

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ
CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG CỦA CÔNG TY TNHH BICO**

Giảng viên hướng dẫn:

ThS. NGUYỄN THỊ BÍCH LIÊN

Sinh viên thực hiện

PHẠM KIM KHÁNH

MSSV: 2000005343

Lớp: 20DMK1B

TP.Hồ Chí Minh - 2023

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ
CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG CỦA CÔNG TY TNHH BICO**

Giảng viên hướng dẫn:

ThS. NGUYỄN THỊ BÍCH LIÊN

Sinh viên thực hiện

PHẠM KIM KHÁNH

MSSV: 2000005343

Lớp: 20DMK1B

TP.Hồ Chí Minh - 2023

LỜI CẢM ƠN

Trong thời gian từ khi bắt đầu học tập trên giảng đường đại học đến nay, em đã nhận rất nhiều sự quan tâm từ quý thầy cô, gia đình và bạn bè. Cùng với lòng biết ơn sâu sắc nhất, em xin chân thành gửi đến quý thầy cô ở Khoa Quản Trị Kinh Doanh - Ngành Marketing của Trường Đại học Nguyễn Tất Thành đã cùng với tri thức và tâm huyết của mình để truyền đạt kiến thức quý báu cho chung em trong suốt thời gian học ở trường.

Em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban Giám Đốc Công ty TNHH Bico đã cho phép và tạo điều kiện thuận lợi để em thực tập tại công ty, đặc biệt là phòng Chăm sóc khách hàng, cô Bùi Thị Diệu đã hỗ trợ, nhiệt tình hướng dẫn công việc và giúp đỡ em trong việc thu thập số liệu, thông tin cần thiết để em có thể hoàn thành tốt báo cáo thực tập tốt nghiệp này, giúp em làm quen với môi trường công việc, tạo bước tiến để em có được kinh nghiệm và nhiều bài học quý giá cho công việc sau ra trường.

Cảm ơn cô Nguyễn Thị Bích Liên - người đã hướng dẫn giúp đỡ, chỉ dạy và sửa từng lỗi nhỏ trong bài một cách tận tình cho em để giúp em hoàn thành bài báo cáo thực tập hoàn chỉnh tốt nhất.

Sau cùng, em xin gửi lời cảm ơn và xin chúc Công ty TNHH Bico luôn phát triển lớn mạnh hơn trở thành doanh nghiệp phân phối về nguyên liệu, phụ gia, chất làm bánh trong nước và có thể phát triển ra thị trường quốc tế thành công.

Ngày tháng năm

Sinh viên thực hiện

(ký và ghi họ tên)

LỜI CAM ĐOAN

Tôi cam đoan rằng đề tài này là do chính tôi thực hiện, các số liệu thu thập và kết quả phân tích trong đề tài là trung thực, đề tài không trùng với bất kỳ đề tài nghiên cứu khoa học nào.

Ngày tháng năm

Sinh viên thực hiện

(ký và ghi họ tên)

.....

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài:

Để tồn tại và phát triển trong điều kiện cạnh tranh các đối thủ chạy đua với nhau về chất lượng sản phẩm, chất lượng phục vụ khách hàng như hiện nay, các doanh nghiệp phải thực hiện nhiều biện pháp như: marketing quảng bá sản phẩm, nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên bán hàng, các chính sách về giá, thiết kế kênh phân phối tối ưu nhất. Và một trong những biện pháp vô cùng quan trọng mà mọi công ty không thể bỏ qua đó là chăm sóc khách hàng (CSKH). Hoạt động chăm sóc khách hàng là cách hiệu quả nhất để biến các khách hàng thành các khách hàng trung thành của công ty, tăng tần suất mua sắm và mức độ lặp lại. Vì vậy, dịch vụ chăm sóc khách hàng khi được chú trọng và quan tâm đúng mức sẽ mang lại cho doanh nghiệp rất nhiều ưu thế, dành cho mình một vị thế riêng trong lòng khách hàng. Đó cũng là lý do làm cho doanh nghiệp có nhiều khách hàng trung thành - tài sản lớn để doanh nghiệp vững vàng sản xuất kinh doanh.

Công ty TNHH Bico kinh doanh sản phẩm dịch vụ sản xuất nguyên liệu và phụ gia làm bánh. Đây là một lĩnh vực rất quan trọng nói chung, bởi hàng hóa muốn đưa được đến tay khách hàng thì phải có đội ngũ chuyên vận chuyển. Vì vậy, có thể nói đây là một môi trường kinh doanh có tính cạnh tranh rất khắc nghiệt, các đối thủ cạnh tranh cùng ngành luôn sẵn sàng sử dụng những hình thức cạnh tranh về giá, chất lượng dịch vụ để thu hút khách hàng. Lãnh đạo công ty TNHH Bico đã xác định một chiến lược để nâng cao năng lực cạnh tranh của mình đó là thông qua công cụ chăm sóc khách hàng, đây là công việc quan trọng được đặt lên hàng đầu giúp công ty tạo được vị thế, sự khác biệt, xây dựng được thương hiệu bền vững trong khách hàng. Tuy nhiên chiến lược chăm sóc khách hàng của công ty không thể tránh khỏi những thiếu sót.

Em đã tiến hành tìm hiểu thực trạng trong hoạt động CSKH tại công ty TNHH Bico, trên cơ sở đó đề xuất một số nhận xét về hoạt động mang tính khả thi nhằm nâng cao CSKH, giúp đơn vị tăng khả năng cạnh tranh của mình so với các đối thủ cùng ngành.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Tìm hiểu cơ sở lý luận về hoạt động chăm sóc khách hàng.
- Phân tích thực trạng hoạt động chăm sóc khách hàng của công ty TNHH Bico.
- Đánh giá hiệu quả chăm sóc khách hàng.
- Đề xuất giải pháp cải thiện hoạt động chăm sóc khách hàng của công ty TNHH Bico.

3. Đối tượng nghiên cứu

Hoạt động chăm sóc khách hàng tại công ty TNHH Bico.

4. Phạm vi nghiên cứu

- Về thời gian:

+ Dữ liệu thứ cấp liên quan đến công ty TNHH Bico được thu thập từ năm 2019-2022.

+ Thực hiện đề tài: thời gian từ ngày 18/06/2023 đến 18/09/ 2023.

- Về không gian: Tại công ty TNHH Bico

5. Phương pháp nghiên cứu

Nguồn thông tin thứ cấp:

Các dữ liệu thứ cấp phục vụ cho quá trình nghiên cứu được thu thập từ các nguồn khác nhau bao gồm:

- Số liệu kết quả hoạt động kinh doanh của công ty TNHH Bico được thu thập từ các phòng ban.
- Tài liệu giáo trình hoặc các xuất bản khoa học liên quan đến và đề nghiên cứu.

Dựa trên các dữ liệu thứ cấp được phòng kế toán tổng hợp lại hàng năm. Dùng phương pháp so sánh để nhận thấy những ưu và nhược điểm cần khắc phục trong hoạt động chăm sóc khách hàng, từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ và tạo lợi thế cạnh tranh để giữ khách hàng cũ, thu hút khách hàng mới, góp phần giúp đơn vị tồn tại và phát triển bền vững.

6. Kết cấu của khóa luận

Bài khóa luận được chia làm 3 phần như sau:

Chương 1: Cơ sở lý luận.

Chương 2: Phân tích hoạt động chăm sóc khách hàng tại công ty TNHH BICO.

Chương 3: Đề xuất giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả chăm sóc khách hàng