

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



BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP
CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TẠI CÔNG TY
TNNH KINGDOM TOURIST

Giảng viên hướng dẫn : ThS. LƯƠNG PHAN ĐÌNH PHONG

Sinh viên thực hiện : TRẦN THỊ MỸ HẠNH

Lớp : 17QD16.2

Đà Nẵng, tháng 12/2025

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực tập tại Công ty TNHH Kingdom Tourist, em đã có cơ hội tiếp cận thực tế môi trường làm việc trong lĩnh vực du lịch và học hỏi thêm nhiều kiến thức, kinh nghiệm bổ ích bên cạnh những kiến thức đã được học tại trường. Để có thể hoàn thành tốt kỳ thực tập và báo cáo này, em đã nhận được sự quan tâm, hỗ trợ từ nhiều cá nhân và tập thể. Trong thời gian tìm hiểu thực tế tại Công ty em đã học được nhiều kiến thức và thu nhập được nhiều thông tin cần thiết để phục vụ cho đề tài báo cáo thực tập tốt nghiệp của mình. Hy vọng trong tương lai bản thân em sẽ được đóng góp một phần công sức nhỏ bé cùng đưa ngành du lịch nói riêng và đất nước ta nói chung đi lên sánh vai với các nước trong khu vực và trên toàn thế giới.

Trước hết, em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo và toàn thể anh/chị nhân viên Công ty TNHH Kingdom Tourist đã tạo điều kiện thuận lợi cho em được thực tập và học hỏi tại công ty. Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến chị Hồ Thị Như Hoa, người đã trực tiếp hướng dẫn, hỗ trợ và chia sẻ kinh nghiệm thực tế trong quá trình em thực hiện các công việc liên quan đến chăm sóc khách hàng tại công ty. Em xin cảm ơn các anh/chị đã luôn nhiệt tình chỉ dẫn, tận tâm chia sẻ công việc thực tế, giúp em hiểu rõ hơn về quy trình làm việc của doanh nghiệp, đặc biệt là công tác chăm sóc khách hàng và cách xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ khách du lịch. Đây là những trải nghiệm vô cùng quý giá đối với em.

Em xin gửi lời cảm ơn đến quý thầy Lương Phan Đình Phong hướng dẫn thực tập đã tận tình chỉ bảo, hướng dẫn và góp ý trong suốt quá trình thực tập cũng như khi em thực hiện báo cáo. Những ý kiến đóng góp của thầy là cơ sở quan trọng giúp em hoàn thiện bài báo cáo đúng yêu cầu và sát với thực tế hơn.

Cuối cùng, em xin cảm ơn trường Cao Đẳng Thương Mại, trong suốt 2,5 năm học tập và rèn luyện, đã tạo điều kiện cho sinh viên được tham gia thực tập tại doanh nghiệp, giúp em có cơ hội áp dụng kiến thức đã học vào thực tiễn, rèn luyện kỹ năng làm việc và có thêm định hướng rõ ràng cho công việc trong tương lai.

Do thời gian thực tập và kinh nghiệm còn hạn chế, báo cáo thực tập của em khó tránh khỏi những thiếu sót. Em kính mong nhận được sự góp ý từ quý thầy cô để em có thể hoàn thiện hơn trong quá trình học tập và làm việc sau này.

Em xin chân thành cảm ơn!

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1: Đoạn hội thoại khách với nhân viên chăm sóc khách hàng đang tư vấn bán vé show kí ức Hội An.....	10
Bảng 2.2: Tổng hợp file giá vé tham quan B2B/B2C-2025 của Công ty TNHH KingDom Tourist.....	11
Bảng 2.3: Giá phòng khách sạn Công ty TNHH Kingdom Tourist bán	12
Bảng 2.4: Tổng hợp giá vé xe đón tiễn B2B/B2C-2025 của Công ty TNHH KingDom Tourist.....	13
Bảng 2.5: Nơi làm việc và nhân viên của Công ty TNHH Kingdom Tourist.....	14
Bảng 2.6: Đoạn hội thoại khách với nhân viên chăm sóc khách hàng khiếu nại về việc xe đón khách trễ.....	16
Bảng 2.7: Bài đánh giá của khách hàng sau khi trải nghiệm tour của công ty TNHH Kingdom Tourist.....	20

