

TỔNG LIÊN ĐOÀN LAO ĐỘNG VIỆT NAM
TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÔN ĐỨC THẮNG
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH



MÔN: NGUYÊN LÝ MARKETING
BÀI TIỂU LUẬN

ĐỀ TÀI: PHÂN TÍCH HOẠT ĐỘNG CHĂM SÓC KHÁCH
HÀNG CỦA CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN THIẾT
BỊ PHÒNG CHÁY CHỮA CHÁY 2-9

GVHD: THS. Nguyễn Tấn Phú
NHÓM: Nhóm 7
(THỨ 5 CA 1)



Lời cam đoan

<https://baocaothuctap.net/loi-cam-doan-trong-bao-cao-thuc-tap/>

Lời cảm ơn

<https://baocaothuctap.net/loi-cam-on-khoa-luan-tot-nghiep/>

Đề cương mẫu

<https://baocaothuctap.net/de-cuong-tot-nghiep-hoat-dong-kenh-phan-phoi/>

ĐÁNH GIÁ NHÓM

THÀNH VIÊN	CÔNG VIỆC ĐÓNG GÓP	ĐÁNH GIÁ	KÍ TÊN
Nguyễn Thị Hồng Nhung-71206105	Mục 2.2 và tổng hợp các thông tin từ các thành viên, viết báo cáo		
Đặng Hoài Thương-71206116	Mục 1.1 Mục 1.2 Mục 1.3		
Trần Thị Bích Hằng-71206043	Mục 1.4 Mục 1.5		
Lê Minh Nghĩa-71206092	Mục 1.6		
Phan Thanh Yến Nhi-71206103	Mục 1.7		
Lý Lệ Phương-71206116	Mục 2.1 Mục 2.4		
Nguyễn Ngọc Quốc-71205073	Mục 2.3		
Nguyễn Tấn Đại 712061	Mục 3.1		

Hứa Trí Trung- 71206171	Mục 3.2		
----------------------------	---------	--	--

MỤC LỤC

<u>LỜI MỞ ĐẦU</u>	1
<u>CHƯƠNG 1:TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY TNHH THIẾT BỊ PCCC 2-9</u>	2
<u>1.1. LỊCH SỬ HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN CỦA CÔNG TY</u>	2
<u>1.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Công ty</u>	2
<u>1.1.2. Nơi thành lập, thời gian thành lập, địa chỉ, điện thoại trụ sở chính</u>	2
<u>1.2. NHIỆM VỤ VÀ CHỨC NĂNG CỦA CÔNG TY</u>	3
<u>1.2.1. Nhiệm vụ</u>	3
<u>1.2.2. Chức năng</u>	4
<u>1.3. HỆ THỐNG TỔ CHỨC CỦA CÔNG TY.....</u>	4
<u>1.3.1. Sơ đồ tổ chức của Công ty.</u>	4
<u>1.3.2. Nhiệm vụ và chức năng các phòng ban.</u>	5
<u>1.3.2.1.Giám đốc</u>	5
<u>1.3.2.2.Phòng tư vấn thiết kế</u>	5
1.3.2.3. Phòng kỹ thuật.....	
1.3.2.3. Phòng quản lý công trình.....	

1.3.2.4. Phòng hành chính - kế toán.....	
1.3.2.5. Phòng kinh doanh.....	
1.4. TỔNG QUAN VỀ NHÂN SỰ.....	
1.4.1. Cơ cấu tổ chức nhân sự của Công ty hiện nay.....	
1.4.2. Chính sách tuyển dụng của Công ty.....	
1.4.3. Chính sách trợ cấp, phúc lợi của Công ty.....	
1.5. TỔNG QUAN VỀ LĨNH VỰC HOẠT ĐỘNG CỦA CÔNG TY.....	
1.5.1. Đặc điểm ngành nghề kinh doanh.....	
1.5.2. Danh sách các công trình.....	
1.6. TẦM QUAN TRỌNG CỦA HOẠT ĐỘNG CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG CỦA CÔNG TY - LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	
1.7. TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA CÔNG TY TỪ NĂM 2010 - 2012.....	
<u>CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH HOẠT ĐỘNG CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG CỦA CÔNG TY THIẾT BI PCCC 2-9</u>	7
<u>2.1. GIỚI THIỆU VỀ HOẠT ĐỘNG CSKH</u>	7
2.1.1. Khái niệm về CSKH	7
2.1.2. Đặc điểm của hoạt động CSKH	11
<u>2.2. TÌNH HÌNH BỘ PHẬN CSKH</u>	12
2.2.1. Các hoạt động chính của bộ phận CSKH	12
2.2.2. Quy trình và cách thực hiện công việc của bộ phận CSKH	12
2.3. ĐỐI THỦ CẠNH TRANH.....	
2.4. ĐÁNH GIÁ CHUNG.....	
<u>CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ</u>	30
<u>3.1 TRIỂN VONG VÀ MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN</u>	30
3.1.1 Đối với bộ phận CSKH	30

<u>3.1.2 Đối với Công ty TNHH thiết bị PCCC 2-9</u>	30
<u>3.2 MỘT SỐ KIẾN NGHỊ GIÚP CÔNG TY PHÁT TRIỂN TỐT HƠN TRONG TƯƠNG LAI</u>	34
<u>KẾT LUẬN</u>	37
<u>TÀI LIỆU THAM KHẢO</u>	38
PHỤ LỤC	

LỜI MỞ ĐẦU

LỜI MỞ ĐẦU KHÁC TẠI

<https://baocaothuctap.net/loi-mo-dau-cham-soc-khach-hang/>

Hiện nay khi nền kinh tế phát triển thì cơ sở hạ tầng cũng được nâng cao, việc đảm bảo an toàn về phòng và chữa cháy cho các công trình lớn ngày càng được các chủ đầu tư chú trọng. Công ty TNHH Thiết Bị PCCC 2-9 là một doanh nghiệp thương mại chuyên cung cấp các trang thiết bị, các dịch vụ lắp đặt hệ thống phòng và chữa cháy. Qua hơn 12 năm hình thành và phát triển công ty đã đóng góp to lớn trong việc gián tiếp giảm thiểu các vụ cháy ở nước ta, tăng độ an toàn và tuổi thọ cho các công trình xây dựng có quy mô lớn, giảm thiểu thiệt hại cho nhà nước, góp phần đẩy nhanh công cuộc xây dựng và phát triển đất nước.

Trong thị trường kinh tế cạnh tranh khốc liệt, công ty một mặt đổi mới phương thức quản lý, mặt khác không ngừng tìm kiếm nhà cung cấp mới để hạ giá thành nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ và mở rộng thị trường tiêu thụ. Cho đến nay các sản phẩm, dịch vụ của công ty đã được thị trường trên toàn quốc chấp nhận và tiêu thụ khá nhanh. Dĩ nhiên, bất kỳ doanh nghiệp nào kinh doanh cũng đều tồn tại những mặt mạnh và hạn chế song song với nhau. Điều đó đòi hỏi doanh nghiệp phải có những nỗ lực để tìm ra các giải pháp nhằm phát huy những mặt mạnh và khắc phục những hạn chế.

Trong quá trình thực tập tại Công ty TNHH Thiết Bị PCCC 2-9, chúng tôi nhận thấy hoạt động chăm sóc khách hàng là một mảng quan trọng và có nhiều tiềm năng giúp cho công ty phát triển tốt hơn. Vì thế, chúng tôi đã quyết định chọn đề tài “Phân tích hoạt động Chăm sóc Khách hàng của Công Ty TNHH Thiết Bị PCCC 2-9” nhằm đánh giá và phân tích rõ hơn Hoạt động Chăm sóc Khách hàng của công ty cũng như đưa ra các đề xuất thiết thực để giúp công ty có thể phát triển hơn trong tương lai.

Đối tượng nghiên cứu của chúng tôi là Hoạt động Chăm sóc Khách hàng của Công ty TNHH Thiết bị PCCC 2-9 .

Cấu trúc của đề cương “Phân tích hoạt động Chăm sóc Khách hàng của Công ty TNHH Thiết bị PCCC 2-9” gồm có các phần chính như sau:

Lời mở đầu

Chương I: Giới thiệu tổng quan về Công ty TNHH Thiết bị PCCC 2-9

Chương II: Phân tích Hoạt động Chăm sóc Khách hàng tại Công ty TNHH Thiết bị PCCC 2-9

Chương III: Một số giải pháp và kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của hoạt động Chăm sóc Khách hàng tại Công ty TNHH Thiết bị PCCC 2-9

Kết Luận

Trong những năm qua công ty đã không ngừng cải tiến, đáp ứng được yêu cầu khách hàng. Ngành phòng cháy chữa cháy là một ngành đặc thù ngày càng được các cơ quan, xí nghiệp và nhà nước quan tâm, do đó lĩnh vực hoạt động của công ty sẽ ngày càng phát triển. Qua quyền đề cương này, chúng tôi mong rằng có thể chuyển tải hết những nội dung quan trọng về Hoạt động Chăm sóc Khách hàng của Công ty TNHH Thiết bị PCCC 2-9.

Trong quá trình tìm hiểu về công ty và được giảng viên hướng dẫn, do thời gian thực tập chưa được bao lâu, trình độ bản thân còn nhiều hạn chế bước đầu làm quen với tình hình thực tế nên nhóm chúng tôi còn có những thiếu sót không thể tránh khỏi. Vì vậy, chúng tôi mong rằng sẽ nhận được ý kiến đóng góp từ công ty và giảng viên hướng dẫn của chúng tôi để bài viết được hoàn thiện hơn, góp phần nhỏ bé làm cho công ty phát triển vững mạnh hơn về mảng hoạt động Chăm sóc Khách hàng.

Nhóm 07 biên soạn tài liệu

Tháng 05 năm 2014

Tham khảo giá viết bài điểm cao

<https://baocaothuctap.net/>

CHƯƠNG I

GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY TNHH THIẾT BỊ PCCC 2-9

1.1. LỊCH SỬ HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN CÔNG TY

1.1.1 Quá trình hình thành và phát triển công ty

Công ty TNHH Thiết bị PCCC 2-9 được thành lập theo loại hình công ty trách nhiệm hữu hạn. Công ty được thành lập ngày 24 tháng 9 năm 2001. Tiền thân là Cơ sở Thiết bị PCCC 2-9 được thành lập năm 1993. Công ty TNHH Thiết bị PCCC 2-9 có tư cách Pháp nhân đầy đủ theo quy định của Pháp luật Việt Nam, có con dấu riêng, độc lập về tài sản, mở tài khoản tại các ngân hàng trong nước theo quy định của Pháp luật. công ty có giấy phép kinh doanh được đăng kí lần đầu ngày 24 tháng 9 năm 2001 và đăng kí thay đổi lần thứ 10 ngày 30 tháng 7 năm 2008 với mã số doanh nghiệp là 4102006614 có mã số thuế là 0302415610. Người đại diện theo Pháp luật của công ty là ông Vũ Đức Sang; nơi thường trú là 37/5 Nguyễn Phi Khanh, Phường Tân Định, Quận 1, Tp.HCM. Công ty TNHH Thiết bị PCCC 2-9 được thành lập để hoạt động lâu dài theo điều lệ quy định Công ty và Luật Doanh nghiệp.

