

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 TẠI CÔNG TY TNHH XÂY
DỰNG MINH TOÀN THẮNG**

Giảng viên hướng dẫn:

TS.PHAN LÊ VINH

Sinh viên thực hiện:

PHẠM MINH HÙNG

Mã số SV: 2000003783

Lớp: 20DQT2A

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 TẠI CÔNG TY TNHH XÂY
DỰNG MINH TOÀN THẮNG**

Giảng viên hướng dẫn:

TS.PHAN LÊ VINH

Sinh viên thực hiện

PHẠM MINH HÙNG

Mã số SV: 2000003783

Lớp: 20DQT2A

TP. HỒ CHÍ MINH – 2023

LỜI CẢM ƠN

Trong suốt quãng thời gian học tập tại Trường Đại học Nguyễn Tất Thành, em đã nhận được rất nhiều sự quan tâm giúp đỡ từ Ban lãnh đạo nhà trường, cán bộ khoa Quản trị kinh doanh, quý thầy cô bộ môn và các bạn sinh viên khác. Lời đầu tiên xin cho phép em được tỏ lòng biết ơn chân thành và sâu sắc nhất đến với:

- **Tiến sĩ Phan Lê Vinh** em xin chân thành gửi lời cảm ơn sâu sắc đến thầy đã tận tình giảng dạy cũng như trực tiếp chịu trách nhiệm hướng dẫn, đôn đốc, cũng như đóng góp ý kiến cho em trong suốt quá trình thực hiện bài báo cáo.

- **Anh Trần Bá Toàn** đã đồng ý tiếp nhận, tạo điều kiện cho em được tiếp xúc học hỏi trong môi trường làm việc thực tiễn.

- **Tập thể cán bộ, nhân viên của Công ty TNHH MINH TOÀN THẮNG** đã giúp em hoàn thành bảng câu hỏi khảo sát phục vụ cho mục đích nghiên cứu và phân tích báo cáo.

Em đã nhận được sự quan tâm giúp đỡ và hỗ trợ từ các thầy cô khoa Quản trị Kinh doanh của trường Đại học Nguyễn Tất Thành cũng như các anh chị trong Công ty TNHH Minh Toàn Thắng. Tự nhận bản thân còn nhiều thiếu sót, hạn chế về kiến thức và kinh nghiệm làm việc. Kính mong thầy Phan Lê Vinh và các anh chị trong Công ty TNHH Minh Toàn Thắng bỏ qua và có những góp ý để em làm tốt hơn trong tương lai.

Cuối cùng trong thời gian chờ đợi kết quả, em xin gửi đến quý thầy cô, các anh chị cán bộ, công nhân viên của công ty lời chúc sức khỏe và luôn thành công trong sự nghiệp.

Em xin trân trọng cảm ơn.

Ngày 15 tháng 09 năm 2023

Sinh viên thực hiện

(Ký và ghi rõ họ tên)

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan rằng đề tài này là do chính em thực hiện, các số liệu thu thập do chính đơn vị thực tập chọn lọc và cung cấp, đề tài không trùng với bất kỳ đề tài nghiên cứu khoa học nào.

Ngày 15 tháng 09 năm 2023

Sinh viên thực hiện

(Ký và ghi rõ họ tên)

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Họ và tên người nhận xét: **Phan Lê Vinh**

Học vị: TS

NỘI DUNG NHẬN XÉT

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Tổng điểm:.....

TP.HCM, ngày tháng năm 2023

NGƯỜI NHẬN XÉT

PHẦN MỞ ĐẦU

I. Tính cấp thiết của đề tài

Chăm sóc khách hàng là một khía cạnh quan trọng của việc tiến hành kinh doanh. Có thể lập luận rằng dịch vụ khách hàng ngang bằng với các yếu tố cạnh tranh khác như giá cả và chất lượng sản phẩm. Trong nhiều trường hợp, mặc dù khách hàng bày tỏ sự không hài lòng với giá cả hoặc chất lượng của sản phẩm, họ vẫn chọn bảo trợ doanh nghiệp trong tương lai. Hiện tại, các dịch vụ khách hàng trên thị trường thể hiện sự đa dạng lớn và được phân loại thành nhiều tầng khác nhau. Các tập đoàn lớn đã phân bổ nguồn lực đáng kể, cả về thời gian và tiền bạc, để tiến hành nghiên cứu sâu rộng trong lĩnh vực này với mục đích thiết lập lợi thế cạnh tranh lên các công ty đối thủ.