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG.....	1
1.1. Cơ sở lý thuyết về công tác chăm sóc khách hàng	1
1.1.1. Khái niệm về công tác chăm sóc khách hàng	1
1.1.2 Sự cần thiết của hoạt động chăm sóc khách hàng.....	1
a. Đối với doanh nghiệp	1
b. Đối với cá nhân nhân viên.....	1
c. Đối với khách hàng.....	2
1.1.3.Các yếu tố quyết định sự thoả mãn của khách hàng	2
a. Yếu tố sản phẩm	2
b. Yếu tố thuận tiện	3
c. Yếu tố con người	3
1.2. Nội dung công tác chăm sóc khách hàng	3
1.2.1. Tiếp nhận và tư vấn thông tin dịch vụ cho khách hàng	3
a. Mô tả công việc	3
b. Quy trình thực hiện.....	4
c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc	4
d. Kết quả	4
1.2.2.Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng.....	5
a. Mô tả công việc	5
b. Quy trình thực hiện.....	5
c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc	6
d. Kết quả	6
1.2.3.Giám sát chất lượng dịch vụ và giải quyết các sự cố phát sinh.....	6
a. Mô tả công việc	6
b. Quy trình thực hiện.....	6
c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc	7
d. Kết quả	8
CHƯƠNG 2: TÌNH HÌNH THỰC TẾ CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG	
TẠI CÔNG TY TNHH KINGDOM TOURIST	9
2.1. Thực trạng công tác chăm sóc khách hàng tại Công ty TNHH Kingdom	
Tourist	9
2.1.1. Tiếp nhận và tư vấn thông tin dịch vụ cho khách hàng	9
a. Mô tả công việc	9
b. Quy trình thực hiện.....	9
c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc	11
d. Kết quả	14

2.1.2. Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng	14
a. Mô tả công việc	14
b. Quy trình thực hiện	15
c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc	16
d. Kết quả	16
2.1.3. Giám sát chất lượng dịch vụ và giải quyết các sự cố phát sinh	17
a. Mô tả công việc	17
b. Quy trình thực hiện	17
c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc	18
d. Kết quả	19
2.2. Đánh giá về công tác chăm sóc khách hàng tại Công ty TNHH Kingdom Tourist	19
2.2.1. Ưu điểm	19
2.2.2. Nhược điểm	20
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	22
CHƯƠNG 3: BÀI HỌC KINH NGHIỆM VỀ CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TẠI CÔNG TY TNHH KINGDOM TOURIST	24
3.1. Những điểm giống và khác nhau giữa lý thuyết và thực tiễn về công tác chăm sóc khách hàng	24
3.1.1 Những điểm giống nhau	24
a. Quy trình thực hiện	24
b. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện	24
c. Kết quả	24
3.1.2 Những điểm khác nhau	24
a. Quy trình thực hiện	24
b. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện	25
c. Kết quả	25
3.2 Bài học kinh nghiệm của bản thân khi thực hiện công tác chăm sóc khách hàng tại Công ty TNHH Kingdom Tourist	25
3.2.1 Kỹ năng nghe	25
3.2.2 Kỹ năng nói	26
3.2.3 Kỹ năng nghe điện thoại	26
3.3 Đề xuất, kiến nghị với nhà trường khi tổ chức giảng dạy chăm sóc khách hàng	27
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3	28
TÀI LIỆU THAM KHẢO	
PHỤ LỤC	

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

1.1. Cơ sở lý thuyết về công tác chăm sóc khách hàng

1.1.1. Khái niệm về công tác chăm sóc khách hàng

- Chăm sóc khách hàng là toàn bộ những hoạt động của hệ thống có đủ năng lực để thực hiện những thái độ và hành vi đúng hoặc chuẩn mực nhằm đem lại sự hài lòng của khách hàng thông qua kết nối củng cố và mở rộng mối quan hệ giữa doanh nghiệp và khách hàng

- Hoạt động này giúp doanh nghiệp duy trì và phát triển mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng, giữ chân khách hàng cũ, thu hút khách hàng mới và góp phần nâng cao uy tín, hình ảnh của doanh nghiệp trên thị trường.