Từ khi thành lập đến nay, công ty đã vượt qua không ít những khó khăn, trở ngại. Để từ đó công ty không ngừng đổi mới, nâng cao năng suất hoạt động, tạo ra những sản phẩm và dịch vụ đáp ứng được những đòi hỏi khắt khe nhất của các đối tác đến từ Châu Mỹ, Châu Âu hay khu vực Châu Á. Bên cạnh đó, đội ngũ cán bộ kỹ thuật, kỹ sư của công ty ngày càng nâng cao tay nghề, kinh nghiệm chuyên môn qua thực tế thi công các công trình, qua quá trình tự đào tạo, trau dồi kiến thức, nghiệp vụ, giúp công ty nắm bắt tình hình, ứng dụng tốt và phát triển các thành tựu khoa học kỹ thuật tân tiến, đáp ứng các yêu cầu kỹ thuật của khách hàng. Thông qua đó mà công ty sẽ có được sự phát triển tốt hơn nữa.

Trong những năm qua, công ty đã đem đến cho khách hàng sự âm tâm, tin tưởng, thu hút được khá nhiều sự hợp tác của khách hàng, có những hợp đồng lớn để không ngừng mở rộng quy mô và địa bàn hoạt động của công ty. Để có được thành quả này, ngoài sự điều hành và quản lý tốt của ban giám đốc, công ty cũng cần quan tâm đến các biến động kinh tế trên thị trường tác động đến tình hình phát triển có thể ảnh hưởng đến doanh thu và kế hoạch hoạt động của công ty.

1.1.2 Nơi thành lập, thời gian thành lập, địa chỉ, điện thoại trụ sở chính

- **Tên công ty:** Công ty TNHH Thiết bị PCCC 2-9
- **Tên công ty viết tắt:** Công ty TNHH PCCC 2-9
- **Tên tiếng Anh:** 2-9 Fire Prevention & Fire Fighting Equipment Co., Ltd
- **Loại hình doanh nghiệp:** Công ty TNHH
- **Trụ sở chính:** 37/5 Nguyễn Phi Khanh, P.Tân Định, Quận 1, Tp.HCM.
- **Văn phòng giao dịch:** 214/B7 Nguyễn Trãi, P.Nguyễn Cư Trinh, Quận 1, Tp.HCM.

- **Điện thoại:** (84-8) 3836 1264 – (84-8) 3920 2076
- **Fax:** (84-8) 3837 7538h.
- **Website:** www.pccc2-9.com
- **Email:** thietbi29@hcm.fpt.vn
- **Địa bàn hoạt động:** Trên toàn lãnh thổ nước CHXHCN Việt Nam.
- **Vốn điều lệ:** 2.500.000.000 đồng
- **Ngành, nghề kinh doanh:** Tư vấn, lắp đặt hệ thống phòng cháy chữa cháy. Lắp đặt hệ thống điện công nghiệp, hệ thống nước sinh hoạt. Lắp đặt camera quan sát và thiết bị bảo vệ. Mua bán máy móc, trang thiết bị phòng cháy chữa cháy, vật tư ngành điện công nghiệp. Lắp đặt hệ thống chống sét. Mua bán vật tư chống sét. Thiết kế hệ thống phòng cháy chữa cháy công trình công nghiệp, dân dụng. Mua bán xe chuyên dụng. Sản xuất thiết bị chữa cháy (trừ gia công cơ khí, tái chế thải kim loại). Lắp đặt hệ thống thông gió các công trình dân dụng, công nghiệp. Mua bán sơn chống cháy. Mua bán các máy móc, trang thiết bị và xe chuyên dụng phòng cháy chữa cháy.

1.2. NHIỆM VỤ VÀ CHỨC NĂNG CỦA CÔNG TY

1.2.1 Nhiệm vụ

Để đạt được mục tiêu như tuyên bố tầm nhìn đã đề ra, công ty đã đưa ra nhiệm vụ là không ngừng phát triển mạng lưới các hoạt động kinh doanh, thương mại và dịch vụ nhằm hướng đến tối đa hóa lợi nhuận, nâng cao giá trị thương hiệu cho công ty, không ngừng cải thiện đời sống, điều kiện làm việc, thu nhập cho người lao động, đồng thời làm tròn nghĩa vụ nộp thuế cho ngân sách nhà nước. Ngoài ra cần phải nắm bắt, cập nhật được những tiêu chuẩn liên tục từ các công trình xây dựng để đưa ra những sản phẩm PCCC đáp ứng nhu cầu kịp thời với giá hợp lý nhất. Tất cả những sản phẩm, dịch vụ PCCC của công ty luôn hướng đến việc thân thiện với môi trường, tránh để lại tác hại lâu dài.

Công ty còn liên tục đa dạng hóa sản phẩm, dịch vụ PCCC tìm đến những thị trường ngách, nhằm tạo được sự khác biệt từ sản phẩm tạo dựng ưu thế cho công ty trước các đối thủ cạnh tranh.

Trong tương lai gần, công ty sẽ tiếp tục phát triển thị trường sang các nước lân cận như Lào, Campuchia... Công ty đã có những bước đi tiên phong đặt nền tảng cho việc kinh doanh với các đối tác từ nước bạn, từ đó thắt chặt tình giao hảo giữa Việt Nam và các nước bạn.

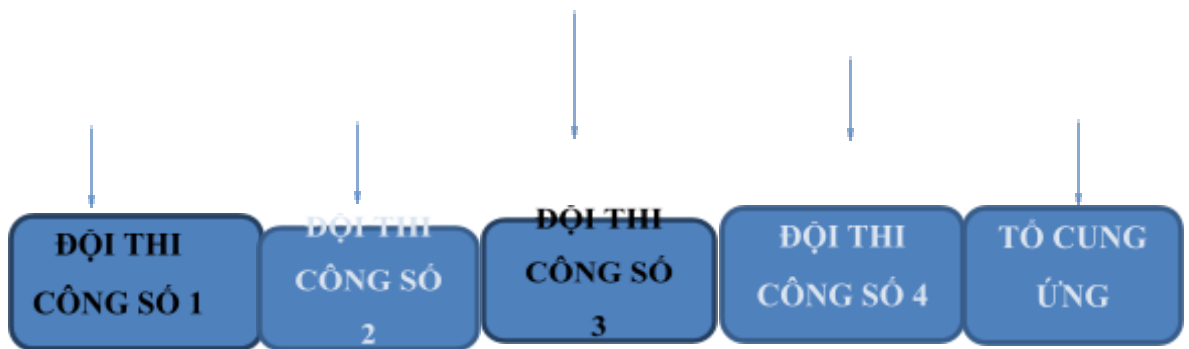
1.2.2 Chức năng

- ✓ Tư vấn thiết kế hệ thống PCCC cho các công trình xây dựng dân dụng
- ✓ Cung cấp thiết bị báo cháy tự động, hệ thống chữa cháy, thiết bị điện, hệ thống chống sét, camera
- ✓ Thi công lắp đặt hệ thống báo cháy tự động, thiết bị chữa cháy, thiết bị điện, hệ thống chống sét, hệ thống cấp thoát nước, hệ thống thông gió.
- ✓ Mua bán, cung cấp xe chữa cháy, xe cứu hộ, cứu nạn.

1.3. HỆ THỐNG TỔ CHỨC CỦA CÔNG TY

1.3.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Công ty





Bảng 1.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức công ty

Các Mẫu sơ đồ tổ chức tại

<https://baocaothuctap.net/so-do-to-chuc/>

1.3.2 Nhiệm vụ và chức năng các phòng ban

1.3.2.1 Giám đốc

- Giám đốc là người điều hành công việc kinh doanh của công ty
- Giám đốc phải điều hành công ty theo đúng quy định của pháp luật, điều lệ công ty, hợp đồng lao động kí với công ty. Nếu điều hành trái với quy định này mà gây thiệt hại cho công ty thì Giám đốc phải chịu trách nhiệm trước pháp luật và phải bồi thường thiệt hại cho công ty.
- Chịu trách nhiệm về công tác quản lý tiến độ thi công, chất lượng các công trình, dự án.

1.3.2.2 Phòng tư vấn – thiết kế

- Thực hiện các công tác tư vấn, giúp đỡ khách hàng về các giải pháp lựa chọn hệ thống PCCC cho các dự án của chủ đầu tư.
- Tư vấn, đưa ra các giải pháp kỹ thuật hợp lý cho các hệ thống PCCC của dự án.

- Thực hiện công tác thiết kế, đưa ra các phương án tối ưu trên cơ sở đã lựa chọn.

Hỗ trợ khách hàng trong các công tác trình duyệt phương án, thiết kế tới các cơ quan quản lý nhà nước và nhận giấy chứng nhận thẩm duyệt.

1.3.2.3 Phòng kỹ thuật

- Tham mưu cho Giám đốc quản lý các lĩnh vực sau:
 - ✓ Công tác quản lý và giám sát kỹ thuật, chất lượng; vật tư, thiết bị
 - ✓ Công tác quản lý an toàn, lao động, vệ sinh môi trường tại các dự án;
 - ✓ Công tác soát xét, lập, trình duyệt tiết kế kỹ thuật, thiết kế bản vẽ thi công, kiểm định chất lượng thi công, chất lượng công trình.
 - ✓ Thực hiện các nhiệm vụ khác do Giám đốc giao.
- Công tác quản lý Vật tư – Thiết bị:
 - ✓ Chịu trách nhiệm kiểm tra, theo dõi, đôn đốc và tham mưu giúp Giám đốc về lĩnh vực quản lý, sử dụng phương tiện, máy móc, thiết bị, vật tư trong toàn Công ty.
 - ✓ Tham mưu công tác xây dựng Quy định các phương pháp thử nghiệm và kiểm tra chất lượng.
- Công tác quản lý Kỹ thuật – Chất lượng – Khối lượng:
 - ✓ Tham mưu cho giám đốc hồ sơ thiết kế thi công các công trình phù hợp với năng lực của công ty.
 - ✓ Hàng quý, cùng các phòng, đơn vị trực thuộc kiểm tra xác định khối lượng cho từng việc để chỉnh sửa kế hoạch quý sau.
 - ✓ Tham gia công tác xây dựng các định mức, quy chế khoán.
 - ✓ Quản lý công tác nghiệm thu khối lượng, chất lượng từng phần và toàn bộ công trình xây dựng trong suốt quá trình thực hiện dự án. Tổ chức nghiệm thu và chịu trách nhiệm về các tài liệu, hồ sơ hoàn công các công trình

khi nghiệm thu bàn giao công trình đưa vào sử dụng và lưu trữ hồ sơ hoàn công. Phối hợp cùng các phòng ban thực hiện công tác nghiệm thu, thanh toán, quyết toán hợp đồng kinh tế.

