

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

SÁCH:

1. Tùng Linh, (2010). *Nghệ thuật chăm sóc khách hàng*, Tp Hồ Chí Minh: Nhà xuất bản Từ điển Bách Khoa
2. Lê Ngọc Thủy My, (2015). *Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động chăm sóc khách hàng của Công Ty TNHH Thương Mại Vận Tải Du Lịch Hải Thắng*, Khóa luận tốt nghiệp, Trường Đại học Thăng Long.
- 3.

TÀI LIỆU Online:

4. Website phân tích quy mô và thị phần thực phẩm đông lạnh, <https://www.mordorintelligence.com/vi/industry-reports/frozen-food-market>. Truy cập ngày 28/08/2023.
5. Website Tổng công ty Cao Phát Food, <https://caophatfood.vn> . Truy cập ngày 28/08/2023.
6. Khaosat.me, (2021). *Sự hài lòng của khách hàng*, <https://khaosat.me/blog/su-hai-long-cua-khach-hang>. Truy cập ngày 28/08/2023.
7. Các nguồn báo và tạp chí khác...

TIẾNG ANH:

1. Tanner, J. F., Honeycutt, E. D., & Erffmeyer, R. (2009). *Sales management: Shaping future sales leaders*

PHỤ LỤC

BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT KHẢO SÁT ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ CSKH CỦA CÔNG TY TNHH TM DV CAO PHÁT FOOD

Nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng đáp ứng nhu cầu của mọi quý khách. Hiện chúng tôi đang thực hiện khảo sát lấy ý kiến đánh giá của khách hàng nhằm hỗ trợ thông tin cho đề tài nghiên cứu: “**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG CỦA CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ CAO PHÁT FOOD**”. Sự giúp đỡ từ anh/chị là yếu tố quan trọng để hoàn thành đề tài nghiên cứu này. Rất mong sự nhiệt tình đóng góp từ phía anh/chị.

Phần 1: Thông tin cá nhân

1. Thông tin khách hàng

Họ và tên	1
Địa chỉ	2
Số điện thoại	3

2. Giới tính

<input type="checkbox"/> Nam	1
<input type="checkbox"/> Nữ	2

3. Độ tuổi

<input type="checkbox"/> Dưới 30	1
<input type="checkbox"/> 30-39	2
<input type="checkbox"/> 40-50	3
<input type="checkbox"/> Trên 50	4

Phần 2: Đo lường sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ của công ty.

Lưu ý: Xin cho biết mức độ đồng ý của Anh/Chị trong các phát biểu theo quy ước dưới đây:

1	2	3	4	5
Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý

Sự tin cậy của khách hàng						
1	Cách tư vấn của nhân viên tạo được niềm tin cho khách hàng	1	2	3	4	5
2	Tư vấn và cung cấp thông tin chính xác và hữu ích	1	2	3	4	5
3	Đơn hàng được lên đơn chính xác địa chỉ và người nhận	1	2	3	4	5
4	Dịch vụ tư vấn được thực hiện đúng quy trình, quy định được đề ra	1	2	3	4	5
Năng lực phục vụ của nhân viên						
1	Nhân viên đáp ứng được nhu cầu của khách hàng	1	2	3	4	5
2	Nhân viên có kiến thức, kỹ năng và khả năng giao tiếp tốt	1	2	3	4	5
3	Nhân viên có tinh thần trách nhiệm cao trong quá trình tư vấn	1	2	3	4	5
4	Khả năng cung cấp thông tin khi khách hàng yêu cầu luôn nhanh chóng, chính xác	1	2	3	4	5

Chất lượng sản phẩm						
1	Chất lượng của sản phẩm làm khách hàng hài lòng	1	2	3	4	5
2	Đóng gói bao bì đáp ứng được nhu cầu của khách hàng	1	2	3	4	5
3	Sản phẩm có đầy đủ chứng chỉ an toàn thực phẩm	1	2	3	4	5
4	Sản phẩm luôn được vận chuyển đúng thời gian và tới tận tay khách hàng	1	2	3	4	5
Dịch vụ hỗ trợ						
1	Đội ngũ nhân viên nhiệt tình, sẵn sàng giúp đỡ khách hàng	1	2	3	4	5
2	Các chương trình khuyến mãi khiến khách hàng hứng thú và mang lại nhiều ưu đãi	1	2	3	4	5
3	Công ty hỗ trợ các hình thức thanh toán, vận chuyển cho khách hàng xuyên tỉnh	1	2	3	4	5
4	Văn phòng hành chính nhiệt tình hỗ trợ các chứng từ kiểm định, hóa đơn cho các khách hàng có nhu cầu	1	2	3	4	5