

LỜI MỞ ĐẦU BÁO CÁO PHÂN TÍCH HOẠT ĐỘNG CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TẠI CÔNG TY TM DỊCH VỤ THIÊN VƯƠNG

1. Lý do chọn đề tài

Hiện nay, quan điểm về kinh doanh định hướng khách hàng, lấy khách hàng làm trung tâm đang được các doanh nghiệp áp dụng một cách khá phổ biến. Một doanh nghiệp sẽ không thể nào tồn tại nếu không có khách hàng, vì khách hàng chính là yếu tố quan trọng không thể thiếu đối với một doanh nghiệp. Do đó việc duy trì nguồn khách đã trở thành vấn đề sống còn đối với doanh nghiệp hoạt động chăm sóc khách hàng là một trong những phương thức tốt nhất cho khách hàng nhằm nâng cao sự tin tưởng, lòng trung thành của khách hàng để duy trì doanh thu cho doanh nghiệp. Ngày nay, hoạt động chăm sóc khách hàng ngày càng có vai trò chủ chốt trong hoạt động kinh doanh và được rất nhiều doanh nghiệp quan tâm, triển khai áp.

Trong hoạt động kinh doanh giao nhận thiết bị điện tử, dịch vụ chăm sóc khách hàng chính là biện pháp nhằm tạo ra giá trị gia tăng cho hàng hóa ở mức độ cao nhất với tổng chi phí thấp nhất. Giá trị gia tăng ở đây chính là sự hài lòng của khách hàng, là hiệu số giữa giá trị đầu ra với giá trị đầu vào, thông qua hàng loạt các hoạt động kinh tế có mối quan hệ với nhau và tác động qua lại lẫn nhau. Dịch vụ chăm sóc khách hàng có ảnh hưởng không nhỏ đến thị

phần, đến tổng chi phí bỏ ra và cuối cùng là ảnh hưởng đến lợi nhuận của doanh nghiệp.

Ngày nay với sự tham gia hoạt động của các công ty tin học khắp cả nước thì khách hàng có nhu cầu ngày càng có nhiều cơ hội để lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ nào có thể đem lại cho khách hàng sự hài lòng cao nhất và họ trở nên khó tính hơn không những thông qua việc đòi hỏi chất lượng dịch vụ cao hơn mà còn đòi hỏi chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng tốt hơn.

Nhận thức được tầm quan trọng của dịch vụ chăm sóc khách hàng trong ngành thương mại dịch vụ tin học hiện nay. Chính vì vậy, việc nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng tại công ty TM DV TIN HỌC THIÊN VƯƠNG là hết sức cần thiết, nó không ngừng góp phần giữ chân khách hàng cũ, duy trì uy tín, tạo sự tin cậy của công ty trên thị trường mà còn giúp công ty thu hút thêm lượng khách hàng mới, tăng thêm doanh thu của công ty.

Đó là những lý do để em lựa chọn đề bài “ **Tìm hiểu chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng tại Công ty TM DV TIN HỌC THIÊN VƯƠNG**” để làm đề tài nghiên cứu tốt nghiệp của mình.

2.Mục tiêu nghiên cứu

Nghiên cứu những lý luận cơ bản về dịch vụ chăm sóc khách hàng: khái niệm dịch vụ và chất lượng dịch vụ, nhu cầu, hành vi và sự thỏa mãn của khách hàng, công tác chăm sóc khách

hàng, vai trò và các yếu tố ảnh hưởng đến công tác chăm sóc khách hàng.

Tìm hiểu hoạt động kinh doanh và dịch vụ CSKH của công ty TM DV Tin học Thiên Vương

Rút ra một số bài học về thực tập tại công ty TM DV Tin học Thiên Vương

3.Đối tượng nghiên cứu

–Đối tượng nghiên cứu: chất lượng dịch vụ chăm sóc Khách hàng

4.Phạm vi nghiên cứu

–Phạm vi nghiên cứu: Chất lượng dịch vụ CSKH của công ty TM DV Tin học Thiên Vương tại Thành phố Hồ Chí Minh

–Giới hạn nghiên cứu: Các số liệu sử dụng để phân tích kết quả hoạt động kinh doanh của công ty công ty TM DV Tin học Thiên Vương tại Thành phố Hồ Chí Minh từ năm 2015 đến năm 2017

5.Phương pháp nghiên cứu

–Thu thập thông tin, số liệu
–Phương pháp, thống kê, diễn kịch , quy nạp
–Phân tích số liệu và đánh giá số liệu về số liệu về số tuyệt đối và số tương đối chỉ tiêu dùng phân tích từ tài liệu có được. Từ đó đưa ra nhận xét, kết luận về hoạt động của công ty

6.Kết cấu của báo cáo

Bố cục của báo cáo gồm 3 phần:

Chương 1: Tổng Quan Về Công Ty TM DV Tin Học Thiên Vương

Chương 2: Phân Tích Về Thực Trạng **Chăm Sóc Khách Hàng Tại** Công Ty TM DV

Tin Học Thiên Vương

Chương 3: Kết Quả Thực Tập

Xem Thêm ==> Kho 999 [BÀI MẪU báo cáo thực tập chăm sóc khách hàng](https://baocaothuctap.net/bao-cau-thuc-tap-ban-hang/)

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

Xem thêm ==> 99 [bài mẫu báo cáo quy trình bán hàng](https://baocaothuctap.net/bao-cau-thuc-tap-ban-hang/)

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

xem thêm ==> 99 [Mẫu Đề Cương Báo Cáo Thực Tập Chăm Sóc Khách Hàng](https://baocaothuctap.net/de-cuong-bao-cau-thuc-tap-mau/)

<https://baocaothuctap.net/de-cuong-bao-cau-thuc-tap-mau/>

Xem thêm ==> 99 [đề tài quản trị kinh doanh](https://baocaothuctap.net/bao-cau-thuc-tap-quan-tri-kinh-doanh/)

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

liên hệ hỗ trợ viết bài mọi người kết bạn qua zalo :

0909232620