TÓM TẮT KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Hiện nay, bộ nhận diện thương hiệu là công cụ quan trọng giúp doanh nghiệp xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp và nâng cao khả năng cạnh tranh. Tuy nhiên, sự xuất hiện của nhiều doanh nghiệp mới và các công cụ thiết kế AI như Midjourney AI, Adobe Sensei,… đã tạo ra thách thức lớn cho các công ty thiết kế đồ họa, bao gồm Công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ Công nghệ số Tiên Phong. Gần đây, công ty gặp tình trạng giảm lượng khách hàng quay lại và nhận nhiều phản hồi tiêu cực trên các kênh truyền thông, làm giảm khả năng thu hút khách hàng mới.

Thực trạng này đặt ra yêu cầu cấp thiết phải nâng cao chất lượng dịch vụ để gia tăng sức cạnh tranh. Qua tìm hiểu, tác giả nhận thấy chưa có nghiên cứu nào đánh giá chất lượng dịch vụ thiết kế nhận diện thương hiệu tại công ty. Vì vậy, đề tài **“Chất lượng dịch vụ tại Công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ Công nghệ số Tiên Phong”** được thực hiện nhằm nghiên cứu thực trạng và đề xuất các giải pháp cải thiện chất lượng dịch vụ.

Nội dung đề tài tập trung vào việc đánh giá chất lượng dịch vụ thiết kế nhận diện thương hiệu và đưa ra các giải pháp cụ thể giúp công ty cải thiện dịch vụ. Cụ thể:

* Chương 1: Hệ thống hóa cơ sở lý luận về dịch vụ, chất lượng dịch vụ, các tiêu chí đánh giá và các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thiết kế nhận diện thương hiệu trong doanh nghiệp.
* Chương 2: Tập trung phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ thiết kế nhận diện thương hiệu tại Công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ Công nghệ số Tiên Phong. Thông qua quá trình khảo sát và đánh giá, chương này làm rõ những kết quả đạt được, các hạn chế còn tồn tại và nguyên nhân của những hạn chế đó.
* Chương 3: Qua phân tích những hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế, đề án đưa ra định hướng phát triển của công ty, đồng thời nêu lên một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ thiết kế bộ nhận diện tại công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ Công nghệ số Tiên Phong giai đoạn 2024 - 2025: Nâng cao năng lực nhân sự đội ngũ nhân viên thiết kế, nhân viên kinh doanh; Hoàn thiện quy trình thiết kế dự án nhận diện thương hiệu; Xây dựng quy chế về tạo động lực cho nhân viên kinh doanh của công ty; Nâng cấp và đồng bộ cơ sở vật chất phục vụ cho hoạt động thiết kế nhận diện thương hiệu.

**Từ khóa:** *thương hiệu, nhận diện thương hiệu, dịch vụ, chất lượng dịch vụ*