

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

CSKH	Chăm sóc khách hàng
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
TM DV	Thương mại-Dịch vụ
TNDN	Thu nhập doanh nghiệp
Đvt	Đơn vị tính

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU

Bảng 1.1: Bảng thống kê kết quả kinh doanh	24
Bảng 1.2: Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng	32

DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ, SƠ ĐỒ

Hình 1.1: Logo công ty	19
Hình 1.2: Quy trình xử lý đơn hàng.....	28
Sơ đồ 1.1: Cơ cấu tổ chức công ty	22
Sơ đồ 2.1: Mẫu dựa trên đặc điểm giới tính.....	31
Sơ đồ 2.2: Mẫu dựa trên đặc điểm độ tuổi.....	32