1.1.2. Sự cần thiết của hoạt động chăm sóc khách hàng

a. Đối với doanh nghiệp

- Chăm sóc khách hàng giúp doanh nghiệp giữ chân khách hàng cũ, đây là phương pháp tiết kiệm và hiệu quả nhất để duy trì mối quan hệ với khách hàng.

- Chi phí thu hút khách hàng mới thường cao gấp 7–10 lần so với chi phí chăm sóc khách hàng cũ. Vì vậy, việc duy trì khách hàng hiện có giúp doanh nghiệp tiết kiệm đáng kể chi phí marketing và bán hàng.

- Khi khách hàng hài lòng, họ có xu hướng tiếp tục mua sản phẩm hoặc sử dụng dịch vụ, thậm chí mua thêm những dịch vụ khác của doanh nghiệp.

- Khách hàng hài lòng còn giới thiệu và truyền miệng tích cực, giúp doanh nghiệp thu hút thêm khách hàng mới, đây là hình thức quảng cáo miễn phí và đáng tin cậy nhất.

- Chăm sóc khách hàng tốt giúp doanh nghiệp tạo dựng uy tín, danh tiếng và hình ảnh đẹp trong mắt công chúng, từ đó nâng cao vị thế cạnh tranh trên thị trường.

- Bên cạnh đó, đội ngũ nhân viên có kỹ năng chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp sẽ giúp doanh nghiệp giữ được khách hàng lâu dài, tăng doanh thu và hiệu quả kinh doanh.

b. Đối với cá nhân nhân viên

- Công tác chăm sóc khách hàng không chỉ mang lại lợi ích cho doanh nghiệp mà còn có ý nghĩa quan trọng đối với từng cá nhân nhân viên. Khi nhân viên thực hiện tốt việc chăm sóc khách hàng, họ không chỉ góp phần nâng cao hình ảnh và uy tín của doanh nghiệp mà còn tạo dựng vị thế và cơ hội phát triển cho chính bản thân mình.

- Nhân viên có thái độ phục vụ chuyên nghiệp, tận tình và biết tôn trọng khách hàng thường nhận được sự đánh giá cao từ cấp trên, được khen thưởng, ghi nhận thành tích và có cơ hội thăng tiến trong công việc. Ngoài ra, khi khách hàng hài lòng và phản hồi tích cực, nhân viên sẽ cảm thấy tự tin, thoải mái và yêu thích công việc hơn, từ đó nâng cao hiệu suất làm việc và giảm áp lực nghề nghiệp.

- Ngược lại, nếu nhân viên thiếu chuyên nghiệp, cư xử không khéo léo hoặc làm khách hàng không hài lòng, họ có thể nhận được phản ánh, khiếu nại hoặc đánh giá tiêu cực, ảnh hưởng trực tiếp đến uy tín và kết quả làm việc. Vì vậy, chăm sóc khách hàng tốt không chỉ là nhiệm vụ mà còn là cơ hội để nhân viên rèn luyện kỹ năng giao tiếp, phát triển bản thân và khẳng định năng lực nghề nghiệp trong môi trường cạnh tranh hiện nay.

c. Đối với khách hàng

- Khách hàng là trung tâm trong mọi hoạt động kinh doanh, do đó, việc chăm sóc khách hàng tốt sẽ mang lại nhiều lợi ích thiết thực cho chính khách hàng. Khi được phục vụ chu đáo, khách hàng không chỉ cảm thấy hài lòng mà còn được gia tăng giá trị trải nghiệm so với số tiền bỏ ra.

