

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP
NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH

GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHĂM SÓC
KHÁCH HÀNG TẠI CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN
MỘT THÀNH VIÊN BẢO CHÍNH

Giảng viên hướng dẫn:
TS. NGUYỄN KY

Sinh viên thực hiện:
LÊ DUY ĐỨC
MSSV: 2000000747
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

GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHĂM SÓC
KHÁCH HÀNG TẠI CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN
MỘT THÀNH VIÊN BẢO CHÍNH

Giảng viên hướng dẫn:
TS. NGUYỄN KY

Sinh viên thực hiện:
LÊ DUY ĐỨC
MSSV: 2000000747
Lớp: 20DQT1D

TP.Hồ Chí Minh - 2023

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Giảng viên:.....Học vị:.....

NỘI DUNG NHẬN XÉT

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

TP. HCM, ngày tháng năm 2023

NGƯỜI NHẬN XÉT

.....

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, em xin cảm ơn Ban Giám Hiệu Trường Đại học Nguyễn Tất Thành đã cho em cơ hội được làm một sinh viên của trường. Từ khi em nhận được đơn trúng tuyển nhập học tại trường đến khi em sắp tốt nghiệp, Ban Giám Hiệu luôn đồng hành theo dõi công việc học tập của em.

Em xin chân thành cảm ơn Ban Chủ Nhiệm Khoa Kinh Tế Quản Trị ngành Quản Trị Kinh doanh đã truyền cho em những kiến thức quý báu trong suốt thời gian học tập tại Trường. Các kiến thức em đã học góp phần giúp em hoàn thiện bản thân qua từng ngày, có một nền tảng vững vàng để áp dụng vào công việc thực tế khi đi thực tập.

Em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến các thầy cô giáo đã đồng hành cùng em trong suốt bốn năm học vừa qua. Mỗi thầy cô giáo có cách truyền đạt, dạy học khác nhau nhưng đều mong rằng sinh viên nắm kỹ kiến thức, chăm học, phát triển lên từng ngày.

Trong các năm học tập cùng nhau, mình xin gửi lời cảm ơn đến các bạn bè đồng trang lứa, các bạn lớp 20DQT1D. Chúng ta đã có bốn năm học chung một lớp, tham gia nhiều hoạt động bổ ích của trường. Các kỉ niệm đẹp thời sinh viên sẽ ghi hằn dấu chân các bạn. Dù sau này mỗi người có một lối đi riêng, nhưng chúng ta sẽ nhớ về ngày tháng học tập gắn bó tại trường.

Sau quá trình thực tập tại công ty, em xin chân thành cảm ơn đến toàn thể ban lãnh đạo Công ty TNHH MTV Bảo Chính tại Thành phố Hồ Chí Minh, cùng các cô, chú, anh, chị đồng nghiệp, cán bộ công nhân viên tận tình hướng dẫn, giúp đỡ em trong suốt quá trình thực tập tại Công ty. Em gửi lời cảm ơn quý trọng đến chị Trần Thị Tuyết Nhung đã cho em cơ hội là một thành viên của công ty. Trong phòng kinh doanh em thực tập, mọi người luôn quan tâm hướng dẫn em công việc tận tình, luôn đồng hành sát cánh cùng em trong thời gian đó. Chị Nhung luôn truyền đạt tận tình các kiến thức và kinh nghiệm quan trọng nhất để em hoàn thành tốt công việc này. Mặc dù, thời gian đồng hành cùng mọi người trong nhóm chỉ ba

tháng nhưng em cảm nhận được mọi người luôn chú ý, sẵn lòng dạy bảo em những điều mới.

Em xin chân thành cảm ơn thầy TS. Nguyễn Ky giáo viên trực tiếp hướng dẫn em trong suốt quá trình thực tập giúp cho em hoàn thành báo cáo thực tập tốt nghiệp, khóa luận tốt nghiệp. Thầy đã dành nhiều thời gian để quan tâm, định hướng lối đi tốt nhất cho em. Thầy truyền đạt những hiểu biết, kiến thức quan trọng nhất. Thầy luôn động viên cổ vũ tinh thần em trong thời gian thực tập.

Em xin chân thành cảm ơn!

Ngày tháng năm 2023

Sinh viên thực hiện

(ký và ghi họ tên)

.....

PHẦN MỞ ĐẦU

Lý do chọn đề tài:

Xu hướng hiện nay, con người đang đề cao sức khỏe tính mạng lên hàng đầu, quan tâm những mối nguy hại không kiểm soát được trong xã hội. Từ những trường hợp như cướp tài sản, giết người, tai nạn giao thông đến các bệnh tật về nguồn thực phẩm mất vệ sinh, thuốc bảo quản,... đang làm cho tuổi thọ con người giảm dần. Nhận thấy cơ hội phát triển đó, ngành BHNT đã ra đời với mục đích bảo vệ nguồn tài chính cho người được bảo hiểm trước những rủi ro không kiểm soát được. Việc thực tập trong ngành BHNT giúp sinh viên rèn luyện kỹ năng giao tiếp, ứng xử, giải quyết vấn đề và luôn giữ bình tĩnh trong các trường hợp khó. Công việc tư vấn chăm sóc khách hàng, giúp doanh nghiệp khác biệt hoá được hình ảnh chất lượng dịch vụ của mình trong tâm trí khách hàng, duy trì khách hàng hiện có, gia tăng khách hàng trung thành, thu hút khách hàng tiềm năng và giảm chi phí kinh doanh cho doanh nghiệp.

