**TÓM TẮT ĐỀ ÁN**

Đề án tốt nghiệp này nghiên cứu về “Quản lý bán dịch vụ Internet cáp quang tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Ninh Bình. Đề án sử dụng các số liệu thứ cấp được thu thập từ các báo cáo, tài liệu, thông tin nội bộ giai đoạn 2021-2023 của Trung tâm; số liệu sơ cấp từ khảo sát, phỏng vấn 10 nhân lực bán hàng và tiến hành điều tra 97 khách hàng là cá nhân, hộ gia đình.

Chương 1 của Đề án trình bày về khung lý thuyết về quản lý bán dịch vụ Internet cáp quang tại doanh nghiệp viễn thông. Chương 2 phân tích được thực trạng quản lý bán dịch vụ Internet cáp quang tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Ninh Bình giai đoạn 2021-2023. Chương 3 đề xuất được một số giải pháp quản lý bán dịch vụ Internet cáp quang tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Ninh Bình đến 2030.

Kết quả nghiên cứu của Đề án là đề xuất được một số giải pháp quản lý bán dịch vụ Internet cáp quang tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Ninh Bình đến 2030 nhằm đạt được sự tăng trưởng thuê bao mới, giảm thuê bao hủy, cải thiện số lượng thuê bao, duy trì hoặc cải thiện doanh thu địa bàn; cải thiện sự hài lòng của khách hàng, góp phần cải thiện kết quả kinh doanh của doanh nghiệp. Một số giải pháp chủ yếu là: Tăng cường phối hợp giữa các phòng bán hàng huyện, thành phố với các phòng chức năng chặt chẽ hơn trong quản lý bán dịch vụ internet cáp quang; Tăng cường phối hợp giữa Bộ máy quản lý bán hàng của Trung tâm với VNPT - Ninh Bình thông qua quy chế hoặc kế hoạch phối hợp chung về quản lý bán hàng hàng năm; hoàn thiện chính sách khuyến khích nhân lực bán hàng hợp lý hơn để tạo động lực thúc đẩy nhân lực bán hàng của Trung tâm; Trung tâm nghiên cứu xây dựng kế hoạch bán hàng tập trung vào dịch vụ internet cáp quang; Việc tổ chức lực lượng bán dịch vụ cần gắn kết hơn việc bố trí nhân lực bán hàng (nhân viên kinh doanh) của Trung tâm và nhân lực kỹ thuật của VNPT Ninh Bình; Trung tâm cần chủ động và nhanh chóng xây dựng các chương trình bán dịch vụ phù hợp, linh hoạt với biến đổi của thị trường; Mở rộng hơn đối tượng truyền thông dịch vụ tập trung hơn vào nhóm nhân lực xã hội hóa; tập trung đôn đốc tập trung vào các chương trình bán dịch vụ internet cáp quang như chương trình phát triển thuê bao mới, chương trình giảm hủy thuê bao, các chương trình khuyến khích lưu lượng sử dụng dịch vụ; Tạo động lực cho nhân lực bán dịch vụ cần gắn kết mạnh mẽ việc triển khai các chương trình trọng điểm, chương trình hành động bán dịch vụ.