

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ  
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN



**BÁO CÁO THỰC TẬP**  
**ĐỀ TÀI:**  
**PHÂN TÍCH CHÍNH SÁCH THU HÚT KHÁCH HÀNG CỦA**  
**CÔNG TY CỔ PHẦN DU LỊCH VÀ THƯƠNG MẠI MẶT TRỜI VIỆT**

**Sinh viên thực hiện:** Trần Nguyễn Thị Ngọc Trân

**Mã số sinh viên:** 200737

**Lớp:** DH20QTD01

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**  
**KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN**



**BÁO CÁO THỰC TẬP**  
**ĐỀ TÀI:**  
**PHÂN TÍCH CHÍNH SÁCH THU HÚT KHÁCH HÀNG**  
**CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN DU LỊCH VÀ THƯƠNG MẠI MẶT TRỜI VIỆT**

**Sinh viên thực hiện:** Trần Nguyễn Thị Ngọc Trân

**Mã số sinh viên:** 200737

**Lớp:** DH20QTD01

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:**

ThS. Mai Quang Thuận

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

### **Lời cam đoan**

Em xin cam đoan đề tài “Phân tích chính sách thu hút khách hàng của Công ty cổ phần du lịch và thương mại Mặt Trời Việt” là hoàn toàn chung thực, không sao chép bất kỳ nguồn nào khác. Ngoài ra, trong bài tiểu luận có sử dụng một số nguồn tài liệu tham khảo đã được trích dẫn nguồn và chú thích rõ ràng.

Bài báo cáo thực tập này hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của em tại Công ty cổ phần du lịch và thương mại Mặt Trời Việt và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ bài tiểu luận cùng cấp nào khác. Em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm trước Khoa Du Lịch Và Quản Trị Nhà Hàng – Khách Sạn và nhà trường về lời cam đoan này.

**Cần Thơ, ngày 08 tháng 06 năm 2024**

**Người thực hiện**

**Trần Nguyễn Thị Ngọc Trân**

### **Lời cảm ơn**

Lời đầu tiên, em xin cảm ơn TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ đã tạo điều kiện cho em được theo học tại nhà trường. Cảm ơn toàn thể quý thầy cô, đặt biệt là thầy cô trong Khoa Du Lịch Và Quản Trị Nhà Hàng - Khách Sạn đã rất tận tâm với nghề, đã truyền đạt những kiến thức cũng như những kinh nghiệm thực tiễn phong phú trong quá trình học tập cho em và đó cũng là một hành trang quý báu giúp em tự tin khi bước chân vào nghề.

Em xin chân thành cảm ơn đến quý Công ty cổ phần du lịch và thương mại mặt Trời Việt đã tạo cơ hội cho em được thử sức, thực tập một cách bài bản nhất, những kiến thức em đã được học và tận dụng vào thực tế. Em xin gửi lời cảm ơn đến chị Dương Thị Thu, người đã trực tiếp hướng dẫn và chỉ bảo em trong suốt thời gian thực tập. Và toàn thể các anh chị trong Công ty đã đã giúp đỡ em và tạo điều kiện cung cấp cho em những thông tin trong thời gian vừa qua.

Em xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến ThS. Mai Quang Thuận, người đã hỗ trợ em suốt quá trình em làm bài báo cáo thực tập này, với sự hướng dẫn rất tận tình của thầy em đã nhận được rất nhiều sự quan tâm, giúp đỡ vô cùng quý báu và đó là điều mà em vô cùng biết ơn.

Cảm ơn toàn thể các bạn trong lớp DH20QTD01 và Thầy Nguyễn Du Hạ Long đã gần gũi, giúp đỡ em trong thời gian học tập suốt bốn năm qua và đó cũng là những kỷ niệm rất đẹp đối với em.

Cảm ơn gia đình, đã tạo rất nhiều điều kiện thuận lợi về thời gian, kinh phí để em có thể theo đuổi việc học tập của mình.

