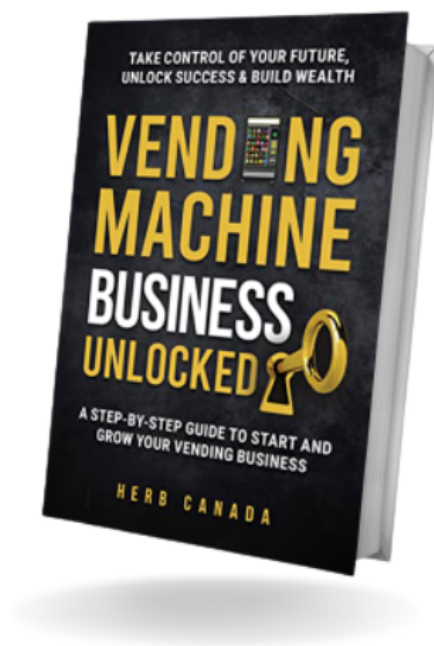


Dịch sách – Chương 7  
**Vending Machine Business Unlocked**  
**A step-by-step guide to start and grow your vending business**  
Herb Canada



Vending Machine Business Unlocked A step-by-step guide to start and grow your vending business – Herb Canada

**Lưu Ý**

*Nội dung do đội ngũ SVM phiên dịch từ tác phẩm gốc của tác giả Herb Canada. Đội ngũ SVM không nắm giữ bản quyền sách.*

## CHƯƠNG 7

### QUẢN LÝ KINH DOANH MÁY BÁN HÀNG TỰ ĐỘNG

*"Quản lý tốt là nghệ thuật biến các vấn đề trở nên thú vị và giải pháp của chúng trở nên xây dựng đến mức mọi người muốn làm việc và giải quyết chúng."*

*- Paul Hawken (Nhà môi trường học | Tác giả | Doanh nhân)*

Bắt đầu kinh doanh máy bán hàng tự động là một thành tựu tuyệt vời, và tôi tự hào về bạn khi đã thực hiện kế hoạch đó. Tuy nhiên, còn một điều khác mà bạn cần để ý liên tục - đó là đảm bảo khách hàng của bạn nhận được sản phẩm chất lượng từ máy bán hàng của bạn. Để làm điều đó, bạn cần quản lý kinh doanh một cách thông minh. Trong chương này, bạn sẽ tìm hiểu cách quản lý kinh doanh máy bán hàng tự động một cách đúng cách để nó hoạt động mạnh mẽ và mang lại lợi nhuận cho bạn.

Công nghệ hiện đại đã giúp cho chủ doanh nghiệp dễ dàng biết được tình trạng của từng máy. Họ biết chính xác sản phẩm nào đang bán chạy và sản phẩm nào không; họ biết khi nào cần bảo dưỡng máy và khi nào cần nạp lại hàng hóa. Tất cả các hệ thống này đã được tích hợp sẵn trong các máy bán hàng hiện nay, và chủ sở hữu có thể truy cập vào báo cáo chi tiết đầy đủ thông qua điện thoại di động hoặc các thiết bị điện tử khác.

Tôi đã dành một chương riêng cho quản lý vì nó quan trọng đối với sự bền vững và khả năng mở rộng. Tôi đã thấy các doanh nghiệp bắt đầu với sự hăng hái và sự cháy hết mình nhưng sau đó tan rã vì hoạt động kém. Kể từ đó, tôi luôn theo dõi kinh doanh của mình - đảm bảo rằng mỗi chức năng thực hiện mục tiêu của nó. Do đó, khi viết cuốn sách này, việc có một chương về quản lý là điều không thể thiếu.

### CHIẾN LƯỢC TIẾP THỊ ĐƠN GIẢN NHẤT - BẢO DƯỠNG

Chúng tôi đã đề cập trước đó rằng máy bán hàng của bạn là một thành phần quan trọng của doanh nghiệp, thực tế có thể nói rằng không có máy bán hàng, bạn không có doanh nghiệp. Máy bán hàng là công cụ mà khách hàng của bạn sẽ sử dụng để mua sản phẩm; do đó, bạn không thể cứ để nó nguyên vậy - ngay cả khi nó vẫn còn mới (bạn cần kiểm tra thường xuyên).

Chiến lược tiếp thị mà tôi muốn giới thiệu cho bạn tuy đơn giản nhưng rất quan trọng - bảo dưỡng. Bạn không được bỏ qua việc bảo dưỡng máy bán hàng của bạn, ngay cả khi nó còn mới.

