

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI
KHOA: DU LỊCH



BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP
CÔNG TÁC BÁN HÀNG TẠI CÔNG TY TNHH KINGDOM
TOURIST

Giảng viên hướng dẫn : ThS. LƯƠNG PHAN ĐÌNH PHONG
Sinh viên thực hiện : HÀ THỊ NGỌC ÁNH
Lớp : 17QD16.2

Đà Nẵng, tháng 10 năm 2025

LỜI CẢM ƠN

Ba tháng thực tập tại công ty TNHH Kingdom Toursit vừa qua đã giúp tôi có được những bài học quý báu cũng như phần nào trải nghiệm đối với công việc tương lai thuộc chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và Lữ hành. Quan trọng hơn, thực tập là thời gian để sinh viên thử sức với công việc, định hướng nghề nghiệp tương lai cho bản thân. Tự tin hơn khi va chạm môi trường thực tế khi kết thúc chương trình học tập của mình. Trước tiên, tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành và tri ân sâu sắc đối với quý thầy cô trường Cao Đẳng Thương Mại, trong suốt ba năm học tập và rèn luyện tại trường để tôi có một hành trang vững chắc làm nền tảng vận dụng trong suốt quá trình thực tập

Tôi cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban lãnh đạo Công ty TNHH Kingdom Tourist, các anh chị đã tạo mọi điều kiện thuận lợi để tôi được thực tập tại công ty, được tiếp xúc thực tế, lắng nghe và giải đáp thắc mắc của tôi, giúp tôi có thể hoàn thành tốt công việc thực tập và trải nghiệm thực tế.

Trong quá trình thực tập, cũng như trong quá trình làm bài báo cáo khó tránh khỏi thiết sót, tôi rất mong hận được ý kiến đóng góp của quý thầy cô, Ban lãnh đạo công ty cùng các anh chị hướng dẫn để bài viết được hoàn thiện, phản ánh đúng thực tế hơn nhằm nâng cao kiến thức, phục vụ tốt cho công tác thực tế sau này.

Tôi xin chân thành cảm ơn !

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình	Tên hình	Trang
Hình 2.1	Đoàn khách tham gia tour tại công ty	8
Hình 2.2	Fanpage Facebook chính thức của công ty Kingdom Tourist	9
Hình 2.3	Fanpage đối tác bán vé tham quan của công ty Kingdom Tourist	10
Hình 2.4	Fanpage dịch vụ vận chuyển của công ty Kingdom Tourist	10
Hình 2.5	Fanpage dịch vụ lưu trú của công ty Kingdom Tourist	11
Hình 2.6	Fanpage bán dịch vụ lưu trú, vé tham quan, dịch vụ xe du lịch của công ty Kingdom Tourist	11

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

NGOs : Tổ chức phi chính phủ

WHO : Tổ chức Y tế Thế Giới

UNWTO: Tổ chức Du lịch Thế giới

Công ty TNHH : Công ty Trách Nhiệm Hữu Hạn

Zalo OA: Zalo Official Account

Facebook Ads: Facebook Advertising

MỤC LỤC

DANH MỤC HÌNH ẢNH.....	i
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	ii
MỤC LỤC.....	iii
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ CÔNG TÁC BÁN HÀNG.....	1
1.1 Cơ sở lý thuyết về công tác bán hàng	1
1.1.1 Khái niệm và vai trò của công tác bán hàng.....	1
1.1.2 Quy trình bán hàng trong doanh nghiệp du lịch	1
1.1.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả công tác bán hàng	4
1.2 Nội dung công tác bán hàng	5
1.2.1 Xác định nguồn khách	5
1.2.2 Xác định kênh phân phối	5
1.2.3 Tiếp cận khách hàng.....	5
1.2.4 Nhận đăng ký đặt giữ chỗ.....	6
1.2.5 Ký kết hợp đồng du lịch	6
CHƯƠNG 2: TÌNH HÌNH THỰC TẾ CÔNG TÁC BÁN HÀNG TẠI CÔNG TY TNHH KINGDOM TOURIST.....	7
2.1. Thực trạng công tác bán hàng tại công ty TNHH Kingdom Tourist.....	7
2.1.1. Xác định nguồn khách.....	7
2.1.2. Xác định kênh phân phối.....	9
2.1.3. Tiếp cận khách hàng.....	12
2.1.4. Nhận đăng kí đặt giữ chỗ	14
2.1.5. Ký kết hợp đồng du lịch	15
2.2. Đánh giá về công tác bán hàng tại công ty TNHH Kingdom Tourist	16
2.2.1. Ưu điểm	16
2.2.2. Nhược điểm	17

CHƯƠNG 3: BÀI HỌC KINH NGHIỆM VỀ CÔNG TÁC BÁN HÀNG TẠI CÔNG TY TNHH KINGDOM TOURIST	19
3.1. Những điểm giống và khác nhau giữa lý thuyết và thực tiễn về công tác bán hàng	19
<i>3.1.1. Những điểm giống nhau</i>	<i>19</i>
<i>3.1.2. Những điểm khác nhau</i>	<i>19</i>
3.2. Bài học kinh nghiệm của bản thân	20
3.3. Đề xuất, kiến nghị với nhà trường khi tổ chức giảng dạy công tác bán hàng	21
TÀI LIỆU THAM KHẢO	22
PHỤ LỤC	23

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ CÔNG TÁC BÁN HÀNG

1.1 Cơ sở lý thuyết về công tác bán hàng

1.1.1 Khái niệm và vai trò của công tác bán hàng

a. Khái niệm bán hàng

Quan điểm về bán hàng hiện nay và trước kia rất khác nhau. Trước đây, bán hàng là bán sản phẩm, còn ngày nay bán hàng là bán lợi ích sản phẩm. Từ đó có thể hiểu hoạt động bán hàng hiện đại như là một hoạt động giao tiếp mà người bán khám phá nhu cầu của đối tượng hoặc làm phát sinh nhu cầu của đối tượng đồng thời khẳng định khả năng đáp ứng nhu cầu đó bằng lợi ích sản phẩm nhằm thỏa mãn nhu cầu cả hai bên. Là quá trình nhân viên bán hàng hỗ trợ, hướng dẫn khách hàng phát triển và hoàn thành quyết định mua hàng của họ. Những người bán hàng phải được huấn luyện kỹ càng hơn về kỹ thuật bán hàng, và phần thưởng lượng bán hàng là một phần quan trọng và góp phần tạo nên sự thành công.

b. Vai trò của công tác bán hàng trong doanh nghiệp du lịch

Đối với xã hội hoạt động có vai trò rất quan trọng, vì nhờ các hoạt động bán hàng mà:

* Đối với xã hội:

- Hàng hóa được luân chuyển trong quá trình tái sản xuất
- Phục vụ nhu cầu xã hội
- Là khâu trung gian liên kết giữa nhu cầu du lịch của xã hội với các nhà cung cấp dịch vụ riêng lẻ
- Thỏa mãn nhu cầu tiêu dùng của khách du lịch

* Đối với các doanh nghiệp du lịch:

- Doanh nghiệp du lịch không thể tồn tại nếu không tiến hành hoạt động bán hàng
- Hiệu quả của quá trình bán hàng có ảnh hưởng lớn đến thành công của doanh nghiệp du lịch
- Hệ thống báo cáo của hoạt động bán hàng là cơ sở cho lãnh đạo ra quyết định chính xác về chiến lược kinh doanh và lập kế hoạch kinh doanh cho kỳ sau.

1.1.2 Quy trình bán hàng trong doanh nghiệp du lịch

a. Xác định nguồn khách

• Khách du lịch quốc tế:

Theo luật du lịch Việt Nam, khách du lịch quốc tế đến Việt Nam là người nước ngoài, người Việt Nam định cư ở nước ngoài vào Việt Nam du lịch. Khách du lịch quốc tế bao gồm:

- Các công ty lữ hành gửi khách trong nước và quốc tế
- Các tổ chức quốc tế tại Việt Nam
 - + Tổ chức phi chính phủ (NGOs)
 - + Tổ chức Y tế Thế Giới (WHO)

- + Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO)
- Các xí nghiệp có liên doanh hoặc quan hệ kinh với nước ngoài
- Các mối quan hệ cá nhân
- Các đối tượng khách đi lẻ, khách tự đến
- Khách quá cảnh
- Khách du lịch nội địa

Theo luật du lịch Việt Nam, khách du lịch nội địa là công dân Việt Nam, người nước ngoài cư trú ở Việt Nam đi du lịch trong lãnh thổ Việt Nam. Khách nội địa bao gồm:

- Các công ty lữ hành trong nước
- Các công ty, xí nghiệp, trường học,...
- Các tổ chức xã hội, đoàn thể
- Các mối quan hệ khác

b. Xác định kênh phân phối

- Kênh phân phối trực tiếp

Kênh phân phối trực tiếp là loại kênh phân phối mà trong đó những thành phần tham gia chỉ có nhà sản xuất và người tiêu dùng. Các hàng hóa sản xuất sẽ được phân phối trực tiếp cho người tiêu dùng mà không phải thông qua bất kỳ khâu trung gian nào

Ví dụ:Trực tiếp sử dụng văn phòng hoặc chi nhánh trong và ngoài nước để làm cơ sở bán chương trình du lịch

- Kênh phân phối gián tiếp

Kênh phân phối gián tiếp là hàng hóa sản xuất ra sẽ được phân phối trình tự từ nhà sản xuất qua tất cả các trung gian phân phối rồi mới đến tay người tiêu dùng

c. Tiếp cận khách hàng

** Các phương pháp tiếp cận

- Đối với khách hàng truyền thống

Khách hàng truyền thống đã quá quen thuộc với doanh nghiệp, họ là những người, tổ chức đồng ý chi tiền để mua sử dụng sản phẩm, dịch vụ, họ tín nhiệm và có mối quan hệ thường xuyên với công ty. Nhân viên tiếp thị cần phải hiểu rõ mối quan hệ giữa khách hàng và công ty. Khi tiếp xúc với khách hàng truyền thống nhân viên cần nhắc lại những kỷ niệm và quan tâm đến khách hàng. Có các chế độ ưu đãi dành cho khách hàng truyền thống như giá tour, thanh toán, quà tặng,...

Nhân viên tiếp thị cần:

- + Đề cao tình cảm truyền thống: ôn lại, nhắc lại...
- + Giới thiệu những sản phẩm du lịch mới
- + Phân tích ưu việt của sản phẩm dịch vụ, giá cả
- + Phân tích sự thuận tiện: ký hợp đồng, thanh toán...

- Đối với khách hàng mới

Khách hàng mới là những đối tượng đang có nhu cầu mua và sử dụng sản phẩm dịch vụ công ty cung cấp nhưng chưa bao giờ đến công ty để mua sản phẩm dịch vụ đó, họ chưa biết rõ về công ty nên còn sự nghi ngờ và phân vân.

Khi tiếp cận khách hàng mới, công ty cần:

- + Cử những cán bộ tiếp thị giỏi tiếp cận trực tiếp
- + Tiếp thị thông qua các phương tiện thông tin đại chúng: Tivi, báo đài...
- + Tiếp thị gián tiếp thông qua các thư ngỏ
- + Tổ chức các cuộc triển lãm, hội chợ, hội nghị khách hàng...

Nội dung cần đề cập đến trong quá trình tiếp cận đàm phán với khách hàng mới:

- + Giới thiệu về công ty, sản phẩm của công ty
- + Phân tích tính ưu việt của sản phẩm, của giá cả
- + Phân tích sự thuận tiện: ký kết hợp đồng, thanh toán...

**** Các yêu cầu khi tiếp cận**

*** Yêu cầu chuẩn bị của nhân viên tiếp cận**

- Chuẩn bị về đối tượng tiếp cận: cá nhân hay tập thể, tiếp cận đàm phán song phương hay đa phương, khách lẻ hay khách đoàn, đặc điểm của đối tượng tiếp cận đàm phán (trình độ, nghề nghiệp...)

