SMBS lần 2

CÔNG TY CỔ PHẦN TẬP ĐOÀN LIÊN KẾT VIỆT NAM
ĐC: C16/D21 Khu đô thị mới Cầu Giấy, phố Dịch Vọng Hậu,
Phường Dịch Vọng Hậu, Quận Cầu Giấy, Hà Nội
ĐT : 024.37876502/03/04/05 * Fax : 024.37876506

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO CƠ BẢN

DÀNH CHO NHÀ PHÂN PHỐI CÔNG TY CỔ PHẦN TẬP ĐOÀN LIÊN KẾT VIỆT NAM

I. TRÌNH TỰ, THỦ TỤC ĐÀO TẠO

1. Đối tượng tham gia Chương trình đào tạo cơ bản:

Những nhà phân phối chưa hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản,

2. Hình thức đào tạo:

Nhà phân phối có thể lựa chọn đào tạo theo một trong hai cách thức: đào tạo trực tiếp hoặc đào tạo trực tuyến.

3. Cách thức tham gia đào tạo cơ bản:

- Đào tạo cơ bản là chương trình đào tạo bắt buộc đối với Nhà phân phối của công ty. Ngay sau ký hợp đồng Nhà phân phối sẽ phải tham gia chương trình đào tạo cơ bản theo lịch có sẵn của công ty.
- Lịch đào tạo cơ bản của công ty được thông báo tại trụ sở công ty, chi nhánh, các văn phòng đại diện của Vina-link Group. Nhà phân phối căn cứ vào lịch đó để tham dự chương trình này.
- Đối với đào tạo trực tuyến: Nhà phân phối sử dụng tài khoản Nhà phân phối của mình *(tài khoản đã được cung cấp khi đăng ký mã số mới tại hệ thống quản lý mạng lưới người bán hàng đa cấp http://vina-link.com.vn và đã sử dụng thông tin tài khoản này ghi trên hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp) để* đăng nhập hệ thống Đào tạo cơ bản và hoàn thành các nội dung yêu cầu của khóa đào tạo cơ bản tại website *http://elearning.vina-link.com.vn*

4. Địa điểm đào tạo:

- Khóa đào tạo cơ bản được thực hiện tại Trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh của Công ty, hoặc tại một địa điểm khác do Công ty quyết định, phù hợp với quy định của pháp luật.
- Đối với đào tạo trực tuyến: Học trên máy tính, điện thoại… qua internet tại bất kỳ nơi nào.

5. Thời lượng đào tạo:

Nhà phân phối bắt buộc phải học đủ các học phần trong nội dung đào tạo với thời lượng 08 giờ cho đào tạo trực tiếp và 08 giờ 05 phút cho đào tạo trực tuyến và 30 phút làm bài trắc nghiệm kiểm tra kiến thức. Riêng với đào tạo trực tuyến học viên hoàn thành học phần 1,2,3 (chi tiết xem tại file **Mô tả phương thức đào tạo cơ bản trực tuyến**)

6. Nội dung đào tạo:

- Pháp luật về bán hàng đa cấp
- Chuẩn mực đạo đức trong hoạt động bán hàng đa cấp.
- Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, quy tắc hoạt động, kế hoạch trả thưởng.

7. Điều kiện hoàn thành về thời lượng đào tạo:

Học viên phải tham gia đầy đủ 08 giờ cho đào tạo trực tiếp và 08 giờ 05 phút cho đào tạo trực tuyến và 30 phút làm bài trắc nghiệm.

