

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



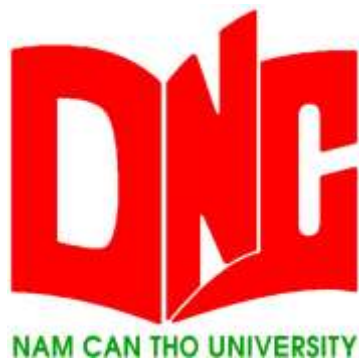
BÙI KHẮC BẢO

**QUY TRÌNH SALE TOUR NỘI ĐỊA TẠI
CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ
VẬN TẢI VÀ DU LỊCH ĐẠI VIỆT**

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH
Mã số ngành: 7810103

5 - 2022

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



BÙI KHẮC BẢO

MSSV: 189617

**QUY TRÌNH SALE TOUR NỘI ĐỊA TẠI
CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ
VẬN TẢI VÀ DU LỊCH ĐẠI VIỆT**

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH**

Mã số ngành: 7810103

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN
Th.S NGÔ HỒNG QUÂN**

5 - 2022

LỜI CẢM ƠN

Để có thể hoàn thành tốt tiểu luận tốt nghiệp này, tôi đã nhận được rất nhiều sự giúp đỡ, hướng dẫn từ phía nhà trường cũng như từ phía cơ quan thực tập.

Trước hết, tôi xin cảm ơn trường Đại học Nam Cần Thơ. Nhà trường đã tạo mọi điều kiện để chúng tôi có thể có một kì thực tập bổ ích. Bên cạnh đó là các thầy cô đã dạy dỗ, hướng dẫn tôi trong suốt quá trình học tập tại nhà trường, để tôi có thể thực hiện tốt tiểu luận tốt nghiệp này.

Tiếp theo, tôi xin trân trọng gửi lời cảm ơn đến tất cả các anh chị nhân viên trong công ty đã giúp tôi hoàn thành tốt công việc thực tập nhận thức tại Công Ty CP TM dịch vụ vận tải và du lịch Đại Việt.

Điều đặc biệt, tôi xin chân thành cảm ơn đến Th.S Ngô Hồng Quân đã tận tâm góp ý và hướng dẫn tôi trong quá trình thực hiện tiểu luận tốt nghiệp cũng như trong quá trình thực tập tại công ty. Thầy đã tận tình giúp đỡ, hỗ trợ tài liệu, chỉ dẫn tôi hoàn thành tốt tiểu luận tốt nghiệp. Đặc biệt là chị Nguyễn Thị Ngọc Lành là người đã trực tiếp hướng dẫn tôi trong quá trình thực tập, luôn tạo điều kiện để tôi làm tiểu luận tốt nghiệp cũng như nhiệt tình giải đáp những thắc mắc của tôi. Nếu không có sự chỉ bảo của các anh chị thì chắc chắn tôi sẽ không có được cơ hội tiếp xúc với môi trường làm việc chuyên nghiệp, học hỏi được nhiều kinh nghiệm trong quá trình thực tập tại Công ty và hoàn thành tiểu luận tốt nghiệp của mình. Một lần nữa, tôi xin chân thành cảm ơn các anh chị và thầy.

Do kiến thức của tôi còn hạn chế và chỉ tìm hiểu được sơ bộ tình hình kinh doanh của Công ty nên không tránh khỏi những thiếu sót. Vì vậy tôi rất mong nhận được những ý kiến đóng góp quý báu từ thầy Ngô Hồng Quân và các anh chị trong Công ty để tiểu luận tốt nghiệp này được hoàn thiện hơn.

Cần Thơ, ngày.....tháng.....năm 2022

Người thực hiện

Bùi Khắc Bảo

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan những nội dung trong cuốn tiểu luận này là hoàn toàn tôi tự nghiên cứu trong quá trình thực tập tại Công ty CP TM DV vận tải và du lịch Đại Việt.

Cần Thơ, ngày.....tháng.....năm 2022

Người thực hiện

Bùi Khắc Bảo

NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP

Tên đơn vị: **Công ty Cổ Phần Thương Mại Dịch Vụ Vận Tải và Du Lịch Đại Việt**

Xác nhận sinh viên: **Bùi Khắc Bảo**

Năm sinh: **21/01/1998**

Lớp: **DH18QTD03**

MSSV: **189617**

Ngành: **Quản trị dịch vụ Du lịch và Lữ hành**

Khoa: **Du lịch và Quản trị Nhà hàng – Khách sạn**

Trường: **Đại học Nam Cần Thơ**

Thời gian thực tập: **Từ ngày 04/04/2022 đến 29/05/2022**

1. Về tinh thần, thái độ, ý thức tổ chức kỷ luật:

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

2. Về những công việc được giao:

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

3. Kết quả đạt được:

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

Cần Thơ, ngày.....tháng.....năm 2022

Xác nhận đơn vị thực tập

GIÁM ĐỐC

NHẬN XÉT GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Họ và tên: **Bùi Khắc Bảo**

