

## DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

CTY:	Công ty
TNHH:	Trách nhiệm hữu hạn
MTT:	Minh Toàn Thắng
CSKH:	Chăm sóc khách hàng
DV:	Dịch vụ
YT:	Yếu tố
AVA:	Hiệp hội thẩm định giá châu Á
CRM:	Quản lý quan hệ khách hàng
DN:	Doanh nghiệp
CMND:	Chứng minh nhân dân
BĐS:	Bất động sản
KTTT:	Kinh tế thị trường
NC:	Nhu Cầu

## **DANH MỤC BẢNG BIỂU**

1. Bảng 1.1 Mối quan hệ giữa mô hình gốc và mô hình hiệu chỉnh.....	22
2. Bảng 2.1: Tình hình lao động của công ty TNHH từ năm 2020 – 2022.....	24
3. Bảng 2.2 Kết quả hoạt động kinh doanh tại công ty TNHH xây dựng Minh Toàn Thắng từ .....	27
4. Bảng 2.3: Đánh giá của khách hàng về cơ sở vật chất.....	30
5. Bảng 2.4: Đánh giá của khách hàng về sản phẩm và dịch vụ.....	32
6. Bảng 2.5: Đánh giá của khách hàng về nhân viên CSKH của công ty.....	34

## **DANH MỤC HÌNH**

Hình 1.1: Quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng khách hàng.....	22
Hình 1.2: Sơ đồ cơ cấu tổ chức Minh Toàn Thắng.....	30