# TÓM TẮT ĐỀ ÁN

BIDV Cao Bằng đang nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ và phát triển mối quan hệ với khách hàng doanh nghiệp nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của thị trường. Mục tiêu của nghiên cứu là phân tích thực trạng phát triển quan hệ khách hàng doanh nghiệp tại BIDV Cao Bằng từ năm 2020 đến 2023 và đề xuất các giải pháp cải thiện đến năm 2030. Phương pháp nghiên cứu bao gồm thu thập dữ liệu thứ cấp từ các báo cáo nội bộ và tài liệu nghiên cứu, đồng thời thực hiện khảo sát 150 khách hàng doanh nghiệp đã sử dụng dịch vụ tại chi nhánh ít nhất 6 tháng. Các phương pháp phân tích sử dụng trong nghiên cứu bao gồm thống kê mô tả, phân tích so sánh và phân tích diễn giải.

Nội dung của nghiên cứu tập trung vào việc phân tích cơ sở lý thuyết về quan hệ khách hàng doanh nghiệp trong ngân hàng thương mại, bao gồm khái niệm, vai trò và các nhân tố ảnh hưởng. Thực trạng phát triển quan hệ khách hàng doanh nghiệp tại BIDV Cao Bằng được đánh giá qua quá trình hình thành và phát triển chi nhánh, cơ cấu tổ chức và tình hình hoạt động kinh doanh từ năm 2020 đến 2023. Bên cạnh đó, nghiên cứu còn đánh giá các biện pháp phân tích khách hàng, cung cấp sản phẩm dịch vụ đa dạng và xây dựng mối quan hệ đối tác chiến lược. Dựa trên những phân tích này, các giải pháp được đề xuất nhằm đẩy mạnh phân tích khách hàng, cá nhân hóa dịch vụ, tăng cường giao tiếp và xây dựng mối quan hệ đối tác chiến lược với các tổ chức khác.

Các giải pháp đề xuất trong nghiên cứu mang lại những đóng góp quan trọng cho BIDV Cao Bằng và các ngân hàng thương mại khác. Việc tối ưu hóa chiến lược quan hệ khách hàng doanh nghiệp không chỉ giúp chi nhánh tăng cường khả năng cạnh tranh và thích ứng với thị trường mà còn nâng cao sự hài lòng và trung thành của khách hàng. Ngoài ra, các giải pháp này còn giúp mở rộng cơ sở khách hàng mới và cải thiện hiệu quả kinh doanh. Kết quả nghiên cứu cũng cung cấp cơ sở lý thuyết và thực tiễn cho các nghiên cứu sau này, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và hiệu quả kinh doanh trong ngành ngân hàng thương mại.

***Từ khóa: Phát triển, quan hệ khách hàng, khách hàng doanh nghiệp, ngân hàng…***