Với những tấm lòng quý báu đó, em luôn cố gắng hoàn thành tốt bài báo cáo thực tập này. Nhưng vì thời gian thực tập có hạn và với lượng kiến thức là vô hạn mà sự tiếp nhận kiến thức của bản thân bị hạn chế nhất định. Do đó, trong quá trình hoàn thành bài báo cáo thực tập này, chắc chắn không tránh khỏi những thiếu sót. Bản thân em rất mong nhận được những góp ý của thầy cô và anh chị, để bài báo cáo thực tập của em được hoàn thiện hơn.

Sau cùng, em xin gửi đến mọi người lời kính chúc sức khỏe, lời tri ân và lòng biết ơn chân thành nhất. Em xin trân thành cảm ơn!

**Cần Thơ, ngày 08 tháng 06 năm 2024**

**Người thực hiện**

**Trần Nguyễn Thị Ngọc Trân**

**PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP**

**Họ và tên sinh viên:** Trần Nguyễn Thị Ngọc Trân                      MSSV: 200737

**Lớp:** DH20QTD01    **Khóa:** 8            **Khoa:** Du lịch và Quản trị Khách sạn, Nhà hàng

**Trực thuộc trường:** Trường Đại học Nam Cần Thơ

**Thực tập trong thời gian từ:** ngày 08/04/2024 đến ngày 08/06/2024 (02 tháng).

**Tại đơn vị Cơ quan/Doanh nghiệp:** Công ty cổ phần du lịch và thương mại Mặt Trời Việt

**Địa chỉ:** 211/13 Đ. Nguyễn Văn Linh, Hưng Lợi, Ninh Kiều, TPCT

Sau quá trình thực tập tại đơn vị của sinh viên, chúng tôi có một số nhận xét, đánh giá như sau:

**1. Về ý thức tổ chức kỷ luật:**

.....  
.....  
.....

**2. Về tinh thần thái độ học tập:**

.....  
.....  
.....

**3. Về quan hệ, lối sống:**

.....  
.....  
.....

**4. Các nhận xét khác:**

.....  
.....  
.....

**Đánh giá chung:**

.....  
.....  
.....

....., ngày ... tháng ... năm 2024

**Cán bộ hướng dẫn**  
*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**Xác nhận của đơn vị thực tập**  
*(Ký, đóng mộc và ghi rõ họ tên)*



## Mục lục

Lời cam đoan .....	i
Lời cảm ơn .....	ii
Phiếu nhận xét sinh viên của đơn vị thực tập.....	iii
Nhận xét của GVHD .....	v
Mục lục.....	vi
Danh sách các từ viết tắt.....	ix
Danh sách các bảng.....	x
Danh sách các hình.....	xi
<b>CHƯƠNG I: GIỚI THIỆU VỀ CÔNG TY CỔ PHẦN DU LỊCH VÀ THƯƠNG MẠI MẶT TRỜI VIỆT.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Thông tin doanh nghiệp.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Chức năng hoạt động và lĩnh vực hoạt động kinh doanh của Công ty CP du lịch và thương mại Mặt Trời Việt .....</b>	<b>3</b>
<b>1.3. Quá trình hình thành và phát triển.....</b>	<b>4</b>
<b>1.4. Cơ cấu tổ chức .....</b>	<b>5</b>
<i>1.4.1. Sơ đồ cơ cấu bộ máy doanh nghiệp .....</i>	<i>6</i>
<i>1.4.2. Chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận .....</i>	<i>6</i>
<b>1.5. Định hướng phát triển trong tương lai .....</b>	<b>8</b>
<b>CHƯƠNG II: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1. Nội dung thực tập .....</b>	<b>9</b>
<i>2.1.1. Nội dung công việc được phân công.....</i>	<i>9</i>
<i>2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập.....</i>	<i>12</i>
<b>2.2. Kết quả thực tập .....</b>	<b>12</b>
<i>2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được.....</i>	<i>12</i>
<i>2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập.....</i>	<i>16</i>
<i>2.2.3. Kế hoạch của bản thân sau đợt thực tập.....</i>	<i>16</i>
<b>CHƯƠNG III: PHÂN TÍCH CHÍNH SÁCH THU HÚT KHÁCH HÀNG CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN DU LỊCH VÀ THƯƠNG MẠI MẶT TRỜI VIỆT .....</b>	<b>18</b>
<b>3.1. Giới thiệu về đề tài .....</b>	<b>18</b>
<i>3.1.1. Lý do chọn đề tài .....</i>	<i>18</i>