✓ Giám sát, theo dõi kiểm tra phát hiện kịp thời những sự cố kỹ thuật trong quá trình thi công và đề xuất các phương án xử lý trình Giám đốc phê duyệt cho các đơn vị thực hiện.

✓ Tổng hợp báo cáo kịp thời về công tác chuyên môn theo quy định.

1.3.2.4 Phòng quản lý công trình

- Lập tiến độ thi công, quản lý chất lượng công trình
- Nghiên cứu cải tiến các biện pháp kỹ thuật, áp dụng các biện pháp kỹ thuật vào hạng mục công trình
- Theo dõi, điều tiết tiến bộ thi công hạng mục, công trình
- Chỉ đạo hướng dẫn lập hồ sơ nghiệm thu, hoàn công, quản lý và xác định kết quả sản xuất tháng, quý, năm
- Chịu trách nhiệm giải quyết những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện dự án.

1.3.2.5 Phòng hành chính – kế toán

- Tham mưu cho Giám đốc trong công tác bổ nhiệm, tuyển dụng, quy hoạch, đào tạo, quản lý hồ sơ cán bộ, nhân viên, người lao động của công ty, theo dõi công tác thi đua khen thưởng, đề bạt tăng lương, ý thức chấp hành nội quy hoạt động của công ty.
- Theo dõi lưu trữ công văn đi, công văn đến, quản lý sử dụng tài sản của công ty trên nguyên tắc tiết kiệm, hiệu quả, tổ chức bảo vệ cơ quan an toàn.
- Tham mưu cho Giám đốc về kế hoạch thu chi tài chính hàng tháng, quý, năm, các biện pháp bảo đảm thực hiện kế hoạch thu chi tài chính của công ty.
- Chủ động phối hợp với các phòng thiết lập kế hoạch kinh doanh và thu hồi nợ, kế hoạch và thủ tục vay vốn từ các ngân hàng thương mại.

- Mở, quản lý và sử dụng các tài khoản tại các ngân hàng thương mại.
- Kiểm tra tính chất hợp lệ, hợp pháp của chứng từ, thu nợ; kiểm tra việc quản lý sử dụng vật tư tài sản; kiểm tra việc chấp hành chính sách của Nhà nước liên quan đến thu nhập, chi phí, phân phối kết quả kinh doanh.
- Tổ chức công tác ghi chép, phản ánh kịp thời chính xác đầy đủ số liệu thông tin nghiệp vụ kế toán; tình hình thanh toán, sử dụng tài sản, vật tư tiền vốn, tình hình thực hiện chi phí, thu nhập và kết quả của công ty trên chứng từ, sổ chi tiết, sổ tổng hợp và các báo cáo theo chuẩn mực và chế độ kế toán.
- Tổng hợp, lập và nộp các báo cáo kế toán theo quy định của pháp luật. Cung cấp thông tin cần thiết cho cấp trên và các cơ quan chức năng;

1.3.2.6 Phòng kinh doanh

- Tham mưu giúp Ban Giám đốc Công ty hoạch định các phương án sản xuất kinh doanh của toàn Công ty dài hạn, ngắn hạn hoặc trong từng công trình cụ thể.
- Cùng với các đơn vị trực thuộc và các phòng chức năng khác của Công ty xây dựng các phương án kinh doanh và tài chính ngoài nước để xúc tiến thương mại, xây dựng, thi công, lắp đặt thiết bị PCCC.
- Trực tiếp quản lý và theo dõi việc sử dụng thương hiệu, uy tín, chất lượng của Công ty.

1.4. TỔNG QUAN VỀ NHÂN SỰ CỦA CÔNG TY

Nguồn nhân lực là một nhân tố bên trong doanh nghiệp tác động mạnh mẽ đến sự phát triển của doanh nghiệp ở hiện tại và tương lai. Có thể nói, Công ty TNHH thiết bị PCCC 2-9 phát triển vững chắc như hiện nay là nhờ có một đội ngũ công nhân viên gắn bó lâu dài với Công ty, có trình độ, có tinh thần tập thể và lòng nhiệt huyết rất lớn đối với Công ty. “Qua thực tế thi công các công trình, qua quá trình tự đào tạo, trau dồi kiến thức, nghiệp vụ đội ngũ cán bộ kỹ thuật, kỹ sư của Công ty TNHH thiết bị PCCC 2-9 ngày càng nâng cao về kinh nghiệm chuyên môn, nghiệp

vụ trong lĩnh vực tư vấn, thiết kế hệ thống PCCC cũng như lĩnh vực lắp đặt hệ thống PCCC cho các công trình xây dựng công nghiệp, dân dụng.”

1.4.1. Cơ cấu tổ chức nhân sự của Công ty hiện nay

Hiện tại Công ty có 28 nhân viên, 28/28 nhân viên đạt trình độ Đại học. Công ty có 1 văn phòng chính, ngoài ra còn có 2 chi nhánh chuyên làm các công trình do Công ty chính bàn giao lại khi nhận thầu từ nhà đầu tư.

Công ty đã đem lại cho khách hàng của mình sự an tâm, tin tưởng với đội ngũ cán bộ, kỹ sư, công nhân gồm nhiều cán bộ chuyên môn như: cử nhân kinh tế, cử nhân kế toán, cử nhân khoa học, kỹ sư điện- cơ khí, cán bộ kỹ sư chuyên ngành, công nhân lành nghề, các ngành nghề liên quan khác...

Trung bình mỗi năm nguồn lao động của Công ty tăng khoảng từ 1- 2 người tương ứng với tốc độ tăng gần 7%. Số lượng này tăng cho thấy quy mô của Công ty đã và đang ngày càng mở rộng. Chất lượng lao động cũng được thể hiện qua nguồn lao động có trình độ cao tăng lên bởi Công ty đã tuyển chọn hết sức kỹ càng với tiêu chuẩn tuyển chọn nghiêm ngặt. Những nhân viên mới của Công ty trong những năm trở lại đây đều có trình độ từ Đại học trở lên.

Về đội ngũ lãnh đạo hiện nay gồm 4 thành viên. Họ là những người đã có nhiều đóng góp và cống hiến để Công ty có được sự phát triển như ngày hôm nay.

1. Ông Vũ Đức Sang

- Chức vụ: Chủ tịch Hội đồng thành viên kiêm Giám đốc Công ty.
- Bằng cấp chuyên môn: Cử nhân kinh tế
- Số năm kinh nghiệm: 36 năm
- Kinh nghiệm:
 - Quản lý nhà nước về công tác PCCC: 34 năm
 - Chủ tịch Hội đồng thành viên kiêm Giám đốc Công ty: 2 năm.

2. Ông Nguyễn Đức Quang

- Chức vụ: Trưởng phòng nhân sự- Trợ lý giám đốc

- Bằng cấp chuyên môn: Cử nhân Luật
- Số năm kinh nghiệm: 39 năm
- Kinh nghiệm:
 - Quản lí Nhà nước về công tác PCCC: 38 năm
 - Trưởng phòng nhân sự Công ty TNHH thiết bị PCCC 2-9: 1 năm.

3. Bà Đỗ Thị Tuyết Lan

- Chức vụ: Kế toán trưởng
- Bằng cấp chuyên môn: Cử nhân kinh tế
- Số năm kinh nghiệm: 10 năm
- Kinh nghiệm: Kế toán trưởng Công ty TNHH thiết bị PCCC 2-9: 10 năm.

4. Ông Luyện Sỹ Nguyên

- Chức vụ: Trưởng phòng kỹ thuật
- Bằng cấp chuyên môn: Kỹ sư Kỹ thuật Công nghiệp
- Số năm kinh nghiệm: 10 năm
- Kinh nghiệm:
 - Nhân viên phòng Tư vấn – Dự án: 3 năm
 - Trưởng phòng Tư vấn – Dự án: 7 năm
 - Tham gia các dự án Cao ốc Phú Phong, Cao ốc căn hộ cao cấp Tài Nguyên, Cao ốc Thịnh Vượng...
 - Giám đốc dự án FOSTER factory, TAINAN factory...

1.4.2. Chính sách tuyển dụng của Công ty

- Mô tả công việc:
 - ✓ Lập hồ sơ đấu thầu, dự thầu dự án.
 - ✓ Tính toán khối lượng và am hiểu cách sử dụng của từng loại vật tư
 - ✓ Giám sát, lên kế hoạch, tổ chức thi công

- ✓ Liên hệ với nhà cung cấp chuẩn bị đầy đủ giấy tờ liên quan đến vật tư như CO (Certificate of Origin), CQ (Certificate of Quality)...
- ✓ Chuẩn bị báo cáo cơ sở hàng tuần, hàng tháng, hàng quý về tình trạng của tất cả các vật tư, thiết bị.
- ✓ Bóc tách bản vẽ chữa cháy, lên danh sách vật tư
- ✓ Triển khai thi công PCCC trong nhà và ngoài trời.
- Yêu cầu công việc:
 - ✓ Tốt nghiệp đại học ngành cơ điện, cơ khí
 - ✓ Tối thiểu 3 năm kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực mua sắm dự án/ hợp đồng vật tư/ môi trường thương mại liên quan đến các hệ thống: hệ thống cơ điện lạnh, hệ thống phòng cháy chữa cháy, hệ thống cấp thoát nước...
 - ✓ Am hiểu các tiêu chuẩn liên quan đến PCCC như ASTM (American Society for Testing and Materials), JIS (Japanese Standards Association) , KS (Korean Industrial Standards)...
 - ✓ Có kinh nghiệm trong việc lập dự án và báo cáo
 - ✓ Chuẩn bị đơn hàng nhanh và chính xác
 - ✓ Sẵn sàng hỗ trợ trong các lĩnh vực khác của Công ty
- Kiến thức và kỹ năng:
 - ✓ Sử dụng thành thạo tiếng Anh (Nghe, nói, đọc, viết)
 - ✓ Kỹ năng máy tính tốt: Microsoft Office, Auto Cad...
 - ✓ Khả năng giao tiếp tốt, trung thực, nhanh nhẹn
 - ✓ Khả năng làm việc độc lập và theo nhóm
 - ✓ Sẵn sàng đi công tác xa nếu được yêu cầu.

1.4.3. Chính sách trợ cấp, phúc lợi của Công ty.

Các chính sách phúc lợi, đãi ngộ và đào tạo người lao động được Công ty thực hiện theo đúng pháp luật và điều lệ Công ty. Người lao động được ký hợp đồng lao động theo điều 27 Bộ luật lao động và thông tư 21/ LĐTĐ ngày 12/10/1996 của Bộ lao động thương binh xã hội .Trợ cấp thôi việc khi chấm dứt hợp đồng lao động thực hiện theo điều 10 Nghị định 198/CP ngày 31/12/1994 của Chính Phủ. Thời gian lao động và nghỉ ngơi, người lao động làm việc theo đúng quy định làm việc của nhà nước là một ngày 8 tiếng ,nghỉ trưa 1.5 tiếng. Ngày nghỉ hàng tuần là vào chiều thứ bảy và ngày chủ nhật, còn riêng nhân viên bảo vệ làm việc theo sự sắp xếp của ban giám đốc Công ty.

