

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. PGS.TS Trương Đình Chiến (2017), Giáo trình Quản trị Marketing, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế quốc dân.
2. PGS.TS Trần Kim Dung (2008), Giáo trình Quản trị nguồn nhân lực, Nhà xuất bản Thống kê.
3. GS.TS Trần Minh Đạo (2008), Giáo trình Marketing căn bản, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế quốc dân.
4. Dương Nguyễn, Anh Tuấn (2005), Nghệ thuật quản lý – marketing – bán hàng hiện đại, Nhà xuất bản Thống kê.
5. Tùng Linh (2005), Nghệ thuật chăm sóc khách hàng, Nhà xuất bản Từ điển bách khoa.
6. Nhóm tác giả của Business Edge (2008), Chăm sóc khách hàng – Phát huy lợi thế cạnh tranh (Bộ sách Quản trị marketing), nhà xuất bản Trẻ.
7. Khoa Kinh tế - Quản lý trường Đại học Thăng Long, Slide bài giảng Nghiên cứu Marketing (2019).
8. Trang web Công ty TNHH Tinh Bột Công Nghiệp Việt Đức (2023) <https://dauthau.net/vi/dn/CONG-TY-TNHH-TINH-BOT-CONG-NGHIEP-VIET-DUC/>
9. Trang web tra cứu mã số thuế (2023)“<https://masothue.com/0314148487-cong-ty-tnhh-tinh-bot-cong-nghiep-viet-duc>
10. <https://www.tratengongty.com/company/4bdc99c7-cong-ty-tnhh-tinh-bot-cong-nghiep-viet-duc/>
11. <https://simerp.io/blog/bo-phan-cham-soc-khach-hang/>
12. <https://glints.com/vn/blog/mo-ta-cong-viec-nhan-vien-cham-soc-khach-hang/#.ZJFq73ZByUk>