

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Chữ viết tắt	Chữ đầy đủ
1	ĐH	Đại học
2	DVKH & TN	Dịch vụ khách hàng & Thu ngân
3	DVKH	Dịch vụ khách hàng
4	TN	Thu ngân
5	NV	Nhân viên
6	Mentoring	Người hướng dẫn
7	NVTD	Nhân viên tuyển dụng
8	THPT	Trung học phổ thông
9	TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
10	CBQL	Cán bộ quản lý

## DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1: Các loại hình lao động bộ phận Dịch vụ khách hàng & Thu ngân.....	7
Bảng 2.2: Biến động nhân viên dịch vụ khách hàng và thu ngân tại AEON Việt Nam 2021-2023 .....	11
Bảng 2.3: Nguồn tuyển dụng nhân viên DVKH & TN từ 2021-2023.....	18
Bảng 2.4: Mô hình đánh giá ứng viên DVKH & TN tại AEON Việt Nam .....	19
Bảng 2.5: Tỷ lệ nghỉ việc của nhân viên DVKH & TN từ 2021-2023.....	21
Bảng 2.6: Sự hàng lòng của nhân viên DVKH & TN từ 2021-2023.....	22
Bảng 3.1: Câu hỏi phỏng vấn cho vị trí NV DVKH .....	32
Bảng 3.2: Câu hỏi phỏng vấn cho vị trí NV thu ngân.....	33
Bảng 3.3: Mô hình đánh giá nhiều giai đoạn đề xuất cho AEON Việt Nam .....	34