

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP GIA TĂNG KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG DỊCH
VỤ BẢO VỆ CỦA CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ BẢO VỆ
LỘC THIÊN PHÚ**

Giảng viên hướng dẫn:

TS. TRẦN ĐÌNH AN

Sinh viên thực hiện:

LÊ HẢI PHI LONG

MSSV: 2000005713

Lớp: 20DQT2B

TP. HCM – 2023

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP GIA TĂNG KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG DỊCH
VỤ BẢO VỆ CỦA CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ BẢO VỆ
LỘC THIÊN PHÚ**

Giảng viên hướng dẫn:

TS. TRẦN ĐÌNH AN

Sinh viên thực hiện:

LÊ HẢI PHI LONG

MSSV: 2000005713

Lớp: 20DQT2B

TP. HCM – 2023

LỜI CẢM ƠN

Sau một khoảng thời gian nghiên cứu, kết hợp với một số kiến thức đã học trong hơn 3 năm vừa qua, sự hỗ trợ tận tình từ các Thầy/Cô của khoa Quản trị kinh doanh - Trường Đại Học Nguyễn Tất Thành và đặc biệt là sự hướng dẫn tận tình của thầy - Trần Đình An thì em đã có thể hoàn thành được bài khóa luận tốt nghiệp chuyên ngành Quản trị kinh doanh của mình.

Do khả năng cũng như kinh nghiệm của một sinh viên năm 3 còn ít nên bài khóa luận sẽ không tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong có thể nhận được sự đóng góp ý kiến của các Thầy/Cô để có thể hoàn thiện và nâng cao kiến thức để có thể làm tốt hơn trong thực tế.

Em xin trân trọng cảm ơn đến các của các anh chị trong công ty TNHH dịch vụ bảo vệ Lộc Thiên Phú, các Thầy/Cô của Khoa Quản Trị Kinh Doanh – Trường Đại Học Nguyễn Tất Thành và đặc biệt là thầy Trần Đình An. Thầy đã giúp đỡ em rất nhiều trong thời gian thực hiện khóa luận. Nhờ vào sự hỗ trợ đó em đã có thể hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này. Em rất mong nhận được ý kiến đóng góp từ các thầy cô để có cơ hội được bổ sung, nâng cao ý thức của mình để sau này đi vào thực tế sẽ tốt hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Sinh viên thực hiện

Lê Hải Phi Long

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong xu thế hội nhập quốc tế cùng với sự phát triển của nền kinh tế hiện nay, Việt Nam đã và đang bước trên con đường phát triển và đổi mới toàn diện về mọi mặt của đời sống kinh tế cũng như xã hội. Những năm gần đây dựa vào sự đổi mới của đất nước, sự phát triển mạnh mẽ của các ngành thương mại, dịch vụ đã đáp ứng được đòi hỏi trong các chiến lược phát triển của các ngành nghề góp phần vào sự phát triển của nền kinh tế Việt Nam. Đi kèm với sự bùng nổ của các doanh nghiệp là sự gia tăng nhu cầu của các dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp như: dịch vụ xuất nhập khẩu, dịch vụ liên quan đến các loại giấy phép, dịch vụ bảo vệ, dịch vụ bảo hiểm, nhà xưởng, dịch vụ vận tải, dịch vụ tài chính,... Tuy nhiên, cùng với sự phát triển kinh tế - xã hội, nhu cầu sử dụng dịch vụ bảo vệ đang ngày càng cao, nhất là ở các thành phố lớn. Từ các chung cư, cơ quan, nhà máy... đều phải có lực lượng bảo vệ để đảm bảo an toàn.

