

THỰC TRẠNG VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP VỀ QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG CHO HỆ THỐNG CỦA HÀNG CIRCLE K TẠI THÀNH PHỐ VŨNG TÀU

● NGÔ THÚY LÂN

Trường Đại học Bà Rịa - Vũng Tàu

TÓM TẮT:

Quản trị chất lượng đóng vai trò quan trọng cho sự tồn tại và phát triển của tất cả các doanh nghiệp trong thời buổi cạnh tranh khốc liệt. Một khi quản trị chất lượng tốt sẽ tạo lợi thế cạnh tranh, đặc biệt là trên thị trường hàng hóa dịch vụ như hiện nay. Trong bài báo này, tác giả phân tích thực trạng quản trị chất lượng của hệ thống cửa hàng Circle K tại thành phố Vũng Tàu, từ đó đưa ra một số giải pháp nhằm hoàn thiện công tác quản trị chất lượng cho hệ thống cửa hàng Circle K tại thành phố Vũng Tàu.

Từ khóa: Circle K, quản trị chất lượng, cửa hàng tiện lợi, bán lẻ, thành phố Vũng Tàu.

1. Đặt vấn đề

Hệ thống cửa hàng Circle K tại thành phố Vũng Tàu là một trong những chuỗi cửa hàng tiện lợi phổ biến, đóng vai trò quan trọng đáp ứng nhu cầu mua sắm và tiện ích của khách hàng mỗi ngày. Tại các cửa hàng Circle K cung cấp dịch vụ chăm sóc khách hàng hướng đến việc đem lại cho khách hàng trải nghiệm mua sắm hài lòng, thú vị, thuận tiện. Sản phẩm tại Circle K Vũng Tàu đa dạng gồm thực phẩm khô, đồ uống, đồ ăn nhẹ và các đồ tiện dụng khác. Thời gian hoạt động là lợi thế lớn nhất của cửa hàng với thời hạn hoạt động 24/7, các cửa hàng Circle K mang lại sự tiện lợi và tạo điều kiện cho khách hàng tiếp cận dễ dàng, đặc biệt thành phố Vũng Tàu là thành phố du lịch nên lượng du khách cần mua sắm rất cao trong nhiều khung giờ khác nhau.

Circle K tại thành phố Vũng Tàu có đến 10 địa chỉ phân bố đều ở tất cả các phường trên địa bàn,

tất cả cửa hàng này đều có chung lợi thế là đặt tại các tòa chung cư, khu đông dân nhằm thuận lợi trong việc thu hút lượng lớn khách hàng. Vị trí tọa lạc gần gũi, dễ dàng tiếp cận không chỉ tạo điều kiện thuận lợi cho người dân địa phương mà còn giúp du khách đến du lịch tại thành phố Vũng Tàu có nhu cầu mua sắm thuận tiện. Khách hàng chỉ cần mua 1 sản phẩm sẽ có không gian để ngồi làm việc có đầy đủ wifi, điều hòa, đồ ăn và nước uống.

Trong bài viết này, tác giả phân tích về quản trị chất lượng của hệ thống cửa hàng Circle K tại thành phố Vũng Tàu nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ, tăng hiệu suất kinh doanh cho Circle K.

2. Thực trạng chất lượng dịch vụ của hệ thống cửa hàng Circle K tại thành phố Vũng Tàu

2.1. Chất lượng sản phẩm

Circle K trên địa bàn thành phố Vũng Tàu đảm bảo các sản phẩm được cung cấp trong các cửa hàng đều đạt được tiêu chuẩn chất lượng. Việc đa

dạng các loại hàng hóa giúp khách hàng có thêm nhiều sự lựa chọn khi mua sắm.

Chất lượng sản phẩm không chỉ phản ánh đến sự hài lòng của khách hàng mà còn xây dựng uy tín cho thương hiệu. Circle K tại thành phố Vũng Tàu luôn đảm bảo sản phẩm được cung cấp an toàn, sạch sẽ đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

2.2. Tiêu chuẩn hóa chất lượng

Circle K tại thành phố Vũng Tàu có những tiêu chuẩn về chất lượng và dịch vụ để đảm bảo đáp ứng được nhu cầu và các quy định của pháp luật. Các tiêu chuẩn về nguyên vật liệu, an ninh trật tự, an toàn vệ sinh thực phẩm đặt ra để đánh giá được Circle K thu thập sự phản hồi từ khách hàng sau khi trải nghiệm sản phẩm và dịch vụ.