- Chuẩn bị về mục đích tiếp cận:

+ Xác định mục đích cơ bản trong tiếp cận, thường là yêu cầu về sản phẩm, giá, số lượng và thời gian

+ Đưa ra những “ vấn đề không thực” để tiếp cận, thường cao hơn mục đích cơ bản và có tính liên hệ logic với nhau

+ Đóng vai trò là khách để xem xét lại tính logic của vấn đề

- Chuẩn bị về tâm thế tiếp cận:

- + Sự tự tin
- + Dự trù các khả năng, các tình huống
- + Những kết quả đạt được
- + Những khó khăn sẽ gặp phải

*** Yêu cầu chuẩn bị nội dung, hình thức, hồ sơ tiếp cận**

Những nội dung cần chuẩn bị khi tiếp cận khách hàng:

- Chuẩn bị về nội dung tiếp cận: nhân viên cần xác định các vấn đề cần đặt ra, các nội dung chính cần đàm phán với khách hàng, các bước sẽ triển khai và giải quyết trong quá trình tiếp cận đàm phán mới khách hàng là gì ?

- Chuẩn bị về hình thức tiếp cận: tiếp cận tại văn phòng, tiếp cận trong bàn tiệc, tiếp cận trong lúc đi du lịch, thể thao. Nhân viên tiếp cận cần lưu ý về trang phục, trang điểm, đi đứng, giao tiếp, tác phong, giao tiếp bàn tiệc...

- Chuẩn bị hồ sơ tiếp cận:
- + Tập gặp giới thiệu về doanh nghiệp
- + Các hợp đồng du lịch mẫu
- + Các biểu mẫu hóa đơn, chứng từ
- + Các tư liệu giới thiệu điểm tham quan
- + Những bản chương trình du lịch mẫu.

d. Nhận đăng ký đặt giữ chỗ

* Tìm hiểu nhu cầu

Nhân viên sales sẽ tìm hiểu và nghe khách hàng trình bày sơ nét về những đặc điểm của đoàn khách:

- Số lượng khách du lịch
- Đặc điểm đối tượng khách du lịch
- Khả năng tài chính
- Tiêu chuẩn phục vụ
- Nội dung tham quan chính
- Lộ trình cơ bản và phương tiện đi lại
- Những đề xuất đặc biệt
- Thời điểm khách đi tour

Có 3 dạng yêu cầu :

- Dạng 1: Yêu cầu của khách hàng hoàn toàn phù hợp với chương trình du lịch mẫu.

- Dạng 2: Yêu cầu của khách hàng có một vài khác biệt so với chương trình du lịch mẫu

- Dạng 3: Yêu cầu của khách hàng không phù hợp với chương trình du lịch mẫu

* Giới thiệu chương trình du lịch

- Dạng 1: Yêu cầu của khách hàng hoàn toàn phù hợp với chương trình du lịch mẫu. Giới thiệu ngay chương trình, nhấn mạnh tính ưu việt, tính độc đáo và tính hợp lý của giá cả. Nêu ra những khách hàng đã sử dụng chương trình này và đã đạt sự hài lòng. Rút ngắn thời gian đàm phán, thuận lợi triển khai những công việc tiếp theo đó.

- Dạng 2: Yêu cầu của khách hàng có một vài khác biệt so với chương trình du lịch mẫu. Nhân viên bán hàng

e. Ký kết hợp đồng du lịch

1.1.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả công tác bán hàng

a. Yếu tố bên trong

Hiệu quả bán hàng của công ty Kingdom Tourist chịu tác động lớn từ năng lực của đội ngũ nhân viên kinh doanh, chính sách giá, chất lượng sản phẩm tour và công tác truyền thông – marketing. Bên cạnh đó, văn hóa doanh nghiệp và khả năng phối hợp

giữa các bộ phận cũng góp phần quan trọng trong việc tạo nên sức mạnh chung cho hoạt động bán hàng.

b. Yếu tố bên ngoài

Các yếu tố như xu hướng du lịch, tình hình kinh tế, chính sách visa, yếu tố thời tiết – mùa vụ và mức độ cạnh tranh trong ngành du lịch đều ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả kinh doanh của công ty. Ngoài ra, sự thay đổi trong nhu cầu và hành vi tiêu dùng của khách hàng cũng là yếu tố mà Kingdom Tourist luôn theo dõi và điều chỉnh chiến lược phù hợp.

1.2 Nội dung công tác bán hàng

1.2.1 Xác định nguồn khách

a. Mô tả công việc

Thu thập, phân tích thông tin để xác định nhóm khách hàng tiềm năng như khách lẻ, khách đoàn, doanh nghiệp, hoặc trường học.

b. Quy trình thực hiện

Dựa trên dữ liệu khách hàng cũ, các kênh truyền thông, hội chợ du lịch, mạng xã hội và đối tác liên kết để tìm kiếm nguồn khách.

c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc

Nhân viên cần có kỹ năng giao tiếp, tư duy phân tích và hiểu rõ sản phẩm tour của công ty.

d. Kết quả

Nhân viên cần có kỹ năng giao tiếp, tư duy phân tích và hiểu rõ sản phẩm tour của công ty.

1.2.2 Xác định kênh phân phối

a. Mô tả công việc

Lựa chọn và phát triển các kênh bán hàng phù hợp như trực tiếp tại văn phòng, qua đại lý, website, mạng xã hội hoặc sàn du lịch trực tuyến.

c. Quy trình thực hiện

Đánh giá hiệu quả từng kênh, thử nghiệm và tối ưu các kênh mang lại lượng khách lớn.

d. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc

Cần hệ thống quản lý bán hàng chuyên nghiệp và đội ngũ nhân sự am hiểu công nghệ.

e. Kết quả

Đa dạng hóa kênh phân phối, gia tăng doanh thu và mở rộng độ phủ thương hiệu.

1.2.3 Tiếp cận khách hàng

a. Mô tả công việc

Đa dạng hóa kênh phân phối, gia tăng doanh thu và mở rộng độ phủ thương hiệu.

b. Quy trình thực hiện

Chuẩn bị thông tin sản phẩm, gọi điện, gửi email, gặp gỡ hoặc tham gia hội chợ du lịch.

c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc

Nhân viên cần am hiểu sản phẩm, có kỹ năng thuyết phục, thái độ chuyên nghiệp và thân thiện.

d. Kết quả

Tạo được ấn tượng tốt, xây dựng niềm tin và tăng khả năng chốt đơn.

1.2.4 Nhận đăng ký đặt giữ chỗ

a. Mô tả công việc

Tiếp nhận yêu cầu đặt tour, kiểm tra tình trạng chỗ và xác nhận thông tin với khách hàng.

b. Quy trình thực hiện

Ghi nhận thông tin, gửi xác nhận tạm giữ chỗ, đồng thời hướng dẫn khách hàng các bước thanh toán.

c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc

Cần có hệ thống đặt chỗ chính xác, nhân viên cẩn thận, trung thực và phản hồi nhanh chóng.

d. Kết quả

Đảm bảo quy trình đặt chỗ minh bạch, hạn chế sai sót và tăng mức độ hài lòng của khách hàng.

1.2.5 Ký kết hợp đồng du lịch

a. Mô tả công việc

Hoàn tất các thủ tục pháp lý, thống nhất điều khoản giữa hai bên trước khi thực hiện tour.

b. Quy trình thực hiện

Chuẩn bị hợp đồng theo mẫu, trình khách hàng xem xét, ký kết và lưu trữ hồ sơ.

c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc

Nhân viên cần nắm rõ các quy định pháp luật về hợp đồng du lịch, đảm bảo tính minh bạch và quyền lợi của khách hàng.

d. Kết quả

Hợp đồng được ký kết hợp lệ, đảm bảo uy tín và là cơ sở pháp lý cho việc thực hiện tour.

CHƯƠNG 2: TÌNH HÌNH THỰC TẾ CÔNG TÁC BÁN HÀNG TẠI CÔNG TY TNHH KINGDOM TOURIST

2.1. Thực trạng công tác bán hàng tại công ty TNHH Kingdom Tourist

2.1.1. Xác định nguồn khách

a. Mô tả công việc

Đây là bước khởi đầu, thể hiện sự thay đổi trong tư duy kinh doanh từ bị động sang chủ động. Nhân viên không chỉ chờ đợi khách hàng mà xác định rõ đối tượng mục tiêu cần tiếp cận. Công việc cụ thể trong giai đoạn này bao gồm:

- Nhân viên xác định các đối tượng tiềm năng như các đơn vị trường học hoặc các cơ quan, đơn vị quản lý trên địa bàn thành phố.

- Sau khi xác định mục tiêu, nhân viên truy cập vào website của các cơ quan, doanh nghiệp để tìm kiếm thông tin liên hệ và ghi chép lại những thông tin cần thiết như tên đơn vị, địa chỉ, số điện thoại, email để chuẩn bị cho việc liên lạc

sau này.

- Sau khi đã có danh sách khách hàng mục tiêu, nhân viên sẽ tiến hành tiếp cận để chuyển đổi họ thành khách hàng tiềm năng. Đây là bước mà nhân viên thể hiện sự chủ động trong việc tìm kiếm cơ hội bán hàng.

b. Quy trình thực hiện

Bước 1: Khảo sát thị trường và xu hướng nhu cầu du lịch

Nhân viên theo dõi các xu hướng trên mạng xã hội, lượng tìm kiếm từ Google Trends, các hội nhóm du lịch... nhằm xác định sản phẩm đang được quan tâm.

Bước 2: Lập danh sách nhóm khách hàng mục tiêu

Dựa trên dữ liệu thị trường, nhân viên phân nhóm khách theo độ tuổi, khu vực, mức chi tiêu, nhu cầu du lịch để dễ dàng tiếp cận.

Bước 3: Tìm kiếm thông tin liên hệ

Nhân viên truy cập website của trường học, cơ quan hành chính, doanh nghiệp và tổng hợp danh sách gồm: tên đơn vị, địa chỉ, người phụ trách, số điện thoại, email.

Bước 4: Kiểm tra và sàng lọc

Danh sách sau khi tổng hợp sẽ được rà soát để loại bỏ những dữ liệu trùng lặp, không còn hoạt động hoặc không phù hợp.

c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc

- Nhân viên phải am hiểu thị trường du lịch địa phương và các sản phẩm công ty đang cung cấp.

- Tác phong làm việc chủ động, tỉ mỉ, tránh sai sót khi ghi nhận thông tin.

- Kỹ năng tìm kiếm thông tin trên internet tốt.

- Đảm bảo bảo mật thông tin của khách hàng, không chia sẻ cho bên thứ ba.

d. Kết quả

Tổng lượt khách đến Công ty tăng qua các năm. Lượt khách năm 2023 tăng 26,02% tương ứng 3698 lượt khách so với năm 2022. Năm 2024 lượt khách giảm mạnh so với năm 2023, cụ thể năm 2024 giảm 50,01% tương ứng giảm 8956 lượt khách. Nguyên nhân là do tình hình biến động của dịch covid 19 khiến du lịch thế giới phải ngưng hoạt động ở một số quốc gia bị lây lan dịch, và cấm nhập khẩu nên tổng lượt khách giảm mạnh.

Tổng khách tăng giảm không ổn định qua các năm. Khách nội địa và khách quốc tế cũng lần lượt tăng giảm không ổn định do tình hình biến động của dịch covid 19. Cụ thể, năm 2023 thì tăng 29.41% lượng khách nội địa so với năm 2022 do nhu cầu khách nội địa tham quan có xu hướng tăng. Còn khách quốc tế năm 2023 tăng 12.10% so với năm 2022

Lượng khách nội địa năm 2024 so với năm 2023 giảm mạnh 50% do diễn biến phức tạp của dịch covid 19. Lượng khách quốc tế năm 2024 giảm mạnh 50,02%. Vì vậy, Công ty luôn chú trọng đến việc thu hút khách nội địa bằng nhiều CTDL hấp dẫn. Lượng khách quốc tế còn hạn chế, nguyên nhân do KDLH quốc tế của Công ty mới được cấp phép nên lượng khách đến với công ty còn hạn chế. Khi du lịch được hồi phục sau đợt dịch covid 19 thì công ty nên tung ra nhiều chương trình du lịch hấp dẫn, phong phú với giá ưu đãi để thu hút cả khách du lịch nội địa và quốc tế đến với công ty

Khách hàng mà Công ty TNHH Kingdom Tourist hướng đến khá đa dạng, song có thể chia thành một số nhóm chính:

- Công ty tập trung chính vào nhóm đối tượng khách du lịch nội địa. Đây là nhóm khách hàng chủ yếu, bao gồm các hộ gia đình, nhóm bạn trẻ, các cơ quan đoàn thể tổ chức du lịch tham quan tại khu vực miền Trung – miền Nam. Đặc biệt, đối tượng khách hàng từ các tỉnh miền Bắc và miền Nam đến Đà Nẵng, Hội An, Huế để tham quan di sản chiếm tỷ lệ lớn. Họ thường lựa chọn các tour ghép hàng ngày hoặc tour trọn gói ngắn ngày.

