

MỤC LỤC

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	i
LỜI CẢM ƠN.....	ii
LỜI CAM ĐOAN	iii
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ CÁC MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU... 1	
1. Tổng quan về ngành thực phẩm đông lạnh	1
1.1 Khái niệm thực phẩm đông lạnh	1
1.2 Phân khúc ngành công nghiệp thực phẩm đông lạnh.....	1
2. Tổng quan về khách hàng	2
2.1 Khái niệm về khách hàng	2
2.2 Vai trò của khách hàng.....	3
2.3 Phân loại khách hàng	3
2.4 Nghiên cứu nhu cầu khách hàng	5
3. Tổng quan về chăm sóc khách hàng	6
3.1 Khái niệm về chăm sóc khách hàng.....	6
3.2 Vai trò của chăm sóc khách hàng.....	7
3.3 Quy trình dịch vụ chăm sóc khách hàng	8
3.4 Chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động chăm sóc khách hàng	9
4. Tổng quan về dịch vụ và chất lượng dịch vụ	12
4.1 Các khái niệm.....	12
4.2 Đặc điểm của chất lượng dịch vụ.....	13
5. Tổng quan về sự hài lòng	14
5.1 Khái niệm sự hài lòng	14
5.2 Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.....	16
TÓM TẮT CHƯƠNG 1	18
CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG DỊCH VỤ CSKH CỦA CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ CAO PHÁT FOOD.	19
1. Giới thiệu sơ lược về công ty:.....	19
2. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của công ty:.....	21
3. Chức năng và nhiệm vụ của các phòng ban:.....	22
4. Phân tích kết quả hoạt động kinh doanh của công ty trong những năm gần đây.	24
5. Các yếu tố ảnh hưởng đến thị trường đông lạnh Việt Nam	25

5.1 Sự gia tăng của ngành công nghiệp thực phẩm đông lạnh trên thế giới	25
5.2 Những thay đổi trong thói quen tiêu dùng và phong cách sống của người tiêu dùng Việt Nam	26
6. Tổng quát hệ thống chăm sóc khách hàng của Cao Phát Food.....	28
7. Đánh giá chất lượng dịch vụ CSKH tại Cao Phát Food.....	30
7.1 Thống kê mô tả nghiên cứu.....	30
7.2 Đánh giá của khách hàng với chất lượng dịch vụ CSKH	32
7.3 Đánh giá chất lượng dịch vụ CSKH tại công ty.....	35
TÓM TẮT CHƯƠNG 2	37
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CSKH TẠI CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ CAO PHÁT FOOD ...	38
3.1. Định hướng công việc CSKH tại Công ty TNHH Thương mại-Dịch vụ Cao Phát Food	38
3.2. Các giải pháp	39
TÓM TẮT CHƯƠNG 3	42
KẾT LUẬN	43
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	44