

Marks: 1

GS. Đang lên website của công ty DennVN để mua một chiếc máy tính. Trong quá trình mua hàng, GS. Đang lựa chọn linh kiện và cấu hình máy tính phù hợp và nhận được mức giá cụ thể đối với từng loại máy tính bà xem xét và thời hạn giao hàng đối với từng loại. Đây là ví dụ về hoạt động nào?

Choose one answer.

- ☐ a. Giao hàng - purchase dispatch.
- ☐ b. Hỗ trợ sau khi mua - postpurchase support.
- ☒ c. Hỗ trợ khách hàng trong suốt quá trình mua hàng - customer support during purchase. ✓
- ☐ d. Hỗ trợ trước khi mua - pre-purchase support.

Correct

Marks for this submission: 1/1.

Question 2

Marks: 1

Đối với các công ty bán hàng trực tuyến, ví dụ người sản xuất hay bán lẻ, bước thứ hai trong quá trình thực hiện đơn hàng là gì?

Choose one answer.

- ☐ a. Dự báo nhu cầu - demand forecasting.
- ☐ b. Thực hiện đơn hàng - order fulfillment.
- ☐ c. Nhận đơn đặt hàng - receiving the customer's order.
- ☒ d. Kiểm tra nguồn hàng trong kho - checking for product availability. ✓

Correct

Marks for this submission: 1/1.

Question 3

Marks: 1

Trong thương mại điện tử, các hoạt động sau là ví dụ về hoạt động hỗ trợ khách hàng trực tuyến, NGOẠI TRỪ:

Choose one answer.

- ☐ a. Hỗ trợ đối với sản phẩm hư hỏng - product failure rate.
- ☐ b. Sự hiện diện của website - site availability.
- ☐ c. Cung cấp dữ liệu kịp thời ngay trên website - timeliness of data on the Web site.
- ☒ d. Thời gian trả lời - response time. ✗

Incorrect

Marks for this submission: 0/1.

Question 4

Marks: 1

Việc tổ chức nhận hàng trả lại từ những khách hàng không hài lòng đến người cung cấp được gọi là gì?

Choose one answer.

- ☐ a. logistics.
- ☒ b. reverse logistics. ✓
- ☐ c. front-office operations.
- ☐ d. order fulfillment

Correct

Marks for this submission: 1/1.

Question 5

Marks: 1

Việc tập hợp và phân tích các dữ liệu về khách hàng thu thập qua website để tìm ra những thói quen mua hàng được gọi là gì?

Choose one answer.

- ☒ a. Khảo sát dựa trên nền web - Web-based surveying. ✗
- ☐ b. Xử lý dữ liệu - data mining.
- ☐ c. Theo dõi đơn lẻ - cookie tracking.

Question 6

Marks: 1

Chỉ ra những hoạt động có thể cải tiến để nâng cao hiệu quả các giao dịch thương mại điện tử trực tuyến.

Choose one answer.

- ☒ a. Tất cả các lựa chọn - may come from within the organization, from improved links with logistics, and through linkages with payment systems. ✓
- ☐ b. logistics - are accomplished solely through improved links with logistics.
- ☐ c. cải tiến hệ thống thanh toán - are accomplished solely through implementing linkages with payment systems.
- ☐ d. thay đổi cơ cấu trong công ty - are accomplished solely through improvements within the organization.

Correct

Marks for this submission: 1/1.

Question 7

Marks: 1

Dr. Tang đặt mua một chiếc laptop tại Denn Computer qua website của công ty. Công ty xác nhận đơn hàng sau 10 phút và hạn giao hàng là 3 ngày. Mỗi ngày sau đó, Denn đều gửi cho Dr. Tang email thông báo về tình hình lắp ráp chiếc laptop theo yêu cầu đó. Khi hàng bắt đầu giao, Dr. Tang nhận được một email thông báo thời gian bắt đầu giao hàng. Đây là ví dụ về:

Choose one answer.

- ☐ a. Hỗ trợ trước khi mua hàng - pre-purchase support.
- ☐ b. Giao hàng - purchase dispatch.
- ☒ c. Hỗ trợ sau khi mua - postpurchase support. ✓
- ☐ d. Hỗ trợ khách hàng trong suốt quá trình mua hàng - customer support during purchase.

Correct

Marks for this submission: 1/1.