2.3. Công tác quản trị chất lượng

Hệ thống quản lý của Circle K tại thành phố Vũng Tàu được thực hiện theo đúng quy trình và tiêu chuẩn đảm bảo chất lượng sản phẩm và dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Circle K dựa trên các nguyên tắc, tiêu chuẩn quốc tế gồm ISO 9001 và ISO 14001. Quản trị chất lượng trong Circle K bao gồm:

- Đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn chất lượng: tuân thủ các tiêu chuẩn có sẵn là cơ sở tạo sự uy tín, niềm tin của khách hàng đối với hệ thống cửa hàng. Có thể thấy hầu hết các cửa hàng Circle K đã và đang thực hiện rất tốt vấn đề này.

- Kiểm soát quy trình sản xuất và cung cấp dịch vụ: Circle K tại thành phố Vũng Tàu thực hiện các hoạt động kiểm tra chất lượng định kỳ để đảm bảo các sản phẩm và dịch vụ của họ đáp ứng các tiêu chuẩn chất lượng.

- Cải tiến liên tục: Circle K tại thành phố Vũng Tàu là chuỗi cửa hàng tiện lợi nên việc liên tục cải tiến cần được duy trì và thực hiện thường xuyên. Quan tâm đến sản phẩm giúp họ không ngừng nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ theo thời gian, đưa đến cho khách hàng những điều tốt nhất.

2.4. Hoạt động đo lường chất lượng

Hoạt động đo lường chất lượng là yếu tố quan trọng về đánh giá hiệu suất của hệ thống quản trị chất lượng. Circle K thiết lập những chỉ số chất lượng, tiêu chuẩn để đo lường và theo dõi hiệu suất chất lượng đó. Một vài chỉ số đo lường chất lượng dịch vụ của Circle K tại thành phố Vũng Tàu có

những yếu tố đánh giá như chỉ số hài lòng khách hàng, chỉ số chất lượng sản phẩm, chỉ số môi trường, chỉ số hiệu suất nhân viên,... Tất cả những yếu tố đó giúp Circle K tại thành phố Vũng Tàu đánh giá và theo dõi hiệu suất trong việc cung cấp dịch vụ để có những phương hướng tối ưu cho kinh doanh.

Hoạt động đo lường chất lượng là một quá trình quan trọng và không ngừng nhằm đảm bảo mỗi khách hàng đều được trải nghiệm tốt nhất. Sử dụng các công cụ đo lường phù hợp, Circle K tại thành phố Vũng Tàu không chỉ đánh giá hiệu suất mà còn liên tục cải tiến chất lượng.

2.5. Hệ thống công cụ quản trị chất lượng

Circle K tại thành phố Vũng Tàu triển khai hệ thống công cụ quản trị chất lượng hiệu quả để đảm bảo mọi cửa hàng tuân thủ các quy định và tiêu chuẩn chất lượng. Hệ thống này bao gồm các công việc:

- Tiêu chuẩn phải theo dõi hiệu suất: các tiêu chuẩn được Circle K tại thành phố Vũng Tàu quản lý kỹ lưỡng gồm doanh số bán hàng, quản lý tồn kho.

- Đào tạo nhân viên về quy trình: nhân viên là người tiếp xúc trực tiếp với khách hàng. Hỗ trợ tư vấn, phục vụ khách hàng cần được đào tạo một cách chi tiết, bài bản để đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của khách hàng.

- Thực hiện các biện pháp cải tiến: dựa trên những số liệu thu thập, thống kê, đánh giá thực tế để nhận định, đảm bảo việc tuân thủ hiệu quả các tiêu chuẩn mà trước đó hệ thống cửa hàng đề ra.

2.6. Các chi phí chất lượng

Circle K quản lý những chi phí về chất lượng đảm bảo các hoạt động đều thực hiện hiệu quả và với chi phí tiết kiệm nhất. Thứ nhất, chi phí nhân viên: bao gồm tất cả các khoản chi trả liên quan đến việc tuyển dụng, đào tạo, duy trì đội ngũ lao động của hệ thống cửa hàng, lương cơ bản các khoản phụ cấp và đãi ngộ, các chính sách phúc lợi cho nhân viên và chi phí đào tạo nhân viên. Circle K chi trả các khoản chi phí trong việc duy trì hệ thống quản lý nhân sự, xử lý các thủ tục liên quan đến nhân viên, là một khoản đầu tư quan trọng để đảm bảo cho lực lượng lao động chất lượng, vì nhân viên là người trực tiếp tiếp xúc với khách hàng nên cần đầu tư kỹ lưỡng, bài bản. Thứ hai, chi phí kiểm