Công ty mỗi năm tổ chức khám sức khỏe định kỳ cho cán bộ công nhân viên. Khi nhân viên ốm đau nằm viện điều trị đều được Công ty thăm hỏi, bồi dưỡng. Ngoài ra, những ngày lễ Tết cổ truyền Công ty thường biếu quà cho từng gia đình cán bộ công nhân viên.

Việc nâng cao trình độ cho cán bộ công nhân viên Công ty cũng đã được ban giám đốc chú trọng. Công ty luôn khuyến khích công nhân viên nâng cao kiến thức, trình độ bản thân.

1.5. TỔNG QUAN VỀ LĨNH VỰC HOẠT ĐỘNG CỦA CÔNG TY

1.5.1. Đặc điểm ngành nghề kinh doanh

Loại hình hoạt động: Công ty TNHH thiết bị PCCC 2-9 chuyên tư vấn, cung cấp thiết bị, dịch vụ, thi công lắp đặt và giải pháp chuyên ngành phòng cháy chữa cháy cho các chương trình xây dựng dân dụng.

- Cung cấp thiết bị:
 - ✓ Thiết bị cháy tự động
 - ✓ Hệ thống chữa cháy bao gồm chữa cháy tự động, chữa cháy vách tường và bình chữa cháy
 - ✓ Thiết bị điện, hệ thống chống sét, camera
- Thi công lắp đặt:
 - ✓ Hệ thống báo cháy tự động
 - ✓ Thiết bị chữa cháy bao gồm chữa cháy tự động, chữa cháy vách tường, bình chữa cháy.
 - ✓ Thiết bị điện, hệ thống chống sét, hệ thống cấp thoát nước
 - ✓ Hệ thống thông gió
- Các lĩnh vực khác: mua bán, cung cấp xe chữa cháy, xe cứu hộ, cứu nạn...

1.5.2. Danh sách công trình của Công ty

Từ lúc được thành lập cho đến nay, Công ty đã và đang thực hiện thi công 85 công trình. Trong đó có những công trình Công ty đã từng hợp tác với chủ đầu tư, đã đem lại sự hài lòng và an tâm nên chủ đầu tư tin tưởng hợp tác các công trình tiếp theo.

Sau đây là 3 trong số 85 công trình mà Công ty đã và đang thực hiện thi công:

● **Trường học quốc tế SSIS:** Vị Trí: Đường Nguyễn Đức Cảnh, Nam Sài Gòn, Quận 7, TP.HCM. Chủ đầu tư: Công ty TNHH liên doanh Phú Mỹ Hưng. Tư Vấn: Công ty tư vấn xây dựng Sino-Pacific. Thi công PCCC: Cty TNHH thiết bị PCCC 2-9 với thiết bị: Trung tâm báo cháy:EST/ Mỹ đạt chuẩn UL/FM Van đạt chuẩn: BS,AS Bơm chữa cháy: đạt chuẩn DIN, ISO 2858, NFPA 20

● **Căn hộ cao cấp Hoàng Anh Gold House:** Địa chỉ : Nguyễn Hữu Thọ, Phước Kiển, Nhà Bè, Hồ Chí Minh, Vietnam. Chủ đầu tư : Công ty TNHH An Tiến - Thành viên của Tập Đoàn Hoàng Anh Gia Lai. Tư vấn : Công ty TNHH Tư Vấn Xây Dựng Công Bình Qui mô dự án - Diện tích đất (m2): 39.574m2 - Diện tích sàn xây dựng (m2): 198.145m2. Diện tích sàn kinh doanh (m2): 160.408m. Quy hoạch chi tiết được chia làm thành 3 phân khu: 2 Khu A&B là căn hộ và một khu Trung tâm thương mại Văn Phòng. Tổng số căn hộ trong dự án: 996 căn hộ. Gói thầu PCCC : thi công bởi Cty TNHH Thiết bị PCCC 2-9.

● **Chung cư cao cấp Hoàng Anh Thanh Bình:** Tích lũy được những kinh nghiệm trong quá trình thi công công trình Hoàng Anh Gold House cũng như các dự án khác có quy mô và loại hình tương tự như Công trình City garden, Resident place....PCCC2-9 đã đề xuất những giải pháp thiết kế hợp lý về mặt kỹ thuật và tiết kiệm về mặt chi phí góp phần giải quyết bài toán đầu tư mang lại hiệu quả kinh tế cao nhất cho Chủ đầu tư. Đây cũng là yếu tố quyết định mà Công ty Hoàng Anh Gia Lai đánh giá cao và chọn PCCC2-9 là nhà thầu thi công cho công trình Hoàng Anh Thanh Bình tiếp theo của mình.

Theo như phát biểu của Công ty: “Chúng tôi đã làm hài lòng khách hàng của mình với chất lượng thiết bị và tiến độ thi công - công trình. Sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi luôn đáp ứng được những đòi hỏi khắt khe nhất của các đối tác đến từ Châu Mỹ, Châu Âu hay khu vực Châu Á đều hài lòng. Chúng tôi không do dự nói rằng khi ký hợp đồng, khách hàng đã trao niềm tin cho chúng tôi, và chúng tôi quyết không làm lu mờ niềm tin đó. Đến với các bạn qua những dự án, chúng tôi sẽ đem đến cho bạn sự thoải mái, an tâm bằng chất lượng công trình mà chúng tôi thi công.

1.6. TẦM QUAN TRỌNG CỦA HOẠT ĐỘNG CSKH – LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI

1.6.1. Tầm quan trọng của hoạt động CSKH

Trước hết ta cần có một cách nhìn nhận đúng đắn về tầm quan trọng của công tác CSKH. Thực tiễn hoạt động kinh doanh tại Việt Nam vẫn còn tồn tại tư duy sản xuất nhỏ với tư tưởng mua đứt bán đoạn, chưa chú trọng đến khâu CSKH dẫn đến việc hành vi mua lặp lại của khách hàng còn nhiều hạn chế. Đồng thời cạnh tranh hiện nay không chỉ cạnh tranh về sản phẩm do công ty làm ra mà còn cả về các dịch vụ góp phần làm tăng giá trị của sản phẩm đó. Và một trong những dịch vụ tạo nên sự thành công cho công ty chính là làm tốt công tác CSKH.

Hoạt động chăm sóc khách hàng được đề ra với mục đích là giữ chân khách hàng vì số tiền doanh nghiệp phải bỏ ra để tìm kiếm khách hàng mới cao hơn rất nhiều so với số tiền doanh nghiệp phải bỏ ra để giữ chân 1 khách hàng cũ.

Không những thế, hoạt động CSKH còn ảnh hưởng trực tiếp đến việc phát triển của một công ty, bởi:

- ✓ Nếu thực hiện được những chính sách chăm sóc khách hàng tốt, khách hàng sẽ nói với 2 người khác rằng họ nhận được những sự chăm sóc tốt.

- ✓ Ngược lại, nếu họ nhận được sự chăm sóc không tốt, họ sẽ nói với thậm chí 10 người khác rằng họ đã nhận được sự chăm sóc không tốt thế nào từ doanh nghiệp.

Chính vì vậy, dịch vụ chăm sóc khách hàng có vai trò rất quan trọng trong việc nâng cao lợi thế cạnh tranh của doanh nghiệp, tạo ra sự khác biệt hình ảnh chất lượng dịch vụ của công ty mình trong tâm trí khách hàng, duy trì khách hàng hiện có, gia tăng khách hàng trung thành, thu hút khách hàng tiềm năng và giảm chi phí kinh doanh cho doanh nghiệp.

Dịch vụ chăm sóc khách hàng là hoạt động then chốt của hoạt động Marketing của doanh nghiệp nhằm hướng các hoạt động quản lý của doanh nghiệp vào khách hàng mục tiêu đem lại sự thỏa mãn vượt trội cho khách hàng tiêu dùng dịch vụ với chất lượng chăm sóc khách hàng tốt nhất.

1.6.2. Lý do chọn đề tài: “Phân tích hoạt động CSKH của công ty TNHH thiết bị PCCC 2-9”.

- Ngày nay việc lắp đặt thiết bị PCCC cho các nhà máy, công trình, tòa nhà lớn nhỏ đang là yêu cầu không thể thiếu. Thiết bị giúp phát hiện và ngăn chặn kịp thời các tai nạn hỏa hoạn có thể gây thiệt hại nặng nề về người và tài sản.

Chúng ta cần trang bị đầy đủ những thiết bị phòng cháy chữa cháy để kịp thời xử lý nhanh khi có các sự cố cháy nổ xảy ra. Chỉ có những thiết bị phòng cháy, chữa

cháy được thiết kế với chức năng và đạt tiêu chuẩn mới có thể đảm bảo cho ngôi nhà của bạn, cao ốc, nhà xưởng, hay các công trình lớn nhỏ một cách chắc chắn tránh khỏi những rủi ro do hỏa hoạn gây ra.

Vì vậy, an toàn PCCC là nhiệm vụ không thể coi nhẹ đối với đối với các công trình xây dựng dân dụng và công nghiệp trong giai đoạn hiện nay. An toàn PCCC là một lĩnh vực rộng liên quan đến nhiều ngành và cần tiến hành từ khâu lập dự án thiết kế kỹ thuật, lựa chọn thiết bị và thi công lắp đặt hệ thống.

- Bám sát nguyên tắc PCCC là “Tích cực chủ động phòng ngừa, sẵn sàng chữa cháy kịp thời có hiệu quả”. Trải qua 20 năm kinh nghiệm, Công ty PCCC 2-9 luôn tư vấn cho Quý khách hàng các giải pháp về PCCC hợp lý, thiết kế hệ thống báo cháy, chữa cháy đúng tiêu chuẩn, chọn thiết bị đúng chủng loại, đạt hiệu quả, tiết kiệm kinh phí. Trong hoạt động tư vấn thiết kế, Công ty luôn đề cao phương châm phục vụ khách hàng tận tình, hướng dẫn cụ thể rõ ràng, thực hiện hợp đồng nghiêm chỉnh. Công ty đã làm hài lòng khách hàng của mình với chất lượng thiết bị và tiến độ thi công - công trình. Sản phẩm và dịch vụ của Công ty luôn đáp ứng được những đòi hỏi khắt khe nhất của các đối tác đến từ Châu Mỹ, Châu Âu hay khu vực Châu Á.

Chính vì thế, Công ty PCCC 2-9 đã tạo được sự tín nhiệm nhất định và là sự lựa chọn tốt của mọi Khách hàng.

- Tuy nhiên, hiện nay Công ty vẫn chưa thật sự chú trọng đến mảng CSKH. Bộ phận CSKH của Công ty được gộp chung với bộ phận Tư vấn- thiết kế nên các hoạt động CSKH luôn được đặt sau hoạt động chính của bộ phận Tư vấn- thiết kế. Với tình hình ngày càng phát triển của Công ty hiện nay thì việc tập trung hơn về phát triển mảng CSKH là thực sự cần thiết để tạo vị thế cũng như hình ảnh trong lòng khách hàng, giúp cho sự lựa chọn Công ty PCCC 2-9 trở thành sự lựa chọn hoàn hảo nhất.

