



TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
KHOA THƯƠNG MẠI & QTKD

Đề thi: Lần 2
Môn thi: LOGISTICS QUỐC TẾ
Khóa/Lớp: K22C3 - Học kỳ: 1 - Năm học: 2019-2020
Thời gian thi: 60 phút
Hình thức thi: Trắc nghiệm + Tự luận
Không sử dụng tài liệu, sinh viên làm bài trên đề

Người ra đề (Ký và ghi rõ họ tên)  Ths. Nguyễn Minh Đức
Trưởng Khoa/Bộ môn duyệt (Ký và ghi rõ họ tên)  TS. Phan Quan Việt

ĐÁP ÁN

I. TRẮC NGHIỆM

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A	x	x							x	
B					x	x				
C			x	x						
D							x	x		x

II. TỰ LUẬN

1. Trình bày các yếu tố chính ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ khách hàng trong logistics quốc tế (2 điểm)

- Độ tin cậy:

- Sự sẵn có của sản phẩm. (0.25 điểm)
- Giao hàng đúng kế hoạch. (0.25 điểm)
- Hoàn thành tất cả các đơn hàng. (0.25 điểm)

- Thời gian:

- Tốc độ giao hàng. (0.25 điểm)
- Tính thuận tiện:
 - Khả năng đặt hàng (0.25 điểm)
 - Giờ giao nhận hàng hóa (0.25 điểm)
- Thông tin:
 - Cung cấp thông tin về việc thực hiện đơn hàng của khách hàng (0.25 điểm)
 - Tiếp nhận thông tin từ khách hàng (0.25 điểm)

2.

- a. Mối quan hệ giữa SyncMax và các công ty bán lẻ tại Việt Nam. Giải thích lý do. (2 điểm)
- Mối quan hệ kênh truyền thống. (0.5 điểm)
 - Giải thích:
 - Việc mua bán giữa SyncMax và các cửa hàng bán lẻ được lập lại trong 3 năm. (0.5 điểm)
 - Mối quan hệ giữa SyncMax và các cửa hàng bán lẻ không bền vững do tự ý tăng giá bán mà không thông qua SyncMax. (0.5 điểm)
 - Cửa hàng bán lẻ vẫn xem lợi nhuận là yếu tố quan trọng hơn mối quan hệ với nhà sản xuất. (0.5 điểm)
- b. Trình bày một số giải pháp để giải quyết vấn đề mà SyncMax đang gặp phải. (2 điểm)
- Bổ sung các điều khoản ràng buộc đối với các cửa hàng bán lẻ, cũng như điều khoản bồi thường của việc tăng giá bán cao hơn quy định của nhà sản xuất trong hợp đồng tương lai. (0.5 điểm)
 - Tăng phần trăm chiết khấu cho các nhà bán lẻ. (0.5 điểm)
 - Đề nghị các nhà bán lẻ tặng kèm các phụ kiện đi kèm sao cho phù hợp với việc tăng giá. (0.5 điểm)
 - Tìm kiếm các nhà bán lẻ mới, và loại bỏ các nhà bán lẻ vi phạm hợp đồng. (0.5 điểm)

-----HẾT-----