định chất lượng sản phẩm: để đảm bảo mọi sản phẩm bán ra đều đáp ứng các tiêu chuẩn chất lượng cao nhất, cửa hàng cần có sự kiểm định nghiêm ngặt. Do đó, việc chi trả cho các hoạt động kiểm tra chất lượng sản phẩm khi nhập hàng, kiểm tra định kỳ trong quá trình lưu trữ và kiểm tra trước khi bày bán cho khách hàng rất cần thiết.

2.7. Công tác đảm bảo và cải tiến chất lượng

Circle K tại thành phố Vũng Tàu liên tục cải thiện chất lượng bằng việc thu thập phản hồi từ khách hàng, sau đó xác định những vấn đề và thực hiện các biện pháp cải tiến. Circle K liên tục cải thiện trong mọi khía cạnh hoạt động của cửa hàng, từ sản phẩm, dịch vụ, quản lý kho, nhân viên đến môi trường làm việc. Nhằm đem lại giá trị cao nhất cho khách hàng và cộng đồng, Circle K tại thành phố Vũng Tàu luôn cải thiện và nâng cao chất lượng, phát triển vững mạnh vị thế trong thị trường cửa hàng tiện lợi.

2.8. Hoạt động kiểm tra, kiểm soát chất lượng sản phẩm

Circle K tại thành phố Vũng Tàu tiến hành kiểm tra định kỳ hàng tháng, hàng quý, liên tục theo dõi để đảm bảo sản phẩm đáp ứng các tiêu chuẩn chất lượng. Cụ thể như việc nhập hàng hóa về cửa hàng, bộ phận kho quản lý kiểm tra chất lượng đầu vào của sản phẩm như hạn sử dụng, trạng thái bao bì. Trong trường hợp, phát hiện có sản phẩm không đạt chất lượng, bộ phận kiểm tra lập tức phản hồi với nhà cung cấp và hoàn lại số hàng đó.

Circle K tại thành phố Vũng Tàu cam kết về chất lượng, sản phẩm bày bán luôn được kiểm định một cách kỹ lưỡng nhất. Hệ thống cửa hàng Circle K sử dụng các công cụ thống kê như biểu đồ kiểm soát, phân tích số liệu đo lường được trong một quá trình nhất định.

3. Đánh giá về hoạt động quản lý chất lượng tại hệ thống cửa hàng Circle K thành phố Vũng Tàu

3.1. Ưu điểm của hệ thống cửa hàng Circle K tại thành phố Vũng Tàu

Thứ nhất, đảm bảo tốt chất lượng sản phẩm: Sản phẩm bán tại các cửa hàng luôn được kiểm định rất nghiêm ngặt, luôn đảm bảo về chất lượng, mang đến cho khách hàng mặt hàng tốt nhất, nguồn gốc rõ ràng.

Thứ hai, đa dạng phương thức thanh toán: Circle K có các hình thức thanh toán đa dạng cho khách hàng, thuận tiện cho việc mua sắm như: thanh toán bằng tiền mặt, chuyển khoản qua các app liên kết, bằng thẻ.

Thứ ba, đội ngũ nhân viên linh hoạt: Nhân viên đóng vai trò quan trọng trong việc xây dựng một môi trường mua sắm tại cửa hàng Circle K. Việc phân bổ nhân sự một cách thông minh và linh hoạt giữa các vị trí như thu ngân, pha chế, khả năng thích ứng nhanh chóng với nhu cầu và yêu cầu của khách hàng là yếu tố quyết định đến doanh thu của cửa hàng.

Thứ tư, sự tiện lợi và nhanh chóng: Cửa hàng đáp ứng nhanh chóng, kịp thời không để cho khách hàng chờ đợi quá lâu.