Question 8

Marks: 1

Công cụ sử dụng phổ biến nhất hiện nay để hỗ trợ khách hàng trực tuyến là gì?

Choose one answer.

- ☒ a. Trung tâm hỗ trợ khách hàng qua điện thoại - the call-back center. ✗
- ☐ b. Hệ thống thảo luận hiện đạithe moderated discussion board.
- ☐ c. Thư điện tử - e-mail.
- ☐ d. Thư rác - spam.

Incorrect

Marks for this submission: 0/1.

Question 9

Marks: 1

Khả năng giao hàng đúng thời hạn là vấn đề của:

Choose one answer.

- ☐ a. Đối với tất cả các hoạt động trên thế giới, tuy nhiên đây không phải là trở ngại đối với các hoạt động nội địa - in global operations, but it is rarely a problem in domestic operations.
- ☐ b. Các dịch vụ logistics truyền thống, nhưng vấn đề này chỉ có thể thực hiện trong thương mại điện tử - in traditional logistics, but the problem has been solved in e-commerce.
- ☐ c. Chỉ đối với thương mại điện tử - unique to e-commerce.
- ☒ d. Cả thương mại truyền thống và thương mại điện tử - in both off-line and online commerce. ✓

Correct

Marks for this submission: 1/1.

Question 10

Marks: 1

Kế toán và logistics là hai ví dụ về mảng hoạt động nào khi triển khai thương mại điện tử?

Accounting and logistics are examples of:

Choose one answer.

- ☐ a. Thực hiện đơn hàng - order fulfillment.
- ☐ b. Dịch vụ vận chuyển - transportation

Question 1

Marks: 1

Tất cả các dịch vụ nhằm đảm bảo khách hàng nhận được sản phẩm mà họ đặt mua qua mạng trong thời gian đã cam kết được gọi là gì?

Choose one answer.

- ☐ a. logistics.
- ☒ b. Thực hiện đơn hàng - order fulfillment. ✓
- ☐ c. Vận tải - transport.
- ☐ d. back-office operations.

Correct

Marks for this submission: 1/1.

Question 2

Marks: 1

Việc tập hợp và phân tích các dữ liệu về khách hàng thu thập qua website để tìm ra những thói quen mua hàng được gọi là gì?

Choose one answer.

- ☒ a. Xử lý dữ liệu - data mining. ✓
- ☐ b. Khảo sát theo nhóm - focus group surveying.
- ☐ c. Theo dõi đơn lẻ - cookie tracking.
- ☐ d. Khảo sát dựa trên nền web - Web-based surveying.

Correct

Marks for this submission: 1/1.

Question 3

Marks: 1

Nguyên nhân thứ hai khiến các khách hàng e ngại mua hàng trực tuyến qua các website bán hàng là gì?

Choose one answer.

- ☐ a. Không sờ thấy sản phẩm trước khi mua - the inability to see a product before buying it.
- ☐ b. Lo ngại về tính an toàn khi mua hàng trên internet - concern over the potential for fraud.
- ☒ c. Lo ngại vì không được trả lại hàng - the absence of a good return mechanism. ✓
- ☐ d. Lo ngại các sản phẩm đã đặt mua không được giao - concern that ordered products won't be delivered.

Correct

Marks for this submission: 1/1.

Question 4

Marks: 1

FTU lập ra danh mục các câu hỏi và câu trả lời mà sinh viên mới vào trường hay quan tâm dựa trên một điều tra quy mô trong vài năm. Đây là hình thức gì?

Choose one answer.

- ☒ a. Bảng câu hỏi - a FAQ page. ✓
- ☐ b. Hoạt động trực tuyến - online networking.
- ☐ c. Ứng dụng chiến lược khách hàng trung tâm - a customer-centric intelligence application.
- ☐ d. Ứng dụng chiến lược giao tiếp với khách hàng - a customer-facing application.

Correct

Marks for this submission: 1/1.

Question 5

Marks: 1

Với mức thiệt hại trên 1.2 tỷ USD, thiệt hại lớn nhất trong lịch sử các công ty dot.com xảy ra với:

Choose one answer.

- ☒ a. Webvan. ✓
- ☐ b. Kozmo.com.
- ☐ c. E-Toys.
- ☐ d. Amazon.com.

Correct

Question 6

Marks: 1

Bước đầu tiên trong quá trình thực hiện đơn đặt hàng trực tuyến là gì?

Choose one answer.

