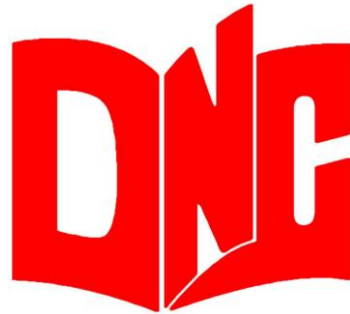


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH & QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN



NAM CAN THO UNIVERSITY

NGUYỄN THÀNH ĐẠT

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO
CHẤT LƯỢNG SALES TOUR
TẠI CÔNG TY TNHH MTV TM
NAM CẦN THƠ DNC**

TIỂU LUẬN THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

Ngành: Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch Và Lữ Hành

Mã số ngành: 7810103

CẦN THƠ, tháng 05 năm 2022

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

NGUYỄN THÀNH ĐẠT

MSSV: 188687

GIẢI PHÁP NÂNG CAO
CHẤT LƯỢNG SALES TOUR
TẠI CÔNG TY TNHH MTV TM
NAM CẦN THƠ DNC

TIỂU LUẬN THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

Ngành: Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch Và Lữ Hành

Mã số ngành: 7810103

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

THS. NGUYỄN DU HẠ LONG

CẦN THƠ, tháng 05 năm 2022

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài “GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG SALES TOUR TẠI CÔNG TY
TNHH MTV TM NAM CẦN THƠ DNC”

Do sinh viên: NGUYỄN THÀNH ĐẠT thực hiện

Dưới sự nhận xét của Ths. NGUYỄN DU HẠ LONG

Đơn vị: Khoa Du lịch & Quản trị Nhà Hàng – Khách sạn, trường đại học Nam Cần
Thơ

NỘI DUNG NHẬN XÉT

Về hình thức:

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

Về nội dung:

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

Về thái độ:

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

Cần Thơ, ngày....., tháng 06, năm 2022

XÁC NHẬN CỦA GVHD

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO

Đề tài “GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG SALES TOUR TẠI CÔNG TY TNHH MTV TM NAM CẦN THƠ DNC”

Do sinh viên: NGUYỄN THÀNH ĐẠT thực hiện

Dưới sự nhận xét của Ths. NGUYỄN THỊ CHIỀU

Đơn vị: Khoa Du lịch & Quản trị Nhà Hàng – Khách sạn, trường đại học Nam Cần Thơ

NỘI DUNG NHẬN XÉT

Về hình thức:

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

Về nội dung:

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

Về thái độ:

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

Cần Thơ, ngày....., tháng 06, năm 2022

XÁC NHẬN CỦA GIÁM KHẢO

LỜI CẢM ƠN

Đầu tiên em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Trường Đại Học Nam Cần Thơ đã trao dồi và cung cấp những kiến thức chuyên ngành du lịch trong 4 năm học vừa qua và đã tạo điều kiện cho em có cơ hội thực tập tại công ty du lịch DNC Travel. Sau thời gian nghiên cứu, thực tập tại công ty du lịch DNC TRAVEL và được sự giúp đỡ quý báu của các thầy giáo, cô giáo em đã hoàn thiện chuyên đề thực tập với đề tài: “ Giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động sale tour tại công ty TNHH MTV TM NAM CẦN THƠ DNC – DNC TRAVEL .

Hoàn thành chuyên đề này, cho em được bày tỏ lời cảm ơn sâu sắc tới thầy Nguyễn Du Hạ Long (giảng viên Đại học Nam Cần Thơ) đã tận tình chỉ bảo, hướng dẫn và giúp đỡ em trong suốt quá trình làm chuyên đề.

Tiếp đến em xin gửi lời cảm ơn tới anh Mai Quan Thuận phó giám đốc công ty DNC Travel và các anh , chị trong công ty du lịch DNC Travel đã tạo điều kiện cho em thực tập và tích cực giúp đỡ, hỗ trợ tài liệu, cung cấp kiến thức chuyên môn để em hoàn thành tốt bài viết của mình.