Lớp: DH18QTD03

MSSV: 189617

Ngành: Quản trị dịch vụ Du lịch và Lữ hành

Khoa: Du lịch và Quản trị Nhà hàng – Khách sạn

1. Lời nhận xét của giảng viên hướng dẫn

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Điểm đánh giá:.....điểm

Cần Thơ, ngày.....tháng.....năm 2022

Người nhận xét

Ths. Ngô Hồng Quân

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	I
LỜI CAM ĐOAN	II
NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP	III
NHẬN XÉT GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN.....	IV
DANH SÁCH BẢNG	VIII
DANH SÁCH HÌNH.....	IX
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	X
LỜI MỞ ĐẦU	XI
CHƯƠNG 1	1
CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	1
1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI	1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU.....	1
1.2.1 Mục tiêu chung.....	1
1.2.2 Mục tiêu cụ thể.....	1
1.3 ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU.....	2
1.3.1 Đối tượng nghiên cứu	2
1.3.2.1 Không gian	2
1.3.2.2 Thời gian	2
1.3.2 Phạm vi nghiên cứu.....	2
1.4 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	2
1.5 TỔNG QUAN VỀ DU LỊCH.....	2
1.5.1 Khái niệm du lịch.....	2
1.5.2 Khái niệm khách du lịch	4
1.5.3 Sản phẩm du lịch.....	4
1.5.4 Khái niệm tuyến, điểm du lịch	5
1.5.4.1 Tuyến du lịch.....	5
1.5.4.2 Điểm du lịch.....	6
1.7 SALE TOUR.....	7

1.7.1 Định nghĩa và phân loại khách hàng của doanh nghiệp lữ hành	7
1.7.1.1 Định nghĩa	7
1.7.1.2 Phân loại khách hàng của doanh nghiệp lữ hành	7
1.7.2 Khái niệm sale tour	8
1.7.3 Các giai đoạn sale tour	9
CHƯƠNG 2	11
TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY VÀ QUÁ TRÌNH THỰC TẬP CÔNG TY CP TM	11
DỊCH VỤ VẬN TẢI VÀ DU ĐẠI VIỆT	11
2.1 GIỚI THIỆU CHUNG VỀ CÔNG TY DU LỊCH ĐẠI VIỆT.....	11
2.1.1 Thông tin công ty	11
2.1.2 Lịch sử hình thành và phát triển.....	12
2.1.2.1 Lịch sử hình thành.....	12
2.1.2.2 Tầm nhìn - Sứ mệnh.....	12
2.1.2.3 Chức năng và lĩnh vực hoạt động của công ty	13
2.1.2.4 Định hướng phát triển của công ty	13
2.1.3 Cơ cấu bộ máy.....	14
2.1.3.1 Sơ đồ tổ chức.....	14
2.1.3.2 Nhiệm vụ các phòng ban.....	14
2.1.3.4 Uy tín thương hiệu công ty	17
2.1.3.5 Các sản phẩm chủ yếu.....	18
2.2 THỰC TRẠNG KINH DOANH CỦA CÔNG TY	22
2.2.1 Thống kê kết quả hoạt động kinh doanh	22
2.2.2 Quy trình thiết kế chương trình du lịch.....	23
2.2.3 Giá chương trình du lịch của công ty đề ra.....	24
2.2.4 Đánh giá thực trạng công ty trong hoạt động kinh doanh lữ hành.....	25
2.2.4.1 Điểm mạnh	25
2.2.4.2 Điểm yếu	25
2.3 QUÁ TRÌNH THỰC TẬP TẠI DAI VIET TRAVEL	25
2.3.1 Mô tả công việc được tiếp cận	25

2.3.2 Tự nhận xét kết quả đạt được qua thời gian thực tập tại Công ty CP TM DV vận tải và du lịch Đại Việt.....	28
2.3.2.1 Về kiến thức lý thuyết.....	28
2.3.2.2 Về kỹ năng thực hành.....	28
2.3.2.3 Những mặt tích cực.....	29
2.3.2.4 Những hạn chế.....	30
2.4 QUY TRÌNH SALE TOUR NỘI ĐỊA CỦA CÔNG TY CP TM DỊCH VỤ VẬN TẢI VÀ DU LỊCH ĐẠI VIỆT.....	30
2.4.1 Kỹ năng cần có khi sale tour.....	30
2.4.2 Quy trình sale tour hiệu quả.....	31
2.4.3 Một số kỹ thuật xử lý từ chối mua sản phẩm.....	34
2.4.4 Bí quyết thuyết phục khách hàng không thể từ chối.....	34
CHƯƠNG 3.....	36
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	36
3.1 KẾT LUẬN.....	36
3.2 KIẾN NGHỊ.....	36
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	38