

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

NGUYỄN VĂN HUỆ

GIẢI PHÁP QUẢN LÝ BÁN HÀNG
NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH
TẠI CÔNG TY XĂNG DẦU BẮC THÁI

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN LÝ KINH TẾ

THÁI NGUYÊN - 2012

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

NGUYỄN VĂN HUỆ

**GIẢI PHÁP QUẢN LÝ BÁN HÀNG
NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH
TẠI CÔNG TY XĂNG DẦU BẮC THÁI**

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế

Mã số: 60.34.01

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN LÝ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. ĐỖ QUANG QUÝ

THÁI NGUYÊN - 2012

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu nêu trong luận văn là trung thực, mọi sự giúp đỡ đều đã được cảm ơn.

Thái Nguyên, tháng 5 năm 2012

Tác giả

Nguyễn Văn Huệ

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin chân thành cảm ơn các Thầy Cô trong Phòng Quản lý Đào tạo sau đại học của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh thuộc Đại học Thái Nguyên đã quan tâm và động viên trong suốt thời gian vừa qua.

Tôi xin cảm ơn Phó giáo sư – Tiến sỹ Đỗ Quang Quý đã tận tình hướng dẫn, giúp tôi trong suốt quá trình thực hiện luận văn tốt nghiệp.

Nhân đây tôi xin gửi lời cảm ơn đến Quý Thầy, Cô, những người đã tận tình truyền đạt kiến thức cho tôi trong hai năm học cao học vừa qua.

Tôi xin chân thành cảm ơn Ủy ban Nhân dân tỉnh Thái Nguyên, sở Công thương, sở Kế hoạch và Đầu tư, sở Giao thông Vận tải, cục Thống kê tỉnh Thái Nguyên, các cán bộ, khách hàng, doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh đã cung cấp những số liệu cần thiết và giúp đỡ tôi trong quá trình tìm hiểu, nghiên cứu.

Tôi cũng xin gửi lời cảm ơn đến Lãnh đạo Tập đoàn xăng dầu Việt Nam, Lãnh đạo Công ty xăng dầu Bắc Thái và gia đình, bạn bè, các đồng nghiệp đã tạo điều kiện và giúp đỡ trong quá trình học tập và những nghiên cứu trong luận văn.

Thái Nguyên, tháng 5 năm 2012

Học viên

Nguyễn Văn Huệ

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT

CHXD	: Cửa hàng xăng dầu
CNH	: Công nghiệp hóa
DMN	: Dầu mỡ nhờn
GDP	: Tổng sản phẩm trong nước
HĐH	: Hiện đại hóa
TNHH	: Trách nhiệm hữu hạn

MỤC LỤC

	Trang
Trang phụ bìa.....	
Lời cam đoan.....	i
Lời cảm ơn.....	ii
Danh mục các ký hiệu, chữ viết tắt.....	iii
Mục lục.....	iv
Danh mục các bảng, biểu.....	vi
Danh mục các hình (hình vẽ, ảnh chụp, đồ thị.....)	vii
MỞ ĐẦU.....	1
1. Tính cấp thiết của việc nghiên cứu đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Những đóng góp của luận văn.....	3
5. Bố cục của luận văn.....	4
Chương 1: Cơ sở lý luận và thực tiễn về bán hàng và quản lý bán hàng	5
1.1. Cơ sở lý luận về bán hàng và quản lý bán hàng xăng dầu.....	5
1.2. Cơ sở thực tiễn về bán hàng và quản lý bán hàng xăng dầu.....	22
<i>Tóm tắt chương 1</i>	<i>35</i>
Chương 2: Phương pháp nghiên cứu về quản lý bán hàng xăng dầu	36
2.1. Câu hỏi nghiên cứu.....	36
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	36
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu.....	41
<i>Tóm tắt chương 2</i>	<i>47</i>

Chương 3: Thực trạng công tác quản lý bán hàng xăng dầu của Công ty xăng dầu Bắc Thái giai đoạn 2007-2011	48
3.1. Đặc điểm địa bàn nghiên cứu.....	48
3.2. Thực trạng về quản lý bán hàng của Công ty xăng dầu Bắc Thái.....	62
3.3. Phân tích đánh giá quản lý bán hàng tại Công ty xăng dầu Bắc Thái.....	68
<i>Tóm tắt chương 3</i>	82
Chương 4: Các giải pháp quản lý bán hàng nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh của Công ty xăng dầu Bắc Thái	83
4.1. Quan điểm định hướng phát triển của Công ty xăng dầu Bắc Thái.....	83
4.2. Các giải pháp quản lý bán hàng nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh của Công ty xăng dầu Bắc Thái.....	88
<i>Tóm tắt chương 4</i>	96
KẾT LUẬN	97
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU

