

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



BÁO CÁO THỰC TẬP
ĐỀ TÀI
NGHIÊN CỨU HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN
DỊCH VỤ - THƯƠNG MẠI - DU LỊCH VIETTOURIST

Sinh viên thực hiện: Nguyễn Bửu Nam

Mã số sinh viên: 203666

Lớp: DH20QTD03

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

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



BÁO CÁO THỰC TẬP
ĐỀ TÀI
NGHIÊN CỨU HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN
DỊCH VỤ - THƯƠNG MẠI - DU LỊCH VIETTOURIST

Sinh viên thực hiện: Nguyễn Bửu Nam

Mã số sinh viên: 203666

Lớp: DH20QTD03

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:

ThS. Nguyễn Thị Chiêu

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

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: ...NGUYỄN BẢO NAM..... MSSV: ...2025666.....

Lớp: ...DH20QTĐ.03..... 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 dịch vụ - du lịch Viettourist

Địa chỉ: 93, Lê Quốc Hùng, P. 12, Q.4, Thành phố Hồ Chí Minh

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:

Chấp hành tốt nội quy công ty

2. Về tinh thần thái độ học tập:

Những nỗ lực với công việc được phân công

3. Về quan hệ, lối sống:

Cải mở hòa đồng với đồng nghiệp

4. Các nhận xét khác:

Tác phong chuyên nghiệp, chính chu

Có ý thức hi' luật cao

NHẬT KÝ THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

Họ và tên sinh viên: NGUYỄN BỬU NAM..... MSSV: 203666.....

Lớp: DH20AT.D03.....

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.....

Thực tập tại đơn vị Cơ quan/Doanh nghiệp: Công ty cổ phần dịch vụ - du lịch
mai - du lịch Viettourist.....

Thời gian thực tập: Từ ngày 08/04/2024 đến ngày 08/06/2024 (02 tháng).

Thời gian	Tên công việc	Nội dung thực hiện công việc	Người phân công/hướng dẫn	Tự đánh giá mức độ hoàn thành
Tuần 1 (8/4 - 14/4)	Thực tập sinh vị trí sales	- Tìm hiểu, phân tích xu hướng thị trường	Phùng Xuân Tùng	Hoàn thành
Tuần 2 (15/4 - 21/4)	Thực tập sinh vị trí sales	- Tìm hiểu, phân tích xu hướng thị trường	Phùng Xuân Tùng	Hoàn thành
Tuần 3 (22/4 - 28/4)	Thực tập sinh vị trí Sales	Tìm hiểu, phân tích xu hướng thị trường	Phùng Xuân Tùng	Hoàn thành
Tuần 4 (29/4 - 5/5)	Thực tập sinh vị trí Sales	Tiếp nhận thông tin, nhu cầu khách hàng	Phùng Xuân Tùng	Hoàn thành
Tuần 5 (6/5 - 12/5)	Thực tập sinh vị trí Sales	Tiếp nhận thông tin, nhu cầu khách hàng	Phùng Xuân Tùng	Hoàn thành
Tuần 6 (13/5 - 19/5)	Thực tập sinh vị trí Sales	Tiếp nhận thông tin, nhu cầu khách hàng	Phùng Xuân Tùng	Hoàn thành
Tuần 7 (20/5 - 26/5)	Thực tập sinh vị trí sales	Tư vấn cho khách hàng về các sản phẩm trong công ty.	Phùng Xuân Tùng	Hoàn thành

LỜI CAM ĐOAN

Tôi tên: Nguyễn Bửu Nam MSSV: 203666

Tôi xin cam đoan các số liệu, thông tin sử dụng trong Bài báo cáo thực tập tốt nghiệp này được thu thập từ nguồn thực tế tại Đơn vị thực tập, trên các sách báo khoa học chuyên ngành (*có trích dẫn đầy đủ và theo đúng quy định*);

Nội dung trong báo cáo này do kinh nghiệm của bản thân được rút ra từ quá trình nghiên cứu và thực tế tại CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ - THƯƠNG MẠI - DU LỊCH VIETTOURIST và tôi **KHÔNG SAO CHÉP** từ các nguồn tài liệu, báo cáo khác.

Nếu sai sót xin hoàn toàn chịu trách nhiệm trước Nhà Trường và Pháp luật.