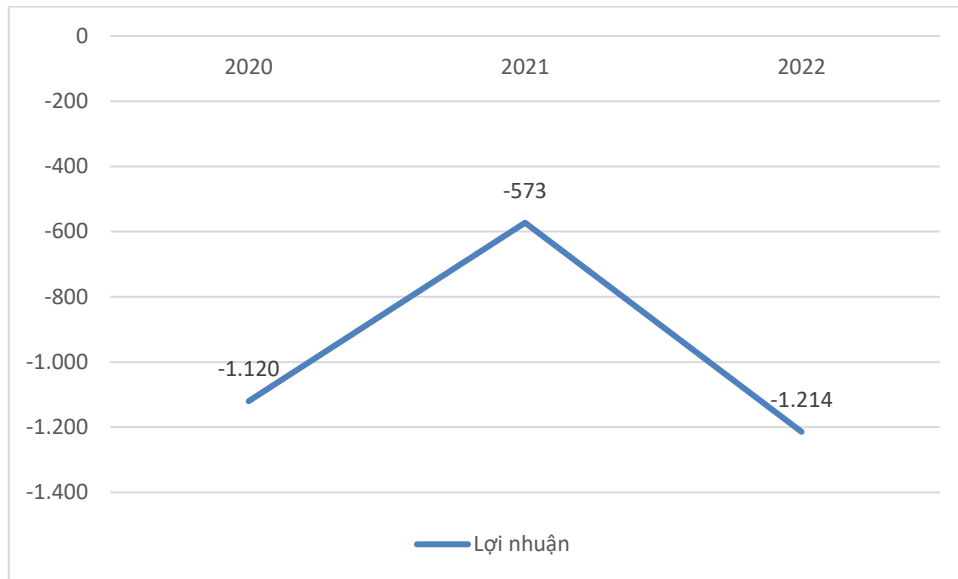
Nhằm tạo điều kiện cho các nhà đầu tư môi trường kinh doanh thuận lợi, đòi hỏi phải có một môi trường kinh doanh ổn định về chính trị và an ninh phải được đảm bảo, điều này đã dẫn đến sự ra đời của các dịch vụ bảo vệ, vệ sỹ chuyên nghiệp, dịch vụ nhằm đã đáp ứng được nhu cầu của các doanh nghiệp, các cá nhân, tổ chức bảo vệ tài sản, đồng thời hỗ trợ, giúp đỡ chính quyền và xã hội trong việc giữ gìn trật tự an ninh xã hội. Nắm bắt được nhu cầu đó, vào năm 2018 công ty TNHH dịch vụ bảo vệ Lộc Thiên Phú đã ra đời với mục tiêu nhằm cung cấp dịch vụ bảo vệ an toàn uy tín chất lượng cho thị trường trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh và các vùng lân cận.

Tính cấp thiết của đề tài

Hiện nay trên địa bàn TP.HCM có rất nhiều các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bảo vệ với quy mô và chất lượng dịch vụ khác nhau cùng với đó là sự suy giảm kinh tế do dịch bệnh Covid -19. Điều này đã gây ra một số khó khăn lớn cho hoạt động kinh doanh của công ty Lộc Thiên Phú trong một vài năm gần đây. Một vài khách hàng của công ty ngưng hợp đồng và số lượng khách hàng mới tăng khá chậm, vấn đề hiện tại của công ty là vẫn chưa giữ chân và

thu hút được khách hàng mới. Có thể thấy vấn đề trong kinh doanh của công ty không được tốt được thể hiện qua hình sau:

Đơn vị tính: triệu đồng



Hình 1: Hình ảnh thể hiện lợi nhuận của doanh nghiệp qua 3 năm gần nhất

Nguồn: Phòng kinh doanh, 2023

Năm 2021, lợi nhuận sau thuế của công ty là âm 572 triệu đồng, tuy nhiên vào năm 2020 công ty đã bị lỗ tới hơn 1.120 triệu đồng, và lợi nhuận trong 2022 thậm chí còn đạt mức lỗ kỷ lục lên tới 1.214 triệu đồng. Từ đó cho thấy được khâu kinh doanh của công ty làm việc chưa thật sự hiệu quả. Với mục tiêu giúp đỡ doanh nghiệp có thể đứng vững và phát triển trên thị trường cạnh tranh phức tạp hiện tại. Tác giả quyết định lựa chọn đề tài: "GIẢI PHÁP GIA TĂNG KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ BẢO VỆ CỦA CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ BẢO VỆ LỘC THIÊN PHÚ". Nhằm đề xuất ra những giải pháp nhằm giúp gia tăng khách hàng sử dụng dịch vụ bảo vệ của Công ty Lộc Thiên Phú.

2. Mục tiêu đề tài

2.1. Mục tiêu chung

Nghiên cứu thực trạng hoạt động khách hàng sử dụng dịch vụ bảo vệ của công ty TNHH dịch vụ bảo vệ Lộc Thiên Phú, từ đó phân tích và đề xuất các giải pháp nhằm thu hút khách hàng sử dụng dịch vụ bảo vệ của công ty

2.2. Mục tiêu cụ thể

Mục tiêu 1: Phân tích thực trạng khách hàng sử dụng dịch vụ bảo vệ của công ty TNHH DV BV Lộc Thiên Phú.

Mục tiêu 2: Đề xuất các giải pháp nhằm gia tăng khách hàng sử dụng dịch vụ bảo vệ của công ty.