Lời cuối, em xin chân thành cảm ơn tất cả mọi người và xin gửi tới thầy cô Khoa du lịch anh chị ở công ty du lịch DNC Travel những lời chúc tốt đẹp nhất trong cuộc sống.

Em xin chân thành cảm ơn !

Cần Thơ, ngày tháng năm 2022

Người thực hiện

LỜI CAM ĐOAN

“Tôi xin cam đoan luận văn về đề tài “giải pháp nâng cao hoạt động sales tour tại công ty du lịch DNC Travel.” là công trình nghiên cứu cá nhân của tôi trong thời gian qua. Mọi số liệu sử dụng phân tích trong luận văn và kết quả nghiên cứu là do tôi tự tìm hiểu, phân tích một cách khách quan, trung thực, có nguồn gốc rõ ràng và chưa được công bố dưới bất kỳ hình thức nào. Tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm nếu có sự không trung thực trong thông tin sử dụng trong công trình nghiên cứu này.”

Cần Thơ, Ngày Tháng Năm 2022

Người thực hiện

MỤC LỤC

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	i
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO	ii
LỜI CẢM ƠN	iii
LỜI CAM ĐOAN	iv
MỤC LỤC	v
DANH SÁCH HÌNH	viii
MỞ ĐẦU	x
CHƯƠNG 1: CƠ CỞ LÝ LUẬN NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG SALES TOUR	1
1.1 MỘT SỐ KHÁI NIỆM VỀ DU LỊCH	1
1.1.1 Định nghĩa về du lịch	1
1.1.2 Phân loại các loại hình du lịch ở Việt Nam hiện nay	2
1.1.2.1 Phân loại theo mục đích chuyến đi	2
1.1.2.2 Phân loại theo lãnh thổ hoạt động	4
1.1.2.3. Phân loại theo đặc điểm địa lý của điểm du lịch.....	4
1.1.2.4 Các cách phân loại loại hình du lịch khác.....	4
1.1.4 Khách du lịch	5
1.1.5 Hoạt động du lịch	5
1.1.6 Chương trình du lịch và đặc điểm chương trình du lịch	5
1.1.6.1 Chương trình du lịch	5
1.1.6.2 Đặc điểm chương trình du lịch.....	6
1.1.6.3 Đặc điểm của chương trình du lịch	6
1.1.6.4 Tầm quan trọng của chương trình du lịch.....	7
1.1.6.5 Nguyên tắc xây dựng chương trình du lịch mới.	7
1.1.7 Định nghĩa về sản phẩm và sản phẩm du lịch.....	9
1.1.7.1 Định nghĩa sản phẩm.....	9
1.1.7.2 Định nghĩa sản phẩm du lịch.....	9
1.1.7.3 Cơ cấu của sản phẩm du lịch.....	10
1.1.7.4 Đặc trưng của sản phẩm du lịch.....	10
1.2 MỘT SỐ KHÁI NIỆM VỀ SALES TOUR	11
1.2.1 Sales là gì	11
1.2.2 Sales Tour là gì.....	12