STT	Bảng	Nội dung	Trang
1	3.1	<i>Tốc độ tăng trưởng GDP tỉnh Thái Nguyên 2007 – 2011</i>	57
2	3.2	<i>Cơ cấu kinh tế tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2007 – 2011</i>	58
3	3.3	<i>Tổng mức lưu chuyển hàng hóa và doanh thu dịch vụ tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2007 – 2011</i>	59
4	3.4	<i>Khối lượng xăng dầu tiêu thụ trên địa bàn Thái Nguyên</i>	68
5	3.5	<i>Sản lượng bán hàng của Công ty chi tiết theo mặt hàng</i>	69
6	3.6	<i>Sản lượng xăng dầu Công ty xuất bán theo phương thức</i>	71
7	3.7	<i>So sánh sản lượng xăng dầu Công ty xuất bán theo phương thức</i>	71
8	3.8	<i>So sánh với Công ty xăng dầu có điều kiện tương đồng</i>	73
9	3.9	<i>Hệ thống cửa hàng bán lẻ xăng dầu của Công ty</i>	75
10	3.10	<i>Hệ thống cửa hàng bán lẻ xăng dầu của các đại lý, tổng đại lý thuộc hệ thống phân phối của Công ty</i>	77
11	3.11	<i>Đánh giá thị phần của Công ty giai đoạn 2009-2011</i>	77
12	3.12	<i>Đánh giá thị phần của Công ty trên địa bàn Thái Nguyên giai đoạn 2009-2011</i>	78
13	3.13	<i>Cơ cấu nguồn nhân lực Công ty xăng dầu Bắc Thái</i>	79
14	3.14	<i>Chỉ tiêu tài chính qua các năm</i>	81
15	4.1	<i>Tổng hợp dự báo nhu cầu vận tải tỉnh Thái Nguyên đến 2020</i>	86
16	4.2	<i>Dự báo nhu cầu xăng dầu của tỉnh Thái Nguyên đến năm 2020</i>	87
17	4.3	<i>Một số mục tiêu phấn đấu của Công ty xăng dầu Bắc Thái đến năm 2020</i>	87

DANH MỤC CÁC HÌNH

Số TT	Hình	Nội dung	Trang
1	3.1	<i>Biến động sản lượng xuất bán theo mặt hàng qua các năm</i>	69
2	3.2	<i>Biến động sản lượng xuất bán qua từng phương thức</i>	69
3	3.3	<i>Biến động lao động theo trình độ đào tạo</i>	79

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của việc nghiên cứu đề tài

Xăng dầu là mặt hàng năng lượng có tầm quan trọng đặc biệt trong nền kinh tế quốc dân, được sử dụng trong nhiều ngành sản xuất kinh doanh, trong các cơ quan nhà nước, trong đời sống sinh hoạt của nhân dân. Những năm gần đây cùng với sự phát triển kinh tế xã hội mức tiêu thụ xăng dầu ở nước ta tăng nhanh. Hiện tại xăng dầu sản xuất trong nước mới đạt khoảng 30% nhu cầu, số còn lại phải nhập khẩu nên phụ thuộc rất nhiều vào sự thay đổi tỷ giá ngoại tệ và sự biến động phức tạp của giá xăng dầu thế giới. Do vậy việc bảo đảm nguồn xăng dầu cung ứng đầy đủ, ổn định cho nhu cầu phát triển kinh tế xã hội của mỗi địa phương cũng như cả nước là vấn đề rất quan trọng.

Trong vòng 5 năm gần đây mạng lưới cửa hàng kinh doanh xăng dầu trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên và tỉnh Bắc Kạn đã phát triển rất nhanh, đóng góp phần quan trọng vào quá trình phát triển kinh tế xã hội và cải thiện điều kiện sống của nhân dân. Nhưng do thực hiện quy hoạch chưa thống nhất, nên việc phân bố các cửa hàng xăng dầu còn nhiều bất cập; trang thiết bị kỹ thuật của nhiều cửa hàng còn chưa đáp ứng yêu cầu kinh doanh; chất lượng dịch vụ bán hàng chưa bảo đảm; quản lý bán hàng còn chưa hợp lý; tiềm ẩn nguy cơ mất an toàn cháy nổ và vệ sinh môi trường...

Trên địa bàn 2 tỉnh Thái Nguyên và Bắc Kạn đang có sự chuyển biến lớn về các dự án khu đô thị, khu công nghiệp, mạng lưới giao thông... cùng với sự phát triển nhanh về kinh tế xã hội, đòi hỏi hệ thống mạng lưới kinh doanh xăng dầu cũng phải được quản lý thống nhất, đủ điều kiện phục vụ và đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa của địa phương.

Công ty xăng dầu Bắc Thái là doanh nghiệp trực thuộc Tập đoàn xăng dầu Việt Nam, với nhiệm vụ kinh doanh và cung ứng xăng dầu phục vụ cho nhu cầu phát triển kinh tế xã hội, an ninh quốc phòng và đời sống nhân dân