# TÓM TẮT ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP

Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các Ngân hàng thương mại, chất lượng dịch vụ hỗ trợ khách hàng đóng vai trò quan trọng trong việc xây dựng lòng tin và nâng cao sự hài lòng của khách hàng. Vietcombank là một trong những ngân hàng lớn và uy tín tại Việt Nam, đã đầu tư mạnh mẽ vào công nghệ và dịch vụ khách hàng nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của thị trường. Tuy nhiên, với sự phát triển nhanh chóng của các dịch vụ ngân hàng số và kỳ vọng ngày càng khắt khe từ phía khách hàng, Trung tâm hỗ trợ khách hàng - Vietcombank vẫn đối diện với nhiều thách thức như thời gian xử lý, phản hồi chưa tối ưu, chất lượng hỗ trợ khách hàng chưa đồng đều và áp lực từ việc tích hợp công nghệ mới.

Đề án tốt nghiệp đã tìm hiểu và nghiên cứu về nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ khách hàng tại Trung tâm hỗ trợ khách hàng - Vietcombank nhằm giải quyết nhu cầu cấp thiết này. Đề án đã tiếp cận và nghiên cứu các vấn đề cơ bản sau:

Thứ nhất, đề án tốt nghiệp đã trình bày những vấn đề cơ bản về chất lượng dịch vụ hỗ trợ khách hàng tại Ngân hàng thương mại, những khái niệm, đặc điểm, nội dung; các tiêu chí đánh giá và nhân tố ảnh hưởng đến đối tượng nghiên cứu.

Thứ hai, đề án đi sâu vào phân tích đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ hỗ trợ khách hàng tại Trung tâm trong giai đoạn 2021-2023, nghiên cứu về các nội dung hỗ trợ khách hàng, mức độ hài lòng của khách hàng, các chỉ số đánh giá hiệu suất như tỷ lệ cuộc gọi rớt (CAR), thời gian xử lý cuộc gọi (AHT), số lượng cuộc gọi được giải quyết thành công (FCR) hay chấm điểm của bộ phận giám sát (QA). Việc đánh giá thực trạng sẽ giúp xác định những điểm mạnh đã làm được, tìm ra các hạn chế còn tồn tại trong quy trình dịch vụ hiện nay như: mức độ hài lòng của khách hàng chưa đạt mức tối ưu, tỷ lệ cuộc gọi rớt vẫn còn cao hơn nhiệm vụ được giao, thời gian xử lý cuộc gọi chưa thực sự hợp lý, tỷ lệ cuộc gọi không đạt chuẩn chất lượng vẫn còn tồn tại…

Và cuối cùng, từ những hạn chế và nguyên nhân của hạn chế đó tác giả đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng nhân sự, nâng cấp hệ thống công nghệ và quy trình giám sát, đẩy mạnh phát triển và truyền thông các kênh hỗ trợ mới cho khách hàng, triển khai ứng dụng công nghệ thông tin (AI) trong hỗ trợ khách hàng.

Đề tài không chỉ góp phần cải thiện trải nghiệm của khách hàng mà còn giúp ngân hàng duy trì vị thế cạnh tranh trong ngành, đồng thời tận dụng tối đa các công nghệ tiên tiến để tối ưu hóa quy trình hỗ trợ. Việc nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ khách hàng sẽ đóng góp trực tiếp vào sự phát triển bền vững của Vietcombank trong tương lai.