

MỤC LỤC

| | |
|--|----|
| LỜI MỞ ĐẦU | 1 |
| CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN..... | 3 |
| 1.1.Tổng quan về khách hàng | 3 |
| 1.1.1.Khái niệm khách hàng | 3 |
| 1.1.2. Phân loại khách hàng..... | 3 |
| 1.1.3.Vai trò của khách hàng | 3 |
| 1.2.Tổng quan về hoạt động chăm sóc khách hàng | 4 |
| 1.2.1.Khái niệm về chăm sóc khách hàng | 4 |
| 1.2.2. Ý nghĩa của hoạt động chăm sóc khách hàng | 4 |
| 1.2.2.1.Giúp doanh nghiệp tạo lợi thế cạnh tranh trên thị trường... 4 | |
| 1.2.2.2. Góp phần thỏa mãn hơn nữa mong muốn của khách hàng 4 | |
| 1.2.2.3. Giúp doanh nghiệp thu hút khách hàng và tạo ra sự gắn kết | 4 |
| 1.3. Nghiệp vụ chăm sóc khách hàng tại doanh nghiệp..... | 6 |
| TÓM TẮT CHƯƠNG 1:..... | 7 |
| CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TẠI CÔNG TY..... | 8 |
| 2.1 Tổng quan về công ty | 8 |
| 2.2 Quá trình hình thành và phát triển của Công Ty TNHH Tinh Bột Công Nghiệp Việt Đức..... | 9 |
| 2.3 Chức năng và lĩnh vực hoạt động | 9 |
| 2.4 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của công ty..... | 11 |
| 2.5 Tình hình hoạt động của công ty TNHH tinh bột công nghiệp Việt Đức..... | 12 |
| 2.6 Phân tích môi trường bên ngoài: | 14 |

| | |
|--|----|
| 2.7 Phân tích môi trường bên trong: | 15 |
| 2.8 Thực trạng chăm sóc khách hàng tại công ty..... | 17 |
| 2.8.1 Đặc điểm và công tác quản lý khách hàng của công ty..... | 17 |
| 2.8.1.1. Đặc điểm chăm sóc khách hàng của công ty | 17 |
| 2.8.2. Công tác chăm sóc khách hàng của công ty..... | 18 |
| 2.8.3. Quy trình chăm sóc khách hàng của công ty..... | 19 |
| 2.8.3.1. Quy tắc CSKH | 19 |
| 2.8.3.2 Sơ đồ quy trình chăm sóc khách hàng | 21 |
| 2.8.3.3 Phân tích sơ đồ quy trình | 21 |
| 2.8.4 Quy định về hoạt động chăm sóc khách hàng của công ty | 22 |
| 2.8.5 Đội ngũ chăm sóc khách hàng của công ty | 23 |
| 2.8.6 Các hình thức và nội dung chăm sóc khách hàng của công ty | 24 |
| 2.8.6.1 Các hình thức chăm sóc khách hàng của công ty | 24 |
| 2.8.6.2 Nội dung chăm sóc khách hàng của công ty..... | 26 |
| 2.8.7 Phân tích định lượng về hoạt động chăm sóc khách hàng của công ty | 28 |
| 2.8.7.1 Thời gian phản hồi trung bình..... | 28 |
| 2.8.7.2 Tỷ lệ giải quyết trong cuộc gọi đầu tiên | 29 |
| 2.8.7.3. Phân tích đánh giá sự thỏa mãn khách hàng qua các phiếu khảo sát..... | 30 |
| 2.8.7.4 Tỷ lệ khách hàng rời đi | 34 |
| 2.8.7.5 Số lượng vấn đề khách hàng gặp phải | 36 |
| 2.8.7.6 Sự hài lòng của khách hàng | 37 |
| 2.8.8 Chỉ số khách hàng thiện cảm..... | 38 |
| TÓM TẮT CHƯƠNG 2..... | 40 |

| | |
|--|----|
| CHƯƠNG 3: HOÀN THIÊN HOẠT ĐỘNG CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG CÔNG TY TNHH TINH BỘT CÔNG NGHIỆP VIỆT ĐỨC. | 41 |
| 3.1 Nhận xét | 41 |
| 3.2 Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của công ty.. | 42 |
| TÓM TẮT CHƯƠNG 3 | 44 |
| KẾT LUẬN | 45 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO | 46 |