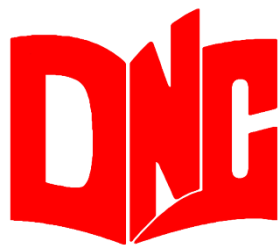


**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



**NAM CAN THO UNIVERSITY**

**NGUYỄN VĂN HỘI**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH  
VỤ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TẠI CÔNG TY  
VIETRAVEL – CHI NHÁNH CẦN THƠ**

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**

**Ngành : Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành**

**Mã số ngành: 7810103**

**Cần Thơ, tháng 6 - Năm 2022**

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



**NGUYỄN VĂN HỘI**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH  
VỤ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TẠI CÔNG TY  
VIETRAVEL – CHI NHÁNH CẦN THƠ**

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**

**Ngành : Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành**

**Mã số ngành: 7810103**

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN**

**THẠC SĨ: Cao Thị Sen**

**Cần Thơ, tháng 6 - Năm 2022**



## LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, tôi xin chân thành gửi lời cảm ơn đến Quý Thầy/Cô Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành Trường Đại Học Nam Cần Thơ, đã tận tình giảng dạy, truyền đạt cho tôi những kiến thức chuyên sâu về chuyên ngành rất bổ ích

Đặc biệt tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Ths. Cao Thị Sen, cũng như kinh nghiệm nghiên cứu khoa học để tôi hoàn thành tiểu luận của mình

Tôi cũng không quên gửi lời cảm ơn đến gia đình và bạn bè, đã tạo cho tôi động lực và nguồn cảm hứng.

*Cần Thơ, ngày 1 Tháng 6 năm 2022*

**Người thực hiện**

**Nguyễn Văn Hội**

## **TRANG CAM KẾT**

Tôi xin cam kết báo cáo thực tập tốt nghiệp này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tác giả và kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ hoạt động nghiên cứu cùng cấp nào khác.

*Cần Thơ, ngày 1 tháng 6 năm 2022*

**Tác giả**

Nguyễn Văn Hội

## MỤC LỤC

NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN.....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT .....	vii
DANH MỤC HÌNH .....	viii
PHẦN MỞ ĐẦU.....	1
LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI .....	1
2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU.....	2
3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	2
4. PHẠM VI NGHIÊN CỨU .....	2
5. CẤU TRÚC CỦA BÁO CÁO .....	2
CHƯƠNG 1 GIẢI GIÁP NÂNG CAO CHẤT CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TRONG DOANH NGHIỆP KINH DOANH LỮ HÀNH .....	4
1.1 Tổng quan về hoạt động kinh doanh lữ hành.....	4
1.1.1 Khái niệm hoạt động kinh doanh lữ hành .....	4
1.1.2 Đặc điểm và chức năng của hoạt động kinh doanh lữ hành: .....	4
1.2 Du khách .....	6
1.2.1 Khái niệm.....	6
1.2.2 Phân loại.....	6
1.3 Hoạt động chăm sóc khách hàng trong kinh doanh lữ hành .....	6
1.3.1 Khái niệm chăm sóc du khách .....	7
1.3.2 Vai trò của việc chăm sóc khách hàng.....	7
1.3.3 Quy trình chăm sóc khách hàng.....	8
1.3.3.1 Dịch vụ chăm sóc khách hàng.....	9
1.3.3.2 Tổ chức cung cấp dịch vụ chăm sóc khách hàng .....	10
1.3.3.3 Tổ chức con người.....	10
1.3.3.4 Tổ chức CSVCKT.....	11
1.3.3.5 Tổ chức quy trình .....	12
CHƯƠNG 2 HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TẠI CÔNG TY VIETRAVEL – CHI NHÁNH CẦN THƠ.....	14
2.1 Tổng quan về công ty du lịch Vietravel - chi nhánh Cần Thơ.....	14
2.1.1 Tên gọi, địa chỉ.....	14
2.1.2 Lịch sử hình thành và phát triển.....	14

2.1.3 Cơ cấu tổ chức.....	16
2.1.3.1 Sơ đồ công ty.....	16
2.1.3.2 Dịch vụ trung gian.....	19
2.2 Hoạt động dịch vụ chăm sóc khách hàng.....	19
2.2.1 Phòng dịch vụ chăm sóc khách hàng.....	20
2.2.1.1 Quy trình dịch vụ chăm sóc khách hàng.....	21
2.2.1.2 Tổ chức CSVCKT.....	21
2.2.2 Ưu điểm và hạn chế trong chính sách chăm sóc khách hàng doanh nghiệp của chi nhánh.....	22
2.2.2.1 Số lượt du khách.....	23
2.2.2.2 Điểm mạnh.....	23
2.2.3 Dịch vụ chăm sóc khách hàng.....	25
2.2.4 Quy trình chăm sóc.....	26
<b>CHƯƠNG 3 HOÀN THIỆN CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG CÔNG TY VIETRAVEL – CHI NHÁNH CẦN THƠ GIAI ĐOẠN TỪ 2022 – 2025.....</b>	<b>28</b>
3.1 Cơ sở định hướng.....	28
3.1.1 Mục tiêu kinh doanh của chi nhánh.....	28
3.1.2 Phương hướng kinh doanh chung.....	28
3.1.3 Phân tích môi trường vi mô.....	29
3.2 Định hướng marketing của chi nhánh trong khoảng thời gian tới từ năm 2022-2025.....	31
3.2.1 Mục tiêu định hướng marketing.....	31
3.2.2 Chính sách sản phẩm.....	31
3.2.3. Chính sách giá.....	32
3.2.3.1 Chính sách phân phối.....	33
3.2.3.2 Chính sách xúc tiến cổ động.....	33
3.3 Hoàn thiện công tác chăm sóc khách hàng công ty Vietravel chi nhánh tại Cần Thơ trong giai đoạn từ năm 2022 tới 2025.....	34
3.3.1 Mục tiêu của dịch vụ chăm sóc khách hàng giai đoạn 2022 – 2025.....	34
3.3.2 Nhân viên.....	34
3.3.3 Cơ sở vật chất kĩ thuật.....	35
3.4 Chính khách khuyến mại, quà tặng.....	35
3.4.1 Kênh thông tin.....	36
3.4.2 Đánh giá chung về bộ phận thực tập.....	37

3.4.3 Thuận lợi .....	37
3.4.4 Khó khăn .....	37
CHƯƠNG 4 PHẦN KẾT LUẬN.....	39
4.1 KẾT LUẬN.....	39
4.1.1 Báo cáo đã nghiên cứu .....	39
4.1.2 Tích lũy kinh nghiệm cho bản thân.....	40
4.2 HẠN CHẾ CỦA ĐỀ TÀI VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO .....	40
4.2.1 Hạn chế.....	40
4.2.2 Hướng nghiên tiếp theo.....	40
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	41
Phụ lục.....	42
Nhật ký thực tập .....	44



## DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

<b>Stt</b>	<b>Viết tắt</b>	<b>Viết đầy đủ</b>
1	CSVCKT	Cơ sở vật chất kỹ thuật
2	KH	Khách Hàng
3	NH	Nhà hàng
4	KS	Khách Sạn
5	HDV	Hướng Dẫn Viên
6	VD	Ví dụ
7	ĐBSCL	Đồng bằng sông cửu long

## **DANH MỤC HÌNH**

Hình 2.1 Cơ cấu tổ chức Công ty cổ phần du lịch và tiếp thị giao thông vận tải Vietravel – chi nhánh Cần Thơ .....	16
--	----