- Thông qua công tác chăm sóc khách hàng, khách hàng sẽ:

- Nhận được giá trị gia tăng từ sản phẩm và dịch vụ, như ưu đãi, quà tặng hoặc hỗ trợ sau khi sử dụng.

- Được cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ và đáng tin cậy về sản phẩm, dịch vụ, giúp họ đưa ra quyết định đúng đắn.

- Tiết kiệm thời gian và công sức khi có đội ngũ nhân viên sẵn sàng hỗ trợ, giải đáp thắc mắc nhanh chóng và hiệu quả.

- Có thêm trải nghiệm tích cực, được quan tâm và chăm sóc tận tình trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ.

- Hình thành mối quan hệ lâu dài với doanh nghiệp, tạo dựng sự tin tưởng và trung thành đối với thương hiệu.

- Được lắng nghe và cảm thông, nhất là khi có vấn đề phát sinh, giúp họ cảm nhận được sự tôn trọng và chuyên nghiệp của doanh nghiệp.

1.1.3. Các yếu tố quyết định sự thoả mãn của khách hàng

a. Yếu tố sản phẩm

- Sự thoả mãn của khách hàng phụ thuộc rất nhiều yếu tố khác nhau. Trong đó yếu tố về sản phẩm là hết sức cần thiết, nếu sản phẩm không phù hợp và giá lại quá cao thì người bán có lịch thiệp hay cáu kỉnh cũng chẳng có gì ảnh hưởng

- Các yếu tố về sản phẩm ảnh hưởng đến sự thoả mãn của khách hàng như: sự đa dạng của sản phẩm dịch vụ, giá cả, chất lượng sản phẩm dịch vụ Khách hàng mong muốn các sản phẩm dịch vụ họ bỏ tiền ra mua chúng phải đảm bảo chất lượng và đáng tin cậy. Do đó chương trình chăm sóc khách hàng yếu tố sản phẩm phải được đặt lên hàng đầu và tiếp theo mới có các yếu tố khác. Tất cả những nụ cười thân thiện và những lời chào mời lịch sự không thể bù đắp cho những sản phẩm không đáng tin cậy, chất lượng kém, hay những dịch vụ không đạt tiêu chuẩn. Công tác chăm sóc khách hàng chỉ có thể được công nhận là tốt nếu nó gắn liền với một sản phẩm dịch vụ chất lượng.

b. Yếu tố thuận tiện

- Sự thuận tiện cũng là một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của khách hàng. Trong bối cảnh thị trường cạnh tranh gay gắt, doanh nghiệp cần tạo điều kiện tối đa để khách hàng dễ dàng tiếp cận, lựa chọn và sử dụng sản phẩm, dịch vụ của mình.

- Tính thuận tiện thể hiện qua địa điểm giao dịch dễ tìm, thời gian phục vụ linh hoạt, quy trình đặt dịch vụ đơn giản, phương thức thanh toán đa dạng, và khả năng xử lý các yêu cầu đột xuất của khách hàng một cách nhanh chóng, hiệu quả.

- Trong lĩnh vực du lịch, yếu tố thuận tiện còn thể hiện ở việc thiết kế tour linh động, nhận khách hằng ngày, hoặc có thể thay đổi lịch trình phù hợp với điều kiện thực tế của du khách. Điều này không chỉ giúp tăng sự hài lòng mà còn tăng tính cạnh tranh và khả năng thu hút khách hàng quay lại sử dụng dịch vụ trong tương lai.

c. Yếu tố con người

- Nếu một sản phẩm dịch vụ được bán rộng rãi trên thị trường với cùng mức giá và chất lượng, yếu tố con người trở nên rất quan trọng. Khách hàng thường chọn những sản phẩm dịch vụ được chào đón niềm nở, thân thiện và có cách phục vụ, chăm sóc tốt hơn.

- Khách hàng đánh giá doanh nghiệp thông qua mức độ hiệu quả của nhân viên: xem họ có phục vụ nhanh chóng, hiểu và đáp ứng nhu cầu khách hàng hay không. Tác phong, thái độ và kỹ năng giao tiếp của nhân viên quyết định sự hài lòng của khách hàng như: thái độ thân thiện, nhiệt tình trong tư vấn, cung cấp thông tin dịch vụ rõ ràng, đáng tin cậy.