Dự đoán những tháng cuối năm 2023 và bắt đầu năm 2024, thị trường bất động sản trong nước đang nhiệt thành tham gia vào việc sẵn sàng cho các giai đoạn biến động ban đầu. Nỗ lực này bao gồm vô số cơ hội đầy thách thức, với dịch vụ khách hàng đóng một vai trò quan trọng trong việc nâng cao lợi thế cạnh tranh của các doanh nghiệp bất động sản. Bằng cách tạo điều kiện cho sự khác biệt về chất lượng dịch vụ trong tâm trí khách hàng, dịch vụ khách hàng hỗ trợ trong việc duy trì nhóm khách hàng hiện có, nuôi dưỡng lòng trung thành của khách hàng, thu hút người mua tiềm năng và giảm thiểu chi phí hoạt động.

Công ty TNHH Xây Dựng Minh Toàn Thắng được thành lập vào năm 2017, chuyên về thiết kế, thi công xây dựng và kinh doanh nhà, đất, căn hộ cao cấp. Với phương châm Uy Tín – Chất Lượng – Hiệu Quả, Công ty đã coi trọng công tác CSKH, đưa công tác này lên ưu tiên hàng đầu nhằm tạo sự chuyển biến căn bản mạnh mẽ trong việc nâng cao ý thức phục vụ, chất lượng dịch vụ của cán bộ công nhân viên đối với khách hàng.

Các hoạt động trên tập trung vào việc phát triển chất lượng dịch vụ, đồng thời qua đó mà nâng cao trình độ nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp trong hoạt động bán hàng cho đội ngũ nhân viên.

Tuy nhiên, sự hiện diện của những hạn chế nhất định vẫn tồn tại liên quan đến việc nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng tại Công ty Xây dựng Minh Toàn Thắng. Những hạn chế này bao gồm các cơ sở lỗi thời, thái độ nhân viên không

đạt yêu cầu và phong thái phục vụ, dẫn đến nỗ lực bán hàng không hiệu quả. Do đó, khả năng cạnh tranh của công ty bị giảm sút, đặc biệt là do thị trường có sự phong phú của các đối thủ cạnh tranh tích cực, những người đưa ra các chính sách hấp dẫn để thu hút khách hàng.

Qua thời gian thực tập tại công ty TNHH Xây Dựng Minh Toàn Thắng, với những kiến thức tiếp thu được tại trường cùng với sự nhận thức từ thực tế công tác tại đơn vị, em đã chọn đề tài: **“Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng tại công ty TNHH Xây Dựng Minh Toàn Thắng”** để làm khóa luận tốt nghiệp của mình.

II. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu

-Mục tiêu nghiên cứu:

- Hệ thống hóa các vấn đề lý luận và thực tiễn về chất lượng dịch vụ CSKH.
- Phân tích tình hình, thực trạng chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng tại công ty TNHH xây dựng Minh Toàn Thắng.
- Đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ CSKH tại công ty TNHH xây dựng Minh Toàn Thắng.

III. Câu hỏi nghiên cứu

Những yếu tố cấu thành nên chất lượng chăm sóc khách hàng tại công ty TNHH xây dựng Minh Toàn Thắng?

Để phát triển chất lượng chăm sóc khách hàng tại công ty TNHH xây dựng Minh Toàn Thắng cần có những giải pháp định hướng như thế nào?

IV. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng của công ty TNHH Xây Dựng Minh Toàn Thắng

- Phạm vi nghiên cứu:

- Phạm vi thời gian: Các số liệu thứ cấp được thu thập cho giai đoạn 2021-2022.
- Phạm vi không gian: Các hoạt động chăm sóc khách hàng tại công ty TNHH Xây Dựng Minh Toàn Thắng.

V. Phương pháp nghiên cứu

- ✚ Phương pháp quan sát, thống kê mô tả: Phỏng vấn và thu thập thông tin thực tế từ Công ty. Việc quan sát cung cấp sự hiểu biết về những gì các thành viên của tổ chức thực sự đang làm. Nhìn nhận trực tiếp các quan hệ tồn tại giữa những người ra quyết định và các thành viên khác của tổ chức.
- ✚ Phương pháp phân tích, tổng hợp số liệu, so sánh và đối chiếu: Sau khi có dữ liệu đã thu thập được tác giả đã tiến hành phân tích xử lý từng số liệu cụ thể, sau đó tiến hành so sánh, đối chiếu các nguồn số liệu của công ty và kết quả khảo sát mà tác giả đã thu thập được.

VI. Kết cấu của khóa luận

Ngoài phần mở đầu, kết luận, tài liệu tham khảo và phụ lục, kết cấu khóa luận bao gồm 3 chương:

- ✚ CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG
- ✚ CHƯƠNG II: ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TẠI CÔNG TY TNHH XÂY DỰNG MINH TOÀN THẮNG
- ✚ CHƯƠNG III: ĐỀ XUẤT MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TẠI CÔNG TY TNHH XÂY DỰNG MINH TOÀN THẮNG