1.7 _TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA CÔNG TY TỪ NĂM 2010-2012

Bảng báo cáo kết quả kinh doanh của công ty TNHH Thiết bị PCCC 2-9

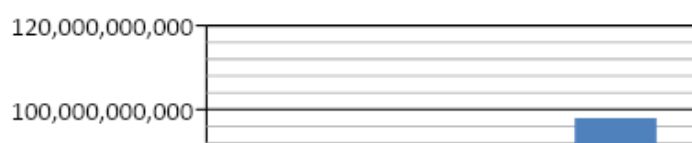
TT	Chỉ tiêu	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012
1	Doanh thu bán hàng và cung cấp dịch vụ	73.411.239.241	58.766.227.953	97.999.547.401
2	Lợi nhuận ròng so với doanh thu	0,25%	0,32%	0,08%
3	Doanh thu thuần	73411239241	58766227953	97999547401
4	Giá vốn hàng bán	69838147485	54201710243	93566153552
5	Chi phí lãi vay	618.738.780	1.396.057.713	1.322.643.213
6	Giá vốn hàng bán so với doanh thu thuần	95,1%	92,2%	95,5%
7	Lợi nhuận trước thuế	245.674.756	257.492.338	139.025.330
8	Lợi nhuận sau thuế	183.098.487	187.214.847	81.206.984

Đơn vị tính: VNĐ

(Trích bảng cân đối kế toán công ty TNHH Thiết bị PCCC 2-9)

Biểu đồ 2.8: Doanh thu bán hàng và cung cấp dịch vụ qua 3 năm

Nhìn vào đồ thị, có thể nhận thấy doanh thu bán hàng và cung cấp dịch vụ lao động lên xuống sau 3 năm 2010,2011,2012. Cụ thể hơn, vào năm 2011, doanh thu đã giảm 14.645.011.290 đồng tương ứng với 20% doanh thu của năm 2011. Nhưng đến năm 2012, công ty đã có bước nhảy vọt doanh thu tăng đến 39.233.319.415 đồng tương ứng với 66,8% so với năm 2011. Đây là một tín hiệu mừng cho doanh nghiệp chứng tỏ sự nỗ lực không ngừng để đạt được mức doanh thu đáng khen ngợi trong năm 2012. Tuy nhiên, doanh nghiệp cần nhận thấy doanh thu bán hàng và



cung cấp dịch vụ của mình vẫn chưa ổn định, cần đưa ra những chiến lược hợp lý cho các năm về sau.

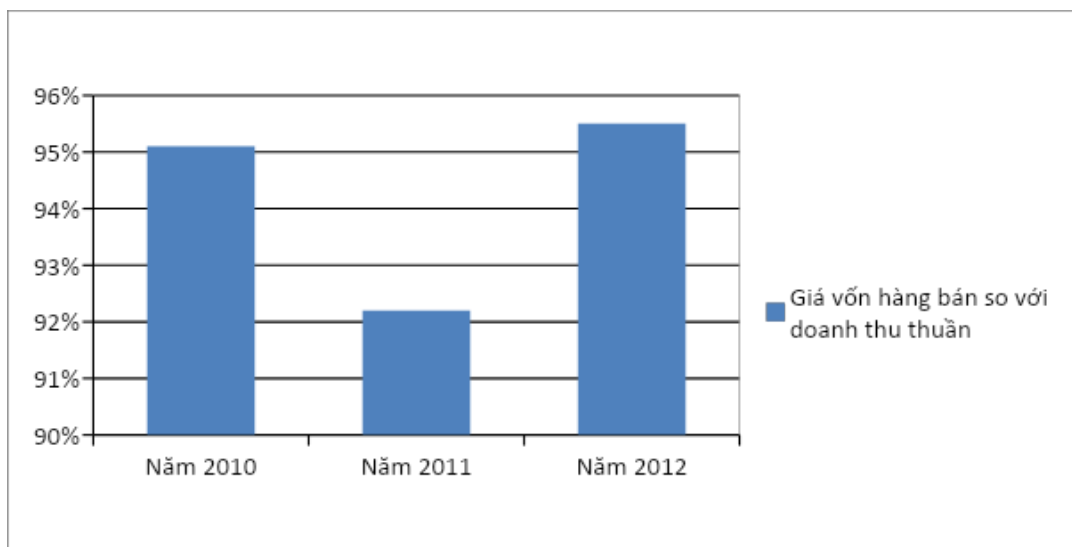
Trong khoảng thời gian 2008, nền kinh tế Việt Nam và Thế giới chịu ảnh hưởng của cuộc khủng hoảng kinh tế, không ít các công ty phá sản.

Trong năm 2010 mặc dù nền kinh tế thế giới vượt qua cuộc khủng hoảng nhưng sức tiêu dùng thị trường vẫn khá chậm, công ty vẫn phát triển và tăng trưởng với tốc độ tăng trưởng tổng doanh thu trung bình từ năm 2010 đến 2012 là 23,4%. Đặc biệt trong năm 2012, tổng doanh thu tăng trưởng so với năm 2011 lên đến 66,7%. Chúng tôi công ty bán được nhiều hàng hóa hơn, khẳng định được vị thế của công ty.

Nhưng lợi nhuận ròng của công ty chỉ chiếm 1 tỷ lệ rất thấp so với doanh thu. Tuy công ty có sự gia tăng doanh thu rất lớn qua các năm. Nhưng do chi phí quá lớn đã khiến lợi nhuận ròng còn lại rất thấp. Vì vậy, để có thể gia tăng lợi nhuận ròng cho chủ sở hữu công ty phải đưa ra chính sách kiểm soát lại chi phí. Bên cạnh đó, lợi nhuận ròng qua các năm còn có sự sụt giảm rất đáng kể, từ năm 2012 là 0,25% đến năm 2012 là 0,08% giảm 0,17%. Có 2 nguyên nhân chính:

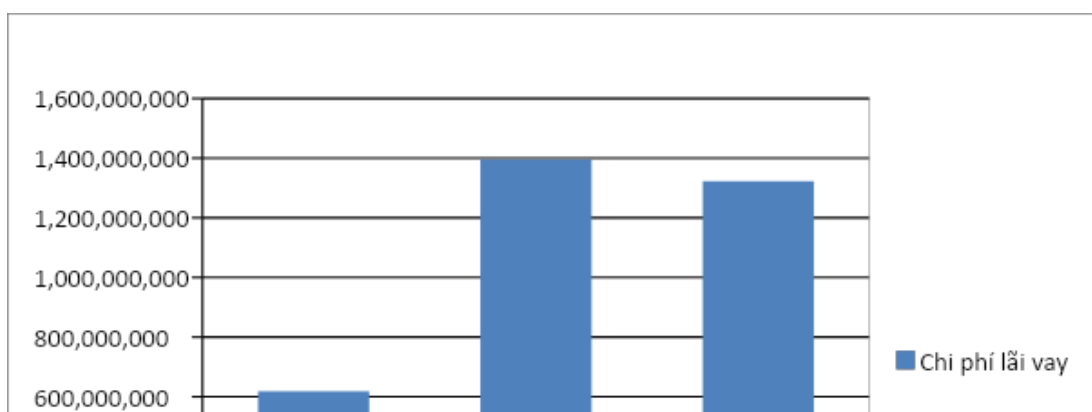
- Giá vốn hàng bán chiếm quá lớn trong doanh thu

Đơn vị tính: %



- Có sự gia tăng chi phí lãi vay qua các năm

Đơn vị tính: VNĐ



Biểu đồ 2.11 Chi phí lãi vay

Tuy công ty có sự gia tăng doanh thu rất lớn qua các năm. Nhưng do chi phí quá lớn đã khiến lợi nhuận ròng còn lại rất thấp. vì vậy, để có thể gia tăng lợi nhuận ròng cho chủ sở hữu công ty phải đưa ra chính sách kiểm soát lại chi phí.

Kết luận: Về sự biến động của bảng kết quả hoạt động kinh doanh của công ty trên bảng số liệu cho ta thấy doanh thu bán hàng và cung cấp dịch vụ của doanh nghiệp vẫn còn bất ổn. doanh thu của doanh nghiệp đạt được những con số đáng khích lệ nhưng lợi nhuận ròng lại chiếm tỉ lệ thấp ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của công ty đặc biệt là trong năm 2012. Doanh thu của năm 2012 dù tăng đáng kể so với 2 năm trước nhưng lợi nhuận sau thuế thu nhập doanh nghiệp trong năm lại có bước xuống mạnh, cụ thể giảm 101.891.503 đồng, giảm gần 1,54 lần so với năm 2010. Từ đây, ta thấy rằng doanh nghiệp cần cắt bớt những chi phí không hợp lý, đưa ra các chính sách tiết kiệm tối đa nhằm đảm bảo doanh thu và tăng lợi nhuận cho công ty.

CHƯƠNG 2

PHÂN TÍCH HOẠT ĐỘNG CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG CỦA CÔNG TY TNHH THIẾT BỊ PCCC 2-9

2.1 GIỚI THIỆU VỀ CSKH

2.1.1 Khái niệm về CSKH

Thuật ngữ "chăm sóc khách hàng" thường được hiểu một cách không đầy đủ là sự chào đón nhiệt tình đối với khách hàng của các nhân viên bán hàng.

Theo nghĩa tổng quát nhất, chăm sóc khách hàng (hay dịch vụ khách hàng - Customer Care) là tất cả những gì cần thiết mà doanh nghiệp phải làm để thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng, tức là phục vụ khách hàng theo cách mà họ mong muốn được phục vụ và làm những việc cần thiết để giữ các khách hàng mình.

2.1.2 Đặc điểm của hoạt động CSKH

Chăm sóc khách hàng không có nghĩa là nếu với một sản phẩm hay dịch vụ tồi mà có công tác chăm sóc khách hàng tốt thì vẫn giữ được khách hàng. Có 3 yếu tố then chốt quyết định việc làm thỏa mãn khách hàng, đó là:

- ✓ Các yếu tố sản phẩm
- ✓ Các yếu tố thuận tiện
- ✓ Yếu tố con người

Yếu tố nào là quan trọng nhất? Trên một phương diện nào đó, điều này phụ thuộc vào từng tình huống. Tuy nhiên, một điều hiển nhiên rằng nếu sản phẩm được bán rộng rãi trên thị trường với cùng một mức giá, cùng một chất lượng dịch vụ, yếu tố con người trở nên rất quan trọng. Khi đó khách hàng sẽ chọn sản phẩm nào mà khi đến mua khách hàng được chào đón niềm nở, ân cần, chu đáo... tức là khách hàng sẽ chọn sản phẩm nào có công tác chăm sóc khách hàng tốt hơn.

Công tác chăm sóc khách hàng chỉ có thể được công nhận là tốt nếu nó gắn liền với một sản phẩm chất lượng hay một dịch vụ tốt.