- Chăm sóc khách hàng không chỉ là nhiệm vụ của nhân viên bán hàng hay bộ phận trực tiếp tiếp xúc với khách hàng, mà là trách nhiệm của tất cả các cá nhân trong doanh nghiệp. Mỗi nhân viên cần phối hợp đồng bộ, thực hiện tốt công tác chăm sóc khách hàng để mang lại sự hài lòng và niềm tin cho khách hàng.

1.2. Nội dung công tác chăm sóc khách hàng

1.2.1. Tiếp nhận và tư vấn thông tin dịch vụ cho khách hàng

a. Mô tả công việc

- Tiếp nhận và tư vấn thông tin sản phẩm, dịch vụ cho khách hàng là một trong những công việc quan trọng và thường xuyên trong công tác chăm sóc khách hàng của doanh nghiệp. Đây là khâu đầu tiên giúp tạo ấn tượng ban đầu và là cơ sở để khách hàng quyết định có sử dụng sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp hay không.

- Khách hàng có thể tiếp cận với doanh nghiệp thông qua nhiều hình thức khác nhau như: gặp trực tiếp tại văn phòng, liên hệ qua điện thoại, email, mạng xã hội hoặc các kênh trực tuyến khác. Vì vậy, nhân viên chăm sóc khách hàng cần linh hoạt trong từng tình huống giao tiếp, đảm bảo cung cấp thông tin một cách nhanh chóng, chính xác và phù hợp với nhu cầu của từng khách hàng.

- Bên cạnh việc tư vấn, nhân viên cũng cần giữ thái độ niềm nở, thân thiện, lịch sự và chuyên nghiệp trong mọi tình huống. Ngoài ra, việc duy trì liên hệ thường xuyên với khách hàng là rất cần thiết để không bỏ lỡ cơ hội hợp tác, đồng thời phải khéo léo để không gây cảm giác phiền hà. Nhân viên cần có kế hoạch ghi chú, lưu trữ thông tin khách hàng và thời gian liên hệ lại, giúp quản lý tốt tiến trình làm việc và đảm bảo phục vụ hiệu quả.

b. Quy trình thực hiện

- Chào hỏi khách hàng bằng lời nói và thái độ niềm nở để tạo cảm giác được tiếp đón nhiệt tình.

- Hiểu yêu cầu của khách hàng: Khi khách hỏi, yêu cầu về một sản phẩm hay dịch vụ nào đó, nhân viên cần đảm bảo hiểu rõ yêu cầu của họ để đáp ứng chính xác.

- Giải thích thông tin về sản phẩm và chính sách của doanh nghiệp: Đây là một cách giúp quản lý mong đợi của khách hàng, giúp khách hàng hiểu rõ những gì doanh nghiệp cung cấp và lý do nếu không thể đáp ứng yêu cầu đó.

- Tư vấn, giới thiệu sản phẩm, dịch vụ phù hợp với nhu cầu và mong đợi của khách hàng.

- Cảm ơn khách hàng đã quan tâm và lựa chọn sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp.

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

- Nhân viên tiếp nhận và tư vấn khách hàng cần có kiến thức đầy đủ về sản phẩm, dịch vụ, chính sách và quy trình hoạt động của doanh nghiệp. Bên cạnh đó, cần có tác phong chuyên nghiệp, thái độ niềm nở, thân thiện và tôn trọng khách hàng.