- Bên cạnh đó, công ty đang dần tiếp cận với các nhóm đối tượng là khách quốc tế. Nhóm khách đến từ Hàn Quốc, Trung Quốc, Nhật Bản và các nước châu Âu. Họ quan tâm nhiều đến tour di sản văn hóa (Huế, Hội An, Mỹ Sơn) và trải nghiệm biển đảo (Cù Lao Chàm, Lý Sơn). Đây là phân khúc khách hàng mang lại giá trị cao, đòi hỏi dịch vụ chuyên nghiệp, hướng dẫn viên thông thạo ngoại ngữ.

- Tiếp theo là nhóm khách doanh nghiệp, tổ chức. Đây là nhóm khách hàng tiềm năng trong mảng du lịch MICE (hội nghị, hội thảo, team building) trong tương lai. Các doanh nghiệp tại Đà Nẵng, Quảng Nam, TP.HCM thường có nhu cầu tổ chức chương trình gắn kết nhân sự kết hợp nghỉ dưỡng, tạo ra nguồn doanh thu ổn định và lâu dài cho công ty.

- Nhận xét:

Khách hàng mục tiêu của Kingdom Tourist vừa mang tính phổ rộng (khách lẻ, khách đoàn) vừa có những phân khúc chuyên biệt (khách quốc tế, khách doanh nghiệp), tạo cơ hội phát triển đa dạng sản phẩm và dịch vụ



Hình 2.1: Đoàn khách tham gia tour tại công ty

2.1.2. Xác định kênh phân phối

a. Mô tả công việc

- Nhân viên tiếp cận khách hàng qua các nền tảng mạng xã hội như Facebook, Zalo hoặc từ các mối quan hệ cá nhân. Họ cũng chủ động nhắn tin và tương tác trong các hội nhóm du lịch để tìm kiếm khách hàng có nhu cầu.

- Trong quá trình tương tác, nhân viên cần lắng nghe và thu thập thông tin để nắm bắt nhu cầu của khách hàng, từ đó có cơ sở để tư vấn ở bước sau

b. Quy trình thực hiện

1. Xác định nguồn khách phù hợp dựa trên độ tuổi, nhu cầu và hành vi tìm kiếm tour du lịch.

2. Lựa chọn kênh tiếp cận: mạng xã hội, nhóm cộng đồng, số liên hệ từ các đối tác hoặc mối quan hệ cá nhân.

3. Gửi lời chào và giới thiệu cơ bản về công ty, sản phẩm hoặc chương trình khuyến mãi.

4. Tương tác và đặt câu hỏi để xác định nhu cầu về thời gian, ngân sách, điểm đến, số lượng người đi.

5. Ghi nhận thông tin khách hàng vào hệ thống hoặc file quản lý để tiếp tục chăm sóc ở bước tư vấn.

c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc

1. Máy tính phục vụ việc quản lý thông tin khách hàng, trả lời tin nhắn nhanh chóng và chạy quảng cáo nếu cần.

2. Điện thoại dùng để liên hệ trực tiếp, phản hồi khách nhanh chóng trên Zalo hoặc Facebook Messenger.

3. Nhân viên cần có kỹ năng giao tiếp tốt, thái độ lịch sự, kiên nhẫn và chủ động trong mọi tình huống.

4. Hiểu rõ thông tin tour và chính sách công ty để trả lời khách chính xác.

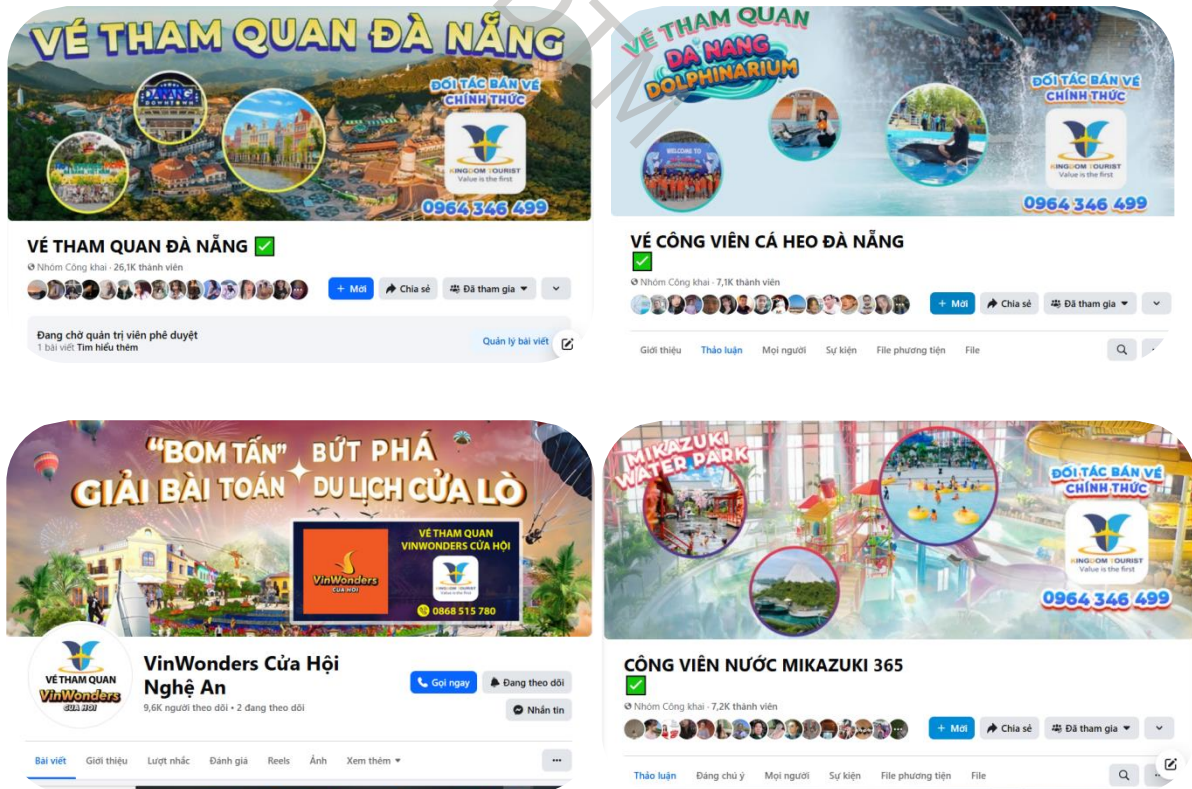
d. Kết quả

Quy trình xác định kênh phân phối tại Công ty TNHH Kingdom Tourist được triển khai đa dạng trên cả kênh truyền thống và kênh số nhằm tối ưu hóa khả năng tiếp cận khách hàng. Qua thời gian thực hiện, kết quả thu được cho thấy sự tương tác giữa doanh nghiệp và thị trường đã được cải thiện rõ rệt, cụ thể:

- Tăng khả năng tiếp cận khách hàng mục tiêu: Nhờ việc sử dụng đồng thời nhiều kênh phân phối như website chính thức, mạng xã hội (Facebook, Zalo), sàn thương mại du lịch (Shopee Travel, Traveloka) và các nhóm cộng đồng liên quan đến du lịch, công ty đã mở rộng phạm vi tiếp cận khách hàng. Các kênh này giúp nội dung tour được hiển thị rộng rãi hơn, đặc biệt đối với đối tượng khách trẻ và khách du lịch tự túc.
- Tăng hiệu quả truyền thông và nhận diện: Việc đầu tư vào các chiến dịch quảng cáo trả phí trên Facebook Ads, TikTok Travel đã góp phần nâng cao nhận diện thương hiệu trong cộng đồng du lịch trực tuyến. Nhờ đó, lượt truy cập vào trang thông tin tour và lượt tương tác trên bài đăng tăng đáng kể theo từng chiến dịch.
- Thu hút được khách hàng chủ động: Các kênh phân phối số không chỉ giúp nhân viên chủ động tiếp cận khách hàng mà còn tạo điều kiện để khách hàng tự tìm kiếm và liên hệ trực tiếp với công ty. Điều này góp phần nâng cao tỷ lệ chuyển đổi từ người quan tâm thành khách hàng tiềm năng.



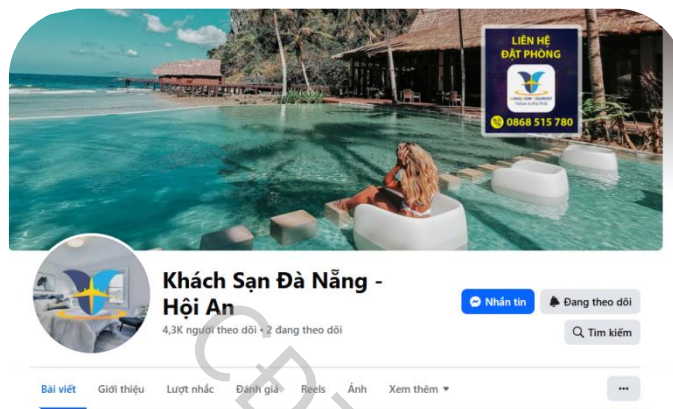
Hình 2.2: Fanpage Facebook chính thức của công ty Kingdom Tourist



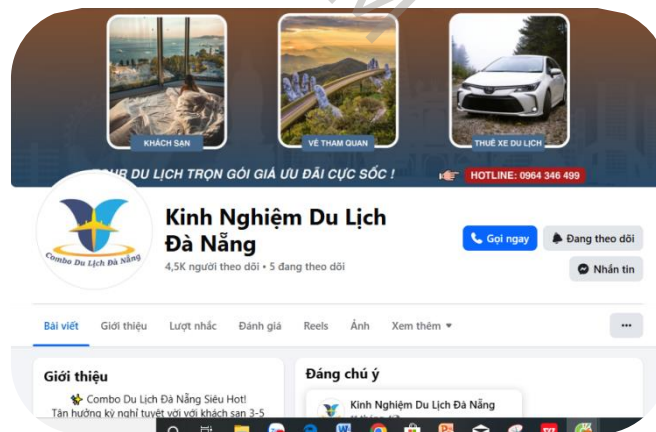
Hình 2.3: Fanpage đối tác bán vé tham quan của công ty Kingdom Tourist



Hình 2.4: Fanpage dịch vụ vận chuyển của công ty Kingdom Tourist



Hình 2.5: Fanpage dịch vụ lưu trú của công ty Kingdom Tourist



Hình 2.6: Fanpage bán dịch vụ lưu trú, vé tham quan, dịch vụ xe du lịch của công ty Kingdom Tourist

- Nhận xét:

Công ty tích cực khai thác các kênh online để tiếp cận khách hàng: website chính thức, Facebook Ads, TikTok Travel và sàn thương mại điện tử (Shopee Travel, Traveloka).

Thực tế, tour Bà Nà Hills + Hội An 1 ngày là một trong những sản phẩm được bán chạy nhất thông qua quảng cáo Facebook, trung bình 20 – 30 khách lẻ/ngày.

2.1.3. Tiếp cận khách hàng

a. Mô tả công việc

Sau khi đã có danh sách khách hàng mục tiêu, nhân viên sẽ tiến hành tiếp cận để chuyển đổi họ thành khách hàng tiềm năng. Đây là bước mà nhân viên thể hiện sự chủ động trong việc tìm kiếm cơ hội bán hàng.

- Nhân viên tiếp cận khách hàng qua các nền tảng mạng xã hội như Facebook, Zalo hoặc từ các mối quan hệ cá nhân. Họ cũng chủ động nhắn tin và tương tác trong các hội nhóm du lịch để tìm kiếm khách hàng có nhu cầu.