Thường xuyên kiểm tra máy bán hàng là điều cần thiết để đảm bảo hoạt động đúng cách. Dưới đây là một số cách mà bạn nên áp dụng:

**Bảo trì:** Giữ cho máy bán hàng của bạn luôn trong tình trạng tốt. Thường xuyên kiểm tra và sửa chữa các sự cố nhỏ một cách nhanh chóng để tránh các vấn đề lớn xảy ra sau này. Đảm bảo rằng tất cả các bộ phận hoạt động đúng cách và không có sự cố kỹ thuật.

**Vệ sinh:** Đảm bảo máy bán hàng luôn sạch sẽ và hợp vệ sinh. Dọn dẹp bề mặt máy, vùng phân phối sản phẩm và các bộ phận khác để loại bỏ bụi bẩn và mảnh vụn. Sử dụng các chất tẩy rửa phù hợp để giữ cho máy luôn sạch và an toàn cho khách hàng.

**Kiểm tra hàng tồn:** Thường xuyên kiểm tra và quản lý hàng tồn trong máy bán hàng. Đảm bảo rằng tất cả các sản phẩm đều tươi mới và chất lượng. Loại bỏ tất cả các sản phẩm hỏng hoặc hết hạn ngay lập tức để đảm bảo sự hài lòng của khách hàng.

**Kiểm tra kỹ thuật:** Định kỳ kiểm tra các yếu tố kỹ thuật của máy bán hàng như hệ thống bán hàng tự động, đồng hồ đếm và các bộ phận khác. Đảm bảo rằng máy hoạt động chính xác và không gặp sự cố kỹ thuật.

Qua việc bảo dưỡng đúng cách, bạn có thể đảm bảo được máy bán hàng của bạn luôn hoạt động một cách ổn định, giúp tăng cường trải nghiệm khách hàng và đảm bảo sự thành công cho doanh nghiệp.

Đặc biệt khi bạn vận hành một máy bán hàng tự động phục vụ các mặt hàng thực phẩm, bạn cần phải cực kỳ cẩn thận và chú ý đến vấn đề vệ sinh. Sức khỏe của cộng đồng nằm trong tay bạn. Nếu có điều bất trắc xảy ra, nó có thể làm tổn hại đến uy tín thương hiệu của bạn.

Do đó, lời khuyên đầu tiên của tôi cho bạn là giữ máy bán hàng của bạn luôn sạch sẽ, dù có bán thức ăn hay không. Hãy đảm bảo rằng chúng được vệ

sinh đều đặn. Chính phủ đã có những quy định yêu cầu bạn phải giữ máy bán hàng sạch sẽ. Nếu không tuân thủ đúng, họ có quyền gửi thông báo và đình chỉ hoạt động của bạn.

Chúng ta không nên để vấn đề trở nên nghiêm trọng như vậy, hãy trở thành một doanh nghiệp tốt và có trách nhiệm với cộng đồng.

Hầu hết các chủ doanh nghiệp tập trung tất cả sự chú ý vào việc lấy hàng, đàm phán và kiểm kê lợi nhuận; trong khi đặt việc vệ sinh máy bán hàng ở mức ưu tiên thấp hơn. Họ coi nó như một công việc phiền toái, nhưng tôi cho rằng đó là một chiến thuật tiếp thị nhằm thu hút nhiều khách hàng hơn.

## **TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG**

Hãy suy nghĩ về điều này, nếu có hai máy đặt cạnh nhau, một cái là của bạn và cái kia là của đối thủ cạnh tranh - cùng loại máy với cùng lượng hàng và giá sản phẩm tương tự. Tuy nhiên, đối thủ của bạn không chú trọng đến máy của mình, trong khi bạn luôn cẩn thận và thực hiện các biện pháp bảo vệ để đảm bảo máy của bạn luôn sạch sẽ; bạn nghĩ khách hàng sẽ mua hàng từ ai?

Đối thủ của bạn? Không thể nào! Khi khách hàng nhìn vào một thứ từ bên ngoài và thấy nó lộn xộn, dù sản phẩm bên trong có tốt đến mức nào, khách hàng cũng sẽ cảm thấy nó kém chất lượng hơn. Dù giá cả có thấp đến đâu cũng không thể thay đổi được đánh giá của khách hàng. Điều này liên quan đến việc "ấn tượng đầu tiên quan trọng nhất".