- Kỹ năng giao tiếp, lắng nghe và xử lý tình huống là những yêu cầu không thể thiếu. Nhân viên cần biết cách truyền đạt thông tin rõ ràng, dễ hiểu, đồng thời phải linh hoạt và khéo léo trong việc giữ liên hệ với khách hàng, tránh gây phiền toái. Ngoài ra, kỹ năng ghi chép và quản lý thông tin khách hàng cũng rất quan trọng để đảm bảo không bỏ sót thông tin, giúp doanh nghiệp chăm sóc và phục vụ khách hàng tốt hơn.

d. Kết quả

- Khi thực hiện tốt công tác tiếp nhận và tư vấn thông tin, khách hàng sẽ được cung cấp thông tin chính xác, rõ ràng và đầy đủ, từ đó cảm thấy hài lòng và tin tưởng vào doanh nghiệp. Nhân viên thể hiện được sự chuyên nghiệp, góp phần tạo dựng hình ảnh tốt đẹp, nâng cao uy tín và thương hiệu của doanh nghiệp.

- Công tác này cũng giúp doanh nghiệp duy trì mối quan hệ lâu dài với khách hàng, đồng thời ghi nhận được các phản hồi hữu ích để cải thiện chất lượng sản phẩm, dịch vụ. Qua đó, doanh nghiệp không chỉ tăng khả năng cạnh tranh mà còn xây dựng được lòng trung thành và sự gắn bó của khách hàng trong tương lai.

1.2.2. Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng

a. Mô tả công việc

- Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng là một hoạt động quan trọng trong doanh nghiệp du lịch. Hầu như doanh nghiệp nào cũng gặp phải tình huống khách hàng có khiếu nại. Vì vậy, để góp phần nâng cao sự hài lòng của khách hàng, doanh nghiệp cần thực hiện tốt hoạt động tiếp nhận và giải quyết khiếu nại.

- Nhân viên phải nắm được những kỹ năng cơ bản như: lắng nghe, thông cảm, đặt câu hỏi phù hợp, hành động kịp thời và đảm bảo mọi việc chắc chắn được thực hiện.

b. Quy trình thực hiện

- Để đáp ứng được yêu cầu của công việc, nhân viên cần thực hiện các bước sau:

- *Lắng nghe khách hàng:*

- Việc nghe tưởng chừng đơn giản nhưng lại rất quan trọng. Khi khách hàng có những điều không hài lòng, tâm trạng của họ thường rất nhạy cảm. Mục tiêu đầu tiên của nhân viên là phải giúp họ trút bỏ cảm xúc bức xúc trước khi tìm hiểu nguyên nhân. Nhân viên nên để khách hàng nói hết điều họ muốn nói, tuyệt đối không ngắt lời hay biện minh. Việc này giúp khách hàng cảm thấy được tôn trọng và cũng giúp nhân viên hiểu rõ hơn tâm trạng của họ.

- *Thông cảm:*

- Những điều phàn nàn của khách hàng không phải lúc nào cũng nhằm vào nhân viên, mà là do họ đang tức giận hoặc thất vọng. Nhân viên cần tránh phản kháng hay biện hộ, mà nên thể hiện sự cảm thông và chia sẻ với khách hàng. Điều đó góp phần làm giảm sự căng thẳng, giúp khách hàng bình tĩnh hơn.

- *Đặt câu hỏi phù hợp:*

- Nhân viên tiếp nhận cần tìm ra nguyên nhân gốc rễ của vấn đề. Việc đặt câu hỏi đúng cách sẽ giúp cuộc trò chuyện diễn ra nhẹ nhàng, hiệu quả. Nên dùng những câu hỏi mở như “Thế nào?”, “Điều gì?”, “Khi nào?”, “Tại sao?” để tìm hiểu vấn đề và nắm bắt tâm lý khách hàng.

- *Hành động:*

- Khi khách hàng đã bình tĩnh trở lại, nhân viên cần đưa ra giải pháp phù hợp và thuyết phục. Việc giải quyết phải dựa trên những biện pháp khả thi, không hứa những điều không thể thực hiện. Nhân viên cần nói rõ với khách hàng về các bước sẽ làm, giúp họ cảm thấy vấn đề của mình được quan tâm và xử lý.

- *Mọi việc chắc chắn phải được thực hiện:*

- Khi đã thống nhất hướng giải quyết, nhân viên phải đảm bảo thực hiện đúng cam kết với khách hàng. Trong mọi trường hợp, cần giữ chữ tín, không để khách hàng mất niềm tin. Nếu có thay đổi trong quá trình xử lý, cần chủ động thông báo kịp thời cho khách hàng biết.