8. Cách thức xác nhận việc hoàn thành đầy đủ thời lượng và nội dung đào tạo:

❖ **Đối với đào tạo trực tiếp:**

- Với mỗi chương trình đào tạo, Công ty đều theo dõi danh sách học viên tham gia và hoàn thành thời lượng của khóa đào tạo. Công ty sẽ tiến hành điểm danh vào đầu và cuối buổi đào tạo. Học viên phải ký tên điểm danh vào tất cả danh sách theo dõi của Công ty.
- Học viên tham gia đầy đủ thời lượng của khóa đào tạo mới đủ điều kiện tham gia làm bài kiểm tra đánh giá mức độ tiếp thu nội dung đào tạo.
- Danh sách học viên tham gia làm bài kiểm tra đánh giá và kết quả kiểm tra sẽ được Công ty đóng dấu xác nhận và thông báo đến từng học viên.
- Những học viên hoàn thành thời lượng học đủ 8 giờ đào tạo cơ bản, hoàn thành kết quả đúng 70% bài biểm tra và công ty nhận được bản cam kết theo mẫu số 13 ban hành kèm theo nghị định 40/2018/NĐ-CP thì học viên được công ty cấp giấy xác nhận đã hoàn thành nội dung và thời lượng đào tạo cơ bản cho người tham gia bán hàng đa cấp.
- Giấy xác nhận hoàn thành đào tạo cơ bản sẽ được cấp cho học viên tại bộ phận dịch vụ khách hàng của công ty. Bộ phận Dịch vụ khách hàng sẽ bàn giao giấy xác nhận hoàn thành đào tạo cơ bản cho nhà phân phối hoặc người được ủy quyền của nhà phân phối. Việc bàn giao giấy tờ sẽ được ký xác nhận từ nhà phân phối hoặc người được ủy quyền của nhà phân phối.
- Mỗi khóa đào tạo cơ bản đào tạo theo phương thức trực tiếp bộ phận dịch vụ khách hàng đóng thành một bộ hồ sơ của từng lớp như sau: phiếu điểm danh có ký nhận hai lần trong ngày, bài kiểm tra, bản cam kết mẫu số 13 ban hành theo nghị định 40/2018/NĐ-CP và bản sao của giấy xác nhận đã hoàn thành nội dung và thời lượng đào tạo cho người tham gia bán hàng đa cấp.

❖ **Đối với đào tạo trực tuyến:**

- Các học phần được thiết kế giám sát tiến trình theo phương thức slide không tự động chuyển từng slide mà học viên phải xem hết từng slide, chuyển qua slide tiếp theo bằng cách click chuột vào nút chuyển. Học viên được xác nhận hoàn thành như mô tả tại VI.1 (chi tiết xem tại file **Mô tả phương thức đào tạo cơ bản trực tuyến, mục VI.1**). Danh sách học viên hoàn thành hay chưa hoàn thành khóa học được thống kê tự động theo thông tin tài khoản học viên đăng ký như mục VI.2 (chi tiết xem tại file **Mô tả phương thức đào tạo cơ bản trực tuyến, mục VI.2**).
- Đối với đào tạo trực tuyến: Học viên hoàn thành các học phần 1,2,3 (tại file **Mô tả phương thức đào tạo cơ bản trực tuyến)** mới được phép làm bài trắc nghiệm. Tình trạng điểm được thông báo tự động ngay sau khi kết thúc bài trắc nghiệm. Chi tiết như file **Mô tả phương thức đào tạo cơ bản trực tuyến, mục VI.1.**

Lưu ý: Nếu học viên chưa xem hết slide mà click chuột tới cuối slide, hoặc chuyển sang slide tiếp theo thì hệ thống tự động giám sát và không cho phép thực hiện. Học viên bắt buộc phải

xem hết nội dung slide hiện tại mới có thể chuyển qua slide kế tiếp và không xem nhảy cóc được các slide khi chưa xem hết nội dung.

- Sau khi hoàn thành bài kiểm tra trắc nghiệm đạt tối thiểu 70% và công ty nhận được bản cam kết theo mẫu số 13 ban hành kèm theo nghị định 40/2018/NĐ-CP thì học viên được công ty cấp giấy xác nhận đã hoàn thành nội dung và thời lượng đào tạo cơ bản cho người tham gia bán hàng đa cấp. Bộ phận dịch vụ khách hàng sau khi bàn giao giấy xác nhận đã hoàn thành nội dung và thời lượng đào tạo cơ bản cho nhà phân phối sẽ lưu trữ 01 (một) bản sao
- Hệ thống lịch sử học trực tuyến của người học gồm: trạng thái hoàn thành khóa học Đào tạo cơ bản hiển thị trong báo cáo nêu ***tại*** *Mục V.2.Thống kê học viên hoàn thành khóa học trong tài liệu Mô tả phương thức đào tạo cơ bản trực tuyến*. Kết quả bài kiểm tra trắc nghiệm, lịch sử trao đổi trực tuyến của học viên với đào tạo viên được lưu trữ tự động trên hệ thống học trực tuyến của Công ty.
- Hàng tháng bộ phận dịch vụ khách hàng sẽ lưu trữ lại hồ sơ bản cứng bao gồm: bản cam kết theo mẫu số 13 ban hành kèm theo nghị định 40/2018/NĐ-CP của học viên, bản sao giấy xác nhận đã hoàn thành nội dung và thời lượng đào tạo cho người tham gia bán hàng đa cấp.