Khách hàng sẽ luôn nhớ máy của đối thủ cạnh tranh là không vệ sinh và sẽ không bao giờ quay trở lại. Do đó, đối thủ của bạn đã mất một khách hàng quý giá. Nếu ai đó có một trải nghiệm xấu, họ sẽ chia sẻ nó với bạn bè và gia đình. Nó trở thành một vòng luẩn quẩn và kết thúc bằng việc bạn phải đóng cửa doanh nghiệp. Bạn chẳng muốn điều đó xảy ra, đúng không?

## **CHỨC NĂNG**

Luôn có một số hình thức bảo trì cần thiết cho máy bán hàng tự động. Đó là một cỗ máy phần cứng với các bộ phận chuyên động được đặt ngoài trời hoặc

trong nhà. Ý tôi là các bộ phận thỉnh thoảng sẽ dính bụi bẩn. Liệu nó có ảnh hưởng đến chức năng của máy không? Chắc chắn là có!

Để duy trì máy bán hàng tự động hoạt động một cách đúng cách, bạn cần chăm sóc các bộ phận khác nhau của nó. Câu hỏi đặt ra là bao lâu một lần? Đây là một câu hỏi phức tạp vì nó phụ thuộc vào máy bán hàng tự động mà bạn hiện có. Tuy nhiên, chúng tôi sẽ cung cấp cho bạn một ý kiến tổng quan về các bộ phận phổ biến nhất.

**Bộ làm lạnh:** Không cần kiểm tra hàng ngày, bộ lạnh giúp đồ uống và đồ ăn được giữ lạnh. Nhưng đừng nghĩ rằng nó sẽ ổn nếu bạn bỏ qua nó trong vài tháng. Bộ làm lạnh nên được vệ sinh hai đến bốn tháng một lần.

**Bộ nhận tiền:** Tiền được đưa vào máy thông qua bộ xác định tiền tích hợp. Nếu bộ xác định tiền, một thiết bị cơ khí, bị ảnh hưởng bởi các yếu tố bên ngoài như bụi và cặn vôi, tờ tiền bạn nhận được cũng sẽ bị rách hoặc, trong trường hợp xấu nhất, bị kẹt bên trong. Điều này có thể làm hỏng tiền và bạn có thể mất tiền thay vì kiếm được. Khi vệ sinh máy, sử dụng một khăn ẩm để lau bộ nhận tiền. Bộ nhận tiền nên được vệ sinh từ một đến hai tháng một lần. Trước khi bạn bắt đầu vệ sinh máy, hãy chắc chắn rằng mình đã rút phích cắm ra.

**Cơ chế đẩy hàng:** Hãy đảm bảo cơ chế đẩy sản phẩm luôn hoạt động tốt. Tần suất khuyến nghị là một khoảng 60 - 90 ngày một lần, nhưng cũng có thể thực hiện mỗi khi có sản phẩm mới được đưa lên. Để đảm bảo rằng động cơ máy hoạt động tốt, hãy đặt nó vào chế độ "phục vụ" và tiến hành kiểm tra.

**Cặn vôi:** Một lý do khác để bạn tập trung vào vệ sinh máy là để tránh cặn vôi dai dẳng. Hãy nhớ đến những mảnh cặn cứng giống như phấn trong các vật dụng kim loại khác nhau trên bàn bếp, phòng tắm và bất kỳ nơi nào có thiết bị kim loại. Chúng rất khó chịu và mất thời gian. Bạn không muốn có cặn vôi trên các bộ phận máy của mình. Cặn vôi là điều không thể tránh khỏi nếu bạn có một máy bán hàng tự động phân phối đồ uống ấm như cà phê hoặc trà. Vệ sinh và kiểm tra định kỳ sẽ đảm bảo rằng bạn hoặc khách hàng không bao giờ phải nhìn thấy chúng.

Hơn nữa, việc có một máy sạch sẽ, không bị bẩn, bụi và cặn vôi, hoạt động hiệu quả hơn và có khả năng hoạt động lâu dài. Việc không kiểm tra và vệ sinh

đều đặn khiến các máy hoạt động chậm và có thể làm hỏng một số bộ phận, gây mất thời gian và tiền bạc để thay thế.

