

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHĂM SÓC
KHÁCH HÀNG CÔNG TY TNHH TINH BỘT
CÔNG NGHIỆP VIỆT ĐỨC**

Giảng viên hướng dẫn:

ThS. NGUYỄN THỊ XUÂN TRANG

Sinh viên thực hiện:

NGÔ ĐỨC HUY

MSSV: 2000002778

LỚP: 20DQT1C

TP. HỒ CHÍ MINH – 2023

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHĂM SÓC
KHÁCH HÀNG CÔNG TY TNHH TINH BỘT
CÔNG NGHIỆP VIỆT ĐỨC**

Giảng viên hướng dẫn:

ThS. NGUYỄN THỊ XUÂN TRANG

Sinh viên thực hiện:

NGÔ ĐỨC HUY

MSSV: 2000002778

LỚP: 20DQT1C

TP. HỒ CHÍ MINH – 2023

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, em xin bày tỏ sự cảm ơn chân thành nhất tới ThS. Nguyễn Thị Xuân Trang là người trực tiếp hướng dẫn và giúp đỡ em trong suốt quá trình nghiên cứu đề tài khóa luận tốt nghiệp này. Nhờ có sự chỉ bảo và hướng dẫn tận tình của cô, em đã nhận ra những hạn chế của mình trong quá trình viết khóa luận để có thể kịp thời sửa chữa nhằm hoàn thiện khóa luận một cách tốt nhất. Em xin chân thành cảm ơn các thầy cô trong Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Nguyễn Tất Thành đã tận tình truyền đạt kiến thức trong thời gian học tập tại trường. Với vốn kiến thức được tiếp thu trong quá trình học không chỉ là nền tảng cho quá trình nghiên cứu khóa luận mà còn là hành trang quý báu để giúp em làm tốt công việc sau này. Cuối cùng, em xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ nhiệt tình của các anh, chị công tác tại Công ty TNHH tinh bột công nghiệp Việt Đức đã giúp đỡ em trong việc cung cấp số liệu, tài liệu để em có thể hoàn thành bài khóa luận này.

Ngàythángnăm.....

Sinh viên thực hiện

(ký và ghi rõ họ tên)

.....

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lí do chọn đề tài:

Công ty TNHH tinh bột công nghiệp Việt Đức là một công ty có mặt trên thị trường TP HCM từ năm 2016, trải qua nhiều năm phát triển và trải qua nhiều khó khăn trong lĩnh vực này công ty đã khẳng định được vị thế của mình là một doanh nghiệp về tinh bột và hóa chất hàng đầu. Để tồn tại và phát triển trong điều kiện cạnh tranh ngày nay, doanh nghiệp phải thực hiện nhiều biện pháp như: tiếp thị, quảng bá sản phẩm, nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên bán hàng và chính sách giá, thiết kế kênh phân phối tối ưu nhất... Và một trong những biện pháp cực kỳ quan trọng. Một biện pháp mà mọi công ty không thể bỏ qua đó là dịch vụ chăm sóc khách hàng. Dịch vụ chăm sóc khách hàng đóng vai trò rất quan trọng trong chiến lược tiếp thị hướng tới người tiêu dùng. Tuy nhiên, vài năm gần đây do môi trường sản xuất tinh bột và hóa chất ngày càng cạnh tranh và sự biến động lớn của xã hội và nền kinh tế do dịch bệnh kéo dài, nên hoạt động này còn nhiều hạn chế, một số nguyên nhân khác như trình độ của nhân viên chưa chuyên nghiệp, công tác chăm sóc khách hàng còn bị thụ động, công tác điều hành hoạt động chăm sóc khách hàng, giải quyết khiếu nại còn chậm thay đổi phù hợp với tốc độ phát triển dịch vụ và thị trường, từ những lý do trên đòi hỏi Công ty TNHH tinh bột công nghiệp Việt Đức cần có những định hướng và giải pháp để hoàn thiện hoạt động chăm sóc khách hàng trong thời gian tới. Nhằm bắt được tình hình đó trong quá trình thực tập tại công ty, trên cơ sở đề đề xuất các giải pháp giúp hoàn thiện hoạt động CSKH, sinh viên đã quyết định chọn đề tài “Phân tích thực trạng chăm sóc khách hàng tại Công ty TNHH tinh bột công nghiệp Việt Đức” làm luận văn nghiên cứu.

2. Mục tiêu nghiên cứu:

- Đánh giá hiện trạng của hoạt động chăm sóc khách hàng tại Công ty TNHH tinh bột công nghiệp Việt Đức.
- Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động chăm sóc khách hàng trong ngành công nghiệp tinh bột và hóa chất.

– Đề xuất các biện pháp cải thiện hoạt động chăm sóc khách hàng để tối ưu hóa hiệu suất kinh doanh.

3. Đối tượng nghiên cứu: Công ty TNHH tinh bột công nghiệp Việt Đức

4. Phạm vi nghiên cứu: Phân tích thực trạng CSKH tại Công ty TNHH tinh bột công nghiệp Việt Đức năm 2022-2023

5. Phương pháp nghiên cứu:

– Thu thập và tổng hợp thông tin, dữ liệu: Các thông tin và dữ liệu được thu thập từ các trang báo, tạp chí, sách, luận văn uy tín có chọn lọc.

– Xử lý và phân tích dữ liệu: dữ liệu sau khi được thu thập được xử lý và phân tích có chọn lọc những thông tin quan trọng và có ích cho luận văn này.

6. Kết cấu nội dung đề tài:

– Chương 1: Cơ sở lí luận chung về hoạt động chăm sóc khách hàng

– Chương 2: Thực trạng chăm sóc khách hàng của Công ty TNHH tinh bột công nghiệp Việt Đức.

– Chương 3: Hoàn thiện hoạt động chăm sóc khách hàng Công ty TNHH tinh bột công nghiệp Việt Đức.