

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ths.Nguyễn Văn Điềm- PGS.TS Nguyễn Ngọc Quân (đồng chủ biên) (2010), Giáo trình quản trị nhân lực, Nxb Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
2. Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Công ty TNHH xây dựng Minh Toàn Thắng năm 2020-2022.
3. Báo cáo kết quả công tác tuyển dụng nhân sự của Công ty TNHH xây dựng Minh Toàn Thắng năm 2020-2022.
4. Quách Ngọc Ân (1992). “Nhìn lại hai năm phát triển lúa lai”, Di truyền học ứng dụng, 98(1), Tr.10-16.
5. Mai Văn Nam, Phạm Lê Thông, Lê Tấn Nghiêm, Nguyễn Văn Ngân (2004).
6. Giáo trình Kinh tế lượng, NXB Thống kê, TP.HCM
7. Trần Kim Dung, Giáo trình quản trị nguồn nhân lực, Nhà xuất bản Thống kê 2011
8. Trần Xuân Cầu, Mai Quốc Chánh (Đồng chủ biên 2012), Giáo trình kinh tế nguồn nhân lực, NXB Đại học Kinh tế Quốc Dân.
9. Một số trang web và nhân sự
10. <http://nld.com.vn>
11. <http://kynangxinviiec.com>
12. <http://www.nhandan.com.vn>
13. Một số tài liệu khác
14. Tiếng Anh:
15. Anderson J.E. (1985). “The Relative Inefficiency of Quota, The Cheese Case”, American Economic Review, 75(1), PP.78-90.
16. Boulding K.E. (1955). Economics Analysis, Hamish Hamilton, London

PHỤ LỤC

PHIẾU THĂM DÒ Ý KIẾN KHÁCH HÀNG

Xin chào, anh (chị). Hiện tại công ty TNHH xây dựng Minh Toàn Thắng đang tiến hành lấy ý kiến của khách hàng. Mục tiêu của lần điều tra này là để đánh giá chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng tại Công ty TNHH Xây dựng Minh Toàn Thắng. Phản hồi của anh (chị) sẽ đóng vai trò quan trọng để hỗ trợ công ty trong nỗ lực hoàn thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng tại công ty.

I. Anh (chị) vui lòng đánh dấu (X) vào ô thích hợp (1: Hoàn toàn không đồng ý; 2: Không đồng ý; 3: Bình thường; 4: Đồng ý; 5: Rất đồng ý)

Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Trung lập	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
------------------------	--------------	-----------	--------	------------------

CÁC PHÁT BIỂU	Mức độ cảm nhận				
	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Trung lập	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
Nhóm cơ sở vật chất					
Công ty có nội thất trang trí đẹp, thu hút và sạch sẽ.					
Nhân viên của công ty luôn ăn mặc ngay ngắn lịch sự và chào hỏi khách hàng.					
Công ty sử dụng công nghệ tiên tiến hiện đại để chăm sóc khách hàng.					
Dịch vụ camera, bãi đỗ xe, hệ thống điều hòa không khí, phòng chờ thoải mái, khu vực tiếp khách chuyên nghiệp.					
Anh/Chị có đồng tình với nhóm cơ sở vật chất.					
Nhóm sản phẩm và dịch vụ					
Sản phẩm/dịch vụ này có đáp ứng được nhu cầu của bạn không?					

Bạn đánh giá chất lượng sản phẩm/dịch vụ này như thế nào?					
Bạn có hài lòng với giá cả của sản phẩm/dịch vụ này không?					
Bạn có hài lòng với tổng thể dịch vụ này không?					
Anh/Chị có đồng tình với nhóm sản phẩm và dịch vụ					
Nhóm nhân viên CSKH					
Thái độ của nhân viên có nhiệt tình khi tư vấn và chăm sóc khách hàng không.					
Nhân viên hiểu được những nhu cầu khác của KH					
Sự lắng nghe và tôn trọng ý kiến của khách hàng.					
Cung cấp tài liệu tham khảo và tư vấn hữu ích để khách hàng có thể tự làm hoặc giải quyết một số vấn đề cơ bản.					
Anh/Chị có đồng tình với nhóm nhân viên CSKH					