- Trong quá trình tương tác, nhân viên cần lắng nghe và thu thập thông tin để nắm bắt nhu cầu của khách hàng, từ đó có cơ sở để tư vấn ở bước sau

b. Quy trình thực hiện

Bước 1 :Chọn kênh tiếp cận phù hợp

Tùy đối tượng khách, nhân viên lựa chọn Facebook, Zalo, TikTok, email hoặc gọi điện trực tiếp.

Bước 2: Gửi lời chào và giới thiệu ngắn gọn

Nhân viên tương tác một cách lịch sự, giới thiệu bản thân, công ty và lý do liên hệ.

Bước 3: Khai gợi nhu cầu

Nhân viên đặt các câu hỏi mở để khai thác nhu cầu du lịch, ngân sách, thời gian và số lượng người đi.

Bước 4: Xác định mức độ quan tâm của khách

Dựa vào phản hồi, nhân viên phân loại khách: quan tâm cao – quan tâm vừa – chưa quan tâm.

Bước 5: Chuyển khách sang bước tư vấn sản phẩm

Với nhóm khách quan tâm, nhân viên hẹn lịch tư vấn hoặc gửi thông tin tour chi tiết.

c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc

- Nhân viên cần có khả năng giao tiếp tốt và phản hồi nhanh trên các nền tảng mạng xã hội.

- Tác phong trò chuyện tự nhiên, không gây phiền cho khách.

- Có khả năng xử lý tình huống khi khách từ chối hoặc không hợp tác.

- Cập nhật thông tin tour chính xác, nắm rõ giá và chương trình

d. Kết quả

- Nhân viên chủ động giới thiệu, tương tác với khách qua nhiều kênh liên lạc như Facebook Messenger, Zalo, email và gọi điện thoại. Việc thiết kế các câu hỏi mở giúp khai thác nhu cầu du lịch của khách một cách hiệu quả, từ đó dẫn dắt khách đến bước tư vấn chi tiết.

- Nhờ xây dựng quy trình tiếp cận rõ ràng, nhân viên có thể phản hồi nhanh chóng khi khách hàng quan tâm đến tour, giúp khách cảm thấy được tôn trọng và hài lòng ngay từ giai đoạn đầu.

- Nhờ xây dựng quy trình tiếp cận rõ ràng, nhân viên có thể phản hồi nhanh chóng khi khách hàng quan tâm đến tour, giúp khách cảm thấy được tôn trọng và hài lòng ngay từ giai đoạn đầu.

- Trong quá trình tiếp cận, nhân viên ghi nhận và phân loại khách theo mức độ quan tâm (cao – trung bình – thấp). Việc này giúp nhân viên điều chỉnh chiến lược tư vấn phù hợp, không lãng phí nguồn lực cho những khách chưa sẵn sàng đặt dịch vụ.

- Nhờ sự chủ động trong tiếp cận, số lượng khách hàng tiềm năng được ghi nhận tăng rõ rệt so với giai đoạn trước khi quy trình được chuẩn hóa. Đây là cơ sở quan trọng cho bước tư vấn và chăm sóc khách tiếp theo.

Nhận xét:

Quy trình tiếp cận khách hàng tại Công ty TNHH Kingdom Tourist được triển khai khá bài bản và phù hợp với xu hướng kinh doanh du lịch hiện nay. Việc tận dụng hiệu quả các nền tảng mạng xã hội như Facebook, Zalo cùng với các hội nhóm du lịch giúp nhân viên chủ động tìm kiếm và mở rộng tệp khách hàng tiềm năng. Nhân viên không chỉ tiếp cận một chiều mà còn chú trọng tương tác, lắng nghe và ghi nhận nhu cầu thực tế của khách, tạo nền tảng thuận lợi cho các bước tư vấn tiếp theo. Nhìn chung, quy trình

này thể hiện rõ tính linh hoạt, chủ động và góp phần nâng cao khả năng chuyển đổi khách hàng quan tâm thành khách hàng tiềm năng.

2.1.4. Nhận đăng kí đặt giữ chỗ

a. Mô tả công việc

Đây là giai đoạn chuyển đổi khách quan tâm thành khách hàng tiềm năng có nhu cầu rõ ràng. Nhân viên tiếp nhận yêu cầu giữ chỗ, kiểm tra tình trạng dịch vụ và tư vấn chi tiết các thông tin cần thiết cho khách.

b. Quy trình thực hiện

- Quy trình chốt tour :

Bước 1: Tìm kiếm khách hàng (trên tất cả các nền tảng mxh)

Bước 2: Tư vấn theo nhu cầu (số lượng khách /kinh phí / yêu cầu dịch vụ)

Bước 3: Tìm kiếm dịch vụ (có thể công ty cung cấp hoặc bên khách sạn / xe / tour ngoài sản phẩm công ty)

Bước 4: Xin thông tin khách hàng (tên , thông tin liên hệ , ngày sử dụng dịch vụ , ngày kết thúc)

Bước 5: Hình thức thanh toán (chuyển khoản / cọc như thế nào)

Bước 6: Gửi thông tin cho điều hành xử lý booking

1 bộ hồ sơ Tour bao gồm :

- Hợp đồng bên công ty và bên khách
- Chương trình Tour
- Lệnh điều Tour
- Danh sách đoàn

c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc

- Thông tin tư vấn phải rõ ràng, không sai lệch so với chương trình tour.
- Nhân viên phải kiểm tra tình trạng chỗ thực tế trước khi xác nhận.
- Thái độ làm việc nhẹ nhàng, kiên nhẫn, vì đây là giai đoạn khách có nhiều thắc mắc.

- Dữ liệu khách hàng cần lưu trữ đầy đủ để phục vụ các bước sau.

d. Kết quả

- Khách hàng được cung cấp đầy đủ thông tin về lịch trình, dịch vụ đi kèm (vé tham quan, xe đưa đón, ăn uống, khách sạn 3 sao trở lên), từ đó yên tâm giữ chỗ và chuyển sang bước ký hợp đồng.

- Bộ hồ sơ tour bao gồm hợp đồng, danh sách đoàn, lệnh điều tour được chuẩn bị đầy đủ và kiểm tra cẩn thận. Điều này giúp giảm tối đa sai sót do thông tin thiếu, gây nhầm lẫn cho khách.

- Việc cập nhật thông tin khách hàng ngay khi đặt giữ chỗ giúp công ty xây dựng cơ sở dữ liệu có giá trị phục vụ cho các hoạt động chăm sóc sau bán, marketing lại và đánh giá nhu cầu khách trong tương lai.

- Nhờ thái độ phục vụ nhiệt tình, nhân viên đáp ứng tốt các yêu cầu tư vấn và hỗ trợ trong quá trình đặt giữ chỗ, cảm nhận dịch vụ của khách được cải thiện hơn so với trước.

Nhận xét:

Quy trình nhận đăng ký giữ chỗ tại Kingdom Tourist được thực hiện tương đối chặt chẽ, đảm bảo đầy đủ các bước từ tư vấn, kiểm tra dịch vụ đến thu thập thông tin khách hàng. Nhân viên thể hiện vai trò trung gian quan trọng trong việc kết nối nhu cầu của khách với các dịch vụ phù hợp, đồng thời phối hợp hiệu quả với bộ phận điều hành để xử lý booking kịp thời. Việc chuẩn bị đầy đủ hồ sơ tour giúp hạn chế sai sót và tạo sự minh bạch cho cả công ty và khách hàng. Quy trình này góp phần nâng cao mức độ tin tưởng của khách và tạo tiền đề thuận lợi cho bước ký kết hợp đồng.

2.1.5. Ký kết hợp đồng du lịch

a. Mô tả công việc

Bước này chuyển đổi khách hàng tiềm năng thành khách hàng chính thức, tạo ra doanh thu trực tiếp cho công ty.

- Khi khách hàng đồng ý, nhân viên tiến hành xin thông tin cá nhân và các yêu cầu cụ thể để hoàn thiện hợp đồng.

- Nhân viên soạn thảo và ký kết hợp đồng, thu tiền và thực hiện các bước đặt dịch vụ cần thiết (đặt phòng khách sạn, vé máy bay, vé tham quan).

b. Quy trình thực hiện

Bước1: Thu thập thông tin cá nhân của khách: họ tên, số CCCD, ngày đi, số lượng người, yêu cầu đặc biệt.

Bước 2: Soạn thảo hợp đồng theo đúng mẫu của công ty.

Bước 3: Gửi hợp đồng cho khách qua email hoặc Zalo để khách kiểm tra.

Bước 4: Thống nhất điều khoản, chỉnh sửa nếu cần thiết.

Bước 5: Ký hợp đồng online thông qua chữ ký điện tử hoặc xác nhận bằng thông tin trên nền tảng Zalo/Email.

Bước 6: Thu tiền cọc hoặc thanh toán theo thỏa thuận.

Bước 7: Tiến hành đặt dịch vụ: phòng khách sạn, vé tham quan, xe đưa đón, hướng dẫn viên...

c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc

- Hợp đồng phải đầy đủ, chính xác, đúng quy định pháp lý.

- Nhân viên phải tư vấn rõ ràng các điều khoản hủy tour, đổi ngày, hoàn tiền.

- Bảo mật thông tin khách hàng.

- Thực hiện các thao tác đặt dịch vụ ngay sau khi thu tiền để đảm bảo chỗ.

d. Kết quả

- Khách nhận báo giá qua email hoặc Zalo, thống nhất và ký hợp đồng du lịch online. Công ty chính thức ghi nhận doanh thu, đồng thời triển khai các dịch vụ đã cam kết với khách hàng. Khách hàng giữ 1 bản hợp đồng, công ty giữ 1 bản đồng

- Kết quả thực tế cho thấy, tỷ lệ khách hàng đồng ý ký hợp đồng sau khi được chăm sóc và tư vấn đầy đủ tương đối cao, đặc biệt đối với các tour nội địa ngắn ngày và tour đoàn.

- Nhiều khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ tiếp tục quay lại đặt tour cho các lần du lịch tiếp theo hoặc giới thiệu cho người thân, bạn bè, góp phần gia tăng số lượng hợp đồng ký kết trong các giai đoạn sau. Điều này phản ánh hiệu quả tích cực của công tác chăm sóc khách hàng trong việc xây dựng mối quan hệ lâu dài và bền vững với khách hàng.

Nhận xét:

Công tác ký kết hợp đồng du lịch tại công ty được thực hiện nghiêm túc, đúng quy trình và đảm bảo các yêu cầu pháp lý cần thiết. Nhân viên tư vấn rõ ràng các điều khoản, quyền lợi và nghĩa vụ của khách hàng, đồng thời linh hoạt trong hình thức ký kết thông qua các nền tảng trực tuyến, phù hợp với điều kiện thực tế. Việc thu tiền và triển khai đặt dịch vụ được thực hiện nhanh chóng sau khi ký hợp đồng, giúp đảm bảo quyền lợi cho khách và hạn chế rủi ro về chỗ dịch vụ. Quy trình này thể hiện tính chuyên nghiệp và đóng vai trò quyết định trong việc ghi nhận doanh thu cho công ty.

2.2. Đánh giá về công tác bán hàng tại công ty TNHH Kingdom Tourist

2.2.1. Ưu điểm

Công tác bán hàng tại Công ty TNHH Kingdom Tourist trong thời gian qua đạt được nhiều kết quả tích cực, thể hiện qua một số ưu điểm nổi bật sau:

- Đội ngũ nhân viên bán hàng chuyên nghiệp, tận tâm

Nhân viên bán hàng được đào tạo bài bản về nghiệp vụ du lịch, kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống. Thái độ phục vụ nhiệt tình, thân thiện giúp tạo dựng hình ảnh tốt đẹp trong mắt khách hàng, đồng thời góp phần nâng cao tỷ lệ khách hàng quay lại sử dụng dịch vụ.

- Quy trình bán hàng được tổ chức chặt chẽ và linh hoạt

Công ty xây dựng quy trình bán hàng rõ ràng, từ khâu tiếp nhận nhu cầu, tư vấn tour, chốt hợp đồng đến chăm sóc sau bán. Các bước được phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận, giúp rút ngắn thời gian xử lý, nâng cao hiệu quả phục vụ và hạn chế sai sót trong quá trình tác nghiệp.