3.2. Tồn tại và nguyên nhân của hệ thống cửa hàng Circle K tại thành phố Vũng Tàu

Thứ nhất, chưa đáp ứng đủ nhu cầu khách hàng: Do không gian hạn chế, Circle K không cung cấp nhiều sự lựa chọn sản phẩm như các siêu thị lớn hoặc cửa hàng chuyên biệt. Sự hạn chế này có thể khiến cho cửa hàng không có mọi loại sản phẩm mà một số khách hàng cần. Bên cạnh đó, không đáp ứng được nhu cầu giao hàng tận nơi cũng là một hạn chế lớn của Circle K. Nguyên nhân chủ yếu của các vấn đề này do mô hình kinh doanh của Circle K tập trung chủ yếu vào mô hình bán lẻ truyền thống. Circle K tập trung vào việc cung cấp các sản phẩm và dịch vụ trực tiếp cho khách hàng tại cửa hàng, thay vì phát triển các dịch vụ giao hàng hoặc mở rộng không gian bán hàng đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng.

Thứ hai, không gian hạn hẹp: Dù vị trí địa lý thuận lợi trong việc tiếp cận khách hàng, nhưng không gian cửa hàng còn hạn hẹp nào làm giảm đi sự đa dạng của các sản phẩm Circle K có thể cung cấp, và có thể gặp khó khăn trong việc trưng bày sản phẩm hấp dẫn và thu hút khách hàng. Nguyên nhân do vị trí các cửa hàng chủ yếu nằm ở khu vực đô thị đông dân cư, giá thuê mặt bằng thường cao. Một phần của không gian trong cửa hàng cũng phải được dành cho việc lưu trữ và trưng bày hàng hóa.

Thứ ba, giá cả cao hơn so với thị trường: So với mặt bằng chung Circle K, sự thuận tiện của việc mua hàng tại Circle K với thời gian linh hoạt 24/7,

giá cả các mặt hàng cao hơn so với một số cửa hàng khác trong khu vực. Để duy trì lợi thế trong thị trường cạnh tranh này, Circle K có thể buộc phải duy trì mức giá cao hơn để bù đắp cho chi phí vận hành và đảm bảo lợi nhuận. Nguyên nhân chính do tính chất mô hình kinh doanh của Circle K. Các cửa hàng của Circle K thường phải đối mặt với các chi phí vận hành cao như thuê mặt bằng, lao động, vận chuyển hàng hóa từ nhà cung cấp đến cửa hàng.

Thứ tư, vấn đề về an ninh: Về đêm, khách hàng đến các cửa hàng Circle K giảm đi đáng kể. Các cửa hàng Circle K thường giảm bớt số lượng nhân viên vào ca đêm để tiết kiệm chi phí. Sự thiếu hụt nhân viên và giám sát có thể làm giảm khả năng phản ứng và ứng phó khi có tình huống khẩn cấp, tạo điều kiện thuận lợi cho tội phạm.

4. Đề xuất các giải pháp cho hoàn thiện quản trị chất lượng cửa hệ thống cửa hàng Circle K tại thành phố Vũng Tàu

Bên cạnh những ưu điểm mà hệ thống cửa hàng Circle K tại thành phố Vũng Tàu đạt được thì vẫn còn một số mặt hạn chế. Tác giả xin đưa ra một số giải pháp nhằm góp phần xây dựng và phát triển ngày một tốt hơn.

Một là: Hoàn thiện hệ thống giá cả phù hợp với thị trường

Hệ thống cửa hàng Circle K cần xem xét và điều chỉnh lại chi phí hoạt động như chi phí vận hành, chi phí vận chuyển hàng hóa từ nhà cung cấp đến cửa hàng. Circle K có thể hợp nhất lô hàng để giảm chi phí vận chuyển. Bên cạnh đó, Circle K tìm các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển có giá cả cạnh tranh để giảm bớt áp lực chi phí; xem xét chi phí nhân công để cắt giảm chi phí. Circle K có thể đào tạo nhân viên để nâng cao hiệu suất làm việc, giảm thiểu thời gian và chi phí đào tạo mới. Đồng thời, Circle K xem xét việc ứng dụng công nghệ để tối ưu hóa quy trình làm việc và giảm số lượng nhân viên.

Hai là: Hoàn thiện hệ thống không gian kinh doanh

Circle K cần thực hiện một tối ưu hóa không gian thông minh, thoáng mát. Một trong những biện pháp quan trọng là tối ưu hóa bố trí gian hàng, tận dụng tối đa không gian bằng việc sắp xếp hàng hóa

và kệ hàng một cách thông minh, gọn gàng, khoa học và logic. Tích hợp các giải pháp linh hoạt cũng là một biện pháp quan trọng khác để tối đa hóa không gian ngồi trong cửa hàng. Việc sử dụng bàn ghế gấp hoặc ghế dựa vào tường có thể giúp tiết kiệm không gian, tạo ra không gian mở rộng khi cần thiết. Điều này không chỉ tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng thư giãn, mà còn giúp tối ưu hóa không gian cửa hàng, tạo ra một môi trường mua sắm linh hoạt và thoải mái.