Cuối cùng, một máy sạch sẽ luôn làm hài lòng người tiêu dùng. Nó tạo ra một cảm giác tươi mới và gia tăng trải nghiệm khách hàng. Đó là lý do tại sao tôi coi việc vệ sinh là một chiến lược tiếp thị hơn là một công việc nhàm chán. Khi bạn làm được điều đó, tôi có thể đảm bảo rằng: Khách hàng sẽ không bao giờ thất vọng khi đã lựa chọn mua hàng tại máy bán hàng tự động của bạn.

## **MỘT SỐ MẸO QUẢN LÝ MÁY BÁN HÀNG TỰ ĐỘNG**

Đã đến lúc tôi chia sẻ một số mẹo giúp bạn quản lý kinh doanh máy bán hàng tự động một cách hiệu quả. Đây là những mẹo đó:

### ***GIẢM KHẢ NĂNG MÁY BÁN HÀNG CỦA BẠN BỊ HƯ HỎNG***

#### **Chỉ lựa chọn máy chất lượng cao**

Lời khuyên đầu tiên và quan trọng nhất dành cho một chủ sở hữu máy bán hàng tự động như bạn là luôn lựa chọn máy tốt nhất. Tôi hiểu rằng máy bán hàng tự động có thể đắt tiền và khi bắt đầu, sẽ có một số khó khăn. Vậy làm thế nào để giải quyết vấn đề này?

Một cách để giải quyết vấn đề này là đặt ngân sách cho các máy. Đừng quá thận trọng, nếu không bạn có thể không được như mong muốn. Hãy dùng ngân sách làm mốc và tìm kiếm máy tốt nhất trong tầm giá.

Nếu việc mua một máy mới gây áp lực cho túi tiền của bạn, hãy thử tìm kiếm và tìm cùng một máy với giá thấp hơn hoặc thậm chí là máy đã qua sử dụng nếu nó còn trong tình trạng tốt. Một máy chất lượng tốt sẽ yêu cầu ít sửa chữa và quản lý, giảm bớt công việc và rắc rối cho bạn trong dài hạn.

#### **Chọn mẫu máy có tính năng đa dạng**

Tôi đã áp dụng điều này cho kinh doanh máy bán hàng tự động của mình và tôi không thể nói hết được ưu điểm của nó. Việc mua máy sẽ trở nên khác biệt khi bạn lựa chọn loại có tính năng đa dạng hoặc phổ biến. Tất nhiên, điều đó sẽ

tiêu tốn của bạn thêm một ít tiền, nhưng nếu bạn có thể chi trả, hãy lựa chọn cho mình một chiếc máy bán hàng tự động thông minh.

Chúng có các tính năng tích hợp như theo dõi hàng tồn, cảnh báo, thông báo, an ninh chống trộm, cảnh báo bảo trì, v.v. Điều đó sẽ tiết kiệm thời gian và cho bạn biết khi nào cần thu tiền và khi nào cần sửa chữa. Tôi đã nhận thấy rằng máy chất lượng tốt và có tính năng hữu ích không cần nhiều sửa chữa hoặc bảo trì. Tuy nhiên, khi cần thiết, chúng sẽ thông báo cho bạn qua thiết bị di động để bạn có thể nhanh chóng xử lý những yêu cầu của trên.

### **Sử dụng chất tẩy rửa chất lượng tốt (dùng cho thực phẩm)**

Tôi đã đề cập đến những lý do tại sao duy trì vệ sinh là rất quan trọng. Mọi người thường sử dụng chất tẩy rửa để làm sạch máy của họ, điều đó hoàn toàn hợp lý. Tuy nhiên, loại chất tẩy rửa được sử dụng có ý nghĩa rất lớn.

Hầu hết chủ doanh nghiệp sử dụng bất kỳ chất tẩy rửa trung bình nào để hoàn thành công việc, nhưng đó là cách tiếp cận sai. Ví dụ, khi bạn sở hữu một máy bán hàng tự động thức ăn, nó cần được chăm sóc đặc biệt. Sử dụng bất kỳ chất tẩy rửa nào có thể làm hỏng mùi thức ăn, chất lượng sản phẩm hoặc chính máy. Ngoài ra, một số loại thức ăn hoặc đồ uống không tốt trong môi trường khắc nghiệt.