Chăm sóc khách hàng không chỉ đơn thuần là nhiệm vụ của các nhân viên bán hàng hay các nhân viên thường xuyên tiếp xúc với khách hàng. Công tác chăm sóc khách hàng phải được mọi thành viên trong doanh nghiệp thực hiện nghiêm chỉnh và đồng bộ.

2.1.3. Vai trò của hoạt động CSKH

Chăm sóc khách hàng là một bộ phận quan trọng của lý thuyết Marketing. Dù là thời kỳ nào thì việc chăm sóc khách hàng luôn quan trọng đối với doanh nghiệp. Việc chăm sóc khách hàng là thể hiện sự quan tâm và có trách nhiệm với sản phẩm, dịch vụ do doanh nghiệp cung cấp để khách hàng yên tâm hơn khi sử dụng. Những lợi ích thiết thực từ việc chăm sóc khách hàng là duy trì mối quan hệ khách hàng, phá bỏ khoảng cách giữa khách hàng và doanh nghiệp, tạo nên sự gần gũi, thân thiện hơn và chắc chắn rằng lúc này khách hàng sẽ trung thành hơn với doanh nghiệp.

- Đối với doanh nghiệp.
 - ✓ Nâng cao lợi thế cạnh tranh.
 - ✓ Xây dựng lòng trung thành của khách hàng.
 - ✓ Giữ chân khách hàng cũ, thu hút khách hàng mới.
 - ✓ Góp phần đem lại nguồn khách hàng tiềm năng.
 - ✓ Tạo dấu ấn tốt về doanh nghiệp trong lòng khách hàng.
 - ✓ Quảng bá thương hiệu, dịch vụ của doanh nghiệp.
 - ✓ Giúp doanh nghiệp gia tăng cơ hội bán hàng, tăng doanh thu.
- Đối với khách hàng.
 - ✓ Đáp ứng và thỏa mãn nhu cầu mong muốn của khách hàng.
 - ✓ Tạo cho khách hàng lòng tin đối với sản phẩm, dịch vụ mà doanh nghiệp cung cấp.

2.2 TÌNH HÌNH BỘ PHẬN CSKH

2.2.1 Các hoạt động chính của Bộ phận Chăm sóc Khách hàng

Trong những năm vừa qua, Công ty đã rất chú trọng đến công tác Chăm sóc Khách hàng nhằm cung cấp cho Khách hàng những dịch vụ tốt nhất, đáp ứng được nhu cầu và sự thỏa mãn của Khách hàng. Không chỉ quan tâm đến nhóm Khách hàng tiềm năng, Công ty còn đặc biệt chú trọng đến việc xây dựng mối quan hệ tốt đẹp với nhóm Khách hàng lớn và thường xuyên như :

- Công ty Tư vấn xây dựng Sino- Pacific
- Tập đoàn COTECCONS
- Tập đoàn UNICONS
- Công ty Cổ phần đầu tư xây dựng Phú Hưng Gia

Hoạt động CSKH của Công ty bao gồm các hoạt động:

- Hỗ trợ và tư vấn thiết kế
- Bảo hành – Bảo trì - Kiểm tra định kỳ - Sửa chữa
- Thông tin cho khách hàng
- Dịch vụ hậu mãi
- Một số dịch vụ khác

2.2.2 Quy trình và cách thực hiện công việc

❖ Hỗ trợ và Tư vấn thiết kế

- *Chức năng*: Cung cấp các dịch vụ Hỗ trợ và Tư vấn thiết kế cho khách hàng, giúp khách hàng có được sự lựa chọn tối ưu nhất.
- *Nhiệm vụ*:
 - ✓ Tư vấn hoàn toàn miễn phí cho Khách hàng.

✓ Thực hiện các công tác tư vấn, giúp đỡ khách hàng về các giải pháp lựa chọn hệ thống PCCC cho các dự án của chủ đầu tư.

✓ Tư vấn, đưa ra những giải pháp kỹ thuật hợp lý cho các hệ thống PCCC của dự án.

✓ Tư vấn lựa chọn vật tư và thiết bị PCCC.

✓ Thực hiện công tác thiết kế, cung cấp bản vẽ cơ bản và chi tiết đúng tiêu chuẩn đồng thời đưa ra các phương án tối ưu trên cơ sở đã được chọn.

✓ Hỗ trợ khách hàng trong các công tác trình duyệt phương án, thiết kế tới cơ quan quản lý nhà nước và nhận giấy chứng nhận thẩm duyệt. Hồ sơ được lập theo quy định và gửi tới cơ quan Nhà nước có thẩm quyền bao gồm:

- Văn bản đề nghị thẩm duyệt về PCCC của chủ đầu tư
- Bản sao giấy phép đầu tư và chứng chỉ quy hoạch hay thỏa thuận về địa điểm của cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền.
- Bản vẽ và bản thuyết minh thể hiện những nội dung yêu cầu về PCCC.
- Cơ quan có thẩm quyền xem xét và cấp Văn bản thẩm duyệt về PCCC: từ 20 đến 30 ngày tùy từng công trình.

✓ Hỗ trợ công tác nghiệm thu công trình

● Quy trình:



❖ **Thông tin cho Khách hàng:**

- *Chức năng:* Truyền đạt thông tin một cách chính xác cho Khách hàng nhằm hướng dẫn, tạo điều kiện cho Khách hàng có thể cập nhật mọi hiểu biết công ty mình.
- *Nhiệm vụ:*
 - ✓ Huấn luyện, hướng dẫn thao tác sử dụng các thiết bị PCCC.
 - ✓ Cập nhật về sản phẩm, giải pháp kỹ thuật mới.
 - ✓ Giải đáp kịp thời mọi thắc mắc liên quan đến hệ thống, thiết bị PCCC và sự cố thường gặp.

- *Quy trình:*
 - ✓ Sau khi cung cấp, lắp đặt hệ thống, Công ty sẽ cử kỹ sư đến hướng dẫn Khách hàng sử dụng trực tiếp các kiến thức bao quát về sản phẩm, cách thức lắp đặt, cấu hình và vận hành hệ thống.
 - ✓ Tổ chức các buổi triển lãm, hội thảo hoặc gửi trực tiếp đến Khách hàng những sản phẩm thiết bị, giải pháp kỹ thuật mới nhất nhằm giúp cho Khách hàng có thêm thông tin để nâng cấp thiết bị và sử dụng một cách hiệu quả nhất.
 - ✓ Giải đáp thắc mắc của Khách hàng có 2 cách như sau:
 - Khách hàng đến gặp trực tiếp nhân viên tư vấn tại văn phòng làm việc.
 - Thông qua đường dây nóng: (84-8)3 8361 264
Fax: (84-8)3 8377 538
Từ 7h00-20h
Email: contact@pccc2-9.com
- Trả lời mọi thắc mắc và yêu cầu của Khách hàng trong vòng 24h

❖ **Bảo hành - Bảo trì - Kiểm tra định kỳ- Sửa chữa**

- *Bảo hành:*
 - ✓ Hệ thống sau khi lắp đặt sẽ được lập hồ sơ theo dõi quá trình sử dụng trong suốt thời gian bảo hành.
 - ✓ Thời gian bảo hành từ 6 tháng đến 12 tháng kể từ khi hợp đồng có hiệu lực
 - ✓ Thường xuyên liên lạc với Khách hàng để theo dõi hệ thống PCCC, đảm bảo hệ thống luôn hoạt động ổn định, an toàn.
 - ✓ Đáp ứng yêu cầu sửa chữa hư hỏng xảy ra, khắc phục lỗi hoặc sự cố kỹ thuật hoàn toàn miễn phí trong thời gian sớm nhất.

- ✓ Bảo hành tận nơi trong vòng 24h kể từ khi nhận được thông báo, ngoại trừ các công trình ở nước ngoài mất khoảng 6-7 ngày.
- ✓ Kiểm tra định kỳ:
 - Công ty rất chú trọng đến những kỳ kiểm tra này bởi vì đó là những yếu tố có ảnh hưởng lớn đến độ bền và độ an toàn của toàn bộ hệ thống PCCC và xây dựng mối quan hệ với khách hàng.
 - Khoảng từ 3-4 tháng tiến hành kiểm tra hệ thống PCCC (tùy từng quy mô của công trình) .
 - Trường hợp công trình ở nước ngoài: sau 3 tháng kể từ khi hoàn thành sẽ tiến hành cử nhân viên kỹ thuật kiểm tra.

• Bảo trì:

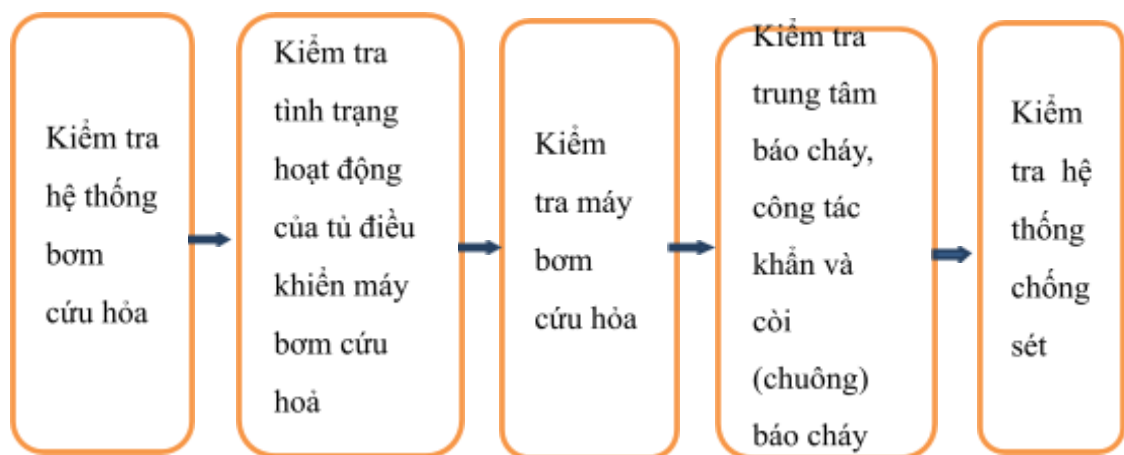
- ✓ Đáp ứng nhu cầu của khách hàng về công tác bảo dưỡng, tu sửa nhằm đảm bảo hệ thống hoạt động tốt, có độ tin cậy cao trong quá trình sử dụng.
- ✓ Sau khi hết thời hạn bảo hành, Công ty sẽ cung cấp Dịch vụ Bảo trì theo hợp đồng. Hệ thống sẽ được kiểm tra và bảo dưỡng định kỳ hàng quý.
- ✓ Hồ sơ theo dõi quá trình hoạt động và công tác bảo dưỡng sẽ được ghi chép và trình Khách hàng kiểm tra và duyệt định kỳ.
- ✓ Các thiết bị hư hỏng sẽ được giảm 10% khi thực hiện hợp đồng bảo trì.

