TÓM TẮT

Đề án tốt nghiệp

Họ và tên: Nguyễn Hà Nhật Mã HV: CH311120

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế và chính sách (định hướng ứng dụng)

Tên đề đề án: **Quản lý chăm sóc khách hàng tại Trung tâm Viễn thông Tiền Hải, Viễn thông Thái Bình**

Từ khi chuyển hẳn sang cơ chế tự thu – tự chi, các doanh nghiệp ngành viễn thông thuộc nhà nước đã đối mặt với nhiều thách thức: sự cạnh tranh trong việc cung ứng dịch vụ của các doanh nghiệp trong khối nhà nước, của các doanh nghiệp bên ngoài (điển hình là FPT). Hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp viễn thông phụ thuộc vào khách hàng từ việc dùng dịch vụ và giới thiệu người khác sử dụng.

Xuất phát từ thực tiễn, tác giả lựa chọn nghiên cứu đề án: *"****Quản lý chăm sóc khách hàng tại Trung tâm viễn thông Tiền Hải, Viễn thông Thái Bình*** *"* để nghiên cứu.

Bản thân là một doanh nghiệp viễn thông, và đưa ra mục tiêu hướng đến khách hàng theo những định hướng chuyển đổi số như VNPT Tiền Hải lại chưa có hệ thống cơ sở dữ liệu về khách hàng phù hợp. Hiện tại, các khách hàng đang sử dụng mới được thu thập một cách chung chung, chưa có tiêu chí để lưu trữ hoặc tìm hiểu khách hàng đang sử dụng dịch vụ gì, mỗi tháng phát sinh cước bao nhiêu… Trong khi đó, các đơn vị khác như Viettel cũng đã triển khai các hoạt động này. Những vấn đề về cơ sở khách hàng còn yếu khiến cho hoạt động chăm sóc bị chững lại khi khách hàng có nhu cầu mới.

Để có thể đạt được các mục tiêu nêu ra, VNPT Tiền Hải phấn đấu khách hàng đều hài lòng với các dịch vụ được đưa ra trong vòng 3 năm, từ 2021 đến 2023. Các yếu tố liên quan đến VNPT Tiền Hải như Năng lực phục vụ, Sự thuận tiện, Quản lý yêu cầu và phản hồi của khách hàng phải đạt mức trên trung bình.

Trên cơ sở phân tích thực trạng tình hình lập kế hoạch chăm sóc khách hàng, tổ chức thực hiện cũng như thực trạng kiểm soát quản lý chăm sóc khách hàng của VNPT Tiền Hải, Thái Bình, tình hình đội ngũ nhân sự phục vụ cho khách hàng và sự thay đổi các năm qua để nhận thấy khó khăn VNPT Tiền Hải, Thái Bình gặp phải: không chỉ là kế hoạch phân loại khách hàng, chăm sóc khách hàng theo định hướng cá nhân hóa hay ngay cả trong kế hoạch tổ chức thực hiện và kiểm soát, cũng như việc sử dụng các công cụ quản lý và kiểm soát. Tất cả những điều này đều chưa mang lại sự hài lòng và trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng. Khách hàng phải tốn thời gian và chi phí để tới các cơ sở chăm sóc và thường phàn nàn về thái độ phục vụ của nhân viên qua điện thoại và trực tiếp, quy trình, thủ tục giao dịch còn khá thủ công và mất thời gian chờ đợi… Nhận thấy những vấn đề còn tồn tại, đề án thạc sĩ đã đề xuất giải nâng cao chất lượng quản lý chăm sóc khách hàng. Đặc biệt chú trọng vào ứng dụng hệ thống CNTT khi mà hệ thống CNTT đang ngày càng phát triển, khách hàng có xu hướng thay đổi hành vi tiêu dùng, chuyển dịch sang các kênh giao tiếp hiện đại.