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

- Nhân viên cần có kỹ năng giao tiếp, lắng nghe và xử lý tình huống tốt.
- Có khả năng kiểm soát cảm xúc, giữ bình tĩnh và thái độ tôn trọng khách hàng.
- Am hiểu sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp để đưa ra giải pháp hợp lý.
- Biết cách sử dụng ngôn ngữ khéo léo, tế nhị trong trao đổi và thương lượng.
- Có tinh thần trách nhiệm, kiên nhẫn và giữ uy tín trong mọi cam kết với khách hàng.

d. Kết quả

- Việc tiếp nhận và giải quyết hiệu quả các khiếu nại, góp phần nâng cao sự hài lòng và lòng tin của khách hàng đối với doanh nghiệp
- Giảm thiểu rủi ro, tránh để tình huống trở nên nghiêm trọng hơn.
- Cải thiện chất lượng dịch vụ và uy tín của doanh nghiệp.
- Góp phần duy trì mối quan hệ lâu dài với khách hàng và đảm bảo sự phát triển bền vững của doanh nghiệp du lịch

1.2.3. Giám sát chất lượng dịch vụ và giải quyết các sự cố phát sinh

a. Mô tả công việc

- Giám sát chất lượng dịch vụ và giải quyết các sự cố phát sinh là hoạt động có vai trò quan trọng trong việc đảm bảo quá trình cung ứng dịch vụ diễn ra đúng kế hoạch, đúng tiêu chuẩn và đáp ứng được yêu cầu của khách hàng. Công tác này bao gồm việc theo dõi, kiểm tra và đánh giá toàn bộ quá trình thực hiện dịch vụ, từ khâu chuẩn bị ban đầu, triển khai thực hiện cho đến giai đoạn kết thúc và tiếp nhận phản hồi của khách hàng.

- Trong quá trình giám sát, người thực hiện cần thường xuyên quan sát thực tế, ghi nhận tình hình cung ứng dịch vụ, thái độ phục vụ của nhân viên, mức độ phối hợp giữa các bộ phận cũng như phản ứng và sự hài lòng của khách hàng. Thông qua đó, kịp thời phát hiện những sai sót, hạn chế hoặc các yếu tố chưa phù hợp có thể ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ. Bên cạnh nhiệm vụ giám sát, công tác này còn gắn liền với việc tiếp nhận thông tin phản ánh, khiếu nại của khách hàng và phối hợp xử lý các sự cố phát sinh trong quá trình khách hàng sử dụng dịch vụ.

- Giám sát chất lượng dịch vụ không chỉ mang tính kiểm tra mà còn hướng đến việc hỗ trợ, điều chỉnh và cải thiện quy trình làm việc, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động chung và hình ảnh của đơn vị cung cấp dịch vụ.

b. Quy trình thực hiện

- Công tác giám sát chất lượng dịch vụ được thực hiện theo một quy trình cụ thể, có kế hoạch rõ ràng nhằm đảm bảo tính chủ động và hiệu quả trong quá trình kiểm tra, đánh giá. Trước hết, cán bộ giám sát cần xây dựng kế hoạch giám sát chi tiết, xác định rõ nội dung giám sát, thời gian thực hiện và các tiêu chí đánh giá phù hợp với từng loại hình dịch vụ.

- Trong quá trình triển khai giám sát, cán bộ giám sát tiến hành theo dõi thực tế quá trình cung ứng dịch vụ, quan sát cách thức tổ chức công việc, thái độ phục vụ, tác phong làm việc của nhân viên cũng như sự phối hợp giữa các bộ phận liên quan. Việc quan sát trực tiếp giúp phát hiện sớm những sai sót, bất cập hoặc các yếu tố có thể ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ.

