

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHĂM
SÓC KHÁCH HÀNG CỦA CÔNG TY TNHH THƯƠNG
MẠI DỊCH VỤ CAO PHÁT FOOD**

Giảng viên hướng dẫn:

ThS. LÊ TUẤN ANH

Sinh viên thực hiện:

PHẠM VIỆT HUY

Mã số SV: 2000006430

Lớp: 20DQT2B

TP.Hồ Chí Minh – 2023

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHĂM
SÓC KHÁCH HÀNG CỦA CÔNG TY TNHH THƯƠNG
MẠI DỊCH VỤ CAO PHÁT FOOD**

Giảng viên hướng dẫn:

ThS. LÊ TUẤN ANH

Sinh viên thực hiện:

PHẠM VIỆT HUY

Mã số SV: 2000006430

Lớp: 20DQT2B

TP.Hồ Chí Minh – 2023

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Họ và tên sinh viên: Phạm Viết Huy

*MSSV:*2000006430

Khóa: 20DQT2B

Họ và tên người nhận xét: Học vị:

NỘI DUNG NHẬN XÉT

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Tổng điểm:.....

TP.Hồ Chí Minh, ngày tháng Năm 2023

NGƯỜI NHẬN XÉT

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành báo cáo luận văn này, trước hết em xin gửi đến quý Thầy, Cô khoa Quản Trị Kinh Doanh trường Đại học Nguyễn Tất Thành lời cảm ơn chân thành vì đã tạo cho sinh viên chúng em một môi trường học tập tích cực với nhiều cơ hội học hỏi và không ngừng tiến bộ hơn. Đặc biệt em xin gửi đến giảng viên ThS. Lê Tuấn Anh, thầy đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ em hoàn thành báo cáo luận văn này lời cảm ơn sâu sắc nhất. Trong quá trình làm bài báo cáo luận văn, do trình độ lý luận cũng như kinh nghiệm thực tiễn còn hạn chế nên bài báo cáo không thể tránh khỏi những thiếu sót, em rất mong nhận được ý kiến đóng góp của quý thầy, cô để em học hỏi thêm được nhiều kinh nghiệm hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

TP. Hồ Chí Minh, ngày.....tháng.....năm.....

Sinh viên thực hiện

Phạm Viết Huy

LỜI CAM ĐOAN

Sinh viên Phạm Viết Huy, người thực hiện đề tài xin cam đoan:

Đề tài khóa luận tốt nghiệp “**Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng của công ty TNHH Thương mại-Dịch vụ Cao Phát Food**” là một công trình nghiên cứu độc lập dưới sự hướng dẫn của Thạc sĩ Lê Tuấn Anh và các cán bộ của Công ty TNHH Thương mại-Dịch vụ Cao Phát Food. Đa số các dữ liệu thu thập được là nhờ sự cung cấp từ đơn vị thực tập - Công ty TNHH Thương mại-Dịch vụ Cao Phát Food. Ngoài ra, bài báo cáo còn sử dụng một số thông tin được lấy từ các nguồn khác nhau, đều có ghi trích dẫn và nguồn gốc rõ ràng. Quá trình thực tập tại công ty đã giúp em có thêm nhiều hiểu biết cũng như kinh nghiệm, từ đó viết ra báo cáo tốt nghiệp hoàn toàn xác thực và đúng với thực tiễn.

Tôi sẽ chịu hoàn toàn trách nhiệm về sự cam đoan này.

Người cam đoan

Sinh viên

Phạm Viết Huy

Tìm hiểu, phân tích và đánh giá hiện trạng dịch vụ CSKH tại Công ty TNHH Thương mại-Dịch vụ Cao Phát Food qua đó đưa ra giải pháp để hoàn thiện và nâng cao quy trình CSKH tại doanh nghiệp.

2.2 Mục tiêu cụ thể

Hệ thống hóa các cơ sở lí luận và các vấn đề thực tiễn, kiến thức cơ bản liên quan đến vấn đề nghiên cứu.

Tìm hiểu, phân tích, đánh giá chất lượng dịch vụ CSKH tại Công ty TNHH Thương mại-Dịch vụ Cao Phát Food.

Đề xuất kiến nghị, đưa ra các giải pháp góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ CSKH tại Công ty TNHH Thương mại-Dịch vụ Cao Phát Food.

3. Đối tượng nghiên cứu

Nghiên cứu về mức độ hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ tư vấn và CSKH tại Công ty TNHH Thương mại-Dịch vụ Cao Phát Food.

4. Phạm vi nghiên cứu

Đề tài tập trung nghiên cứu các vấn đề liên quan đến:

- Hoạt động của quá trình tư vấn và CSKH.
- Tổ chức quản lí và kiểm soát.
- Tối ưu hóa quá trình tư vấn và CSKH, đưa ra các giải pháp tối ưu nhằm tăng sự hài lòng của khách hàng đối với công ty.

5. Phương pháp thu thập dữ liệu

5.1. Dữ liệu thứ cấp

Dữ liệu thứ cấp là những dữ liệu thu thập từ những nguồn có sẵn, thường là những dữ liệu đã qua tổng hợp, xử lý.

Những dữ liệu thứ cấp trong đề tài được tổng hợp từ thông tin liên quan đến lịch sử phát triển, cơ cấu tổ chức, kết quả hoạt động của công ty, những thông tin liên quan đến đặc điểm thị trường thực phẩm đông lạnh ở thành phố Hồ Chí Minh tại công ty Cao Phát Food.

Nhằm đảm bảo tính tin cậy và kiểm tra được thông tin thì những thông tin thu thập sẽ được sắp xếp khoa học, có tính hệ thống đồng thời ghi rõ nguồn, tên tác giả, ngày đăng....

Dựa trên những gì thu được tôi sẽ tiến hành chọn lọc, đánh giá những vấn đề quan đến đề tài nghiên cứu.

5.2 Dữ liệu sơ cấp

Dữ liệu sơ cấp là những dữ liệu, thông tin được thu thập trực tiếp tại doanh nghiệp. Thông qua hình thức khảo sát trực tiếp và qua các phương tiện liên lạc phổ biến. Thông qua những dữ liệu sơ cấp mới được thu thập sẽ đáp ứng công tác nghiên cứu về nhu cầu của khách hàng trong thời buổi hiện nay.

6. Phương pháp xử lý, phân tích dữ liệu

Các phương pháp nghiên cứu được sử dụng để thu thập giải quyết vấn đề trong nghiên cứu phân tích các yếu tố liên quan đến tình hình phát triển kinh doanh sản phẩm thể tín dụng đó là phương pháp:

Phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp: sử dụng những thông tin số liệu đã sẵn có từ các nguồn thông tin của doanh nghiệp Cao Phát Food, dữ liệu được thu thập trong quá trình khảo sát các doanh nghiệp cùng ngành.

- Phương pháp tổng hợp dữ liệu. Thống kê lại sau quá trình thu thập, số liệu được phân loại và sắp xếp các dữ liệu đó để phân tích thực trạng tình hình kinh doanh của công ty. Dựa vào các số liệu thu thập được để tính toán các tỷ số, xem xét, kiểm tra, đối chiếu và so sánh nhằm làm rõ, giải quyết vấn đề nghiên cứu.

7. Bố cục đề tài

Đề tài bao gồm các phần:

Chương 1: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ CÁC MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU.

Chương 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG DỊCH VỤ CSKH CỦA CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ CAO PHÁT FOOD.

Chương 3: ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ DỊCH VỤ CSKH CỦA CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ CAO PHÁT FOOD.