

MUC LUC

LỜI CẢM ƠN	i
LỜI CAM ĐOAN	ii
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC BẢNG BIỂU	viii
DANH MỤC HÌNH	ix
PHẦN MỞ ĐẦU	1
I. Tính cấp thiết của đề tài.....	1
II. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu.....	2
III. Câu hỏi nghiên cứu.....	2
IV. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
V. Phương pháp nghiên cứu.....	3
VI. Kết cấu của khóa luận.....	3
CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG	4
1.1. Khái niệm về dịch vụ.....	4
1.2. Cơ sở lý luận về khách hàng.....	5
1.2.1. Khái niệm và phân loại KH.....	5
1.2.2. Giá trị và sự thỏa mãn Khách hàng.....	8
1.3. Cơ sở lý luận về CSKH.....	11
1.3.1. Khái niệm.....	11
1.3.2. Vai trò của công tác Chăm sóc khách hàng.....	14
1.3.3. Lợi ích của việc CSKH.....	15
1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng.....	17
1.4.1. Nhân viên CSKH.....	19
1.4.2. Sản phẩm và dịch vụ.....	20
1.4.3. Cơ sở vật chất và trang thiết bị.....	20

1.4.4. Thái độ của doanh nghiệp.....	20
1.5 Một số học thuyết có liên quan đến CSKH.....	21
CHƯƠNG II: ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TẠI CÔNG TY TNHH XÂY DỰNG MINH TOÀN THẮNG	23
2.1. Tổng quan về công ty TNHH xây dựng Minh Toàn Thắng	23
2.1.1. Giới thiệu chung về công ty TNHH xây dựng Minh Toàn Thắng	23
2.1.2. Đặc điểm về sản phẩm cung cấp	23
2.1.3. Đặc điểm về nhân sự.....	25
2.1.4 Tình hình lao động của công ty TNHH xây dựng Minh Toàn Thắng qua 3 năm 2020 - 2022.....	26
2.1.5. Kết quả hoạt động kinh doanh tại công ty TNHH xây dựng Minh Toàn Thắng	27
2.2. Đánh giá hoạt động chăm sóc khách hàng tại công ty TNHH xây dựng Minh Toàn Thắng	28
2.2.1. Nghiên cứu đánh giá của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng của công ty TNHH xây dựng Minh Toàn Thắng...	28
2.2.2 Nhận xét chung	35
CHƯƠNG III: ĐỀ XUẤT MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TẠI CÔNG TY TNHH XÂY DỰNG MINH TOÀN THẮNG	37
3.1 Mục tiêu chung về nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng của công ty TNHH xây dựng Minh Toàn Thắng	37
3.2 Các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng của công ty TNHH xây dựng Minh Toàn Thắng	38
3.2.1 Đào tạo kỹ năng đoán trước nhu cầu của khách hàng cho nhân viên	38
3.2.2 Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng cho nhân viên CSKH.....	39
3.3.3. Xây dựng chính sách chăm sóc khách hàng rõ ràng và minh bạch..	40

3.3.4. Xây dựng văn hóa doanh nghiệp và khen thưởng đối với các nhân viên có thành tích tốt	40
PHẦN KẾT LUẬN KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT.....	41
1. Kết luận	41
2. Đề xuất với công ty TNHH xây dựng Minh Toàn Thắng.....	42
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	44
PHỤC LỤC	44