- ☐ a. Sản xuất sản phẩm - producing the product.
- ☐ b. Kiểm tra nguồn hàng trong kho - checking to assure that the ordered item is in stock.
- ☒ c. Xác nhận chắc chắn khách hàng sẽ thực hiện thanh toán - making sure the customer will pay. ✓
- ☐ d. Thu xếp dịch vụ vận chuyển - arranging for shipment.

Correct

Marks for this submission: 1/1.

Question 7

Marks: 1

Đối với các công ty bán hàng trực tuyến, ví dụ người sản xuất hay bán lẻ, bước thứ hai trong quá trình thực hiện đơn hàng là gì?

Choose one answer.

- ☐ a. Thực hiện đơn hàng - order fulfillment.

- ☐ b. Nhận đơn đặt hàng - receiving the customer's order.
- ☐ c. Dự báo nhu cầu - demand forecasting.
- ☒ d. Kiểm tra nguồn hàng trong kho - checking for product availability. ✓

Correct

Marks for this submission: 1/1.

Question 8

Marks: 1

Bán hàng, quảng cáo và hỗ trợ khách hàng trực tuyến là ví dụ về mảng hoạt động nào trong thương mại điện tử?

Choose one answer.

- ☐ a. Thực hiện đơn hàng - order fulfillment.
- ☒ b. Hoạt động bán hàng - front-office operations. ✓
- ☐ c. Back-office operations.
- ☐ d. Dịch vụ khách hàng - customer service.

Correct

Marks for this submission: 1/1.

Question 9

Marks: 1

Ngược với giao dịch thương mại truyền thống theo kiểu đẩy-push, giao dịch thương mại điện tử thường theo kiểu kéo-pull và có đặc điểm là:

Choose one answer.

- ☒ a. Khởi đầu với một đơn hàng - begins with an order. ✓
- ☐ b. Có số lượng hàng thành phẩm lưu kho lớn hơn - has a much larger finished goods inventory level.
- ☐ c. Bắt đầu với việc tiến hành sản xuất sản phẩm để lưu kho - begin with manufacturing a product which is shipped to inventory
- ☐ d. Xây dựng kho hàng mà không cần quan tâm đến nhu cầu tiềm năng - builds inventory without regard for potential demand.

Correct

Marks for this submission: 1/1.

Question 10

Marks: 1

Công cụ sử dụng phổ biến nhất hiện nay để hỗ trợ khách hàng trực tuyến là gì?

Choose one answer.

- ☐ a. Thư rác - spam.
- ☒ b. Thư điện tử - e-mail. ✓
- ☐ c. Hệ thống thảo luận hiện đại the moderated discussion board.
- ☐ d. Trung tâm hỗ trợ khách hàng qua điện thoại - the call-back center.

Correct

Marks for this submission: 1/1.

1

Marks: 1

Chiến lược thực hiện đơn hàng theo đó các linh kiện, bộ phận cấu thành sản phẩm được tập hợp từ nhiều hơn hai địa điểm được gọi là gì?

Choose one answer.

- ☐ a. Kho hàng lưu động - a rolling warehouse.
- ☒ b. merge-in-transit. ✓
- ☐ c. Trì hoãn thực hiện đơn hàng - order postponement.
- ☐ d. Giao hàng tập trung - leveraged shipments.

Correct

Marks for this submission: 1/1.

Question 2

Marks: 1

Với mức thiệt hại trên 1.2 tỷ USD, thiệt hại lớn nhất trong lịch sử các công ty dot.com xảy ra với: Choose one answer.

- ☐ a. E-Toys.
- ☐ b. Kozmo.com.
- ☐ c. Amazon.com.
- ☐ d. Webvan.

Incorrect

Marks for this submission: 0/1.

Question 3

Marks: 1

PGS. Nguyen gửi thông báo cho ngân hàng để hủy bỏ việc sử dụng thẻ tín dụng. Ngân hàng trả lời bằng email trong đó đề nghị giảm 3% lãi suất năm nếu PGS. Nguyen tiếp tục sử dụng loại thẻ này. Đây là ví dụ về hình thức nào?

Choose one answer.

- ☐ a. Thu hút khách hàng tiềm năng - prospecting.
- ☒ b. Hỗ trợ giữ chân khách hàng - save or win back. ✓
- ☐ c. Chương trình xác định khách hàng trung thành - a customer loyalty program.
- ☐ d. Bán thêm sản phẩm dịch vụ gia tăng - up-selling.