Hơn nữa, phân loại sản phẩm và tập trung vào các mặt hàng chủ đạo là một phương tiện hiệu quả để giảm bớt không gian chiếm dụng bởi các mặt hàng. Tập trung vào các sản phẩm phổ biến và được ưa chuộng nhất, Circle K giảm bớt không gian cần thiết cho các mặt hàng không hiệu quả, tăng cường trải nghiệm mua sắm cho khách hàng bằng việc cung cấp những sản phẩm chất lượng và đa dạng.

Ba là: Đảm bảo an ninh trong hoạt động kinh doanh

Đối với nhân viên tại cửa hàng, cần được đào tạo và cung cấp các thông tin phòng ngừa tội phạm cũng như các nghiệp vụ xử lý tình huống khẩn cấp. Cửa hàng cần trang thiết bị hệ thống camera giám sát 24/7. Tránh tụ tập đông người trong khuôn viên của cửa hàng vào khung giờ nửa đêm, tránh gây ồn ào, mất trật tự an ninh khu vực.

Bốn là: Cải thiện hệ thống cung ứng sản phẩm thoả mãn nhu cầu khách hàng

Circle K phải cập nhật các sản phẩm theo mùa vụ, theo địa phương, theo xu hướng để đáp ứng đa dạng nhu cầu khách hàng. Đảm bảo chất lượng sản phẩm tại cửa hàng luôn tươi ngon, đạt tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm. Bên cạnh đó, cải thiện dịch vụ khách hàng bằng việc đào tạo nhân viên có thái độ phục vụ thân thiện, vui vẻ và chu đáo.

Hàng tháng, hàng quý, hệ thống cửa hàng Circle K cần có những cuộc khảo sát đối với khách hàng nhằm tiếp nhận và thu thập thông tin từ khách hàng về sản phẩm, chất lượng, dịch vụ... Từ đó, phân tích và đưa ra chiến lược kinh doanh phù hợp với cửa hàng và các đối tượng khách hàng. Điều này giúp hệ thống cửa hàng Circle K thay đổi tích cực hơn, ngày càng xây dựng hình ảnh uy tín hơn trong mắt khách hàng ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Đỗ Thị Đông, Đặng Ngọc Sự (2023). Giáo trình quản trị chất lượng. NXB Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.
2. Circle K Việt Nam (2024). Truy cập tại <https://www.circlek.com.vn/vi/>
3. Phan Chí Anh, Nguyễn Thu Hà (2021). Quản trị chất lượng chuỗi cung ứng cơ sở lý luận và một số kinh nghiệm thực tế tại Việt Nam. NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
4. Thu Hằng (2023). Cửa hàng tiện lợi là gì? 11 cửa hàng tiện lợi phổ biến tại Việt Nam. Truy cập tại <https://bepos.io/blogs/cua-hang-tien-loi/>.
5. Bùi Tùng Lâm (2024). Nghiên cứu giải pháp về quản trị chất lượng cho hệ thống cửa hàng Circle K). Tạp chí Công Thương - Các kết quả nghiên cứu khoa học và ứng dụng công nghệ, Số 13 tháng 6 năm 2024, truy cập tại <https://tapchicongthuong.vn/nghien-cuu-giai-phap-ve-quan-tri-chat-luong-cho-he-thong-cua-hang-circle-k-123985.htm>

Ngày nhận bài: 8/12/2024

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 14/12/2024

Ngày chấp nhận đăng bài: 10/1/2025

QUALITY MANAGEMENT IN CIRCLE K STORES IN VUNG TAU CITY: CURRENT SITUATION AND SOLUTIONS

● NGO THUY LAN

Ba Ria - Vung Tau University

ABSTRACT:

Quality management is a critical factor in the survival and growth of businesses, particularly in today's highly competitive market for goods and services. Effective quality management not only ensures customer satisfaction but also establishes a strong competitive advantage. This study examines the current state of quality management in the Circle K store system in Vung Tau City, identifying key challenges and areas for improvement. Based on the findings, the study proposes strategic solutions to enhance quality management, thereby strengthening the competitive position of Circle K stores and supporting their long-term development.

Keywords: Circle K, quality management, convenience stores, retail, Vung Tau City.