- Sản phẩm du lịch đa dạng, phù hợp nhiều phân khúc

Kingdom Tourist chú trọng phát triển nhiều gói tour với nội dung phong phú, linh hoạt về giá và thời gian, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng cá nhân, gia đình và doanh nghiệp. Chất lượng dịch vụ ổn định là nền tảng giúp công ty củng cố vị thế cạnh tranh trên thị trường.

- Ứng dụng công nghệ hỗ trợ bán hàng hiệu quả

Công ty tích cực triển khai các nền tảng công nghệ như website, mạng xã hội và hệ thống quản lý khách hàng (CRM). Việc ứng dụng số hóa giúp mở rộng khả năng tiếp cận khách hàng, hỗ trợ nhân viên bán hàng theo dõi và chăm sóc khách hàng tốt hơn.

- Chính sách bán hàng linh hoạt, tạo lợi thế cạnh tranh

Kingdom Tourist xây dựng các chương trình khuyến mãi, ưu đãi theo mùa và theo nhóm khách hàng, giúp thu hút khách mới đồng thời gia tăng doanh số bán hàng. Các chính sách này được triển khai kịp thời và phù hợp với biến động thị trường.

2.2.2. Nhược điểm

Bên cạnh những kết quả đạt được, công tác bán hàng tại công ty vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định, xuất phát từ các yếu tố chủ quan và khách quan.

Thứ nhất, mặc dù đã có phương pháp tìm kiếm khách hàng, nguồn khách hàng vẫn chủ yếu tập trung vào một số đối tượng nhất định. Việc tập trung vào các đơn vị trường học và cơ quan có thể bỏ sót các phân khúc khách hàng cá nhân hoặc các nhóm khách hàng chuyên biệt khác, làm giảm tiềm năng phát triển. Điều này xuất phát từ việc công ty chưa đa dạng hóa các chiến lược marketing để tiếp cận rộng hơn các đối tượng khách hàng khác, hoặc do thiếu nguồn lực để mở rộng mạng lưới phân phối.

Thứ hai, dù nhân viên đã được đào tạo cách xử lý các tình huống, các vấn đề như chất lượng phòng nghỉ, dịch vụ không mong đợi hay các chi phí phát sinh vẫn có thể gây ra sự không hài lòng cho khách hàng. Nguyên nhân là do các yếu tố thường phụ thuộc vào chất lượng dịch vụ của các đối tác bên ngoài (khách sạn, nhà hàng, đơn vị vận chuyển), điều mà công ty không thể kiểm soát hoàn toàn.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Qua quá trình phân tích thực trạng công tác bán hàng tại Công ty TNHH Kingdom Tourist giai đoạn 2022–2024, có thể thấy hoạt động bán hàng của doanh nghiệp đã được triển khai tương đối bài bản, có sự phối hợp rõ ràng giữa các khâu từ xác định nguồn khách, tiếp cận, tư vấn – giữ chỗ đến ký kết hợp đồng. Quy trình làm việc được chuẩn hóa và vận hành linh hoạt theo từng nhóm khách hàng, góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh trong bối cảnh thị trường du lịch phục hồi mạnh sau đại dịch.

Trước hết, công tác xác định nguồn khách và phân khúc thị trường được đội ngũ nhân viên thực hiện chủ động, dựa trên dữ liệu thị trường và các kênh thông tin trực tuyến. Nhờ đó, Kingdom Tourist hình thành được nhóm khách hàng mục tiêu khá đa

dạng, bao gồm khách nội địa, khách quốc tế và khách doanh nghiệp. Bên cạnh đó, việc khai thác hiệu quả các kênh phân phối online như Facebook, Zalo, website, Shopee Travel hay Traveloka đã giúp công ty mở rộng phạm vi tiếp cận, đặc biệt với các tour chủ lực như Bà Nà Hills – Hội An. Lượng khách tăng trưởng qua các năm và doanh thu từ các loại hình tour được duy trì ổn định cho thấy nỗ lực đáng ghi nhận trong hoạt động bán hàng.

Trong khâu tiếp cận khách hàng và tư vấn – giữ chỗ, nhân viên được đào tạo đầy đủ về kỹ năng giao tiếp, nắm chắc thông tin sản phẩm và có khả năng xử lý tình huống linh hoạt. Điều này giúp tăng tỷ lệ chuyển đổi từ khách quan tâm sang khách chính thức, đồng thời tạo dựng niềm tin cho khách hàng thông qua việc cung cấp thông tin minh bạch, chính xác. Quy trình ký kết hợp đồng được thực hiện nhanh chóng, áp dụng hình thức số hóa giúp tiết kiệm thời gian và nâng cao tính chuyên nghiệp.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả tích cực, công tác bán hàng tại Kingdom Tourist vẫn tồn tại một số hạn chế cần được quan tâm. Cơ cấu nguồn khách vẫn chưa thật sự đa dạng, còn tập trung nhiều vào một số phân khúc quen thuộc nên chưa khai thác hết tiềm năng thị trường rộng lớn. Công tác phối hợp với các đối tác cung ứng dịch vụ như khách sạn, vận chuyển, nhà hàng đôi khi chưa đồng bộ, dẫn đến phát sinh những tình huống làm ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách. Đây là những yếu tố khách quan nhưng có tác động trực tiếp đến chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.

Tóm lại, công tác bán hàng của Công ty TNHH Kingdom Tourist trong thời gian qua đã đạt được nhiều thành tựu đáng khích lệ, thể hiện qua sự tăng trưởng số lượng khách, sự hoàn thiện dần trong quy trình và hiệu quả của các kênh tiếp thị trực tuyến. Tuy nhiên, để duy trì và nâng cao hơn nữa vị thế cạnh tranh, doanh nghiệp cần tiếp tục đa dạng hóa thị trường, đẩy mạnh hoạt động marketing, đồng thời tăng cường kiểm soát chất lượng dịch vụ từ các đối tác cung cấp. Đây sẽ là cơ sở quan trọng để công ty hoàn thiện công tác bán hàng trong thời gian tới.

CHƯƠNG 3: BÀI HỌC KINH NGHIỆM VỀ CÔNG TÁC BÁN HÀNG TẠI CÔNG TY TNHH KINGDOM TOURIST

3.1. Những điểm giống và khác nhau giữa lý thuyết và thực tiễn về công tác bán hàng

3.1.1. Những điểm giống nhau

- a. Quy trình thực hiện
 - Tìm kiếm khách hàng
 - Tư vấn theo nhu cầu khách hàng
 - Tìm kiếm dịch vụ
 - Chốt tour và xin thông tin khách hàng
 - Hình thức thanh toán
- b. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc
 - Phải có phương tiện liên lạc như máy tính, điện thoại , internet
 - Cơ sở vật chất như bàn ghế, điều hòa, ghế
 - Kỹ năng giao tiếp, thái độ lịch sự, tác phong làm việc, tinh thần học hỏi
- c. Kết quả
 - Đạt được thỏa thuận bán hàng hoặc chốt tour.
 - Tạo sự hài lòng cho khách hàng.
 - Góp phần hoàn thành doanh thu chung của doanh nghiệp.

3.1.2. Những điểm khác nhau

- a. Quy trình thực hiện
 - Lý thuyết :
 - Bước 1: Xác định nguồn khách
 - Bước 2: Xác định kênh phân phối
 - Bước 3: Tiếp cận khách hàng
 - Bước 4: Nhận đăng ký đặt giữ chỗ
 - Bước 5: Ký kết hợp đồng
 - Thực tiễn:
 - Bước 1: Tìm kiếm khách hàng
 - Bước 2: Tư vấn theo nhu cầu
 - Bước 3: Tìm kiếm dịch vụ (có thể công ty cung cấp hoặc bên khách sạn / xe / tour ngoài sản phẩm công ty)
 - Bước 4: Xin thông tin khách hàng (tên , thông tin liên hệ , ngày sử dụng dịch vụ , ngày kết thúc)
 - Bước 5:Hình thức thanh toán (chuyển khoản / cọc như thế nào)
 - Bước 6:Gửi thông tin cho điều hành xử lý booking

Có thể thấy thực tiễn phát sinh nhiều bước hơn, đặc biệt liên quan đến việc kiểm tra dịch vụ, làm việc với đối tác và nhận lại thông tin khách hàng

b. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc

Trong lý thuyết, các yêu cầu chủ yếu mang tính tổng quát như kỹ năng giao tiếp, hiểu sản phẩm, phối hợp với các bộ phận liên quan. Thực tế tại doanh nghiệp lại đòi hỏi nhiều hơn:

- Phản hồi nhanh chóng cho khách, ngay cả ngoài giờ hành chính.
- Khả năng xử lý phát sinh, ví dụ: khách đổi lịch, dịch vụ hết chỗ, giá thay đổi.
- Tính cẩn thận khi kiểm tra thông tin, đặc biệt với tour hoặc dịch vụ dài ngày.
- Sử dụng thành thạo công cụ làm việc như phần mềm điều hành, ứng dụng thanh toán.

c. Kết quả

Lý thuyết chỉ đánh giá kết quả dựa trên số lượng hợp đồng hoặc đơn hàng.

Trong thực tế, kết quả được đánh giá đa chiều hơn, bao gồm:

- Phản hồi tích cực từ khách hàng.
- Khả năng giữ chân khách cũ và phát triển khách mới.
- Tinh thần phối hợp nội bộ và thời gian xử lý công việc.
- Tỷ lệ thành công/tỷ lệ hủy booking.

- Nhận xét:

1. Lý thuyết đóng vai trò nền tảng giúp người học nắm được quy trình và các yêu cầu cơ bản của nghề bán hàng.

2. Tuy nhiên, thực tế công việc đòi hỏi sự linh hoạt, chủ động và kỹ năng xử lý tình huống tốt hơn nhiều so với những gì được học trên lớp.

3. Sự khác biệt lớn nằm ở tốc độ công việc, tần suất giao tiếp với khách và mức độ phát sinh cần giải quyết.

4. Nhìn chung, lý thuyết giúp định hình tư duy bán hàng, còn thực tiễn giúp rèn luyện kỹ năng để thích nghi với thị trường

3.2. Bài học kinh nghiệm của bản thân

- Luôn lắng nghe khách hàng để hiểu đúng nhu cầu, từ đó tư vấn chính xác và hiệu quả hơn.

- Nắm rõ thông tin dịch vụ, tránh đưa thông tin sai lệch gây ảnh hưởng đến sự tin tưởng của khách.

- Giao tiếp rõ ràng và chuyên nghiệp, đặc biệt khi trao đổi về giá, lịch trình, điều kiện dịch vụ.

- Cẩn thận khi thu thập và kiểm tra thông tin khách hàng, vì chỉ cần một sai sót nhỏ cũng có thể gây ảnh hưởng đến booking.

- Chủ động phối hợp với các bộ phận liên quan, nhất là điều hành và kế toán, để đảm bảo công việc không bị gián đoạn.

- Luôn bình tĩnh và linh hoạt khi gặp tình huống phát sinh, như hết phòng, đổi dịch vụ hoặc khách thay đổi yêu cầu.

- Giữ thái độ tích cực, vì tác phong và thái độ là yếu tố giúp tạo ấn tượng và giữ chân khách hàng.

3.3. Đề xuất, kiến nghị với nhà trường khi tổ chức giảng dạy công tác bán hàng

Để nâng cao hiệu quả đào tạo và giúp sinh viên tiếp cận nghề nghiệp sát với thực tế hơn, tôi xin đề xuất một số kiến nghị như sau:

- Tăng cường các buổi thực hành mô phỏng, đặc biệt là tình huống giao tiếp với khách, xử lý khiếu nại hoặc chốt hợp đồng.

- Kết hợp với doanh nghiệp để tổ chức các buổi chia sẻ nghề, giúp sinh viên hiểu rõ yêu cầu thực tế của thị trường.

- Cập nhật giáo trình theo xu hướng mới, nhất là kỹ năng bán hàng online, chăm sóc khách hàng qua mạng xã hội và ứng dụng công nghệ trong bán hàng.

- Trang bị cho sinh viên cơ hội tiếp xúc với các phần mềm bán hàng hoặc công cụ điều hành cơ bản.