Để tránh những vấn đề này, hãy sử dụng chất tẩy rửa thực phẩm chất lượng tốt và nước ấm để làm sạch máy của bạn. Bạn có thể dễ dàng tìm được chất tẩy rửa cấp thực phẩm, vì vậy hãy sử dụng nó thay vì chất tẩy rửa mà bạn đã có ở nhà. Bạn cũng nên bổ sung một lớp bảo vệ bằng cách khử trùng máy sau mỗi lần làm sạch để duy trì mức độ vệ sinh. Điều này đảm bảo các nút của máy không bị kẹt và thức ăn được bán ra từ một máy sạch sẽ - khách hàng thích điều đó và sẽ quay lại lần sau.

### **Đảm bảo máy của bạn được đặt xa tường**

Máy bán hàng tự động phân tán nhiệt khi hoạt động như bất kỳ thiết bị điện tử nào khác. Nếu không có khoảng cách giữa động cơ và tường, máy có thể bị quá nhiệt và gặp sự cố. Do đó, thường được khuyến nghị để máy cách một vài inch với tường. Điều này giúp lưu thông không khí.

## **Đặt máy hoàn hảo trên mặt đất**

Máy bán hàng tự động của bạn nên được căn chỉnh hoàn hảo với mặt đất. Tuy nhiên, có thể có một số chướng ngại vật trên đường, có thể làm máy bị sai lệch. Nếu mặt đất không phẳng, bạn có thể sử dụng một vài tấm ván ép hoặc vật liệu khác và đặt chúng dưới đáy máy để làm cho mọi thứ cân đối. Nếu không, có khả năng các bộ phận có thể gây khi phát hành sản phẩm.

## **Cung cấp đủ điện cho máy**

Hãy xem qua hướng dẫn sử dụng của máy; chúng luôn liệt kê điện áp cần thiết để hoạt động một cách an toàn. Tìm một ổ cắm cung cấp cùng điện áp cho máy hoặc bạn có thể kết nối máy của mình với một bộ ổn định điện, điều này sẽ giảm rủi ro về vấn đề điện.

Tương tự như vậy. Nếu có thể, hãy tránh đặt máy trong ánh nắng mặt trời trực tiếp vì nó có tác động tương tự. Đó là một thiết bị máy móc, nó cần được chăm sóc; không nên để dưới ánh nắng quá gay gắt từ mặt trời để tránh quá tải.

## ***CHUẨN BỊ DOANH NGHIỆP CỦA BẠN CHO TƯƠNG LAI***

### **Đảm bảo dễ dàng liên hệ với bạn trong trường hợp khẩn cấp**

Có thể xảy ra những lúc bất ngờ khi máy không hoạt động tốt. Nếu điều đó xảy ra, bạn cần được thông báo ngay lập tức. Trong hầu hết các trường hợp, quản lý kinh doanh hoặc chủ sở hữu tại địa điểm sẽ nhận ra khi có sự cố và muốn liên hệ với bạn.

Hơn nữa, nếu máy được đặt bên ngoài, có thể có lúc khách hàng tự mất thời gian để thử liên hệ với bạn. Do đó, để quá trình trơn tru và không gặp rắc rối, bạn có thể dán một miếng dán sáng mà hiển thị thông tin liên lạc của bạn. Hãy làm cho nó dễ đọc và dán lên phía trước máy để mọi người có thể nhìn thấy.

Điều này cũng có thể tạo ra một mức độ minh bạch giữa bạn và khách hàng vì thông tin liên hệ đảm bảo rằng bạn quan tâm đến máy và khách hàng của bạn; mỗi khi họ gọi, bạn sẽ cố gắng khắc phục vấn đề.



## **Sẵn sàng phụ tùng thay thế**

Dù bạn chăm sóc máy móc đến đâu, sẽ đến một lúc mà một số bộ phận có thể không hoạt động tốt. Điều này thường xảy ra đối với máy móc đã qua sử dụng, còn các máy mới không dễ bị hỏng. Đừng lo lắng, tình huống này không xảy ra thường xuyên. Tuy nhiên, nó là không thể tránh khỏi. Do đó, luôn được đề xuất rằng bạn nên giữ một số phụ tùng dự phòng cho máy móc của mình để phòng trường hợp xảy ra.

Bạn cũng có thể hưởng lợi từ việc tìm hiểu cách máy hoạt động và có thể biết cách khắc phục những lỗi nhỏ hoặc sự cố có thể xảy ra thường xuyên. Tất nhiên, khi tôi nêu điều này, mọi người thường phản ứng tiêu cực ngay lập tức; tôi sẽ không ngạc nhiên nếu diễn biến trên khuôn mặt của bạn cũng thay đổi, nhưng hãy lắng nghe tôi.