Trong khi đó, hoạt động tư vấn chăm sóc khách hàng lại phụ thuộc chặt chẽ rất nhiều vào đội ngũ nhân viên của công ty, vào văn hóa doanh nghiệp, mà muốn có được điều đó thì doanh nghiệp phải dày công xây dựng và vun đắp. Điều này cho thấy vai trò quan trọng của tư vấn chăm sóc khách hàng, được xem như một lợi thế cạnh tranh của doanh nghiệp mà không phải doanh nghiệp nào cũng làm tốt được. Việc tư vấn chăm sóc khách hàng là hoạt động then chốt trong các hoạt động Marketing của doanh nghiệp nhằm hướng các hoạt động quản lý của doanh nghiệp vào khách hàng mục tiêu đem lại sự thoả mãn vượt trội cho khách hàng khi tiêu dùng dịch vụ với chất lượng chăm sóc khách hàng tốt. Ngành bảo hiểm ở Việt Nam tính từ năm 2022 đến nay chỉ có mười tám công ty BHNT đang hoạt động trên toàn địa bàn Việt Nam. Theo ông Chung Bá Phương - Chủ tịch Hội đồng quản trị Công ty TCA (hoạt động trong lĩnh vực tư vấn quản lý tài chính và các dịch vụ gia tăng trong ngành tài chính) cho rằng: “Thị trường bảo hiểm nhân thọ Việt Nam đang phát triển chậm so với nhiều thị trường khác trong khu vực và trên thế giới.

Lẽ ra, với tỷ lệ người dân có tài khoản ngân hàng đạt gần 70% thì dân số tham gia bảo hiểm nhân thọ phải tương đương, hoặc ít nhất là gần một nửa, nhưng hiện mới chỉ là 11%”. Đồng ý quan điểm của ông Chung Bá Phương khi nói về tỉ lệ dân số Việt tham gia BHNT chỉ 11% và phát triển chậm hơn so với quốc gia khác. Một phần dẫn đến nguyên nhân này do người dân chưa có cuộc sống sung túc đầy đủ, một phần do BHNT còn quá xa lạ ít người biết đến và các trường hợp thông tin xấu về bảo hiểm ảnh hưởng đến sự phát triển của ngành. Công ty TNHH MTV Bảo Chính đang cố gắng đưa ngành BHNT đến với nhiều khách hàng hơn nữa, xây dựng một hệ thống ngày càng vững mạnh.

Mục tiêu nghiên cứu:

Mục tiêu tổng quát:

- Giải pháp hoàn thiện hoạt động chăm sóc khách hàng tại công ty TNHH MTV Bảo Chính.

Mục tiêu cụ thể:

- Hệ thống hóa thực trạng hiện tại về công ty TNHH MTV Bảo Chính.
- Kiến nghị và đề xuất chiến lược nhằm phù hợp với thực trạng của công ty TNHH MTV Bảo Chính nói chung, và BHNT nói riêng.

Câu hỏi nghiên cứu:

- Thực trạng hiện nay của công ty TNHH MTV Bảo Chính như thế nào ?
- Các yếu tố tác động đến công ty TNHH MTV Bảo Chính, ngành BHNT ?
- Phân tích và đề xuất giải pháp hoàn thiện phù hợp với thực trạng công ty TNHH MTV Bảo Chính và ngành BHNT nói chung, bộ phận chăm sóc khách hàng nói riêng ?

Phương pháp nghiên cứu:

- Thu thập thông tin hoàn toàn gián tiếp, không tiếp xúc với các đối tượng khảo sát, để có những hiểu biết về công ty.
- Thu nhập các số liệu trên website công ty, các tài liệu nội bộ và không lặp lại các hành động nghiên cứu.

Đối tượng nghiên cứu:

- Bộ phận chăm sóc khách hàng nói riêng và công ty TNHH MTV Bảo Chính và ngành BHNT nói chung.

Kết cấu đề tài:

- Chương 1: Cơ sở lý thuyết.
- Chương 2: Tổng quan, thực trạng và quy trình làm việc của bộ phận chăm sóc khách hàng hiện tại về công ty TNHH MTV Bảo Chính.
- Chương 3: Một số giải pháp hoàn thiện và kiến nghị tại Công ty TNHH MTV Bảo Chính và ngành BHNT.