

# MỤC LỤC

<b>NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN .....</b>	<b>i</b>
<b>LỜI CẢM ƠN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LỜI CAM ĐOAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT .....</b>	<b>vi</b>
<b>DANH MỤC CÁC BIỂU BẢNG .....</b>	<b>vii</b>
<b>DANH MỤC HÌNH .....</b>	<b>viii</b>
<b>DANH MỤC SƠ ĐỒ .....</b>	<b>ix</b>
<b>DANH MỤC BIỂU ĐỒ .....</b>	<b>x</b>
<b>LỜI MỞ ĐẦU .....</b>	<b>xi</b>
1. Lý do chọn đề tài: .....	xi
2. Mục tiêu nghiên cứu .....	xii
3. Đối tượng nghiên cứu .....	xii
4. Phạm vi nghiên cứu .....	xii
5. Phương pháp nghiên cứu .....	xii
6. Kết cấu của khóa luận .....	xii
<b>CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Khái niệm khách hàng .....	1
1.2 Phân loại khách hàng .....	1
1.3 Khái niệm về CSKH .....	1
1.4 Vai trò của việc chăm sóc khách hàng .....	2
1.5 Tầm quan trọng của việc chăm sóc khách hàng .....	3
1.6 Mục đích của việc chăm sóc khách hàng .....	3
1.7 Chức năng và nhiệm vụ của hoạt động chăm sóc khách hàng .....	4
1.8 Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng .....	4
<b>TÓM TẮT CHƯƠNG 1 .....</b>	<b>6</b>
<b>CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH HOẠT ĐỘNG CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG</b>	
<b>TẠI CÔNG TY TNHH BICO .....</b>	<b>7</b>
2.1 Giới thiệu tổng quan doanh nghiệp .....	7
2.1.1 Tổng quan .....	7

2.1.2 Sơ đồ tổ chức .....	9
2.1.3 Chức năng, nhiệm vụ các phòng ban .....	9
2.1.4 Phân tích kết quả sản xuất kinh doanh của công ty TNHH Bico đã đạt được năm 2020-2022.....	15
a. Tình hình hoạt động năm 2020-2022 .....	15
b. Nhận xét kết quả hoạt động kinh doanh.....	16
2.1.5 Thị trường mục tiêu, khách hàng mục tiêu .....	16
2.2 Phân tích thực trạng chăm sóc khách hàng .....	18
2.2.1 Các phương thức chăm sóc khách hàng .....	18
2.2.2.1 Yếu tố sản phẩm .....	22
2.2.2.2 Yếu tố con người .....	32
2.2.2.3 Yếu tố thuận tiện .....	36
TÓM TẮT CHƯƠNG 2 .....	40
<b>CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TẠI CÔNG TY TNHH BICO .....</b>	<b>41</b>
3.1 Định hướng phát triển hoạt động chăm sóc khách hàng .....	41
3.2 Đề xuất giải pháp nâng cao về sự hài lòng của khách hàng về hoạt động CSKH của công ty TNHH Bico. ....	41
3.2.1 Đề xuất giải pháp về sản phẩm .....	42
3.2.2 Đề xuất giải pháp con người .....	42
3.2.3 Đề xuất giải pháp về sự thuận tiện .....	43
TÓM TẮT CHƯƠNG 3 .....	45
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>46</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>47</b>
<b>PHỤ LỤC .....</b>	<b>48</b>