Đúng, tôi nói rằng bạn nên biết cách khắc phục những sự cố nhỏ trong máy, nhưng điều đó không có nghĩa là bạn phải trở thành một kỹ thuật viên máy bán hàng chuyên nghiệp. Điều đó cũng áp dụng cho chiếc ô tô của bạn. Khi nó bị hỏng do quá nhiệt hoặc bất kỳ lý do nào khác, có lẽ rất tiện lợi nếu bạn có thể tự sửa chữa. Có rất nhiều khóa học trực tuyến có thể dạy bạn cách bảo trì hoặc thậm chí sửa chữa máy bán hàng của mình. Ngoài ra, thời gian để gọi một kỹ thuật viên sẽ làm tăng thời gian chết của doanh nghiệp của bạn, điều này tích lũy và ảnh hưởng đến doanh số bán hàng của bạn.

Nếu bạn có thể tức thì khắc phục những sự cố nhỏ trong máy móc của mình, điều đó sẽ thật tuyệt vời. Tuy nhiên, bạn nên đợi kỹ thuật viên xử lý những vấn đề lớn hơn. Vì vậy, hãy giữ một số phụ tùng sẵn có, để bạn không phải tìm kiếm chúng từ cửa hàng này đến cửa hàng khác vào phút cuối. Nếu dịch vụ giao hàng trong ngày không có sẵn cho sản phẩm đó qua các nền tảng trực tuyến, bạn có thể phải chờ khoảng một tuần để nhận được phụ tùng dự phòng.

## **Duy trì hồ sơ ghi chép việc sửa chữa**

Ghi chép về các công việc sửa chữa của bạn là rất quan trọng. Trước đây, tôi không chú ý đến phần này của việc bảo trì, nhưng quan điểm của tôi đã thay đổi khi tôi áp dụng chúng vào doanh nghiệp của mình. Dù là bạn tự sửa chữa hay kỹ

thuật viên làm việc đó, bạn nên tự mình ghi chép chi tiết về công việc sửa chữa. Ví dụ như máy nào đã được sửa chữa, số model của máy, loại sửa chữa đã được thực hiện, chi phí sửa chữa, và ngày giờ thực hiện.

Bây giờ, bạn có thể tự hỏi, "tại sao cần phải ghi chép về những sửa chữa nhỏ nhất như vậy? Đó có phải là lãng phí thời gian không?" Thực tế là KHÔNG! Khi bạn có một bản ghi, bạn có thể sử dụng nó để xác nhận khi nào sự sửa chữa đã được thực hiện, phần nào đã được sửa chữa hoặc thay thế, và dự đoán lần tiếp theo máy móc đó có thể cần bảo trì. Hơn nữa, điều này giúp bạn luôn sẵn sàng, biết rằng vào thời gian nhất định, máy móc sẽ cần sự hỗ trợ khác, và bạn sẽ sẵn sàng. Điều này tiết kiệm thời gian rất đáng kể, đặc biệt là trong dài hạn.

Đó là những gợi ý quan trọng để bảo trì máy bán hàng của bạn, để chúng luôn hoạt động và mang lại lợi nhuận trong khi bạn ngủ. Tất nhiên, khi bạn quản lý doanh nghiệp, bạn sẽ tìm hiểu thêm nhiều điều, nhưng tôi để cho thời gian và kinh nghiệm dạy bạn những bài học đó.

Đó là những gì cho phần này. Trong phần tiếp theo, chúng ta sẽ tìm hiểu về những điều nên và không nên làm khi vận hành một doanh nghiệp máy bán hàng tự động. Bạn có thể muốn tránh những điều không nên làm vì nó sẽ tốn thời gian và tiền bạc của bạn. Vì vậy, hãy nhanh chóng tìm hiểu chúng trong phần tiếp theo.

## LIÊN HỆ

MÁY BÁN HÀNG TỰ ĐỘNG THÔNG MINH SVM

 Website: <https://www.smartvendingmachines.net/vi/>

 Email: [sales@hyperlogy.com](mailto:sales@hyperlogy.com)

 Hotline: 096.715.8668 | 024.3395.5588

 Địa chỉ: Tầng 2 tòa nhà Trung Yên Plaza, số 1 Trung Hòa, Cầu Giấy, Hà Nội