• Dịch vụ sửa chữa:

- ✓ Khi hết thời hạn bảo hành hoặc do Khách hàng tự trang bị, khi có hư hỏng Công ty sẽ sửa chữa cho Khách hàng theo phí dịch vụ.
 - Quy trình Bảo hành- Bảo trì



▪ Quy trình Kiểm tra định kỳ



❖ Các chương trình hậu mãi khác:

- Chức năng: Thể hiện sự quan tâm của công ty đối với Khách hàng nhằm tăng sự hài lòng, thỏa mãn nhu cầu và tạo lòng trung thành của khách hàng.
- Cách thực hiện:

- ✓ Nhóm Khách hàng lớn và thường xuyên (tập đoàn Cotecons, tập đoàn Unicons, Công ty Phú Hưng Gia...): Giảm giá thành về thiết kế và thiết bị sản phẩm PCCC từ 2-5%
- ✓ Viết thư cảm ơn Khách hàng.
- ✓ Gửi hoa chúc mừng nhân lễ khánh thành công trình nhằm xây dựng mối quan hệ với Khách hàng.
- ✓ Luôn lắng nghe và tiếp thu ý kiến phản hồi của Khách hàng về hiệu quả và chất lượng của hệ thống PCCC do Công ty cung cấp và lắp đặt.
 - Những phản hồi của Khách hàng sẽ cung cấp những điểm mạnh, điểm yếu của Công ty, đồng thời biết được đối thủ cạnh tranh đưa ra mức giá thấp hơn hay những chương trình khuyến mãi đặc biệt nào.
 - Thống kê:

2.3. ĐỐI THỦ CẠNH TRANH

Trong thời buổi kinh tế thị trường hiện nay cạnh tranh là điều không thể tránh khỏi giữa các doanh nghiệp kinh doanh cùng ngành nghề . Và thực tế đã cho thấy doanh nghiệp cùng kinh doanh về một loại sản phẩm hay một mặt hàng luôn có sự cạnh tranh với nhau để làm sao thúc đẩy doanh thu bán hàng đạt mức cao nhất

Trong lĩnh vực kinh doanh thiết bị phòng cháy chữa cháy , công ty TNHH thiết bị PCCC 2-9 phải đối mặt với rất nhiều công ty mạnh trên thị trường như công ty thiết bị PCCC Thăng Long , công ty thiết bị PCCC 4-10 , công ty thiết bị PCCC Đức Phương , công ty thiết bị PCCC An Bảo , công ty PCCC Phú Hưng ... những công ty này với qui mô tương đối lớn cùng với kinh nghiệm hoạt động lâu năm nên đã có được một lượng khách hàng ổn định . Do đó , để tạo được chỗ đứng trên thị trường thì công ty phải tự khẳng định mình thông qua việc nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ chăm sóc khách hàng

2.3.1. Đối thủ cạnh tranh : Công ty PCCC Phú Hưng

Công Ty PCCC Phú Hưng - Trung tâm phân phối thiết bị phòng cháy chữa cháy luôn tạo cho mình một thương hiệu uy tín và chuyên nghiệp trên thị trường với phương châm "Bán sản phẩm là bán cả dịch vụ chăm sóc khách hàng". Vì vậy các Công Ty chuyên ngành phòng cháy nổi tiếng trong nước đã chọn Công Ty PCCC Phú Hưng làm đại lý phân phối tiêu thụ sản phẩm.

- Ưu điểm :

- ✓ Kỹ sư giỏi nghiệp vụ chuyên môn có kinh nghiệm trong lĩnh vực thiết kế, thi công lắp đặt các hệ thống phòng cháy chữa cháy, đảm bảo được các yêu cầu về chất lượng, kỹ thuật và vận hành hệ thống phòng cháy chữa cháy đi vào hoạt động. Ngoài ra bảo hành, bảo trì nhanh chóng và sửa chữa, thay thế thiết bị khi khách hàng yêu cầu

- ✓ Phương châm “Bán sản phẩm là bán cả dịch vụ chăm sóc khách hàng” đã giúp cho Phú Hưng tạo được lòng tin từ khách hàng của mình .

- ✓ Nhiều năm qua trong hoạt động kinh doanh của công ty PCCC Phú Hưng chưa bao giờ để xảy ra trường hợp tai nạn lao động nào

- Nhược điểm :

- ✓ Chính sách tuyên truyền kỹ năng phòng cháy chữa cháy còn mang tính bao quát chung , chưa thực sự hướng tới đặc điểm cấu trúc riêng của từng đơn vị hạ tầng hay công trình của khách hàng

- ✓ Chưa tập trung thực hiện tốt việc đẩy mạnh công tác tuyên truyền phổ biến Luật PCCC và các văn bản có liên quan đến khách hàng

- ✓ Chưa có nhiều văn phòng chi nhánh trên đất nước nên tốc độ phát triển dịch vụ chăm sóc khách hàng ra các khu vực còn hạn chế

- ✓ Mặc dù tăng trưởng mạnh trong thời gian qua nhưng thương hiệu của công ty chưa đi sâu vào tâm trí của mọi người

2.3.2. Đối thủ cạnh tranh : Công ty thiết bị PCCC Thăng Long

Công ty thiết bị (PCCC) phòng cháy chữa cháy THĂNG LONG được thành lập vào đầu năm 1999 . Trải qua 15 năm hình thành và phát triển hiện nay công ty Thăng Long là một trong những công ty tư vấn thiết kế , cung cấp lắp đặt các hệ thống PCCC uy tín hàng đầu tại Việt Nam .

Đặc biệt Công Ty đang hướng đến lĩnh vực cung cấp , chuyển giao công nghệ, kỹ thuật, thiết bị chuyên ngành về phòng cháy và cứu hộ cứu nạn trên toàn lãnh thổ Việt Nam như :

- Tư vấn, thiết kế, lắp đặt, bảo trì và sửa chữa các hệ thống: chữa cháy, báo cháy, báo trộm
- Mua bán, đại lý ký gởi vật tư, thiết bị phòng cháy chữa cháy, máy bơm và xe chữa cháy các loại, thiết bị thông tin liên lạc, thiết bị điện, điện lạnh.

- Cung cấp dịch vụ nhân viên phòng cháy chữa cháy chuyên trách và cho thuê xe chữa cháy các loại.
- Thi công xây dựng các công trình xây dựng dân dụng, công nghiệp.
- Lắp đặt các hệ thống: cấp, thoát nước, bơm nước, hệ thống điện, điều hòa không khí, hệ thống sấy, hút thông gió và các thiết bị xây dựng khác.
- Sản xuất thiết bị phòng cháy chữa cháy.
- Ưu điểm :
 - ✓ Năm 2007, công ty đã được cấp chứng chỉ ISO 9001:2000 do tổ chức NQA thuộc vương quốc Anh cấp
 - ✓ Phục vụ rất tốt cho tất cả các phân khúc thị trường từ các dự án , công trình trung bình đến cao cấp
 - ✓ Bên cạnh đó ,công ty cũng thực hiện các hoạt động để giữ vững mối quan hệ lâu dài với khách hàng như cử nhân viên kỹ thuật để tư vấn chăm sóc khách hàng cũng như hướng dẫn , phổ biến an toàn PCCC tận tình cho khách hàng
- Nhược điểm :
 - ✓ Mặc dù sản phẩm , dịch vụ được đánh giá chất lượng tốt nhưng giá thành cao cũng là một trong những nhược điểm lớn của công ty nên việc kết nối giữa công ty với khách hàng còn nhiều mặt hạn chế
 - ✓ Chưa mở rộng chi nhánh ở các khu vực nông thôn nên dịch vụ chăm sóc khách hàng cũng như phổ biến an toàn PCCC chưa được đồng bộ khắp đất nước

2.4. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ HOẠT ĐỘNG CSKH CỦA CÔNG TY

2.4.1. Ưu điểm

- Công ty luôn thỏa mãn các yêu cầu của khách hàng về khối lượng, tiến độ và an toàn thi công.
- Công ty đã thành công trong việc đưa ra sáng kiến và tạo ấn tượng cho khách hàng với những kỉ luật riêng và các chuyên gia dày dặn chuyên môn.
- Điều gây ấn tượng đặc biệt của Công ty đối với khách hàng là sự nhiệt tình khi có yêu cầu giúp đỡ về thủ tục hành chính, những vấn đề liên quan đến PCCC như hồ sơ thẩm duyệt, nghiệm thu công trình, về đề xuất những giải pháp PCCC hợp lí cho cả phần kiến trúc xây dựng, điện nước...mà Công ty không có trách nhiệm thực hiện.

- Tư vấn nghiệp vụ chuyên môn để công trình hoàn thành đúng tiến độ, đảm bảo chất lượng, được khách hàng tin tưởng.
- Những công trình dự án lớn mà Công ty tham gia: City garden, The vista, cao ốc Sky garden, chung cư cao cấp Hoàng Anh Gia Lai,...
- Những khách hàng lớn của Công ty: Công ty cổ phần đầu tư xây dựng Phú Hưng Gia, Cotecons, Unicons,...

2.4.2. Nhược điểm

- Do công ty chỉ có một trụ sở chính, một văn phòng giao dịch tại Tp. Hồ Chí Minh nên đối với các khu vực ở xa hay ngoài nước thì phải mất nhiều thời gian để đến và giải quyết các vấn đề của khách hàng hoặc khó khăn trong việc đàm phán trực tiếp với khách hàng.
- Công ty không có phòng CSKH riêng mà gộp chung với phòng Tư vấn-thiết kế. Do vậy, các hoạt động CSKH còn nhiều hạn chế.
- Chưa tạo được sự khác biệt so với các đối thủ cạnh tranh khác, thương hiệu chưa thực sự đi sâu vào tâm trí khách hàng.

CHƯƠNG 3

MỘT SỐ GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ GIÚP CẢI THIỆN BỘ PHẬN CSKH CỦA CÔNG TY TNHH THIẾT BỊ PCCC 2-9

3.1. TRIỂN VỌNG VÀ MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN

3.1.1. Đối với bộ phận

- Trở thành bộ phận tiên phong của công ty với vai trò tìm kiếm và giữ chân khách hàng, ảnh hưởng trực tiếp đến sự tồn tại của công ty. Những khách hàng

thân thiết có thể được xem là bộ phận trung gian môi giới dịch vụ của công ty, gián tiếp giúp tìm khách hàng khác.

- Nâng cao khả năng cạnh tranh với đối thủ qua công tác tư vấn, bảo trì...
- Tạo được sự tin tưởng và tín nhiệm của khách hàng
- Giữ chân được các khách hàng hiện tại
- Giải quyết được những thắc mắc kiến nghị của khách hàng qua một hệ thống quy trình xử lý chuyên nghiệp, linh hoạt.
- Thống kê sổ sách, đơn từ liên quan hoạt động chăm sóc khách hàng đi đến thành lập bộ phận chăm sóc khách hàng riêng biệt.
- Tiếp cận được danh sách khách hàng mới qua thông tin khách hàng từ dịch vụ truyền thông.

