

10 TIÊU CHÍ CỦA DỊCH VỤ FULFILLMENT TRONG LOGISTICS .

Thuê ngoài dịch vụ hoàn tất đơn hàng (outsourced fulfillment) là xu hướng lựa chọn của các nhà bán hàng online, doanh nghiệp vừa và nhỏ muốn dịch chuyển qua Thương mại điện tử. Dưới đây là 10 tiêu chí giúp bạn sử dụng dịch vụ hoàn tất đơn hàng (fulfillment) hiệu quả nhất.

Trong bối cảnh thương mại điện tử phát triển bùng nổ như hiện nay (tốc độ tăng trưởng trung bình 35%/năm), fulfillment (còn được gọi là trung tâm hoàn tất đơn hàng hoặc xử lý đơn hàng, dịch vụ hậu cần kho vận) ngày càng có vai trò quan trọng và là động lực cho sự phát triển lâu bền của doanh nghiệp. Theo đó, ngày càng nhiều doanh nghiệp lựa chọn thuê ngoài dịch vụ fulfillment (outsourced fulfillment). Lý do phần lớn là tiết kiệm được thời gian, tiền bạc, công sức và cho phép tập trung tối đa vào công việc kinh doanh. Outsourced fulfillment giúp người doanh nghiệp/người bán hàng theo dõi và quản lý tồn kho, giao hàng đến người mua và thu hộ nếu có yêu cầu. Tuy nhiên, để sử dụng dịch vụ hoàn tất đơn hàng hiệu quả, người bán hàng phải xem xét nhiều khía cạnh khác nhau. Dưới đây là 10 tiêu chí để lựa chọn đúng nhà cung cấp hậu cần kho vận – fulfillment.

Tiêu chí #1: Tìm hiểu thông tin của nhà cung cấp dịch vụ fulfillment

Chìa khóa để vận hành một hệ thống hiệu quả là người bán hàng phải biết quy trình hệ thống diễn ra như thế nào. Điều này được thực hiện bằng việc tìm kiếm thông tin về công nghệ và dịch vụ của đối tác cung cấp fulfillment. Mức độ đối tác fulfillment cung cấp thông tin thể hiện tinh thần sẵn sàng hợp tác và mức độ minh bạch, uy tín của đơn vị cung cấp. Đây là những thông tin cần có:

- Liệu doanh nghiệp có theo dõi được tình trạng tồn kho chính xác từng thời điểm?
- Dữ liệu tồn kho có dễ hiểu và dễ đọc?
- Đối tác fulfillment có báo trước giá dịch vụ?
- Đối tác fulfillment sẽ cung cấp dữ liệu thủ công hoặc tiến trình dịch vụ có được tự động hóa và thống nhất?
- Phần mềm theo dõi tồn kho có dễ sử dụng? Có được tích hợp trên ứng dụng di động (mobile app)?
- Đối tác sẽ thông báo cho người bán hàng nếu hàng hóa chậm trễ?

Tiêu chí #2: Xem xét vị trí đơn vị cung cấp outsourced fulfillment

Vị trí liên quan đến mức độ nhanh, chậm của đơn hàng được giao, ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng. Khách hàng nhận hàng càng nhanh, mức độ trả hàng càng thấp và tỉ lệ mua hàng lặp lại cao. Vì vậy, kho hàng của đối tác cung cấp fulfillment càng gần trung tâm thành phố hoặc có nhiều kho hàng phân bố ở nhiều nơi thì lợi thế càng lớn, hàng hóa được luân chuyển càng nhanh. Đây có thể là đối tác tiềm năng cần hợp tác.

Tiêu chí #3: Lựa chọn công ty fulfillment chuyên phục vụ cho nền tảng kinh doanh thương mại điện tử (E-commerce fulfillment)

Doanh nghiệp cần ưu tiên những công ty dịch vụ fulfillment phục vụ thương mại chuyên nghiệp. Nhiều công ty vận tải truyền thống gia nhập thị trường thương mại điện tử để thu hút doanh nghiệp có nhu cầu thuê ngoài dịch vụ fulfillment, tuy nhiên có khác biệt rất lớn giữa giao hàng truyền thống và dịch vụ hoàn tất đơn hàng cho thương mại điện tử.

Khác biệt lớn nhất của dịch vụ E-commerce fulfillment là quy trình được tự động hóa, tích hợp giỏ hàng, có những chương trình/phần mềm quản lý tồn kho chi tiết, cho phép cập nhật và theo dõi thông tin 24/7. Ngược lại, những hãng vận chuyển truyền thống phải làm việc với nhiều đơn hàng online và offline, không tối ưu hóa được sự thông suốt liên tục hàng hóa của doanh nghiệp. Bên cạnh đó, cách xử lý đơn hàng của họ thường theo hướng thủ công nên hạn chế sự chính xác và hiệu quả.

