

HỌC VIỆN NGÂN HÀNG
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Đề tài:

**NÂNG CAO CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TẠI
CÔNG TY CỔ PHẦN THANH TOÁN HƯNG HÀ**

Sinh viên thực hiện : Chu Thị Thu Hà

Lớp : K21QTMA

Khóa học : K21

Mã sinh viên : 21A4030249

Giảng viên hướng dẫn: TS. Nguyễn Thanh Bình

Hà Nội, tháng 5 năm 2022

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan khóa luận này là của riêng em, không sao chép của bất kỳ ai. Số liệu và nội dung trong khóa luận là trung thực, được trích dẫn từ những nguồn rõ ràng và đáng tin cậy.

Hà Nội, tháng 5 năm 2022

Tác giả

Chu Thị Thu Hà

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên em xin cảm ơn tất cả thầy cô trường Học viện Ngân Hàng đã truyền đạt cho em nhiều kiến thức quý báu của chuyên ngành Quản trị Marketing, các thầy cô khoa Quản trị kinh doanh đã giảng dạy em trong suốt những học vừa qua. Đặc biệt, em xin chân thành cảm ơn TS. Nguyễn Thanh Bình là giảng viên hướng dẫn đã giúp em hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này.

Đồng thời, em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo cùng toàn thể cán bộ, nhân viên của Công ty Cổ phần Thanh Toán Hưng Hà, đặc biệt các anh chị Phòng Kinh doanh đã giúp đỡ và tạo điều kiện cho em trong thời gian thực tập tại công ty.

Qua thời gian học tập tại trường cùng với thời gian tìm hiểu thực tế tại Công ty, em đã trang bị được nhiều kiến thức bổ ích và học hỏi được nhiều kinh nghiệm cho bản thân để chuẩn bị cho công việc sau này.

Trong quá trình thực hiện em biết mình không thể tránh được những thiếu sót. Rất mong nhận được sự chỉ dẫn và góp ý của Thầy cô, Ban lãnh đạo cùng các anh chị tại Công ty Cổ phần Thanh Toán Hưng Hà.

Cuối cùng, em xin kính chúc quý Thầy, Cô dồi dào sức khỏe và thành công hơn nữa trong sự nghiệp trồng người. Chúc quý Công ty ngày càng phát triển lớn mạnh trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ.

Một lần nữa em xin chân thành cảm ơn!

Hà Nội, tháng 5 năm 2022

Sinh viên

Chu Thị Thu Hà

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	iii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC VIẾT TẮT	v
DANH MỤC BẢNG	vi
DANH MỤC BIỂU ĐỒ	vii
DANH MỤC CÁC HÌNH VÀ SƠ ĐỒ	vii
PHẦN I. PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu	2
3. Phương pháp nghiên cứu	2
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	3
5. Hạn chế của nghiên cứu	4
6. Kết cấu khóa luận	4
PHẦN II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU	5
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG .	5
1.1 Khái niệm dịch vụ, dịch vụ hỗ trợ tuyển dụng	5
1.1.1 Khái niệm dịch vụ	5
1.1.2 Dịch vụ hỗ trợ tuyển dụng	6
1.2 Khách hàng, kỳ vọng và sự thỏa mãn của khách hàng	7
1.2.1 Khách hàng	7
1.2.2 Hành vi của khách hàng	8
1.2.3 Kỳ vọng và sự thỏa mãn của khách hàng	9
1.3 Nội dung về chăm sóc khách hàng	10
1.3.1 Khái niệm về chăm sóc khách hàng	10
1.3.2 Chăm sóc khách hàng tại công ty dịch vụ	11
1.3.3 Vai trò của chăm sóc khách hàng	11
1.3.4 Nguyên lý, phương pháp chăm sóc khách hàng	17
1.4 Lý thuyết về chất lượng dịch vụ khách hàng	18
1.5 Quy trình chăm sóc khách hàng tại doanh nghiệp	20
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN THANH TOÁN HƯNG HÀ	24
2.1 Tổng quan về Công ty Cổ phần Thanh toán Hưng Hà	24

2.1.1	Quá trình hình thành và phát triển Công ty Cổ phần Thanh toán Hưng Hà	24
2.1.2	Sứ mệnh, tầm nhìn và giá trị cốt lõi	26
2.1.3	Cơ cấu bộ máy tổ chức của Công ty Cổ phần Thanh toán Hưng Hà	28
2.1.4	Đặc điểm về sản phẩm, thị trường và tài chính của công ty qua một số năm ..	30
2.1.5	Tình hình hoạt động kinh doanh của công ty từ năm 2017 đến năm 2021	32
2.1.6	Tình hình lao động của công ty từ năm 2017 đến năm 2021	34
2.2	Phân tích công tác chăm sóc khách hàng tại Công ty Cổ phần Thanh toán Hưng Hà.....	35
2.2.1	Quy trình chăm sóc khách hàng tại Công ty CPTT Hưng Hà.....	35
2.2.2	Những nhân tố cơ bản ảnh hưởng đến công tác chăm sóc khách hàng tại Công ty CPTT Hưng Hà.....	40
2.2.3	Đánh giá của khách hàng về hệ thống chăm sóc khách hàng tại Công ty CPTT Hưng Hà.....	45
2.3	Nhận xét chung về công tác chăm sóc khách hàng của công ty CPTT Hưng Hà.....	59
2.3.1	Những mặt đạt được	59
2.3.2	Những mặt còn tồn tại và nguyên nhân.....	61
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TẠI CÔNG TY CPTT HƯNG HÀ		64
3.1	Định hướng hoạt động kinh doanh của công ty trong những năm tới	64
3.2	Giải pháp nâng cao công tác CSKH tại công ty CPTT Hưng Hà	65
3.2.1	Giải pháp cho nhóm mức độ đồng cảm	67
3.2.2	Giải pháp cho nhóm mức độ đáp ứng.....	65
3.2.3	Giải pháp về cơ sở vật chất của công ty	66
3.2.4	Nhóm năng lực phục vụ.....	68
3.2.5	Nhóm mức độ tin cậy.....	69
3.2.6	Đối với cán bộ làm công tác quản lý	71
3.2.7	Đa dạng sản phẩm dịch vụ cung cấp cho khách hàng	72
PHẦN III. KẾT LUẬN		74
TÀI LIỆU THAM KHẢO		76
PHỤ LỤC		