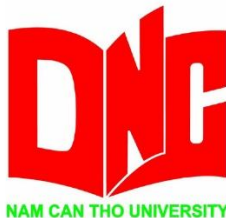


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN - NHÀ HÀNG



BÁO CÁO THỰC TẬP
ĐỀ TÀI:
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TẠI CÔNG TY ROOTY
TRIP PHÚ QUỐC

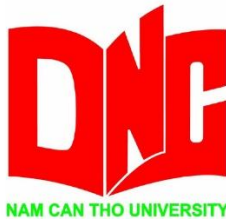
Sinh viên thực hiện: Lê Trần Kim Ngân

Mã số sinh viên: 203443

Lớp: DH20QTD02

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

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



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TẠI CÔNG TY ROOTY
TRIP PHÚ QUỐC**

Sinh viên thực hiện: Lê Trần Kim Ngân

Mã số sinh viên: 203443

Lớp: DH20QTD02

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

ThS. NGUYỄN THỊ CHIỀU

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là bài báo cáo tốt nghiệp Đại học của tôi đã làm trong suốt quá trình thực tập tại Công ty Cổ phần Rooty Trip Phú Quốc. Những nội dung và kết quả trong bài báo cáo là trung thực. Ngoài ra, trong bài báo cáo có sử dụng một số nguồn tài liệu tham khảo đã được trích dẫn nguồn và chú thích rõ ràng. Tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về lời cam đoan này!

Cần Thơ, ngày tháng năm 2024

Sinh viên thực hiện

Lê Trần Kim Ngân

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến tất cả Quý Thầy/ Cô Trường Đại học Nam Cần Thơ, Quý Thầy/ Cô Khoa Du lịch và Quản trị Khách sạn – Nhà hàng chuyên ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành, đã truyền đạt những kiến thức, kinh nghiệm quý báu cho tôi suốt 04 năm học tập và rèn luyện tại trường. Tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến giảng viên hướng dẫn – Cô Nguyễn Thị Chiêu, người đã tận tình hướng dẫn thực hiện và giúp tôi hoàn thành báo cáo thực tập tốt nghiệp này. Đồng thời, tôi xin cảm ơn đến Ban lãnh đạo, Trưởng Phòng Vận Hành – Phạm Quang Hưởng và toàn thể anh/ chị trong Công ty Cổ phần Rooty Trip Phú Quốc đã tạo điều kiện, giúp đỡ và hướng dẫn tôi trong suốt quá trình thực tập tại công ty. Với vốn kiến thức còn nhiều hạn chế và quỹ thời gian thực tập tại công ty không nhiều nên bài báo cáo của tôi không thể tránh khỏi những thiếu sót. Vì vậy, tôi rất mong nhận được những ý kiến đóng góp, nhận xét của Quý Thầy/ Cô và các anh/ chị trong Công ty Cổ phần Rooty Trip Phú Quốc. Đó sẽ là những đóng góp quý báu để tôi có thể hoàn thiện tốt bài báo cáo này.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày tháng năm 2024

Sinh viên thực hiện

Lê Trần Kim Ngân

GIẤY NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập- Tự do – Hạnh phúc

PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

Họ và tên sinh viên: Lê Trần Kim Ngân

MSSV: 203443

Lớp: DH20QTD02

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 Rooty Trip Phú Quốc

Địa chỉ: Ngã 3 Suối Mây, Dương Tơ, Thành Phố Phú Quốc, tỉnh Kiên Giang

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:

Cốt: Luôn luôn nghiêm túc, chấp hành đúng theo quy định của Công ty.

2. Về tinh thần thái độ học tập:

Cốt: Luôn cần tập trung làm việc và phân chia thời gian cho công việc từ mức độ.

3. Về quan hệ, lối sống:

Cốt: Cần chủ động hơn về các vấn đề báo cáo thời gian nếu có khó khăn, cần hỗ trợ.

4. Các nhận xét khác:

Đánh giá chung:

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Về hình thức:.....
.....
.....
.....

Về nội dung:.....
.....
.....
.....

Về thái độ:.....
.....
.....
.....

Cần Thơ, ngày tháng năm 2024

Giảng viên hướng dẫn

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
GIẤY NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP	iii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	v
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ HÌNH	viii
CHƯƠNG 1	1
GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP	1
1.1 Thông tin về cơ sở thực tập	1
1.2. Quá trình hình thành và phát triển	2
1.3. Cơ cấu tổ chức	3
1.4. Định hướng phát triển trong tương lai	7
CHƯƠNG 2	8
NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP	8
2.1. Nội dung thực tập	8
2.1.1. Nội dung công việc được phân công	14
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập	16
2.2. Kết quả thực tập	18
2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được	18
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập	19
2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập	20
CHƯƠNG 3	23
ĐỀ TÀI THỰC TẬP	23
3.1. Giới thiệu đề tài thực tập	23
3.2. Lược khảo tài liệu	24
3.3. Tình hình hoạt động của Công ty Cổ phần Rooty Trip Phú Quốc	32
3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận	37
3.5. Đề xuất giải pháp	40
3.6. Kết luận và kiến nghị	51
TÀI LIỆU THAM KHẢO	54
PHỤ LỤC	1
Phụ lục hình ảnh	1

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Tên đầy đủ
BP.CSKH	Bộ phận chăm sóc khách hàng
TP KD	Trưởng phòng kinh doanh
TP	Trưởng phòng
MKT	Marketing
CEO	Giám đốc điều hành
BOD	Bộ phận quản lý và phát triển doanh nghiệp
TP Bank	Ngân hàng Thương mại Cổ phần Tiên Phong
STK	Số tài khoản
Logo	Một yếu tố đồ họa
Excel	Ứng dụng bảng tính
Outlook	Phần mềm quản lý thông tin cá nhân
Marketing	Quá trình tạo ra giá trị cho sản phẩm hoặc dịch vụ

DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ HÌNH

Hình 1.1 Công ty Rooty trip Phú Quốc công bố logo thương hiệu	1
Hình 1.2 Sơ đồ tổ chức Công Ty Cổ Phần Rooty Trip Phú Quốc	3
Bảng 1.3 Cơ cấu tổ chức Công ty Rooty Trip Phú Quốc	4
Bảng 2.4: Nội dung công việc được phân công	14
Hình 2.5: Điểm danh trước khi lên xe bắt đầu chuyến đi với vai trò phụ tour	21
Hình 2.6: Trên đường về trả khách sau khi kết thúc chuyến đi sau một ngày phụ tour	21
Hình 2.7: Được trải nghiệm dịch vụ đi bộ dưới lòng đại dương vào ngày cuối thực tập	22
Bảng 3.8: Quy trình chăm sóc khách hàng	28
Hình 3.9: Gói tour cano đảo cáp treo	42
Hình 3.10: Gói tour cano đảo	43
Hình 3.11: Các bước nhận hình ảnh sau mỗi chuyến đi tour của Công ty	46
Hình 3.12: Xác nhận điểm đón, giờ đón khách hàng	46
Hình 3.13: Gửi đánh giá cho khách hàng về chuyến đi	47
Hình 3.14: Liên hệ gửi hình ảnh cho khách hàng qua các phương thức khác	47
Hình 3.15: Những lưu ý khi tham gia tour đảo	48
Hình 3.16: Liên hệ bằng phương thức zalo gửi đánh giá cho khách	48
Hình 3.17: Gửi link ảnh, video cho khách qua phương thức liên hệ zalo	49