9. Tất cả học viên đều phải ký bản cam kết theo mẫu số 13 ban hành kèm theo Nghị định số 40/2018/NĐ-CP trước khi được cấp Thẻ thành viên.

10. Phí tham gia khóa đào tạo cơ bản và cấp thẻ thành viên: Miễn phí.

II. NỘI DUNG ĐÀO TẠO

PHẦN 1. PHÁP LUẬT VỀ BÁN HÀNG ĐA CẤP

Giới thiệu các văn bản và các quy định của pháp luật hiện hành về hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp:

- Nghị định số 40/2018/NĐ-CP của Chính phủ ngày 12/3/2018 quy định về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp.
- Thông tư số 10/2018/TT-BTC của Bộ Công thương ngày 24/5/2018 quy định chi tiết một số điều của Nghị định số 40/2018/NĐ-CP của Chính phủ quy định về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp.
- Nghị định 141/2018/NĐ-CP của Chính phủ ngày 8/10/2018 quy định về việc sửa đổi bổ sung một số điều của các nghị quy định xử lý vi phạm pháp luật trong hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp.

Trao đổi, thảo luận, giải đáp thắc mắc.

[Nội dung trình bày theo Nghị định 40/2018/NĐ-CP của Chính Phủ và Thông tư 10/2018/TT-BTC kèm theo]

PHẦN 2. CHUẨN MỰC ĐẠO ĐỨC TRONG HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG ĐA CẤP

1. Quy tắc ứng xử giữa doanh nghiệp & người tham gia với người tiêu dùng/khách hàng tiềm năng:

- Doanh nghiệp và người tham gia không được phép có các hành vi gian lận, lừa dối hoặc gây nhầm lẫn.
- Doanh nghiệp và người tham gia phải giới thiệu rõ ràng, trung thực về bản thân, doanh nghiệp, bản chất của sản phẩm. Cần nêu rõ mục đích của việc chào bán sản phẩm cho khách hàng tiềm năng, ngay cả khi không được khách hàng tiềm năng yêu cầu giới thiệu.
- Doanh nghiệp và người tham gia phải cung cấp thông tin đầy đủ và chính xác về giá cả, điều khoản thanh toán, chính sách trả hàng, bảo hành, dịch vụ hậu mãi và thời gian giao hàng. Liên quan tới công dụng, hiệu quả sử dụng sản phẩm, người tham gia chỉ đưa ra những tuyên bố đã được doanh nghiệp phê duyệt và cho phép.
- Doanh nghiệp và người tham gia phải giải đáp mọi thắc mắc của khách hàng về sản phẩm và điều kiện giao dịch một cách chính xác, dễ hiểu. Người tham gia chỉ được đưa ra các cam kết đã được doanh nghiệp phê duyệt và cho phép.
- Tài liệu hỗ trợ bán hàng, tài liệu quảng cáo và thư tín không được phép chứa các thông tin mang tính lừa dối hay gây nhầm lẫn khi mô tả về sản phẩm, chức năng, công dụng, hình ảnh hoặc các minh họa về sản phẩm. Tài liệu hỗ trợ bán hàng phải rõ tên, địa chỉ và số điện thoại liên lạc của công ty và/hoặc số điện thoại của người tham gia và bắt buộc phải có sự kiểm duyệt, chấp thuận của doanh nghiệp.
- Doanh nghiệp và người tham gia không được sử dụng bất kỳ tài liệu xác nhận hoặc chứng thực không được phép sử dụng, sai sự thật, hết hiệu lực hoặc không còn áp dụng nhằm gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng.
- Người tham gia không được đưa ra những so sánh có thể gây nhầm lẫn, không được (trực tiếp hoặc gián tiếp) gièm pha bất kỳ doanh nghiệp nào, hoạt động kinh doanh hay sản phẩm của doanh nghiệp khác khi tiếp cận người tiêu dùng.
- Doanh nghiệp và người tham gia phải thông tin cho khách hàng về điều kiện, điều khoản đổi trả hàng trong khoảng thời gian nhất định, theo quy định pháp luật, dành cho khách hàng và hoàn lại cho khách hàng khoản tiền hoặc các lợi ích khác (nếu có) đã nhận từ khách hàng.
- Các điều khoản về bảo hành, chi tiết và giới hạn của dịch vụ hậu mãi, tên và địa chỉ của nhà bảo hành, thời gian bảo hành và hoạt động sửa chữa dành cho người mua hàng phải được thể hiện rõ trong các tài liệu đi kèm hoặc tài liệu khác được giao cùng với sản phẩm.
- Người tham gia chỉ được tiếp xúc hoặc điện thoại cho người tiêu dùng với cách ứng xử hợp lý và trong thời gian thích hợp nhằm tránh việc xâm phạm sự riêng tư của người tiêu dùng. Người tham gia phải ngay lập tức chấm dứt việc tiếp thị, bán hàng khi được yêu cầu bởi người tiêu dùng.
- Người tham gia phải thực hiện các bước cần thiết để bảo mật các thông tin cá nhân do người tiêu dùng, khách hàng tiềm năng hoặc người tham gia khác cung cấp.