- Tăng thời lượng thực tập tại doanh nghiệp, tạo điều kiện để sinh viên trải nghiệm đa dạng các tình huống thực tế.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Sự đối chiếu giữa lý thuyết và thực tiễn trong công tác bán hàng, qua đó cho thấy lý thuyết mang tính định hướng, còn thực tế đòi hỏi nhiều kỹ năng xử lý linh hoạt hơn. Những bài học kinh nghiệm rút ra từ quá trình thực tập giúp tôi hiểu rõ hơn về yêu cầu nghề nghiệp và tự hoàn thiện bản thân. Bên cạnh đó, một số kiến nghị đã được đề xuất nhằm góp phần nâng cao chất lượng đào tạo, giúp sinh viên chuẩn bị tốt hơn trước khi bước vào môi trường làm việc thực tế

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Sách và giáo trình

- ThS. Văn Thị Ngọc Bình, ThS. Lương Phan Đình Phong (2022) Nghiệp vụ lữ hành .NXB Trường Cao Đẳng Thương Mại Đà Nẵng
- Giáo trình Kỹ năng bán dịch vụ du lịch .NXB Trường Cao Đẳng Thương Mại Đà Nẵng

Các nguồn tham khảo trực tuyến

- Dịch thuật

2. Tài liệu nội bộ

- Website thông tin của Công ty TNHH Kingdom Tourist, <https://kingdomtourist.com/>
- Fan page công ty TNHH Kingdom Tourist

PHỤ LỤC

Phụ lục 1 : Hồ sơ tour

CÔNG TY TNHH
KINGDOM TOURIST
Số: 01.20082025/HĐHD

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc.

Đà Nẵng, ngày 20 tháng 08 năm 2025

HỢP ĐỒNG THUÊ HƯỚNG DẪN VIÊN

- Căn cứ vào QĐ 207/LDTBXH – QĐ ngày 04/04/1993
- Căn cứ vào nhu cầu và khả năng đáp ứng của các bên.
Hôm nay, ngày 20 tháng 08 năm 2025, tại Đà Nẵng, chúng tôi gồm:

Bên A : CÔNG TY TNHH KINGDOM TOURIST
Trụ sở chính : 07 Lương Nhữ Hộc, Phường Hoà Cường, Đà Nẵng, Việt Nam
Đại diện : Cao Văn Trùng Vương Chức vụ: Giám đốc
Điện thoại : 0967 007 084
Bên B : NGƯỜI LAO ĐỘNG
Ông (Bà) : Trần Hậu (Mr)
Số điện thoại : 0906045481
Nghề nghiệp : Hướng dẫn viên du lịch
Số thẻ HDV : 248170128
Sinh ngày :
Hai bên thỏa thuận ký kết hợp đồng thuê Hướng dẫn viên với những điều khoản sau:
Điều 1: Ông Trần Hậu: Có trách nhiệm hướng dẫn đoàn khách của Bên A đi tham quan tất cả

Hai bên thỏa thuận ký kết hợp đồng thuê Hướng dẫn viên với những điều khoản sau:
Điều 1: Ông Trần Hậu: Có trách nhiệm hướng dẫn đoàn khách của Bên A đi tham quan tất cả các chương trình được giao ngày 21/08/2025
Hỗ sơ tour đầy đủ đính kèm có dấu công ty là một trong những phần không thể tách rời hợp đồng này:

1. Danh sách đoàn
2. Bảng điều tour
3. Chương trình tour đóng dấu
4. Ứng chi phí cho HDV

Điều 2: Nhiệm vụ của Hướng dẫn viên:

- Chuẩn bị tốt những thông tin cần thiết về tuyến điểm du lịch để thuyết minh cho khách. Đưa đón và phục vụ đoàn khách của Bên A thăm quan du lịch theo chương trình đã thỏa thuận.
- Phải mang theo thẻ hướng dẫn viên, và đeo thẻ khi dẫn khách
- Thực hiện việc tuyên truyền quảng bá, giới thiệu khách mua tour của Công ty
- Giải thích cho khách những nội quy, quy định của ngành Du lịch và luật pháp nhà nước.
- Báo cáo kết quả công tác và thanh toán tài chính với công ty với các chứng từ bao gồm: Phiếu tạm ứng, chứng từ quyết, phiếu đánh giá của khách, vé tham quan, chương trình tour...), phản ánh những đề nghị của khách sau khi thực hiện chương trình tham quan của mỗi đoàn khách sau khi kết thúc tour chậm nhất 5 ngày.
- Tìm hiểu thị hiếu khách, đề xuất các biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ, phối hợp với các bộ phận liên quan hoàn thành tốt nhiệm vụ.

- Báo cáo cho Công ty các phát sinh về tour tuyến và các vấn đề liên quan đến chi phí trước khi thực hiện.
- Tuyệt đối không tiết lộ thông tin của Công ty với các đối tác, cũng như giá các dịch vụ cho đối tác, khách hàng.
- Mọi phát sinh trong tour phải được báo về cho điều hành xử lý trước khi thực hiện, nếu hướng dẫn viên tự ý quyết định mà chưa có ý kiến của điều hành thì mọi chi phí sẽ chịu trách nhiệm.
- Chú ý thời gian đón – tiễn của chuyến bay/ ga tàu của khách để chủ động thời gian tránh trễ giờ, trễ chuyến bay / ga tàu, nếu không hướng dẫn viên chịu trách nhiệm
- Trong mọi trường hợp phải giữ không khí thân thiện, vui vẻ, lịch sự với khách, tuyệt đối không được bỏ đoàn trong khi thực hiện chương trình.
- Tất cả các điểm tham quan có ứng tiền trong chương trình, hướng dẫn viên phải có nhiệm vụ mua vé đầy đủ cho đoàn, Nếu tự ý quyết định trốn vé thì mọi phát sinh xảy ra hướng dẫn viên hoàn toàn chịu trách nhiệm.

Điều 3: Trách nhiệm của bên A

- Tạo điều kiện thuận lợi nhất để HDV hoàn thành nhiệm vụ như: Thông tin một cách chi tiết và chính xác về đoàn khách, tuyến điểm du lịch, các dịch vụ như: phương tiện vận chuyển, dịch vụ lưu trú, ăn uống, địa điểm đón và trả khách, thời gian đón tiễn....
- Giải quyết tất cả những yêu cầu chính đáng của hướng dẫn viên khi đang thực hiện việc hướng dẫn nhằm phục vụ tốt đoàn khách trong khả năng có thể trong thẩm quyền của mình và theo sự thỏa thuận của hai bên trước khi đoàn khách khởi hành.
- Đảm bảo quyền lợi cho hướng dẫn viên như: Thanh toán công tác phí (chậm nhất không quá 05 ngày sau khi lịch trình tour kết thúc). Có chế độ thưởng phạt rõ ràng.

Điều 4: Tiền công tác phí: theo thỏa thuận của hai bên

Ngoài ra những khoản thưởng - phạt phụ thuộc vào việc chất lượng thực hiện công việc của Hướng dẫn viên.

Những đoàn có lưu trú ngoại tỉnh sẽ được hỗ trợ chỗ ngủ theo thỏa thuận của hai bên

Hợp đồng này được lập thành 02 bản, mỗi bên giữ một bản, có giá trị pháp lý như nhau

Đà Nẵng, ngày 20 tháng 08 năm 2025

NGƯỜI LAO ĐỘNG

NGƯỜI SỬ DỤNG LAO ĐỘNG

- Giải quyết tất cả những yêu cầu chính đáng của hướng dẫn viên khi đang thực hiện việc hướng dẫn nhằm phục vụ tốt đoàn khách trong khả năng có thể trong thẩm quyền của mình và theo sự thỏa thuận của hai bên trước khi đoàn khách khởi hành.

- Đảm bảo quyền lợi cho hướng dẫn viên như: Thanh toán công tác phí (chậm nhất không quá 05 ngày sau khi lịch trình tour kết thúc). Có chế độ thưởng phạt rõ ràng.

Điều 4: Tiền công tác phí: theo thỏa thuận của hai bên

Ngoài ra những khoản thưởng - phạt phụ thuộc vào việc chất lượng thực hiện công việc của Hướng dẫn viên.

Những đoàn có lưu trú ngoại tỉnh sẽ được hỗ trợ chỗ ngủ theo thỏa thuận của hai bên

Hợp đồng này được lập thành 02 bản, mỗi bên giữ một bản, có giá trị pháp lý như nhau

Đà Nẵng, ngày 20 tháng 08 năm 2025

NGƯỜI LAO ĐỘNG

NGƯỜI SỬ DỤNG LAO ĐỘNG

Trần Hậu



Phụ lục 2: Chương trình du lịch



BÀ NÀ HILLS – ĐƯỜNG LÊN TIÊN CẢNH

ĐÀ NẴNG – BÀ NÀ HILLS (Ăn trưa): 21/08/2025

Sáng Xe & hướng dẫn viên đón Quý khách tại điểm hẹn tại Đà Nẵng, khởi hành đi Bà Nà theo một trong những cung đường ven biển đẹp nhất Miền Trung.

Đến khu vực Bà Nà, Quý khách di chuyển bằng cáp treo để đến với đỉnh Bà Nà, ngoạn cảnh Suối Mơ, thác Tóc Tiên bọt tung trắng xóa.

Tại đây, Quý khách tham quan:

- ❖ Cầu Vàng.
- ❖ Khu L’Jardin với các di tích của người Pháp: vườn Tịnh Tâm, chuồng ngựa Pháp, cây bời 100 năm tuổi, vết tích khu biệt thự cổ.
- ❖ Viếng chùa Linh Ứng, chiêm ngưỡng Phật Thích Ca cao 27m, tham quan vườn Lộc Uyển, Quan Âm Các.

Từ ga Debay, Quý khách chinh phục tuyến cáp treo thứ 2 để đến với đỉnh Núi Chúa – được mệnh danh “nóc nhà thành phố”.

Quý khách dùng bữa trưa tại nhà hàng buffet.

- ❖ Tiếp tục khám phá khu Fantasy Park – một trong những khu trò chơi trong nhà lớn, hiện đại & hấp dẫn nhất châu Á.
- ❖ Viếng đền Linh Chúa Linh Từ (hay còn gọi Bà Chúa Thượng Ngàn), thưởng ngoạn toàn cảnh thành phố Đà Nẵng và vịnh Đà Nẵng qua lớp sương mờ ảo vào buổi chiều lãng mạn trên đỉnh BÀ NÀ.

Sáng: Đón tuyến cáp treo xuống núi, xe đón Quý khách quay về Đà Nẵng.
Kết thúc chuyến tham quan. Đưa quý khách về điểm đón ban đầu!

✚ DỊCH VỤ BAO GỒM

- Xe du lịch đời mới, hệ thống điều hòa, âm thanh hiện đại
- Ăn trưa buffet tại nhà hàng trên Bà Nà.
- Hướng dẫn viên nhiệt tình, chuyên nghiệp, vui vẻ
- Vé vào khu vui chơi, tàu hỏa leo núi
- Nước uống đóng chai

✚ DỊCH VỤ KHÔNG BAO GỒM

- Thuế VAT
- Vé bảo tàng sáp, hầm rượu, các trò chơi có tính phí trong khu vui chơi

✚ GHI CHÚ

- Trẻ em dưới 1m miễn phí
- Từ 1m – 1m4 tính giá tour trẻ em, trên 1m4 tính như người lớn.
- Cung cấp danh sách đoàn với đầy đủ thông tin cá nhân và số điện thoại.

Kingdom Tourist - Giá Trị Là Hàng Đầu!

Website: Kingdomtourist.com

DANH SÁCH ĐOÀN TOUR 21/08/2025

HĐV: Trần Hậu

SĐT: 0906045481

Trưởng nhóm khách: C Phước

SĐT: 0383446299

STT	Họ và tên	Năm sinh	Quốc tịch
1			Việt Nam
2			Việt Nam
3			Việt Nam
4			Việt Nam
5			Việt Nam
6			Việt Nam
7			Việt Nam
8			Việt Nam
9			Việt Nam
10			Việt Nam
11			Việt Nam
12			Việt Nam
13			Việt Nam
14			Việt Nam

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc.

