

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

<b>Chữ viết tắt</b>	<b>Nội dung</b>
CSKH	Chăm sóc khách hàng
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
DN	Doanh nghiệp
DT	Doanh thu

## DANH MỤC CÁC BIỂU BẢNG

Bảng 2.1. Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh Công ty TNHH Bico 2020-2022 .....	15
Bảng 2.2 Bảng khách hàng của công ty TNHH Bico.....	17
Bảng 2.3 Đánh giá của khách hàng về yếu tố sản phẩm công ty TNHH Bico.....	28
Bảng 2.4. Bảng giá nguyên liệu phụ gia công ty TNHH Bico.....	28
Bảng 2.5. Bảng giá nguyên liệu men công ty TNHH Bico.....	29
Bảng 2.6. Bảng giá nguyên liệu bột nổi công ty TNHH Bico.....	29
Bảng 2.7 giá nguyên liệu chất ổn định bánh công ty TNHH Bico.....	29
Bảng 2.8. Bảng giá nguyên liệu bột trộn bánh bông lan thường – dùng Gel.....	30
Bảng 2.9. Bảng giá nguyên liệu chất làm mềm bánh công ty TNHH Bico.....	30
Bảng 2.10. Bảng So sánh mức giá của Doanh nghiệp AB Mauri và BICO.....	30
Bảng 2.11. Số lượng nhân viên phòng CSKH năm 2021-2022.....	33
Bảng 2.12. Bảng thống kê nhân sự theo trình độ năm 2021-2022.....	34
Bảng 2.13. Bảng khoá đào tạo tại công ty TNHH Bico.....	35

## **DANH MỤC HÌNH**

Hình 1.1. Ba yếu tố thoả mãn khách hàng .....	5
Hình 2.1. Công ty TNHH Bico .....	7
Hình 2.2. Website công ty TNHH Bico .....	8

## **DANH MỤC SƠ ĐỒ**

Sơ đồ 2.1 Sơ đồ tổ chức của Công ty TNHH Bico.....	9
Sơ đồ 2.2. Các phương thức chăm sóc khách hàng.....	18
Sơ đồ 2.3. Chăm sóc khách hàng qua gián tiếp.....	19
Sơ đồ 2.4. Quy trình trả lời email của công ty TNHH Bico.....	20
Sơ đồ 2.5. Quy trình chăm sóc khách hàng qua điện thoại của công ty TNHH Bico.....	21
Sơ đồ 2.6. Quy trình chăm sóc khách hàng công ty TNHH Bico.....	36

## **DANH MỤC BIỂU ĐỒ**

Biểu đồ 2.1 Doanh thu lợi nhuận 2020-2022.....	15
Biểu đồ 2.2. Số lượng nhân viên năm 2021-2022.....	33