- Người tham gia phải lưu ý đến việc thiếu kinh nghiệm, kiến thức tiêu dùng của người tiêu dùng và không được lợi dụng lòng tin hoặc khai thác trái phép các thông tin về tuổi tác, bệnh tật cũng như việc yếu kém, hạn chế về ngôn ngữ của người tiêu dùng để trục lợi bất chính.
- Doanh nghiệp và người tham gia không được thuyết phục khách hàng mua hàng của mình với lý do khách hàng đó có thể được giảm giá hoặc chiết khấu bằng cách giới thiệu khách hàng tiềm năng khác để mua hàng hóa tương tự. Việc mua hàng phải bắt đầu từ nhu cầu tiêu dùng thực tế tránh mục tiêu khuyến khích đầu tư và/hoặc nhầm lẫn về mục đích mua sản phẩm.
- Doanh nghiệp và người tham gia không được yêu cầu người tham gia tiềm năng trả những khoản chi phí cao và bất hợp lý như phí gia nhập, phí đào tạo cơ bản, phí hoạt động, phí mua các tài liệu quảng cáo và các loại phí khác chỉ nhằm mục đích gia nhập vào hệ thống bán hàng của doanh nghiệp.
- Doanh nghiệp và người tham gia phải giao hàng cho khách hàng đúng thời hạn.
- Doanh nghiệp và người tiêu dùng phải bày tỏ lòng biết ơn khách hàng bằng thái độ và hành động thường xuyên, trang trọng, lịch sự theo nét văn hóa riêng.
- Doanh nghiệp và người tham gia phải tự đặt mình vào vị trí người tiêu dùng để có ý thức bảo vệ người tiêu dùng và có trách nhiệm khi bán hàng.
- Doanh nghiệp phải thiết lập quy trình giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng và có cơ chế truyền tải đến người tiêu dùng ngay thời điểm bán hàng.