Tiêu chí #4: Công ty fulfillment phải có kho hàng riêng

Doanh nghiệp chỉ nên lựa chọn đối tác sở hữu kho hàng và quy trình vận hành riêng biệt. Như đã nêu trong Tiêu chí #3, các hãng vận chuyển truyền thống đang “chuyển mình” phục vụ thương mại điện tử theo xu thế của thị trường. Vì vậy, họ hình thành một đơn vị fulfillment ảo, thuê ngoài toàn bộ quy trình dịch vụ fulfillment để phục vụ doanh nghiệp từ kho bãi đến nhân viên quản lý và xử lý hàng hóa. Do đó, quá trình luân chuyển hàng hóa của doanh nghiệp/người bán hàng bắt buộc phụ thuộc vào 2 nhân tố: hãng vận chuyển và những đối tác thuê ngoài của hãng vận chuyển. Có thể thấy, một công ty fulfillment có kho riêng chủ động điều khiển các hoạt động có liên quan, chịu trách nhiệm về các phát sinh ngoài mong muốn, vì thế hiệu quả và đảm bảo

hơn. Để biết đối tác công ty hoàn tất đơn hàng có thực sự sở hữu kho riêng, bạn nên yêu cầu được tham quan kho bãi của họ và quan sát quá trình hoạt động trước khi quyết định hợp tác.

Tiêu chí #5: Đối tác outsourced fulfillment phù hợp với mô hình kinh doanh của doanh nghiệp

Các doanh nghiệp có mô hình kinh doanh khác nhau có chủng loại và số lượng hàng hóa khác nhau, doanh số mỗi tháng và kích cỡ hàng hóa cũng khác biệt. Tương tự doanh nghiệp, nhà cung cấp fulfillment có đối tượng phục vụ riêng, nên doanh nghiệp phải lựa chọn nhà cung cấp phù hợp để hợp tác có hiệu quả. Điển hình như một nhà bán lẻ áo thun có doanh số 20 cái mỗi tháng không phù hợp với công ty dịch vụ chuyên quản lý và vận chuyển hàng ngàn món hàng mỗi tháng. Vì vậy, bạn nên hỏi trước nhà cung cấp về các điều khoản có liên quan như:

- Kích thước hàng hóa: Hàng hóa có kích thước lớn chiếm đi khoảng không gian kho nhiều hơn. Trường hợp này bạn cần thương lượng để có mức giá lưu kho hợp lý với những hàng hóa kích thước lớn.
- Trọng lượng hàng hóa: Hàng hóa càng nặng, chi phí vận chuyển càng cao. Vì vậy, bạn nên thỏa thuận với trung tâm xử lý đơn hàng, một hợp đồng hợp tác lâu dài có thể là yếu tố quan trọng để nhà cung cấp fulfillment chiết khấu tốt cho bạn.
- Chủng loại hàng hóa: Hầu hết trung tâm hoàn tất đơn hàng đều có chính sách riêng về các loại hàng hóa cho phép lưu trữ. Ví dụ nếu bạn bán thực phẩm hoặc hàng hóa dễ hư hỏng, những nhà cung cấp fulfillment sở hữu kho lạnh và có chuyên môn xử lý hàng hóa đặc biệt sẽ phù hợp với nhu cầu của bạn.

Tiêu chí #6: Lựa chọn đối tác cung cấp dịch vụ fulfillment đảm bảo cho định hướng tương lai của doanh nghiệp

Trước khi quyết định hợp tác với đối tác fulfillment, doanh nghiệp nên cân nhắc những điều sau:

- Mục tiêu doanh số trong tương lai gần của doanh nghiệp
- Chủng loại và số lượng hàng hóa doanh nghiệp dự định lưu trữ vào khi
- Doanh nghiệp có kế hoạch mở rộng kinh doanh sang thị trường nước ngoài?

Một đối tác tiềm năng để hợp tác có thể phù hợp ở hiện tại nhưng có thể không đảm bảo cho tương lai. Công ty có thể xử lý lượng ít đơn hàng mỗi ngày có thể không có khả năng đáp ứng số lượng lớn hơn hoặc thậm chí kho hàng không đủ không gian để lưu trữ nếu sản lượng hàng hóa

quá lớn. Vì vậy, bạn cần lựa chọn một nhà cung cấp phù hợp với định hướng tương lai của doanh nghiệp. Điều này giúp doanh nghiệp hạn chế trường hợp chuyển giao nhà cung cấp, rủi ro phát sinh khi phải di chuyển hàng hóa từ kho này đến kho khác, hàng hóa dễ thất thoát, hư hỏng; thay đổi quy trình luân chuyển hàng hóa, làm chậm trễ việc kinh doanh của doanh nghiệp.