3.1.2. Mục tiêu nghiên cứu .....	18
3.1.3. Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu .....	19
<b>3.2. Cơ sở lý thuyết .....</b>	<b>19</b>
3.2.1. Một số lý luận cơ bản về khách hàng.....	19
3.2.1.1. Khái niệm về khách hàng .....	19
3.2.1.2. Vai trò, chức năng của khách hàng đối với doanh nghiệp ....	19
3.2.1.3. Phân loại khách hàng.....	19
3.2.2. Các chính sách thu hút khách hàng .....	20
3.2.2.1. Chính sách chiến lược về sản phẩm.....	20
3.2.2.2. Chính sách chiến lược về giá .....	22
3.2.2.3. Chính sách chiến lược về phân phối .....	22
3.2.2.4. Chính sách xúc tiến hỗn hợp .....	23
<b>3.3. Tình hình hoạt động của Công ty cổ phần du lịch và thương mại Mặt Trời Việt.....</b>	<b>24</b>
3.3.1. Cơ sở vật chất kỹ thuật.....	24
3.3.2. Kết quả hoạt động kinh doanh .....	25
3.3.3. Thuận lợi và khó khăn của Công ty CP du lịch và thương mại Mặt Trời Việt .....	26
3.3.3.1. Thuận lợi .....	26
3.3.3.2. Khó khăn .....	26
<b>3.4. Thực trạng chính sách thu hút khách hàng của Công ty CP du lịch và thương mại Mặt Trời Việt.....</b>	<b>27</b>
3.4.1. Chính sách chiến lược về sản phẩm.....	27
3.4.2. Chính sách chiến lược về phân phối .....	28
3.4.3. Chính sách chiến lược về giá .....	29
3.4.4. Công tác tuyên truyền tiếp thị .....	30
3.4.5. Chính sách chiến lược thu hút khách hàng.....	30
<b>3.5. Giải pháp nâng cao chính sách thu hút khách hàng cho Công ty Cổ phần du lịch và thương mại Mặt Trời Việt .....</b>	<b>33</b>
3.5.1. Định hướng phát triển của Công ty .....	33
3.5.2. Giải pháp nâng cao chất lượng lao động .....	33
3.5.3. Giải pháp nâng cao Marketing của Công ty.....	34
3.5.3.1. Giải pháp chính sách về sản phẩm .....	34

3.5.3.2. Giải pháp chính sách về giá.....	34
3.5.3.3. Giải pháp phân phối sản phẩm.....	35
3.5.3.4. Giải pháp về quảng cáo.....	36
3.5.4. Khách hàng.....	36
3.5.5. Giải pháp hoàn thiện công tác thực hiện chương trình du lịch....	36
<b>3.6. Kết luận và kiến nghị.....</b>	<b>37</b>
3.6.1. Kết luận về đợt thực tập.....	37
3.6.2. Kiến nghị.....	38
3.6.2.1. Kiến nghị với doanh nghiệp.....	38
3.6.2.2. Kiến nghị với nhà Trường, Khoa.....	38
<b>NHẬT KÝ THỰC TẬP.....</b>	<b>39</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>42</b>
<b>PHỤ LỤC.....</b>	<b>1</b>