2. Quy tắc ứng xử giữa doanh nghiệp và người tham gia

- Doanh nghiệp phải yêu cầu người tham gia của mình tuân thủ các chuẩn mực của Bộ Quy Tắc Đạo Đức Nghề nghiệp này, đồng thời tuân thủ Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, Quy tắc hoạt động, Kế hoạch trả thưởng và pháp luật có liên quan và/hoặc các văn bản pháp luật khác không giới hạn. Đây là điều kiện để người tham gia tham gia vào mạng lưới bán hàng của doanh nghiệp.
- Doanh nghiệp và người tham gia không được thực hiện các hành vi gian lận, lừa dối hoặc gây nhầm lẫn khi tiếp xúc với người tham gia hiện hữu hoặc tiềm năng.
- Doanh nghiệp phải cung cấp một cách đầy đủ và chính xác cho người tham gia hiện hữu hoặc tiềm năng các thông tin về cơ hội nghề nghiệp, các quyền và nghĩa vụ, không được cung cấp các thông tin không thể thẩm định hoặc đưa ra hứa hẹn không thể thực hiện được cho người tham gia tiềm năng của mình và không được thông tin gian dối về cơ hội bán hàng trong quá trình tuyển dụng người tham gia.
- Doanh nghiệp phải thông tin bằng văn bản hoặc qua mạng internet cho người tham gia về các khoản tiền định kỳ dành cho người tham gia khi bán hàng, mua hàng và chi tiết, minh bạch của các khoản thu nhập, hoa hồng, tiền thưởng, chiết khấu, giao hàng, hủy đơn hàng và các thông tin có liên quan khác theo thỏa thuận giữa doanh nghiệp và người tham gia.
- Doanh nghiệp không được làm sai lệch thông tin về các khoản thu nhập thực tế hoặc tiềm năng dành cho người tham gia. Tất cả các khoản thu nhập hoặc kết quả bán hàng phải được thông tin bằng văn bản để so sánh, kiểm chứng thực tế.

- Doanh nghiệp phải chuyển cho người tham gia hợp đồng bằng văn bản có chữ ký của cả hai bên hoặc văn bản tương tự khác bao gồm toàn bộ các thông tin cần thiết về mối quan hệ giữa người tham gia và doanh nghiệp. Doanh nghiệp phải thông báo cho người tham gia các trách nhiệm, hậu quả pháp lý, bao gồm cả các nghĩa vụ về giấy phép, đăng ký và về thuế với cơ quan có thẩm quyền.
- Khi người tham gia yêu cầu chấm dứt hợp đồng, doanh nghiệp phải mua lại hàng hóa tồn đọng của người tham gia khi hàng hóa này trong tình trạng có thể bán lại được bao gồm cả tài liệu khuyến mại, tài liệu hỗ trợ bán hàng, dụng cụ bán hàng, đồng thời hoàn trả lại toàn bộ số tiền mà người tham gia đã trả cho doanh nghiệp trước đó sau khi đã trừ chi phí quản lý tối đa là 10% và các khoản hoa hồng đã chi trả tương ứng với số hàng mua lại.
- Doanh nghiệp không được yêu cầu hay khuyến khích người tham gia lưu trữ hàng hóa với số lượng lớn không hợp lý, phải thực hiện các bước cần thiết nhằm đảm bảo rằng khi nhận thù lao cho doanh thu từ tuyến dưới của mình, người tham gia có thể tiêu thụ và/hoặc bán hết lượng hàng hóa đạt chỉ tiêu để nhận tiền thù lao.
- Doanh nghiệp phải nghiêm cấm người tham gia thực hiện việc tiếp thị hoặc yêu cầu tuyến dưới của mình mua bất kỳ các tài liệu, hàng hóa khác không phù hợp với các chính sách và quy định của doanh nghiệp.
- Doanh nghiệp phải đào tạo và huấn luyện người tham gia của mình để họ thực hiện việc bán hàng một cách đúng mực. Việc đào tạo có thể được thực hiện qua các buổi huấn luyện, các tài liệu, hướng dẫn bằng bản in hay đào tạo trên mạng, băng hình.

3. Quy tắc ứng xử giữa doanh nghiệp và doanh nghiệp

- Các doanh nghiệp phải ứng xử với nhau trên tinh thần cạnh tranh lành mạnh.
- Doanh nghiệp và người tham gia không được lôi kéo hoặc chiêu dụ người tham gia của doanh nghiệp khác.
- Doanh nghiệp không được gièm pha và cho phép người tham gia gièm pha hàng hóa của doanh nghiệp khác, chương trình bán hàng và kế hoạch tiếp thị hay bất kỳ nguyên tắc nào của doanh nghiệp khác.
- Tham gia một cách tích cực, hữu nghị các hoạt động thi đua, từ thiện, công tác xã hội nâng cao giá trị ngành bán hàng trực tiếp.

