

## DANH MỤC BIỂU BẢNG

*Trang*

---

Bảng 1: Bảng cân đối kế toán từ năm 2020-2022 của Công ty cổ phần công nghệ trực tuyến B2B .....	16
Bảng 2: : Bảng báo cáo kết quả kinh doanh từ năm 2020-2022 của Công ty cổ phần công nghệ trực tuyến B2B .....	17
Bảng 3: thể hiện mức độ hài lòng của khách hàng về dịch vụ CSKH của Công ty Cổ phần công nghệ trực tuyến B2B .....	30
Bảng 4: thể hiện mức độ đồng ý của khách hàng về các tiêu chuẩn của nhân viên CSKH trong Công ty Cổ phần công nghệ trực tuyến B2B .....	31
Bảng 5: Các chỉ tiêu phản ánh hiệu quả hoạt động CSKH tại Công ty Cổ phần công nghệ trực tuyến B2B giai đoạn 2020-2021 .....	33

## DANH MỤC HÌNH/SƠ ĐỒ/BIỂU ĐỒ

*Trang*

---

Sơ đồ 1: Sơ đồ tổ chức .....	15
Sơ đồ 2: Sơ đồ giải quyết khiếu nại .....	24

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

<b>Từ viết tắt</b>	<b>Định nghĩa</b>
CSKH	Chăm sóc khách hàng
CSDL	Cơ sở dữ liệu
DLKH	Dữ liệu khách hàng
B2B	Công ty Cổ phần công nghệ trực tuyến B2B
CSDLKH	Cơ sở dữ liệu khách hàng