

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH**  
**KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH**

---



**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**PHÂN TÍCH HOẠT ĐỘNG CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG**  
**TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ TRỰC TUYẾN**  
**B2B MART**

*Giảng viên hướng dẫn:*

**ThS.LÊ TUẤN ANH**

*Sinh viên thực hiện*

**NGUYỄN QUỐC HUY**

*Mã số SV: 2000002366*

*Lớp: 20DQT1D*

**TP.Hồ Chí Minh – 2023**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH**  
**KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH**

---



**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**  
**NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**PHÂN TÍCH HOẠT ĐỘNG CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG**  
**TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ TRỰC TUYẾN**  
**B2B MART**

*Giảng viên hướng dẫn:*

**ThS.LÊ TUẤN ANH**

*Sinh viên thực hiện*

**NGUYỄN QUỐC HUY**

*Mã số SV: 2000002366*

*Lớp: 20DQT1D*

**TP.Hồ Chí Minh – 2023**

## **LỜI CẢM ƠN**

---

Để có thể hoàn thành quá trình thực tập này, em đã nhận được sự hỗ trợ giúp đỡ tận tình từ phía nhà trường cùng với phía cơ quan thực tập.

Trong quá trình hoàn thành báo cáo này, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến thầy Lê Tuấn Anh, đã tận tình hướng dẫn em trong suốt quá trình viết Báo cáo thực tập.

Em chân thành cảm ơn quý Thầy Cô khoa Quản trị Kinh doanh, Trường Đại Học Nguyễn Tất Thành đã tận tình truyền đạt những kiến thức trong những năm em học tập. Với những kiến thức đã tích lũy được trong suốt quá trình nỗ lực và phát triển bản thân nó không chỉ là nền tảng vững chắc cho quá trình nghiên cứu Báo cáo lần này mà còn là hành trang quý báu cho cả hành trình tương lai của em để em có thể thực hiện những khát vọng của mình trong tương lai

Em cũng gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban giám đốc Nguyễn Đình Khánh đã tạo điều kiện thuận lợi và hỗ trợ giúp đỡ em trong suốt quá trình thực tập tại công ty. Để em có thể tiếp xúc với môi trường làm việc chuyên nghiệp cũng như tích lũy thêm được những kinh nghiệm qua việc cọ sát thực tế, đây là điều vô cùng quan trọng – nó giúp em xây dựng nền tảng kiến thức một cách vững chắc hơn.

Với điều kiện thời gian cũng như kinh nghiệm còn hạn chế của một sinh viên, bài báo cáo này không thể tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được những ý kiến quý báu của Thầy Cô để có điều kiện bổ sung, nâng cao kiến thức của bản thân, để phục tốt hơn cho quá trình phát triển sau này.

Em xin chân thành cảm ơn.

Ngày ..... tháng ..... năm .....

**Sinh viên thực hiện**

*(ký và ghi họ tên)*

.....

## **LỜI CAM ĐOAN**

---

Tôi cam đoan rằng đề tài “**phân tích hoạt động chăm sóc khách hàng tại công ty cổ phần công nghệ trực tuyến b2b mart**” là do chính tôi thực hiện dưới sự hướng dẫn của ThS. Lê Tuấn Anh, các số liệu thu thập và kết quả phân tích trong đề tài là trung thực, đề tài không trùng với bất kỳ đề tài nghiên cứu khoa học nào.

Ngày ..... tháng ..... năm .....

**Sinh viên thực hiện**

*(ký và ghi họ tên)*

.....

## **NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**

- Họ và tên người nhận xét:.....
- Học vị:.....

### **NỘI DUNG NHẬN XÉT**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

TP.Hồ Chí Minh, ngày ..... tháng ....  
Năm 201...

**NGƯỜI NHẬN XÉT**

.....

# LỜI NÓI ĐẦU

## 1. Lí do chọn đề tài

Hiện nay, thế giới đang chứng kiến sự lan tỏa toàn cầu và hội nhập kinh tế, điều này dẫn đến sự tiến bộ không ngừng của khoa học và công nghệ. Cùng với sự phát triển của xã hội, việc áp dụng khoa học công nghệ vào quá trình sản xuất ngày càng trở nên quan trọng, làm thúc đẩy doanh nghiệp tìm kiếm mọi giải pháp để đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của thị trường. Trong bối cảnh kinh tế hiện đại như vậy, việc các doanh nghiệp và công ty hiểu rõ bản chất và chuyên môn của từng lĩnh vực là điều không thể thiếu để xác định hướng phát triển cho công ty. Thực tế cho thấy, bất kỳ công ty nào khi sản xuất một sản phẩm cũng hy vọng rằng sản phẩm đó sẽ được khách hàng chấp nhận. Do đó, các công ty luôn xác định và xây dựng chiến lược thu hút khách hàng biết về và tin dùng sản phẩm của mình.

Dịch vụ chăm sóc khách hàng được coi là một chiến lược kinh doanh quan trọng mà hầu hết các doanh nghiệp đều quan tâm và đầu tư. Dịch vụ khách hàng chất lượng mang lại nhiều lợi ích cho doanh nghiệp. Chỉ khi kinh tế chuyển sang cơ chế thị trường, dịch vụ chăm sóc khách hàng mới thực sự phát triển.

Dựa trên việc phân tích hoạt động dịch vụ khách hàng hiện tại, tôi nhận thấy rằng việc phân tích hoạt động dịch vụ khách hàng của công ty cổ phần công nghệ trực tuyến B2B là một nền tảng thích hợp cho công ty ở thời điểm hiện tại. Trong những năm qua, hoạt động chăm sóc khách hàng của B2B đã có khởi sắc nhưng chưa thật sự hoàn thiện. Việc xây dựng một bộ máy chăm sóc khách hàng hoàn thiện sẽ giúp B2B tiếp cận được gần với khách hàng hơn trong thị trường cơ khí, thiết bị công nghiệp, phụ trợ công nghiệp.

### **Mục tiêu nghiên cứu**

Mục đích khái quát một cách cơ bản những kiến thức về chăm sóc khách hàng, đánh giá đúng thực trạng, đồng thời đưa ra một số đề xuất nhằm nâng cao công tác chăm sóc khách hàng trong hoạt động kinh doanh tại Công ty Cổ phần Công nghệ trực tuyến B2B

Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hoạt động chăm sóc khách hàng

## **2. Phương pháp nghiên cứu**

Trong đề tài này, ngoài phương pháp luận duy vật biện chứng làm nền tảng, tôi còn sử dụng các phương pháp:

- Phương pháp phân tích – tổng hợp.
- Phương pháp thống kê, so sánh.
- Phương pháp điều tra xã hội học.

## **3. Đối tượng nghiên cứu**

Hoạt động chăm sóc khách hàng tại Công ty Cổ phần Công nghệ trực tuyến B2B

## **4. Phạm vi nghiên cứu**

Phòng kinh doanh tại Công ty Cổ phần Công nghệ trực tuyến B2B

Thời gian thực hiện nghiên cứu: 5/2023-6/2023

## **5. Cấu trúc khóa luận**

Ngoài phần mở đầu của đề tài, đề tài có 3 phần chính:

Chương 1: Cơ sở lý luận

Chương 2: Thực trạng hoạt động chăm sóc khách hàng tại công ty cổ phần công nghệ trực tuyến b2b

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện chất lượng dịch vụ cskh tại công ty cổ phần công nghệ trực tuyến B2B