Correct

Marks for this submission: 1/1.

Question 4

Marks: 1

GS. Dang lên website của công ty DennVN để mua một chiếc máy tính. Trong quá trình mua hàng, GS. Dang lựa chọn linh kiện và cấu hình máy tính phù hợp và nhận được mức giá cụ thể đối với từng loại máy tính bà xem xét và thời hạn giao hàng đối với từng loại. Đây là ví dụ về hoạt động nào?

Choose one answer.

- ☐ a. Hỗ trợ sau khi mua - postpurchase support.
- ☐ b. Hỗ trợ trước khi mua - pre-purchase support.
- ☒ c. Hỗ trợ khách hàng trong suốt quá trình mua hàng - customer support during purchase. ✓
- ☐ d. Giao hàng - purchase dispatch.

Correct

Marks for this submission: 1/1.

Question 5

Marks: 1

Dr. Tang đặt mua một chiếc laptop tại Denn Computer qua website của công ty. Công ty xác nhận đơn hàng sau 10 phút và hạn giao hàng là 3 ngày. Mỗi ngày sau đó, Denn đều gửi cho Dr.

Tang email thông báo về tình hình lắp ráp chiếc laptop theo yêu cầu đó. Khi hàng bắt đầu giao, Dr. Tang nhận được một email thông báo thời gian bắt đầu giao hàng. Đây là ví dụ về:
Choose one answer.

- ☐ a. Hỗ trợ khách hàng trong suốt quá trình mua hàng - customer support during purchase.
- ☒ b. Hỗ trợ sau khi mua - postpurchase support. ✓
- ☐ c. Giao hàng - purchase dispatch.
- ☐ d. Hỗ trợ trước khi mua hàng - pre-purchase support.

Correct

Question 6

Marks: 1

Việc tổ chức nhận hàng trả lại từ những khách hàng không hài lòng đến người cung cấp được gọi là gì?

Choose one answer.

- ☐ a. order fulfillment
- ☐ b. logistics.
- ☒ c. reverse logistics. ✓
- ☐ d. front-office operations.

Correct

Marks for this submission: 1/1.

Question 7

Marks: 1

Đối với các công ty bán hàng trực tuyến, ví dụ người sản xuất hay bán lẻ, bước thứ hai trong quá trình thực hiện đơn hàng là gì?

Choose one answer.

- ☒ a. Kiểm tra nguồn hàng trong kho - checking for product availability. ✓
- ☐ b. Thực hiện đơn hàng - order fulfillment.
- ☐ c. Dự báo nhu cầu - demand forecasting.
- ☐ d. Nhận đơn đặt hàng - receiving the customer's order.

Correct

Marks for this submission: 1/1.

Question 8

Marks: 1

Bán hàng, quảng cáo và hỗ trợ khách hàng trực tuyến là ví dụ về mảng hoạt động nào trong thương mại điện tử?

Choose one answer.

- ☒ a. Hoạt động bán hàng - front-office operations. ✓
- ☐ b. Thực hiện đơn hàng - order fulfillment.
- ☐ c. Dịch vụ khách hàng - customer service.
- ☐ d. Back-office operations.

Correct

Marks for this submission: 1/1.

Question 9

Marks: 1

FTU lập ra danh mục các câu hỏi và câu trả lời mà sinh viên mới vào trường hay quan tâm dựa trên một điều tra quy mô trong vài năm. Đây là hình thức gì?

Choose one answer.

- ☐ a. Ứng dụng chiến lược khách hàng trung tâm - a customer-centric intelligence application.
- ☐ b. Hoạt động trực tuyến - online networking.
- ☐ c. Ứng dụng chiến lược giao tiếp với khách hàng - a customer-facing application.
- ☒ d. Bảng câu hỏi - a FAQ page. ✓

Correct

Marks for this submission: 1/1.

Question 10

Marks: 1

Công ty ABC nhận màn hình từ Đài Loan, CPU từ Malaysia và lắp ráp tại Trung Quốc rồi giao cho khách hàng. Đây là ví dụ về hình thức nào?

Choose one answer.

- ☐ a. Giao hàng tập trung - leveraged shipments.
- ☐ b. Kho hàng lưu động - a rolling warehouse.
- ☐ c. Trì hoãn thực hiện đơn hàng - order postponement.
- ☒ d. merge-in-transit. ✓

Correct