LỆNH ĐIỀU TOUR

Họ và tên HDV: Trần Hậu

Số điện thoại: 0906045481

CMND số:.....Cấp ngày:.....tại.....

Số thẻ HDV: 248170128

Thời hạn sử dụng thẻ đến hết ngày: 22/04/2030 Ngôn ngữ: Tiếng Việt

Thông tin tour từ điều hành:

- Chương trình tour: Đà Nẵng – Bà Nà Hills – Đà Nẵng
- Thời gian: 21/08/2025
- Điểm đón khách: Khách sạn Dylan Đà Nẵng
- Điểm trả khách: Khách sạn Dylan Đà Nẵng
- Khách đoàn riêng

Đà Nẵng, ngày 20 tháng 08 năm 2025

Hướng Dẫn Viên

Điều hành

Tinh

- Điểm trả khách: Khách sạn Dylan Đà Nẵng
- Khách đoàn riêng

Đà Nẵng, ngày 20 tháng 08 năm 2025

Hướng Dẫn Viên

Điều hành

Tinh

Nguyễn Thị Tinh

Phụ lục 3 : Hợp đồng vận chuyển

HỢP ĐỒNG VẬN CHUYỂN KHÁCH

Số: /2025/HĐVC

- Căn cứ Luật Thương mại của Quốc hội nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam số 36/2005/QH11 ngày 14/06/2005.
- Căn cứ bộ Luật dân sự của Quốc hội nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam số 33/2005/QH11 ngày 14/06/2005 có hiệu lực ngày 01/01/2006.
- Căn cứ khả năng và nhu cầu của hai bên.

Hôm nay, ngày 12 tháng 09 năm 2025, Chúng tôi gồm có:

BÊN A : CÔNG TY TNHH KINGDOM TOURIST

Đại diện : CAO VĂN TRÙNG VƯƠNG Chức vụ : Giám đốc
Địa chỉ : 07 Lương Nhữ Hộc – Phường Hòa Cường - TP Đà Nẵng – Việt Nam
Mã số thuế : 0401704490

BÊN B : CÔNG TY TNHH NHA KHOA VIỆT HÀN

Đại diện : ÔNG ĐẶNG VĂN KHOA Chức vụ : Giám đốc
Địa chỉ : 56-58-60 Quang Trung, Phường Nha Trang, Tỉnh Khánh Hòa

Mã số thuế : 4201750634

Sau khi bàn bạc, hai bên thống nhất ký hợp đồng cho thuê xe ô tô với các điều khoản sau:

Điều 1: Nội dung hợp đồng

Bên A nhận vận chuyển cho bên B với số lượng xe và lộ trình như sau

- Số lượng: 2 xe 29 chỗ
- Lộ Trình
 - Ngày 07/10/2025: 6h30 Đón tại Bến xe – Ăn sáng – Ngũ Hành Sơn – Ăn trưa – Khách sạn – Hội An – khách sạn
 - Ngày 08/10/2025: Khách sạn – ăn trưa – khách sạn – ăn tối – khách sạn
 - Ngày 09/10/2025: Khách sạn – ăn trưa – Tham quan Bán đảo sơn trà – ăn tối – bến xe

Điều 2: Tổng giá trị hợp đồng và phương thức thanh toán:

2.1 Giá trị hợp đồng:

Xe 29 Chỗ: $6.250.000 \times 2 = 12.500.000$

* Trong đó:

- Bao gồm: Nhiên liệu và các khoản chi phí khác như: Xe, Lái xe, Phí bến bãi.
- Không bao gồm: Các chi phí phát sinh ngoài lộ trình (nếu có), thuế VAT
- Lái xe ăn theo đoàn

- 2.2 Phương thức thanh toán: Tiền mặt hoặc chuyển khoản
- 2.3 - Sau khi ký hợp đồng Bên B đặt cọc cho bên A số tiền: **2.000.000đ** (Bằng chữ: Hai triệu) để Bên A giữ xe.
- Sau khi kết thúc hợp đồng, Bên B thanh toán số tiền còn lại là **10.800.000đ** (Bằng chữ: Mười triệu tám trăm nghìn) và phát sinh (nếu có) cho Bên A.

Điều 3: Trách nhiệm mỗi bên:

3.1 Bên A:

- Phải kiểm tra xe kỹ trước khi cho xe chạy. Cũ lái xe có giấy phép lái xe đúng hạn, bảo hiểm xe theo luật định
- Phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trong thời gian tham gia giao thông.
- Điều động xe đón khách đúng giờ, đúng địa điểm như đã thỏa thuận trong hợp đồng

3.2 Bên B:

- Có trách nhiệm bố trí số người đi trên xe theo đúng số ghế xe đã quy định
- Không được chở hàng hoá hoặc các vật dụng khác mà pháp luật nghiêm cấm
- Thanh toán tiền đúng, đủ cho bên A như đã thỏa thuận
- Đi theo đúng lộ trình như đã cam kết, nếu phát sinh phải chịu trách nhiệm thanh toán tiền phát sinh (nếu có).

Điều 4: Những điều khoản chung và hiệu lực hợp đồng:

- 4.1 Hai bên cam kết thực hiện đầy đủ các thỏa thuận và các điều khoản đã được ký kết. Trong quá trình thực hiện nếu bên nào đơn phương hủy bỏ hợp đồng thì phải chịu đền bù 100% trên tổng giá trị hợp đồng.
- 4.2 Trong quá trình thực hiện hợp đồng, nếu có bất kỳ thay đổi phát sinh nào, hai bên phải thông báo cho nhau và cùng nhau bàn bạc, giải quyết. Khi một trong hai bên không tự giải quyết được thì đưa ra Toà án Kinh tế TP Đà Nẵng. Phán quyết của Toà án dựa trên pháp luật của Nhà nước Việt Nam là quyết định bắt buộc đối với hai bên, bên nào vi phạm sẽ chịu toàn bộ án phí.
- 4.3 Hợp đồng này được thành lập 02 bản có giá trị pháp lý như nhau, mỗi bên giữ 01 bản để thực hiện và có hiệu lực kể từ ngày ký.

ĐẠI DIỆN BÊN A	ĐẠI DIỆN BÊN B
CAO VĂN TRÚNG VƯƠNG	ĐẶNG VĂN KHOA

Phụ lục 4: Hợp đồng dịch vụ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
-----oOo-----

HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ

"Về việc cung cấp, bán vé pháo hoa"

Số:/2025/HĐDV

- Căn cứ Bộ Luật Dân sự số 91/2015/QH13 được Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam thông qua ngày 24/11/2015;

- Căn cứ vào Luật doanh nghiệp số: 59/2020/QH14 Quốc Hội nước CHXHCN Việt Nam thông qua ngày 17/6/2020 và các văn bản hướng dẫn thi hành;

- Căn cứ vào khả năng cung cấp dịch vụ và nhu cầu của hai bên.
Hôm nay, ngày 14 tháng 03 năm 2025. Chúng tôi gồm có:

BÊN A: CÔNG TY TNHH KINGDOM TOURIST

- Địa chỉ : 07 Lương Nhữ Hộc, P. Hoà Cường Bắc, Q. Hải Châu, TP. Đà Nẵng

- Điện thoại : 0902.747.962

- Địa chỉ : 07 Lương Nhữ Hộc, P. Hoà Cường Bắc, Q. Hải Châu, TP. Đà Nẵng

- Điện thoại : 0902.747.962

- Mã số thuế : 0401954758

- Đại diện : Ông Cao Văn Trung Vương Chức vụ: Giám đốc

BÊN B:

- Ông : **ĐỖ VĂN VINH** Ngày sinh: 13/05/1987 CCCD: 048087002656

- Điện thoại : 0905.24.54.24

- Địa chỉ : 481 Ngô Quyền, An Hải Bắc, Sơn Trà, Đà Nẵng

Sau khi bàn bạc thống nhất hai bên cùng ký kết Hợp đồng dịch vụ bao gồm các điều khoản sau đây:

Điều 1: NỘI DUNG CÔNG VIỆC :

Bên B đặt vé xem pháo hoa DIFF 2025 bên A

Thời gian : Các khán đài 5 đêm 31/5; 7/6; 14/6; 28/6; và 12/7/2025

*Cụ thể chi tiết: Xem tại Phụ lục hợp đồng đính kèm hợp đồng

Điều 2: GIÁ TRỊ HỢP ĐỒNG VÀ PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN:

2.1 Giá trị hợp đồng
406.800.000đ (Bằng chữ: Bốn trăm lẻ sáu triệu tám trăm nghìn đồng)

2.2 Phương thức thanh toán:
Bên B có trách nhiệm thanh toán cho Bên A bằng hình thức chuyển khoản/tiền mặt

2.2. Phương thức thanh toán:

Bên B có trách nhiệm thanh toán cho Bên A bằng hình thức chuyển khoản/tiền mặt

2.3. Thời hạn thanh toán:

- Bên B cọc tiền cho bên A với số tiền: 10.000.000 đ (B đã chuyển khoản A ngày 5/3/2025)

- Trước ngày 14/03/2025: Bên B thanh toán tiếp số tiền cho bên A với số tiền là **246.750.000đ** (hai trăm bốn mươi sáu triệu bảy trăm năm mươi nghìn đồng). Nếu có sự thay đổi về việc phát

hành vé giấy sớm hơn, thì A sẽ thông báo trước 1 ngày cho bên B thực hiện thanh toán sớm hơn. Và bên A bàn giao vé giấy 2 đêm 31/5 và 7/6/2025 cho bên B.

- Trước 1 ngày, khi vé Giấy phát hành (dự kiến 30/3): Thanh toán số tiền còn lại là **172.800.000đ** cho bên A

Sau khi nhận đầy đủ tổng tiền bên B. Bên A tiến hành bàn giao vé các đêm còn lại: 14/6; 28/6 và 12/7. Và hoàn trả số tiền cọc 10 triệu đồng mà bên B đã cọc.

Điều 3 : TRÁCH NHIỆM CỦA BÊN B.

Thanh toán đầy đủ, đúng hạn cho Bên A theo đúng quy định ở điều 2.3 của hợp đồng này.

Điều 4: TRÁCH NHIỆM CỦA BÊN A

Thực hiện cung cấp các dịch vụ đầy đủ, đúng hạn theo nội dung và yêu cầu được thể hiện tại

Điều 6: CAM KẾT CHUNG

Hai Bên cam kết thực hiện nghiêm chỉnh các điều khoản ghi trong hợp đồng này.

Trong khi thực hiện hợp đồng, nếu xảy ra tranh chấp hay khiếu nại thì hai bên cùng bàn bạc tìm cách giải quyết trên tinh thần hợp tác. Nếu hai bên không thể tự giải quyết được, tranh chấp hay khiếu nại sẽ được đệ trình lên Tòa án Kinh tế để được giải quyết. Quyết định của Tòa án là quyết định cuối cùng buộc hai bên phải tuân theo. Bên thua kiện sẽ chịu mọi chi phí liên quan đến vụ kiện.

Hai Bên cam kết giữ bí mật các thông tin trong hợp đồng này cũng như các thông tin được sử dụng trong quá trình thực hiện hợp đồng này.

Hợp đồng này sẽ tự thanh lý sau khi 2 bên đã hoàn tất các thủ tục và nghĩa vụ với nhau

Hợp đồng này được lập thành 02 bản có giá trị pháp lý như nhau. Mỗi bên giữ 01 bản.

ĐẠI DIỆN BÊN A

ĐẠI DIỆN BÊN B

Đỗ Văn Vinh

Điều 6: CAM KẾT CHUNG

Hai Bên cam kết thực hiện nghiêm chỉnh các điều khoản ghi trong hợp đồng này.

Trong khi thực hiện hợp đồng, nếu xảy ra tranh chấp hay khiếu nại thì hai bên cùng bàn bạc tìm cách giải quyết trên tinh thần hợp tác. Nếu hai bên không thể tự giải quyết được, tranh chấp hay khiếu nại sẽ được đệ trình lên Tòa án Kinh tế để được giải quyết. Quyết định của Tòa án là quyết định cuối cùng buộc hai bên phải tuân theo. Bên thua kiện sẽ chịu mọi chi phí liên quan đến vụ kiện.

