

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

| STT | TỪ VIẾT TẮT | NGHĨA TỪ VIẾT TẮT |
|-----|----------------|---|
| 1 | BHXH | Bảo hiểm xã hội |
| 2 | CIB | Doanh nghiệp lớn hoặc rất lớn (Corporate and Institutional Banking) |
| 3 | DNVVN | Doanh nghiệp vừa và nhỏ |
| 4 | KHDN | Khách hàng doanh nghiệp |
| 5 | L/C | Thư tín dụng (Letter of Credit) |
| 6 | MB Bank | Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội (Military Commercial Joint Stock Bank) |
| 7 | PGD | Phòng giao dịch |
| 8 | SME | Doanh nghiệp vừa và nhỏ (Small and Medium Enterprise) |
| 9 | SMS | Tin nhắn qua mạng không dây (Short Message Service) |
| 10 | TMCP | Thương mại Cổ phần |
| 11 | TVC | Quảng cáo truyền hình (Television Commercial) |

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU

Trang

| | |
|---|----|
| Bảng 1.1: Phân loại doanh nghiệp trong lĩnh vực thương mại dịch vụ | 2 |
| Bảng 1.2: Phân loại doanh nghiệp trong lĩnh vực nông – lâm nghiệp, thủy sản và công nghiệp, xây dựng | 2 |
| Bảng 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của PGD Trường Chinh giai đoạn 2020-2022 | 15 |
| Bảng 2.2: Số lượng tài khoản công ty mở mới của PGD Trường Chinh giai đoạn 2020-2022..... | 24 |
| Bảng 2.3: Kết quả khảo sát về thực trạng sản phẩm dịch vụ của MB Bank – PGD Trường Chinh | 25 |
| Bảng 2.4: Các hoạt động chiêu thị của PGD Trường Chinh giai đoạn 2020-2022 | 28 |
| Bảng 2.5: Kết quả khảo sát về thực trạng chiến dịch chiêu thị của MB Bank – PGD Trường Chinh | 28 |
| Bảng 2.6: Số lượng khách hàng than phiền về chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng của MB Bank – PGD Trường Chinh giai đoạn 2020 – 2022 | 33 |
| Bảng 2.7: Kết quả khảo sát về thực trạng chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng của MB Bank – PGD Trường Chinh..... | 34 |

DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ

Trang

| | |
|--|----|
| Hình 1: Số tài khoản doanh nghiệp mở mới của MB Bank – PGD Trường Chinh so với các ngân hàng khác trong khu vực phường Đông Hưng Thuận, Quận 12. | ix |
| Hình 2.1: Cơ cấu tổ chức của MB Bank - PGD Trường Chinh | 13 |
| Hình 2.2: Tăng trưởng doanh thu, chi phí, lợi nhuận giai đoạn 2020 – 2022..... | 16 |
| Hình 2.3: Quy trình bán hàng sản phẩm ứng dụng BIZ MBBANK | 22 |
| Hình 2.4: Tỷ lệ kết quả khảo sát về thực trạng sản phẩm dịch vụ của MB Bank – PGD Trường Chinh | 25 |
| Hình 2.5: Tỷ lệ kết quả khảo sát về thực trạng chiến dịch chiêu thị của MB Bank – PGD Trường Chinh | 29 |
| Hình 2.6: Quy trình chăm sóc khách hàng của MB Bank – PGD Trường Chinh | 30 |
| Hình 2.7: Tỷ lệ kết quả khảo sát về thực trạng chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng của MB Bank – PGD Trường Chinh | 34 |