

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

### • Tiếng Việt

1. Bạch, T. T. G. (2019). *Nghiên cứu quá trình tìm kiếm khách hàng tiềm năng cho công ty bảo hiểm nhân thọ Daiichi Life Việt Nam.*
2. Báo cáo tài chính công ty TNHH Dịch vụ Bảo vệ Lộc Thiên Phú giai đoạn 2020 -2022.
3. EU-VietNam Mutrap III, (2009). *Báo cáo chiến lược tổng thể phát triển ngành dịch vụ tới năm 2020 và tầm nhìn tới năm 2025.*
4. Huỳnh Phú Thịnh (2007). *Chiến Lược Kinh Doanh*, tài liệu lưu hành nội bộ.
5. Lưu Thanh Đức Hải (2007). *Quản trị Tiếp Thị*, Nhà xuất bản Giáo Dục.
6. Lưu Văn Nghiêm, (2008). *Marketing dịch vụ*, Nhà xuất bản Đại Học Kinh Tế Quốc Dân.
7. Ngô Công Thành (2009). *Giáo trình Marketing dịch vụ*, NXB Lao Động.
8. Nguyễn Đình Phan & Đặng Ngọc Sự (2012). *Giáo trình Quản trị chất lượng (Khách hàng & thoả mãn khách hàng)*. nhà xuất bản Đại học Kinh tế quốc dân.
9. Nguyễn Thành Độ và Trương Đình Chiến (2011). *Quản trị Marketing*, NXB Kinh Tế Quốc Dân.
10. Nguyễn Văn Thanh (2008). *Bài giảng Marketing dịch vụ*, Đại học Bách Khoa.

### • Tiếng Anh

11. Kotler, P., & Armstrong, G. (1991). *Principles of Marketing*, Englewood Cliffs. NJ, Prentice Hall, 1994, 79-80.
12. Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management*, Jakarta: Erlangga.
13. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988). “SERVQUAL: a multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality”, *Journal of Retailing*, Vol. 64, pp. 12 - 40.
14. Tanner, J. F., Honeycutt, E. D., & Erffmeyer, R. (2009). *Sales management: Shaping future sales leaders.*

15. Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.

**PHỤ LỤC 1**  
**MẪU PHIẾU KHẢO SÁT**  
**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI**  
**CÔNG TY TNHH DVBV LỘC THIÊN PHÚ**

Mô tả: Xin chào anh/chị,

Tôi đang thực thực hiện nghiên cứu đề tài là "GIẢI PHÁP GIA TĂNG KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ BẢO VỆ CỦA CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ BẢO VỆ LỘC THIÊN PHÚ" về chất lượng dịch vụ của Công ty Lộc Thiên Phú

Tôi hiện đang tiến hành một cuộc thăm dò về mức độ hài lòng của khách hàng đối với sản phẩm dịch vụ của công ty chúng tôi và chúng tôi rất trân trọng từng ý kiến của anh/chị.

Những ý kiến của anh/chị sẽ giúp ích cho công ty Lộc Thiên Phú rất nhiều trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ. Tôi xin cam đoan mọi thông tin của anh/chị cung cấp chỉ phục vụ cho mục đích thống kê và sẽ được bảo mật.

Xin chân thành cảm ơn !

**1. Câu hỏi về sản phẩm dịch vụ bảo vệ**

Quý khách biết công ty qua kênh truyền thông nào?

- a. Mạng xã hội (Facebook, Youtube,..)
- b. Email Marketing
- c. Word of mouth (truyền miệng)
- d. Google

Quý khách cho biết sản phẩm dịch vụ của công ty cần cải thiện điều gì

**2. Câu hỏi về chính sách giá của sản phẩm dịch vụ bảo vệ**

Quý khách cho biết chính sách giá của công ty cần cải thiện điều gì ?

.....  
.....

**3. Câu hỏi về hệ thống phân phối của sản phẩm dịch vụ bảo vệ**

Quý khách cho biết hệ thống phân phối của công ty cần cải thiện điều gì ?

.....  
.....

**4. Câu hỏi về xúc tiến của sản phẩm dịch vụ bảo vệ**

Quý khách cho biết hoạt động xúc tiến của công ty cần cải thiện điều gì ?

.....  
.....

**5. Câu hỏi về hoạt động nhân sự của sản phẩm dịch vụ bảo vệ**

Quý khách cho biết hoạt động nhân sự của công ty cần cải thiện điều gì ?

.....  
.....

## PHỤ LỤC 2

**BẢNG TỔNG HỢP Ý KIẾN CỦA KHÁCH HÀNG**

STT	Công ty cần cải thiện chất lượng dịch vụ	Dịch vụ bảo vệ của công ty Lộc Thiên Phú chưa phù hợp với nhu cầu của khách hàng	Chưa thật sự hài lòng khi sử dụng dịch vụ ở đây	Công ty nên có thêm các gói ưu đãi hấp dẫn	Chính sách giá của công ty chưa phù hợp	Sản phẩm dịch vụ bảo vệ của công ty Lộc Thiên Phú chưa có mức giá cạnh tranh với	Công ty Lộc Thiên Phú chưa được công ty trả lời ngay lập tức khi có thắc mắc	Công ty Lộc Thiên Phú chưa đáp ứng đầy đủ nhân lực cho những yêu cầu đột xuất	Dịch vụ bảo vệ của công ty Lộc Thiên Phú chưa gây ấn tượng với quý khách	Trang web công ty chưa được chú trọng để phát triển	Trước khi sử dụng dịch vụ bảo vệ, quý khách chưa biết đến công ty Lộc Thiên	Trang thiết bị cho nhân viên bảo vệ chưa chuyên nghiệp, lịch sự, thân thiện	Nhân viên bảo vệ chưa lường trước cảnh báo nguy cơ cháy nổ trong nơi làm việc
-----	--	--	---	--	---	--	--	---	--	---	---	---	---

						các đối thủ khác				của quý khách.			Phú		
1	x						x								
2		x		x							x		x		
3			x								x				
4										x		x			
5		x										x			x
6		x										x			
7							x						x		
8					x					x					
9										x	x				
10				x						x			x		x

11		x												x	
12				x											
13				x								x			x
14								x				x			
15						x								x	x
16				x					x			x			
17				x											
18						x	x				x				
19				x										x	
20		x							x						
21			x											x	
22															x
23	x					x	x							x	
24						x								x	
25			x												
Tổng cộng	2	5	3	7	3	3	3	2	4	4	5	7	4	3	5