# TÓM TẮT ĐỀ ÁN

Đề án "Quản trị quan hệ khách hàng tại Công ty Cổ phần Tin học Viễn thông Petrolimex" nhằm đề xuất các giải pháp hoàn thiện hoạt động quản trị quan hệ khách hàng tại Công ty Cổ phần Tin học Viễn thông Petrolimex áp dụng cho giai đoạn 2025-2030. Được thiết kế với mục tiêu chính là giúp doanh nghiệp tạo ra một mối quan hệ tốt hơn với khách hàng của mình, từ đó tăng cường sự hài lòng của khách hàng và tăng doanh số bán hàng. Tính cấp thiết của đề tài quản trị quan hệ khách hàng là rất cao, đặc biệt là trong thời đại kinh doanh số và khách hàng ngày càng thông minh. Doanh nghiệp cần quản lý thông tin khách hàng, tăng cường tương tác với khách hàng và cải thiện trải nghiệm của khách hàng. Nó cũng giúp doanh nghiệp tăng cường sự cạnh tranh và tạo ra lợi thế cạnh tranh trong thị trường. Vì vậy, đề tài quản trị quan hệ khách hàng là rất cấp thiết và quan trọng cho các doanh nghiệp.

Đề án đã hệ thống hóa các khái niệm, phân loại, đưa ra các chỉ tiêu đánh giá, phân tích các thực trạng và đánh giá kết quả đạt được của hoạt động quản trị quan hệ khách hàng tại Công ty Cổ phần Tin học Viễn thông Petrolimex (PIACOM).

Nghiên cứu về quản trị quan hệ khách hàng tại PIACOM đã chỉ ra những thành công đáng ghi nhận cũng như những hạn chế cần được khắc phục. Công ty đã đạt được nhiều thành tựu quan trọng trong việc xây dựng và duy trì mối quan hệ với khách hàng và đối tác.

Nghiên cứu này không chỉ cung cấp cái nhìn sâu sắc về hiện trạng quản trị quan hệ khách hàng tại PIACOM mà còn đưa ra các giải pháp thực tiễn và hiệu quả để cải thiện hoạt động quản trị quan hệ khách hàng, góp phần nâng cao hiệu quả và sự bền vững trong hoạt động kinh doanh của công ty. Hy vọng rằng các kết quả và kiến nghị của nghiên cứu sẽ là cơ sở quan trọng để PIACOM tiếp tục hoàn thiện và phát triển hệ thống quản trị quan hệ khách hàng, từ đó tạo ra những giá trị bền vững và phát triển bứt phá trong tương lai.

**Từ khoá:** *Quản trị quan hệ khách hàng, Chỉ tiêu đánh giá hoạt động**Quản trị quan hệ khách hàng, Hoàn thiện hoạt động Quản trị quan hệ khách hàng.*