3.1.2. Đối với Công ty

- Trở thành Công ty tư vấn và cung cấp dịch vụ, lắp đặt thiết bị chữa cháy đứng đầu ở TP.Hồ Chí Minh
- Trở thành đối tác của các nhà thầu công trình lớn khu vực quận 2, Quận 7.
- Được biết đến như tiên phong trong công nghệ của ngành nghề PCCC.
- Mở rộng phạm vi hoạt động trên hộ gia đình, căn hộ, villa, nhà xưởng
- Mở rộng phạm vi hoạt động, đối tượng khách hàng
- Thành lập thêm các chi nhánh ở các tỉnh thành trong cả nước và các tỉnh lân cận, đặc biệt là tỉnh Long An, tỉnh Bình Dương...
- Tìm được đối tác cung cấp thiết bị và linh kiện mới cho Công ty (so sánh giá sẽ giúp tiết kiệm được chi phí, tạo nhiều lợi nhuận cho Công ty).

3.2. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ GIÚP CÔNG TY PHÁT TRIỂN TRONG TƯƠNG LAI

Qua quá trình tìm hiểu và phân tích, nhóm chúng em nhận thấy hiện tại bộ phận CSKH của Công ty chưa thực sự được chú trọng. Các hoạt động CSKH chưa được phong phú và còn có nhiều hạn chế. Chính vì vậy, để thực hiện được mục tiêu phát triển của bộ phận cũng như của Công ty, chúng em xin được đề xuất một số kiến nghị như sau nhằm giúp Công ty phát triển tốt hơn và đạt được sự hài lòng – tín nhiệm của Khách hàng.

3.2.1. Thành lập phòng CSKH riêng biệt

❖ Lý do:

- Bộ phận CSKH chưa được chuyên biệt hóa - vẫn còn hoạt động song song cùng phòng Tư vấn – Thiết kế nên chưa có số điện thoại riêng biệt để tư vấn, giải đáp thắc mắc của khách hàng về sản phẩm (dịch vụ cung cấp). Có những trường hợp khách hàng gọi đến nhưng đường dây bận liên tục tạo tâm lý không tốt cho Khách hàng làm uy tín Công ty đi xuống và đứng trước nguy cơ mất khách hàng.

- Sự phối hợp và truyền thông tin từ bộ phận CSKH đến bộ phận lưu trữ tài liệu và một số bộ phận khác chưa thật sự ăn khớp, dẫn đến thông tin bị truyền đạt sai, khiến ý kiến thắc mắc cũng như khiếu nại của Khách hàng không chính xác. Sự việc này có thể làm khách hàng đánh giá về tính chuyên nghiệp của công ty.

- Công ty chưa có các báo cáo về khiếu nại và tình hình giải quyết khiếu nại của các Khách hàng qua các năm mà chỉ có sổ ghi khiếu nại và cũng không ghi kết quả khiếu nại rõ ràng nên Công ty chưa thể phân loại đánh giá khiếu nại của Khách hàng

❖ Mục tiêu: Thành lập phòng CSKH riêng biệt tách riêng ra phòng Tư vấn – Thiết kế, khoảng 5 nhân viên.

❖ Hoạt động:

- Cử nhân viên có kinh nghiệm lâu năm tiến hành đào tạo và tuyển chọn người mới đáp ứng cho yêu cầu công việc CSKH (từ nguồn nội bộ hoặc tuyển chọn người ngoài...)

- Lên kế hoạch chi tiết cụ thể cho từng bộ phận, gồm: bộ phận CSKH bằng điện thoại, bộ phận CSKH qua email và fax, bộ phận CSKH khác...

3.2.2. Chiến lược “Thâm nhập thị trường”

❖ Lý do:

Công ty chưa có sự quan tâm đúng cho hình ảnh của mình trong cộng đồng (một kênh khách hàng tiềm năng, cũng như chưa khai thác triệt để phương tiện website...)

❖ Mục tiêu

- Trước mắt: hiểu thêm về nhu cầu, cũng như có cái nhìn tổng quát hơn về thị trường, mức độ hiểu biết cũng như quan tâm về PCCC.
- Lâu dài: tạo dựng hình ảnh đẹp của công ty trong mắt khách hàng; 1 phần kích thích nhu cầu; mở rộng, giới thiệu hình ảnh của công ty.

❖ **Công cụ :** Thông qua các công cụ hỗ trợ như: blog, trang thông tin (website công ty), facebook...

❖ Hoạt động :

- Trên website công ty: Cần có sự cập nhật (VD: khoảng 1 lần/ 1 tuần) giới thiệu số liệu kỹ thuật sản phẩm (cập nhật sản phẩm mới nếu có);
- Cần cung cấp kênh: Giới thiệu dịch vụ của công ty cũng như công cụ hỗ trợ khách hàng (giải đáp thắc mắc, nhận phản hồi, gửi ý kiến đánh giá). Công ty còn có thể cung cấp thêm kênh “nhận xét”, đăng những đánh giá, nhận xét của các Khách hàng mà Công ty từng làm việc nhằm tạo thêm niềm tin cho Khách hàng mới.
- Tạo forum, facebook cộng đồng mang logo và hình ảnh công ty: làm 1 nơi trao đổi, tư vấn tức thời khi cần, cung cấp cho tất cả mọi người kiến thức về PCCC, kinh nghiệm cứu hỏa, sơ cứu người bị nạn, các kiến thức, giới thiệu về các thiết bị phòng cháy, tin tức xã hội Đây còn là 1 nơi chia sẻ tâm sự của những kinh nghiệm những câu chuyện từng trải của những sự cố hay cuộc đời những chiến

sĩ phòng cháy, còn là nơi giải trí với những ảnh hài video về lửa và phòng cháy mà các thành viên sưu tầm... Đặc biệt các sinh viên cũng như học viên đang theo học ngành PCCC cũng có cơ hội chia sẻ và học hỏi. Như vậy chương trình này sẽ cho thấy sự đánh giá, quan tâm của khách hàng đối với công ty. Nếu hiệu quả, đó sẽ là kênh nhận phản hồi và quảng bá hình ảnh của công ty rất tốt với Khách hàng.

3.2.3. Chiến lược “Thăm dò ý kiến Khách hàng”

❖ **Lý do:**

Hiện nay Công ty cũng như bộ CSKH chưa triển khai hoạt động thăm dò lấy ý kiến Khách hàng về sản phẩm cũng như dịch vụ mà Công ty cung ứng. Chính vì vậy, Thăm dò ý kiến Khách hàng cũng là một trong những hoạt động quan trọng góp phần thu thập thông tin, ý kiến để bộ phận CSKH cũng như là Công ty phát triển hoàn thiện hơn.

- ❖ **Hoạt động:** Mẫu tham khảo về Thăm dò ý kiến Khách hàng (đính kèm): trên trang chủ của công ty: www.pccc2-9.com , cũng như các trang thông tin khác của công ty; gửi email cho các khách hàng đã mua hàng và dịch vụ của công ty.

3.2.4. Chiến lược “Tuyên truyền cho người dân về tầm quan trọng của PCCC”

❖ **Lý do:**

Hiện nay, ý thức PCCC của bộ phận không nhỏ người dân chưa cao, còn chủ quan, nhiều hộ gia đình không trang bị phương tiện PCCC. Trong mỗi hộ gia đình đều tiềm ẩn những nguy cơ cháy nổ như sử dụng nhiều thiết bị điện, xăng dầu, gas,... Vì thế, tuyên truyền cho mọi người về ý thức phòng chống cháy nổ là vấn đề hết sức quan trọng và thiết thực không những bảo vệ tính mạng và tài sản của cá nhân các hộ gia đình mà còn bảo vệ cho cả khu vực, địa phương.

❖ **Hoạt động:**

- Phối hợp với các cơ quan, tổ chức có liên quan để tổ chức đợt tuyên truyền, tập huấn cho mọi người về PCCC.

- Giới thiệu và hướng dẫn cách phòng chống và xử lý các tình huống cháy nổ thường gặp trên các kênh thông tin của công ty; tranh thủ các chương trình sự kiện phòng chống cháy nổ của cơ quan, tổ chức.

- Cùng thông qua với các cơ quan có chức năng, tổ chức những sự kiện thường niên “cung cấp kiến thức pccc và cách sơ cứu”: một chương trình âm nhạc, một sân chơi nhỏ cho người tham gia (game show, sân chơi cho trẻ em: “ Em là lính cứu hỏa” chẳng hạn,..) song song với đó là cung cấp những kiến thức chuyên môn.

- Tài trợ, cùng tổ chức các sân chơi nhỏ cũng như những buổi nói chuyện chuyên đề tại các trường trung học cũng như đại học.

3.2.5. Chiến lược “Thay đổi để phục vụ tốt hơn”

- Khi có những vấn đề xảy ra giữa khách hàng và công ty, có những khách hàng thường không phàn nàn về những gì công ty không thực hiện đúng yêu cầu mà họ chỉ tìm đến những công ty khác. Còn một số khách hàng khác thì không chỉ phàn nàn, mà còn đòi bồi thường.

Về tổng quan, công ty chỉ có 1 nhân viên giải quyết yêu cầu, có thể điều đó không đủ và cũng không đạt yêu cầu của khách hàng. Chúng em nghĩ, cần thiết lập một quy trình khiếu nại của khách hàng và đáp ứng kịp thời, giải quyết vấn đề để không mắc phải sai lầm tương tự hai lần.

- Cần có sự ưu tiên, tiếp đãi niềm nở từ ban lãnh đạo Công ty , những lời cảm ơn hay những món quà tri ân đối với những khách hàng thân quen.

- Xây dựng đường dây hỗ trợ tư vấn miễn phí cho Khách hàng.

- Cải thiện tốc độ trả lời mail cho Khách hàng (trong vòng 24h)

- Tăng cường công tác kiểm tra các hệ thống PCCC thường xuyên hơn: trong vòng 2 tháng sẽ cử nhân viên kỹ thuật đến kiểm tra toàn bộ hệ thống thay vì 3-4 tháng để đảm bảo an toàn cho các công trình.

- Đối với những trường hợp yêu cầu kiểm tra từ các công trình nước ngoài, rút ngắn tối đa thời gian di chuyển từ 2-3 ngày thay vì 6-7 ngày như trước

bằng cách tuyển dụng thêm nhân viên có kinh nghiệm, hoặc kiểm soát tốc độ cũng như thái độ của nhân viên.

- Thường xuyên liên lạc với khách hàng thời gian đầu sau khi: hoàn thành công trình do công ty thực hiện cũng như do công ty tư vấn; sau khi mua hàng để kiểm tra mức độ hài lòng của họ. Nhằm khắc phục kịp thời những sai sót, phát huy những điểm tốt, cũng như đánh giá công việc của mình.

KẾT LUẬN

Kết luận

<https://baocaothuctap.net/ket-luan-bao-cao-cham-soc-khach-hang/>

Tài liệu tham khảo

<https://baocaothuctap.net/danh-muc-tai-lieu-tham-khao-bao-cao-thuc-tap/>

KHO BÁO CÁO VỀ MARKETING

<https://baocaothuctap.net/bao-cau-thuc-tap-marketing/>

KHO BÁO CÁO QUẢN TRỊ KINH DOANH

<https://baocaothuctap.net/bao-cau-thuc-tap-quan-tri-kinh-doanh/>