4. Quy tắc ứng xử giữa người tham gia và người tham gia

- Hành xử công bằng về tư cách.
- Biết ơn và tôn trọng Công ty - người bảo trợ dẫn dắt tham gia, giúp rèn luyện bản thân giao tiếp xã hội
- Hỗ trợ liên tục, kịp thời đối với tuyến dưới, đồng nghiệp. Công khai và không giấu diếm hay bưng bít thông tin về chương trình, chính sách đào tạo của công ty.
- Tìm hiểu thật kĩ và thực hiện nghiêm túc, có kế hoạch, phương án mục tiêu chương trình trả thưởng
- Đoàn kết, gắn bó, phát huy tinh thần đồng đội, đội nhóm trong công ty mình tham gia bán hàng.

- Không vì lợi ích của cá nhân mà làm ảnh hưởng đến quyền lợi, lợi ích, uy tín của người khác, của nhóm và của Công ty
- Tích cực hưởng ứng các hoạt động thi đua, phong trào văn hoá, văn nghệ, công tác xã hội của Công ty mình tham gia.
- Có tác phong lịch sự, đúng đắn, văn minh, chững chạc, gương mẫu cho người khác noi theo.

Trao đổi, thảo luận, giải đáp thắc mắc.

PHẦN 3. HỢP ĐỒNG THAM GIA BÁN HÀNG ĐA CẤP, QUY TẮC HOẠT ĐỘNG, KẾ HOẠCH TRẢ THƯỞNG

Trình bày theo tài liệu được cơ quan có thẩm quyền đã phê duyệt.

Trao đổi, thảo luận, giải đáp thắc mắc.

PHẦN 4. CƠ CHẾ ĐÁNH GIÁ HOÀN THÀNH ĐÀO TẠO CƠ BẢN

- **Đối với đào tạo trực tiếp: Học viên được đánh giá hoàn thành đào tạo cơ bản khi thỏa mãn đồng thời 02 điều kiện sau:**

✓ Học đủ thời lượng lý thuyết tối thiểu: 08 giờ. Sau đó,

✓ Hoàn thành bài trắc nghiệm kiểm tra kiến thức đạt 70% trở lên.

- **Đối với đào tạo trực tuyến: Học viên được đánh giá hoàn thành đào tạo cơ bản khi thỏa mãn đồng thời 02 điều kiện sau:**

✓ Học hoàn thành các học phần Pháp luật về bán hàng đa cấp; Chuẩn mực đạp đức trong hoạt động bán hàng đa cấp; Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, quy tắc hoạt động, kế hoạch trả thưởng *(mục 1,2,3 trong tài liệu **Chương trình đào tạo cơ bản cho Nhà phân phối theo phương thức đào tạo trực tuyến**)* với tổng thời lượng 08 giờ 05 phút. Sau đó,

✓ Hoàn thành bài trắc nghiệm kiểm tra kiến thức (*mục 4 trong tài liệu **Chương trình đào tạo cơ bản cho Nhà phân phối theo phương thức đào tạo trực tuyến**)* đạt 70% trở lên.

Lưu ý: Đối với đào tạo trực tuyến, việc học hoàn thành các học phần Pháp luật về bán hàng đa cấp; Chuẩn mực đạp đức trong hoạt động bán hàng đa cấp; Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, quy tắc hoạt động, kế hoạch trả thưởng được hệ thống ghi nhận tự động như mô tả tại mục **V.1 trong tài liệu *Chương trình đào tạo cơ bản cho Nhà phân phối theo phương thức đào tạo trực tuyến.***

CÔNG TY CỔ PHẦN TẬP ĐOÀN LIÊN KẾT VIỆT NAM

CÔNG TY CỔ PHẦN TẬP ĐOÀN LIÊN KẾT VIỆT NAM

CHỦ TỊCH HĐQT

Nguyễn Xuân Hoàng