3. Câu hỏi nghiên cứu

Câu hỏi 1: Thực trạng các yếu tố tác động đến hoạt động khách hàng sử dụng dịch vụ bảo vệ của công ty TNHH dịch vụ bảo vệ Lộc Thiên Phú ?

Câu hỏi 2: Những giải pháp nào nhằm gia tăng khách hàng sử dụng dịch vụ bảo vệ của công ty TNHH dịch vụ bảo vệ Lộc Thiên Phú ?

4. Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu

Khách thể nghiên cứu: Khách hàng đã và đang sử dụng dịch vụ bảo vệ của công ty TNHH dịch vụ bảo vệ Lộc Thiên Phú.

Đối tượng nghiên cứu: Giải pháp gia tăng khách hàng sử dụng dịch vụ bảo vệ của công ty TNHH dịch vụ bảo vệ Lộc Thiên Phú.

4.2. Phạm vi nghiên cứu

Phạm vi thời gian: Nghiên cứu được thực hiện trong khoảng thời gian từ tháng 6/2023 đến tháng 9/2023.

Phạm vi không gian: Đề tài được nghiên cứu và thực hiện ở những KH đã và đang sử dụng dịch vụ của công ty.

5. Phương pháp nghiên cứu

Trong bài nghiên cứu lần này, tác giả đã sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính, tác giả đã kết hợp phỏng vấn sơ bộ với các chuyên gia là trưởng phòng kinh doanh và trưởng phòng nhân sự. Từ cuộc phỏng vấn trên tác giả đã xây dựng bảng câu hỏi khảo sát, bên cạnh đó còn sử dụng các công cụ thống kê mô tả, phân tích, tổng hợp nhằm làm rõ vấn đề khách hàng sử dụng dịch vụ của công ty Lộc Thiên Phú.

5.1. Thu thập dữ liệu thứ cấp

- Đề tài thu thập dữ liệu thứ cấp bao gồm các thông tin liên quan đến các vấn đề lý luận về sự hài lòng; thông tin, tình hình hoạt động và kết quả hoạt động kinh doanh của công ty.
- Nguồn nội bộ doanh nghiệp như: phòng nhân sự, phòng kinh doanh, phòng kế toán.
- Nguồn bên ngoài gồm: Thư viện điện tử, internet, báo điện tử, tạp chí khoa học và một số nguồn khác.

5.2. Thu thập dữ liệu sơ cấp

- Mục đích của phương pháp nghiên cứu là đánh giá sơ bộ về các yếu tố có khả năng tác động đến sự hài lòng của khách hàng đối dịch vụ bảo vệ của công ty TNHH dịch vụ bảo vệ Lộc Thiên Phú.
- Tiến hành khảo sát khách hàng đã và đang sử dụng dịch vụ bảo vệ của công ty TNHH dịch vụ bảo vệ Lộc Thiên Phú bằng bảng hỏi được thiết kế sẵn.
- Điều tra bằng bảng câu hỏi là một trong các phương pháp nghiên cứu chủ đạo của đề tài nghiên cứu này. Phương pháp này được thực hiện dựa trên một bảng hỏi hoàn thiện nhằm thu thập các thông tin cần thiết cho đề tài nghiên cứu.

6. Bố cục của khóa luận

Kết cấu của bài khóa luận tốt nghiệp gồm có các phần như sau:

MỞ ĐẦU: Trong phần mở đầu, tác giả sẽ trình bày sơ lược về lý do chọn đề tài, mục tiêu của đề tài, đối tượng nghiên cứu, phương pháp thu thập dữ liệu và bố cục của chuyên đề khóa luận.

- Chương 1: Cơ sở lý luận

Chương này sẽ trình bày về các khái niệm, lý thuyết nghiên cứu liên quan đến đề tài nghiên cứu.

- Chương 2: Thực trạng về hoạt động khách hàng sử dụng dịch vụ bảo vệ của công ty TNHH dịch vụ bảo vệ Lộc Thiên Phú

Chương này sẽ trình bày tổng quan về công ty TNHH Lộc Thiên Phú, các thực trạng hiện tại của công ty và các yếu tố tác động tới hoạt động khách hàng sử dụng dịch vụ bảo vệ của công ty.

- Chương 3: Một số giải pháp nhằm gia tăng khách hàng sử dụng dịch vụ bảo vệ của công ty TNHH dịch vụ bảo vệ Lộc Thiên Phú

Chương này sẽ đề xuất các giải pháp nhằm gia tăng khách hàng sử dụng dịch vụ của công ty Lộc Thiên Phú.

KẾT LUẬN

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

PHỤ LỤC