

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

### Tiếng Việt:

1. Tâm Lý Khách Hàng Và Nghệ Thuật Phục Vụ 5 Sao – Tác giả: Bùi Xuân Phong
2. Những Cẩm Kị Khi Giao Tiếp Với Khách Hàng – Nhiều tác giả
3. Khi khách hàng lên tiếng – Janelle Barlow và Claus Moller
4. Dịch Vụ Sững Sốt Khách Hàng Sững Sờ - Tác giả: Ron Zemke, Kristin Anderson - Dịch giả: Lê Đình Chi
5. Xử Lý Hiệu Quả Khiếu Nại Của Khách Hàng - Tác giả: Sarah Cook
6. Nghệ Thuật Lấy Lòng Khách Hàng - Tác giả Michael Maher
7. <https://b2bmart.vn/>
8. <https://chefjob.vn/cham-soc-khach-hang-la-gi>
9. <https://absofterp.vn/cam-nang-doanh-nghiep/quan-tri-cham-soc-khach-hang-the-nao-la-hieu-qua-n89.html>
10. <https://simerp.io/blog/cham-soc-khach-hang/>
11. <https://amis.misa.vn/37718/he-thong-cham-soc-khach-hang/>