân viên bán hàng.

- Thực hiện tốt các dịch vụ trước, trong và sau bán hàng, quan tâm giáo dục ý thức văn minh thương mại, giám sát thực hiện QTBH của NVBH để nâng cao uy tín của cửa hàng cũng như thương hiệu Petrolimex. Mở các lớp đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ cho công nhân bán hàng trong việc xử lý các tình huống phát sinh cũng như phong cách, thái độ giao tiếp với khách hàng.

2.3 Kinh doanh hàng hóa khác và dịch vụ:

- Tăng cường công tác tiếp thị bán bảo hiểm, DMN đối với các đối tượng khách hàng đặc biệt là các khách hàng đã ký kết hợp đồng mua bán xăng dầu để tăng doanh thu trong thời gian tới. Đẩy mạnh các chương trình khuyến mãi phong phú và đa dạng hơn. Cải tiến các vật phẩm tặng kèm như áo thun, áo mưa mẫu mã nên làm đẹp hơn, chất lượng hơn.

- Triển khai các chính sách thu hút khách hàng, gia tăng tiện ích cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ như trang bị cho CHXD máy hút dầu chân không dùng để thay nhớt miễn phí cho khách hàng và tổ chức mô hình bán hàng mới như "Ngày hội bán hàng" nhằm giới thiệu, quảng bá các sản phẩm hàng hóa/dịch vụ Petrolimex đến gần hơn với người tiêu dùng.

- Chú trọng công tác trưng bày, quảng cáo sản phẩm tại CHXD để tăng cường nhận diện thương hiệu PLC. Trưng bày sản phẩm dễ nhìn cho khách hàng vào mua xăng mua hàng. Sử dụng các vật phẩm khuyến mại tặng cho các Khách hàng thân thiện, gắn bó lâu năm nhằm giới thiệu cho họ biết ngoài mặt hàng xăng dầu Petrolimex còn có mặt hàng DMN, nước giặt, bảo hiểm, từ đó mời gọi khách hàng mua ủng hộ.

3. Quản trị chi phí và nguồn nhân lực:

- Định mức thời gian cho từng công việc của nhân viên nghiệp vụ và phân công từng công việc theo từng khoảng thời gian phù hợp, giành thời gian hỗ trợ ca bán hàng, tập trung bán hàng giải phóng khách hàng nhanh giờ cao điểm, góp phần nâng cao hiệu quả.

- Tổ chức phát động các phong trào thi đua thiết thực, có nội dung mang tính thực tiễn sâu được cụ thể hóa bằng các chỉ tiêu thi đua gắn chặt với yêu cầu thực hiện nhiệm vụ trong từng thời kỳ nhằm động viên toàn thể NLD phát huy nội lực, đề xuất, hiến kế các giải pháp thích ứng để tăng năng suất lao động, tiết giảm chi phí, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí.

- Thông qua các hoạt động phong trào để phát hiện, xây dựng và nhân rộng các điển hình tiên tiến; đồng thời thực hiện khen thưởng, biểu dương kịp thời các tập thể, cá nhân có thành tích cao trong các phong trào thi đua tại CHXD để khuyến khích, động viên NLD gắn bó, hết mình vì công việc nhằm gia tăng năng suất.

- Kiểm soát chặt chẽ các định mức đã được giao khoán tại CH, thường xuyên đôn đốc, nhắc nhở CBCNV nâng cao tính tự giác, chủ động thực hành tiết kiệm, chống lãng phí trong việc sử dụng điện, nước, văn phòng phẩm tại CH.

- Xây dựng ý thức giữ gìn, bảo vệ tốt tài sản, các trang thiết bị sử dụng hiện có tại cửa hàng. Nhằm kéo dài tuổi thọ thời gian vận hành của máy móc thiết bị ít thay thế tổn hao chi phí. Thay thế các thiết bị tiết kiệm điện như bóng đèn VP 1m2 40W bằng LED tiết kiệm điện.

- Song song với công tác tổ chức kinh doanh, Cửa hàng cũng cần tập trung xây dựng, ổn định các mối quan hệ nội bộ, tạo sự đoàn kết, đồng lòng giữa CBCNV, từ đó tập trung vào công tác kinh doanh.

4. Các kiến nghị và đề xuất:

4.1 Về lao động:

- Đề nghị bổ sung lao động trực tiếp cho các CH thiếu người để các cửa hàng bố trí đủ người bán hàng tránh để khách hàng phải chờ đợi lâu bỏ đi sang cửa hàng lân cận mất sản lượng.

- Về chất lượng lao động, Xí nghiệp quan tâm rà soát, đánh giá xem xét tất cả các yếu tố (năng lực, sức khỏe, giới tính, độ tuổi, ...) để thực hiện điều chuyển/bố trí phù hợp với cường độ lao động tại từng cửa hàng nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng và gia tăng sản lượng.

- Đối với các CHXD có sản lượng xuất bán lớn, cường độ lao động cao, XN cần chủ động bố trí những lao động khỏe mạnh, nhanh nhẹn, có kỹ năng giao tiếp tốt, có kỹ năng làm việc đã được đào tạo cơ bản ... để có thể tham gia bán hàng ngay, không tốn thời gian đào tạo lại từ đầu, đồng thời nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ nhằm gia tăng sản lượng xuất bán.