Tiêu chí #7: Giá cả phải tương xứng chất lượng

Khi sử dụng outsourced fulfillment, bạn phải chi trả cho giá trị bạn nhận được. Hầu hết doanh nghiệp đều mong muốn mức giá thuê ngoài hợp lý nhất, tuy nhiên không phải lúc nào giá cả cũng tương ứng với chất lượng. Trong thực tế, thời gian giao hàng chậm và tỉ lệ sai sót, hàng hóa hư hỏng xảy ra vì nhiều nguyên nhân. Tuy nhiên, tốc độ giao hàng ảnh hưởng mức độ hài lòng của khách hàng. Theo dữ liệu của một nghiên cứu gần đây, việc giao hàng chậm trễ tỉ lệ thuận với số lượng hoàn hàng và tỉ lệ rút đơn hàng. Do đó, đối tác cung cấp dịch vụ fulfillment uy tín sẽ đảm bảo hàng hóa an toàn, chính xác, nhanh chóng đến tay người mua, nâng cao trải nghiệm của khách hàng và sự hài lòng về sản phẩm.

Tiêu chí #8: Nhà cung cấp dịch vụ fulfillment đảm bảo thống nhất chất lượng trong suốt thời gian hợp tác

Nhiều trung tâm hoàn tất đơn hàng cam kết mức độ chính xác và tốc độ vận chuyển nhanh trong vòng 24 giờ, nhưng liệu họ có đảm bảo thực hiện đúng như cam kết? Những công ty fulfillment uy tín sẽ hạn chế tối đa sai sót, nếu xảy ra rủi ro công ty sẽ đền bù cho bạn, đặc biệt khi lô hàng chậm trễ, hư hỏng gây thiệt hại lớn. Ngoài ra, họ sẽ thanh toán đầy đủ thu nhập của bạn nhanh nhất sau đơn hàng. Để chắc chắn hợp tác hiệu quả, bạn nên đề nghị tham quan kho hàng, quan sát môi trường làm việc nội bộ của đối tác, từ đó suy ra hiệu suất làm việc của nhân viên chăm sóc khách hàng, nhân viên giám sát kho và xử lý đơn hàng. Cách này giúp bạn biết được mức độ chủ động cung cấp và phục vụ khách hàng của đối tác, từ đó quyết định hợp tác hay không.

Tiêu chí #9: Chất lượng của dịch vụ chăm sóc khách hàng

Dịch vụ chăm sóc khách hàng tốt sẽ giải quyết các vấn đề phát sinh nhanh chóng hơn, điển hình như vấn đề hàng hóa chậm trễ, giao sai người bạn phải liên hệ để công ty dịch vụ giải đáp cụ thể và đền bù khi cần thiết. Đội ngũ chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp thể hiện một phần sự

chuyên nghiệp của nhà cung cấp fulfillment. Đây là những câu hỏi bạn nên liên hệ để bộ phận chăm sóc khách hàng giải đáp:

- Đối tác liệu có đáp ứng giao dịch nhanh chóng nếu bạn thực hiện chương trình khuyến mại?
- Đối tác liệu có thể đáp ứng trong một thời gian dài?
- Đối tác có bồi thường nếu rủi ro phát sinh gây thiệt hại cho bạn?

Tiêu chí #10: Yêu cầu danh sách chi tiết về dịch vụ

Bạn cần biết tường tận những gì đối tác thực hiện để xác định ưu điểm, lợi thế mà đối tác cung cấp. Bạn cần biết rõ những điều sau:

- Những thiết bị vận chuyển mà họ sử dụng?
- Hàng hóa có được đảm bảo nguyên vẹn giá trị bằng bảo hiểm?
- Những hãng vận chuyển mà đối tác đang liên kết?
- Đối tác có kinh nghiệm hoàn tất giấy tờ và thông quan hàng hóa nhanh chóng?
- Đối tác có kinh nghiệm xử lý những lô hàng lớn?
- Họ có đảm nhiệm vận chuyển hàng đi nước ngoài?

Một công ty hậu cần, kho vận fulfillment giàu kinh nghiệm, rõ ràng minh bạch không ngần ngại cung cấp đầy đủ thông tin và tài liệu liên quan đến khách hàng. Do đó, nghiên cứu nhiều dữ liệu có thể giúp bạn hạn chế sai lầm khi quyết định hợp tác với một công ty hoàn tất đơn hàng.

Sự tăng trưởng doanh thu và thành công của doanh nghiệp phụ thuộc vào quyết định của bạn. Vì vậy, hãy xem xét 10 mẹo trên để có cái nhìn khách quan về các công ty dịch vụ fulfillment, từ đó quyết định hợp tác đúng đắn và hợp lý nhất.