Sinh viên

Nam

Nguyễn Bửu Nam

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành bài báo cáo thực tập “ Nghiên cứu hoạt động bán hàng của Công Ty Cổ Phần Dịch Vụ - Thương Mại - Du Lịch Viettourist ” trước hết tôi gửi lời cảm ơn đến:

- Ban Giám đốc Công Ty Cổ Phần Dịch Vụ - Thương Mại - Du Lịch Viettourist
- Quý Thầy Cô Khoa Du Lịch - Quản Trị Khách Sạn Nhà Hàng trường Đại Học Nam Cần Thơ;

Chân thành cảm ơn!

Sinh viên

Nam

Nguyễn Bửu Nam

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT VỀ CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ - THƯƠNG MẠI – DU LỊCH VIETTOURIST.....	1
1.1 Lịch sử hình thành và phát triển.....	1
1.1.1. Lịch sử hình thành.....	1
1.1.2. Quá trình hình thành và phát triển	1
1.2. Ngành nghề kinh doanh	2
1.3.Định hướng phát triển trong tương lai	3
Chương 2 : NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP.....	5
2.1. Kế hoạch thực tập.....	5
2.1.1. Vị trí thực tập	5
2.1.2. Mục tiêu thực tập	5
2.2. Kiến thức lý thuyết môn học áp dụng trong quá trình thực tập	5
2.3. Trải nghiệm thực tế.....	8
2.3.1. Nhiệm vụ và chức năng của các phòng ban.....	8
2.3.2. Kiến thức, kỹ năng và thái độ đã học được trong quá trình thực tập.....	10
2.3.3. Mức độ tương tác với các phòng, ban, quản lý hoặc nhân viên trong quá trình bạn thực tập.....	11
2.3.4. Vấn đề gặp phải và cách giải quyết trong quá trình thực tập.....	12
CHƯƠNG 3: NGHIÊN CỨU HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ - THƯƠNG MẠI - DU LỊCH VIETTOURIST	13
3.1. Giới thiệu đề tài thực tập	13
3.1.1.Tên đề tài.....	13
3.1.2.Lý do chọn đề tài.....	13
3.1.3. Phương pháp nghiên cứu	14
3.2.Khái niệm, vai trò, mục tiêu của hoạt động bán hàng.....	14
3.2.1.Khái niệm của hoạt động bán hàng.....	14

3.2.2.Vai trò của hoạt động bán hàng	14
3.2.3.Mục tiêu của hoạt động bán hàng	15
3.4.Các hình thức của hoạt động bán hàng	17
3.5.Quy trình bán hàng.....	18
3.6.Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động bán hàng.....	21
3.7.Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động bán hàng của doanh nghiệp	22
3.7.1.Các nhân tố khách quan	23
3.7.2.Các nhân tố chủ quan	24
3.7.3. Phân tích doanh thu, chi phí, lợi nhuận giữa các quỹ của 3 năm.....	27
3.7.4. Phân tích thực trạng quy trình bán hàng tại công ty	34
3.8. Giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động bán hàng của Công Ty Cổ Phần Dịch Vụ - Thương Mại - Du Lịch Viettourist.....	35
3.9. Kết luận	36
3.10. Kiến Nghị.....	38
3.10.1. Kiến nghị cho doanh nghiệp	38
3.10.2.Kiến Nghị cho nhà trường.....	39
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	40

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

Tên viết tắt	Ý nghĩa
TNHH	Trách Nhiệm Hữu Hạn
TM	Thương Mại
TP	Thành Phố
DV	Dịch Vụ
KH	Khách hàng
SP	Sản phẩm

DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 1. 1 Logo công ty	1
Hình 1. 2 Cơ cấu tổ chức.....	3

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU

Bảng 3. 1 Doanh thu, chí phí, lợi từ năm 2021 – 2023	25
Bảng 3. 2 Doanh thu, chí phí, lợi nhuận quý 1 của năm 2021, 2022, 2023	28
Bảng 3. 3 Doanh thu, chí phí, lợi nhuận của quý 2 trong các năm 2021, 2022, 2023 ..	29
Bảng 3. 4 Doanh thu, chí phí, lợi nhuận của quý 3 trong các năm 2021, 2022, 2023 ..	31
Bảng 3. 5 Doanh thu, chí phí, lợi nhuận của quý 4 trong các năm 2021, 2022, 2023 ..	32

DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

Sơ đồ 3. 1 Sơ đồ quy trình bán hàng của doanh nghiệp.....	19
---	----