- Đề nghị Phòng tổ chức hướng dẫn người lao động tuân thủ đúng HĐLĐ, muốn chấm dứt hợp đồng LĐ phải báo trước 1 tháng để P. TCHC tuyển người thay thế. Khi LĐ trực tiếp xin chấm dứt hợp đồng lao động.

4.2 Về kỹ thuật:

- Đề xuất nâng cấp, trang bị trụ bơm mới có lưu lượng lớn để bán xe ô tô nhằm giải phóng nhanh mặt bằng phục vụ khách hàng khác. Cần ưu tiên trang bị những trụ bơm đời mới có chức năng cài số nhanh cho các CHXD có sản lượng xuất bán xe gắn máy cao để giảm thiểu thời gian thao tác của CNXD, giúp gia tăng sản lượng xuất bán.

- Xem xét cải tạo mặt bằng thương mại tại các CHXD có xu hướng tăng trưởng tốt, thị trường còn nhiều tiềm năng.

- Xí nghiệp xem xét trang cấp mới cho các CH thiết bị thanh toán POS đã sử dụng lâu năm, hiện nay đã cũ và hư hỏng thường xuyên; Nâng cấp, điều chỉnh hệ thống EGAS hay bị treo, lỗi, nhiều lần làm gián đoạn ca bán hàng, để khách hàng chờ đợi trong lúc reset và khởi động lại chương trình.

- Về công tác tự động hóa và bán hàng qua thẻ, xem xét áp dụng mở rộng thêm các hình thức thanh toán qua thẻ Visa, Mastercard, QR code. ... nhằm mang lại cho khách hàng nhiều sự lựa chọn tiện ích, phù hợp xu hướng phát triển của xã hội khi đến với cửa hàng.

- Cần có sự đổi mới trong việc quảng bá, nhận diện các CHXD của Petrolimex, nhằm thu hút tốt hơn các đối tượng khách hàng: Hệ thống đèn chiếu sáng, đèn quảng cáo chữ P, bảng hiệu Cửa hàng...

- Tại CHXD 01, đề xuất xây dựng mới nhà vệ sinh công cộng mới tách biệt với khu vực nhà vệ sinh nội bộ và khu vực rửa xe dịch vụ, do CH nằm ngay giao lộ trung tâm thành phố, khách nước ngoài, người đi bộ nhiều, nhu cầu sử dụng cao.

4.3 Về kinh doanh:

- Triển khai các chính sách thu hút khách hàng, gia tăng tiện ích cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ như trang bị cho CHXD máy hút dầu chân không dùng để thay nhớt miễn phí cho khách hàng và tổ chức mô hình bán hàng mới như "Ngày hội bán hàng" nhằm giới thiệu, quảng bá các sản phẩm hàng hóa/dịch vụ Petrolimex đến gần hơn với người tiêu dùng.

- Đề gia tăng sản lượng kinh doanh dầu mỡ nhờn, bảo hiểm, nước giặt Jana. Xí nghiệp làm việc với các nhà cung cấp để thiết kế tủ trưng bày/bảng biểu giới thiệu sản phẩm ấn tượng, hợp lý.

- XN tổ chức các lớp bổ sung kiến thức về các loại dầu nhờn, công dụng để có thể giải thích cho khách hàng biết khi mua dầu nhờn, nâng cao sản lượng.

- Đề xuất đoàn thanh niên thường xuyên tổ chức tuyên truyền quảng bá và bán sản phẩm bảo hiểm, nước giặt Jana tại các CHXD.

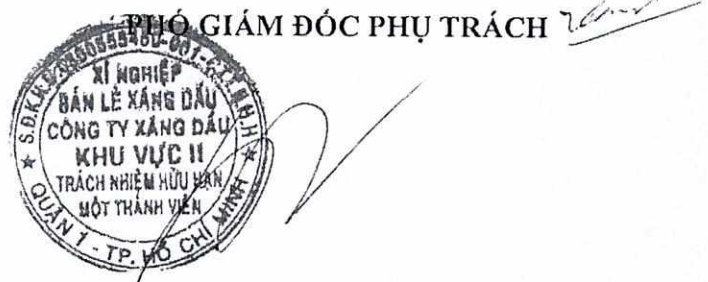
4.4 Về chi phí:

- Trong quá trình tổ chức kinh doanh, CH thường xuyên phải tạo mối quan hệ với các cơ quan chức năng địa phương và khách hàng dẫn đến phát sinh nhiều chi phí ẩn. Đề nghị Xí nghiệp xem xét hỗ trợ thêm cho CH.
- Đề xuất XN xem xét bổ sung chi phí vệ sinh cho các CH, đặc biệt tại các CH ở trục đường lớn do khách hàng có nhu cầu sử dụng nhiều.

Trên đây là tổng hợp những ý kiến cải tiến, đổi mới hoạt và nâng cao hiệu quả tại các CHXD; Xí nghiệp bán lẻ báo cáo Chủ tịch, Giám đốc công ty xem xét chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Giám đốc (để chỉ đạo);
- Lưu (VT; P.KDXD).



Nguyễn Thanh Hải