Hai Bên cam kết giữ bí mật các thông tin trong hợp đồng này cũng như các thông tin được sử dụng trong quá trình thực hiện hợp đồng này.

Hợp đồng này sẽ tự thanh lý sau khi 2 bên đã hoàn tất các thủ tục và nghĩa vụ với nhau

Hợp đồng này được lập thành 02 bản có giá trị pháp lý như nhau. Mỗi bên giữ 01 bản.

ĐẠI DIỆN BÊN A

ĐẠI DIỆN BÊN B

Đỗ Văn Vinh

Phụ lục 5 : Hợp đồng cung cấp dịch vụ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

HỢP ĐỒNG CUNG CẤP DỊCH VỤ DU LỊCH

SỐ: .../2025/HĐDL-

- Căn cứ BL dân sự số 33/ 2005/ QH11 được QH nước CHXHCN Việt Nam thông qua ngày 14/ 06/ 2005.
- Luật Doanh Nghiệp số 60/ 2005/ QH11 được QH nước CHXHCN Việt Nam thông qua ngày 29/ 11/ 2005.
- Luật Du Lịch số 44/ 2005/ QH11 được Quốc Hội nước CHXHCN Việt Nam thông qua ngày 16/ 06/ 2005.
- Căn cứ yêu cầu của khách hàng & khả năng cung ứng dịch vụ của :

Công Ty TNHH KINGDOM TOURIST

Hôm nay, ngày ... tháng ... năm 201..., tại Văn phòng công ty TNHH Kingdom Tourist

Chúng tôi gồm:

BÊN YÊU CẦU CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ DU LỊCH: CÔNG TY TNHH MTV
DU LỊCH LÊ NAM - LENAM TRAVEL

GOI TẮT LÀ BÊN A:

DU LỊCH LÊ NAM - LENAM TRAVEL

GOI TẮT LÀ BÊN A:

Người đại diện: Ông/Bà **LÊ VIỆT NAM**

Chức vụ: Giám đốc

Địa chỉ: 199/22 Nguyễn Phước Nguyên, Quận Thanh Khê, Thành phố Đà Nẵng

Số tài khoản:

Tai:

Mã số thuế: 0401796043

BÊN CUNG CẤP DỊCH VỤ DU LỊCH:

CÔNG TY TNHH KINGDOM TOURIST GỌI TẮT LÀ BÊN B:

Địa chỉ : 07 Lương Nhữ Hộc, P. Hoà Cường Hoà Bắc, Quận Hải Châu, TP. Đà Nẵng

Mã số thuế : 0401954758

Số tài khoản : 19133826232014 – Ngân hàng Techcom bank

Đại diện là : Ông CAO VĂN TRÙNG VƯƠNG Chức vụ: Giám đốc

Hai bên thoả thuận ký hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ du lịch theo các điều khoản như sau:

ĐIỀU I: CUNG CẤP DỊCH VỤ DU LỊCH

1. Bên B cung cấp cho bên A các dịch vụ chương trình du lịch theo nội dung sau:

- Tuyển điểm thăm quan: Đảo Cù Lao Chàm tại TP.Hội An
- Thời gian: từ ... giờ ngày 12/06/2025 đến ... giờ 13/06/2025 theo chương trình tour

ĐIỀU I: CUNG CẤP DỊCH VỤ DU LỊCH

1. Bên B cung cấp cho bên A các dịch vụ chương trình du lịch theo nội dung sau:
 - Tuyển điểm thăm quan: Đảo Cù Lao Chàm tại TP.Hội An
 - Thời gian: từ ... giờ ngày 12/06/2025 đến ... giờ 13/06/2025 theo chương trình tour đi 02 ngày 01 đêm của Công Ty
 - Số lượng khách tham quan: 75 khách
 - Điểm đón khách: Tại thành phố Đà Nẵng
 - Điểm trả khách: Tại thành phố Đà Nẵng

2. Chương trình chi tiết (TOUR CÙ LAO CHÀM 02 NGÀY 01 ĐÊM) và mức chất lượng dịch vụ kèm theo hợp đồng này : theo chương trình của Bên B đưa ra
 - Xe đưa đón chất lượng cao tại Đà Nẵng đón khách từ 01h đến 1h30 chiều
 - Hướng dẫn viên phục vụ chuyên nghiệp, nhiệt tình chu đáo
 - Điều hành tour công ty có kinh nghiệm

- Điều hành tour công ty có kinh nghiệm
- Ăn tối, ăn khuya, ăn sáng và vào lại cảng ngày hôm sau lúc 10h00 sáng
- Quý khách ngủ lều + lửa trại phục vụ đoàn
- Nước giải khát mỗi khách 01 lon nước
- Hỗ trợ loa để khách chơi
- Phí tham quan + phí lặn san hô
- Phí sử dụng dịch vụ Bãi
- Cano cao tốc ra đảo
- Phí bến thuyền
- Bảo hiểm du lịch
- Nước suối

THỰC ĐƠN BBQ TỐI :

1. SÒ ĐIỆP NƯỚNG MỠ HÀNH
2. TÔM NƯỚNG
3. SƯỜN NON
4. MỰC XÀO CHUA NGỌT
5. CÁ SÓT CÀ
6. RAU ĐĂNG TRỘN

7. THỊT NƯỚNG XIÊN
8. CƠM CHIÊN DƯƠNG CHÂU
9. ỐC TRỘN
10. CÁ NƯỚNG CUỐN BÁNH TRÁNG
11. TRÁNG MIỆNG

ĐIỀU II: GIÁ CẢ VÀ PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN

1. Đơn giá trọn gói là **920.000 đồng/khách**
2. Tổng giá trị hợp đồng là: **69.000.000 VNĐ (giá đã bao gồm VAT)**
(Bằng chữ : Sáu mươi chín triệu đồng chẵn.)
-Mọi vấn đề phát sinh ngoài chương trình tour của bên B, bên A sẽ chịu mọi chi phí có liên quan.
- 3.Đợt 01 Bên A đặt cọc trước cho Bên B 30 % giá trị hợp đồng tương đương với số tiền : 20.700.000 VNĐ (hai mươi triệu bảy trăm ngàn đồng chẵn). Số tiền còn lại sẽ thanh toán ngày sau khi kết thúc tour cùng ngày .
4. Hình thức thanh toán: Chuyển khoản qua ngân hàng

5. Giá trên bao gồm các dịch vụ : phương tiện bằng cano, xe đưa đón, lệ phí tham quan, bảo hiểm du lịch, phí lặn ngắm san hô, sinh vật biển, tắm biển, phí sinh hoạt Bãi , nước suối, phí hướng dẫn viên, cứu hộ, khách được trang bị áo phao, kính lặn....

ĐIỀU III: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ BÊN A

A.Bên A có quyền:

1. Yêu cầu bên B cung cấp các dịch vụ theo điều 1 và chi tiết lịch trình kèm theo.
2. Yêu cầu bên B bảo mật các thông tin trong hợp đồng.
3. Yêu cầu bên B cung cấp các thông tin cần thiết cho việc thực hiện hợp đồng.
4. Thay đổi chương trình trước thời điểm khởi hành phải được sự đồng ý của Bên B.

B.Bên A có nghĩa vụ:

1. Cung cấp chính xác các thông tin liên quan trong hợp đồng.
2. Sử dụng các dịch vụ du lịch theo đúng mục đích và điều khoản đã cam kết.
3. Thông báo ngay những thay đổi và hợp tác với bên B giải quyết những vấn đề phát sinh trước, trong và sau khi thực hiện hợp đồng.
4. Bồi thường 50% tổng giá trị hợp đồng nếu hủy bỏ hợp đồng ngay sau khi ký kết.

ĐIỀU IV: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN B

A.Bên B có quyền:

ĐIỀU IV: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN B

A. Bên B có quyền:

1. Trong trường hợp bất khả kháng hay lý do khách quan không thể khắc phục được bên B có quyền sắp xếp lại chương trình, lịch trình cho phù hợp hoặc hủy bỏ và phải thông báo ngay cho bên A.
2. Không thực hiện một phần hay toàn bộ hợp đồng nếu do sự thay đổi của bên A mà không đạt được sự thỏa thuận hay thông báo trước và được đền bù mọi thiệt hại.

B. Bên B có nghĩa vụ:

1. Hướng dẫn, hỗ trợ cho bên A những thủ tục cần thiết cho chuyến đi, xác nhận các dịch vụ, ngày khởi hành đi và giá cả cho bên A.
2. Triển khai phương tiện vận chuyển và các dịch vụ khác đã nêu trong chương trình. Bên B sẽ phải chịu mọi khoản chi phí vận chuyển, lệ phí tham quan, bảo hiểm du lịch, phí lặn ngắm san hô, sinh vật biển, tắm biển, phí sinh hoạt bãi , nước suối, phí hướng dẫn viên, cứu hộ, khách được trang bị áo phao, kính lặn .
giải quyết mọi phát sinh về con người và tài chính cho bên A trong trường hợp làm sai hợp đồng.
3. Bồi hoàn 50% tổng trị giá hợp đồng nếu không thực hiện hợp đồng mà không thuộc phạm vi điều 3, khoản A mục 1 của hợp đồng này.

ĐIỀU V: GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP, KHIẾU NẠI

1. Các khiếu nại và tranh chấp của hai bên trong quá trình thực hiện hợp đồng này sẽ
3. Bồi hoàn 50% tổng trị giá hợp đồng nếu không thực hiện hợp đồng mà không thuộc phạm vi điều 3, khoản A mục 1 của hợp đồng này.

ĐIỀU V: GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP, KHIẾU NẠI

1. Các khiếu nại và tranh chấp của hai bên trong quá trình thực hiện hợp đồng này sẽ cố gắng giải quyết thông qua thương lượng, đàm phán theo tinh thần thiện chí, cùng có lợi, hạn chế thấp nhất thiệt hại cho mỗi bên.
2. Trong trường hợp những cố gắng đó không thể giải quyết được thì sẽ đưa ra Tòa án kinh tế Thành Phố Đà Nẵng để giải quyết theo các chế tài pháp luật, mọi phí tổn, thiệt hại do bên thua chịu.

ĐIỀU VI: NHỮNG ĐIỀU KHOẢN CHUNG

1. Hai bên cam kết thực hiện đúng các điều khoản nêu trên. Nếu bên nào vi phạm sẽ chịu trách nhiệm trước bên kia và trước pháp luật.
2. Hợp đồng này lập thành 02 bản, mỗi bên giữ 01 bản, có giá trị pháp lý như nhau và có hiệu lực kể từ ngày ký.

ĐIỀU VI: NHỮNG ĐIỀU KHOẢN CHUNG

1. Hai bên cam kết thực hiện đúng các điều khoản nêu trên. Nếu bên nào vi phạm sẽ chịu trách nhiệm trước bên kia và trước pháp luật.
2. Hợp đồng này lập thành 02 bản, mỗi bên giữ 01 bản, có giá trị pháp lý như nhau và có hiệu lực kể từ ngày ký.

ĐẠI DIỆN BÊN A

ĐẠI DIỆN BÊN B

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Đà Nẵng, ngày 16 tháng 12 năm 2025

NHẬN XÉT
SINH VIÊN THỰC TẬP

Họ tên sinh viên: Hà Thị Ngọc Ánh
Sinh ngày: 08/04/2004
Lớp: 170216.2 Khóa: 17
Khoa/Bộ môn: Du lịch Trường Cao đẳng Thương mại
Đã thực tập tại đơn vị từ ngày 29/09/2025 đến ngày 21/12/2025
Đánh giá quá trình thực tập tại đơn vị của sinh viên như sau:

STT	Nội dung	Mức độ đánh giá					Ghi chú
		Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt	
1	Ý thức tổ chức kỷ luật					✓	
2	Kết quả thực tập					✓	

Nhận xét khác:

Đỗ: gần tổng kết, thực hiện ngoài phù hợp, thực tập sinh
nhận công việc, thích nghi với môi trường làm việc tại công ty.
Chủ động tìm hiểu, hoàn thành đúng hạn các công việc được giao.

Xác nhận của cơ sở thực tập
(Ký tên, đóng dấu)



GIÁM ĐỐC
Cao Văn Trường Vương