1.2.3 Công việc của Sales Tour.....	12
1.2.4 Nghiệp vụ của nhân viên sale tour là gì?	13
1.2.5 Phân biệt sale tour du lịch	14
1.2.5.1 Sale Tour Inbound.....	14
1.2.5.2 Sale Tour Outbound	15
1.2.6 Quy Trình Sales Tour.....	15
1.2.7 Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động Sales Tour.....	17
1.2.8 Ý nghĩa của hoạt động sales tour	19
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG SALES TOUR TẠI CÔNG TY TNHH MTV TM NAM CẦN THƠ DNC	20
2.1 TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY TNHH MTV TM NAM CẦN THƠ DNC	20
2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển của công ty DNC Travel	20
2.1.1.1 Phạm vi và đối tượng nghiên cứu	20
2.1.1.2 Tâm nhìn	22
2.1.1.4 Thông điệp	27
2.1.1.5 Phương châm.....	27
2.1.2 Chức năng và nhiệm vụ của công ty du lịch DNC Travel	27
2.1.3 Cơ cấu tổ chức của công ty DNC Travel	29
2.1.4 Lĩnh vực kinh doanh của công ty DNC Travel.....	29
2.1.5 Sản phẩm của công ty DNC Travel	30
2.2 HOẠT ĐỘNG SALES TOUR CỦA CÔNG TY DNC TRAVEL	35
2.2.1 Sales Tour trực tiếp	36
2.2.2 Sales Tour Gián Tiếp	36
2.3 NHỮNG THUẬN LỢI, KHÓ KHĂN CỦA HOẠT ĐỘNG SALES TOUR CỦA CÔNG TY DNC TRAVEL	37
2.3.1 Thuận lợi	37
2.3.2 Khó Khăn	39
CHƯƠNG 3..... : GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG SALES TOUR.....	40
3.1 MỤC TIÊU VÀ PHƯƠNG HƯỚNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG SALES TẠI CÔNG TY DNC TRAVEL	40
3.1.1 Mục tiêu	40
3.1.2 Phương hướng của công ty DNC Travel.....	40

3.2 GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG SALES TOUR TẠI CÔNG TY DU LỊCH DNC TRAVEL.....	41
3.2.1 Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực Sales Tour , đội ngũ cộng tác viên.....	41
3.2.2 Khảo sát thị trường tại TP Cần Thơ	42
3.2.3. Hoàn thiện cơ sở vật chất, cơ sở hạ tầng, kỹ thuật.....	43
3.2.4 Hoàn thiện hệ thống quản lý thông tin	44
3.2.5 Nâng cao chất lượng sản phẩm và chương trình du lịch.....	44
3.2.5.1. Chính sách sản phẩm.....	44
3.2.5.2. Chính sách phân phối	45
3.2.5.3. Chính sách giá cả	46
3.2.5.4. Chính sách xúc tiến, quảng bá	47
3.3 MỘT SỐ KIẾN NGHỊ	48
3.3.1 Kiến nghị với nhà nước và tổng cục du lịch	48
3.3.2. Kiến nghị đối với công ty.....	49
3.4 KẾT LUẬN	50
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	52
BẢNG MÔ TẢ NHẬT KÝ THỰC TẬP	53

DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1 Showroom ô tô Nam Cần Thơ	20
Hình 2.2 Logo DNC Travel	21
Hình 2.3 Dự Hội Nghị tại Hiệp Hội Du Lịch Thành Phố Cần Thơ	22
Hình 2.4 Fanpage công ty DNC Travel	24
Hình 2.5 Đội ngũ nhân viên DNC Travel và khách hàng mua tour.....	25
Hình 2.6 DNC Travel Tặng bằng khen cho đội cộng tác viên và marketing có thành tích tốt.....	26
Hình 2.7 Sơ đồ cơ cấu tổ chức quản lý của công ty.....	29
Hình 2.8 Tour Miền Tây vào dịp lễ Tết	30
Hình 2.9 Tour TP HCM – Hà Nội	31
Hình 3.0 Tour Đà Nẵng.....	31
Hình 3.1 Tour du lịch Bờ Tây Hoa Kỳ	32
Hình 3.2 Tour du lịch Châu Âu.....	33
Hình 3.3 Dịch vụ bán vé máy bay	33
Hình 3.4 Xe đón đón khách du lịch tại công ty DNC Travel.....	34
Hình 3.5. Quy trình sales chương trình du lịch.....	35
Hình 3.6. Nhân viên DNC Travel đang thực hiện quy trình sales tour trực tiếp	36
Hình 3.7. Nhân viên Sale đang thực hiện quy trình liên hệ với khách hàng (Sales Tour gián tiếp).....	37