**TÓM TẮT ĐỀ ÁN**

Quy mô công suất của Khu nghỉ dưỡng Wyndham Thanh Thủy là khoảng 2500 khách/ngày, hiện tại tỷ lệ lấp đầy mới đạt khoảng 20% đến 30% trung bình ngày, do đó để có thể tăng tỷ lệ lấp đầy cho Khu nghỉ dưỡng lên thì cần thể gia tăng được lượng khách hàng mới. Việc nâng cao sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ lưu trú tại đây càng trở nên cấp thiết, cần được quan tâm. Chính vì vậy, tác giả đã lựa chọn đề tài “Nâng cao sự hài lòng của khách hàng tại Khu nghỉ dưỡng Wyndham Thanh Thủy – Công ty Cổ phần tập đoàn Onsen Fuji” làm đề tài cho đề án tốt nghiệp.

Trong quá trình nghiên cứu, đề án đã làm rõ những vấn đề sau:

- Một là, đề án đã khái quát lý thuyết về sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ lưu trú tại khu nghỉ dưỡng; đưa ra các mô hình đo lường sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ lưu trú tại khu nghỉ dưỡng

- Hai là, đề án đi sâu vào phân tích thực trạng về sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ lưu trú tại Khu nghỉ dưỡng Wyndham Thanh Thủy – Công ty Cổ phần tập đoàn Onsen Fuji; mức độ hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ lưu trú tại Khu nghỉ dưỡng Wyndham Thanh Thủy – Công ty Cổ phần Tập đoàn Onsen Fuji, đồng thời đưa ra những đánh giá chung về thực trạng sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ lưu trú tại Khu nghỉ dưỡng Wyndham Thanh Thủy – Công ty Cổ phần Tập đoàn Onsen Fuji, qua đó nêu bật những kết quả đạt được, những hạn chế và nguyên nhân của hạn chế về mức độ hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ lưu trú tại Khu nghỉ dưỡng Wyndham Thanh Thủy – Công ty Cổ phần Tập đoàn Onsen Fuji

- Ba là, thông qua phân tích những hạn chế và nguyên nhân, đề án đã đề ra phương hướng nâng cao sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ lưu trú tại Khu nghỉ dưỡng Wyndham Thanh Thủy – Công ty cổ phần Tập đoàn Onsen Fuji giai đoạn 2025 – 2030, đồng thời cũng đề xuất giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ lưu trú tại Khu nghỉ dưỡng Wyndham Thanh Thủy.

* Xây dựng và triển khai chương trình đào tạo nhân viên
* Cải thiện chất lượng dịch vụ hỗ trợ 24/24
* Bổ sung và cập nhật thông tin liên tục trên website
* Cải thiện sự sạch sẽ và tính thẩm mỹ của trang thiết bị
* Bổ sung danh mục sản phẩm dịch vụ lưu trú
* Bổ sung các chương trình khuyến mãi

*Từ khóa: nâng cao, sự hài lòng, khách hàng, lưu trú, dịch vụ*