- Song song với việc quan sát, công tác giám sát còn bao gồm việc thu thập và tổng hợp ý kiến phản hồi của khách hàng thông qua trao đổi trực tiếp, ghi nhận ý kiến đóng góp hoặc tiếp nhận phản ánh trong quá trình khách hàng sử dụng dịch vụ. Những thông tin này là cơ sở quan trọng để đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng và xác định các vấn đề cần cải thiện.

- Các thông tin, số liệu thu thập được trong quá trình giám sát sẽ được phân tích, đối chiếu với các tiêu chuẩn chất lượng đã đề ra nhằm xác định nguyên nhân phát sinh sai sót hoặc sự cố. Trên cơ sở đó, cán bộ giám sát đề xuất các biện pháp xử lý, điều chỉnh phù hợp để khắc phục kịp thời các hạn chế trong quá trình cung ứng dịch vụ.

- Khi xảy ra sự cố hoặc phát sinh khiếu nại, công tác giám sát cần được thực hiện khẩn trương và linh hoạt. Cán bộ giám sát có trách nhiệm phối hợp với các bộ phận liên quan để đưa ra phương án xử lý nhanh chóng, đảm bảo quyền lợi của khách hàng và hạn chế tối đa những ảnh hưởng tiêu cực đến hoạt động chung.

- Bên cạnh việc xử lý sự cố trước mắt, quy trình giám sát còn chú trọng đến việc theo dõi kết quả sau xử lý, đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng và rút ra kinh nghiệm cho những lần thực hiện tiếp theo. Đây là bước quan trọng nhằm giúp quy trình cung ứng dịch vụ ngày càng hoàn thiện hơn.

- Kết thúc quá trình giám sát, cán bộ phụ trách cần lập báo cáo tổng hợp, trong đó nêu rõ những nội dung đã thực hiện, các kết quả đạt được, những hạn chế còn tồn tại và đề xuất giải pháp cải thiện trong thời gian tới. Báo cáo này là cơ sở để đánh giá hiệu quả công tác giám sát và phục vụ cho việc nâng cao chất lượng dịch vụ lâu dài.

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

- Người thực hiện công tác giám sát cần am hiểu rõ quy trình cung ứng sản phẩm, dịch vụ cũng như các tiêu chuẩn chất lượng đã được ban hành, từ đó có thể đối chiếu, đánh giá chính xác mức độ thực hiện so với yêu cầu đề ra.

- Cần có kỹ năng quan sát, phân tích, tổng hợp và đánh giá thông tin một cách chính xác, khách quan và trung thực. Việc đánh giá phải dựa trên thực tế triển khai công việc, tránh cảm tính hoặc thiên vị trong quá trình giám sát.

- Người giám sát cần có khả năng nhận diện nhanh các dấu hiệu bất thường hoặc những yếu tố tiềm ẩn rủi ro trong quá trình cung ứng dịch vụ để kịp thời đưa ra biện pháp xử lý phù hợp.

- Có khả năng phối hợp hiệu quả giữa các bộ phận liên quan nhằm xử lý nhanh chóng và kịp thời các tình huống phát sinh trong quá trình cung ứng dịch vụ, đảm bảo công việc không bị gián đoạn và ảnh hưởng đến khách hàng.

- Kỹ năng giao tiếp và trao đổi thông tin đóng vai trò quan trọng, giúp người giám sát truyền đạt rõ ràng các yêu cầu, hướng dẫn cũng như góp ý mang tính xây dựng cho nhân viên thực hiện.

- Người giám sát cần đảm bảo tính khách quan, công bằng và minh bạch trong quá trình kiểm tra, đánh giá chất lượng dịch vụ, từ đó tạo được sự tin tưởng và hợp tác từ các bộ phận liên quan.

- Tinh thần trách nhiệm cao, thái độ làm việc nghiêm túc, cẩn thận và khả năng chịu áp lực trong công việc là những yêu cầu cần thiết, giúp công tác giám sát được thực hiện liên tục và hiệu quả.

d. Kết quả

- Công tác giám sát chất lượng dịch vụ giúp đảm bảo các hoạt động cung ứng dịch vụ được thực hiện đúng theo quy trình và các tiêu chuẩn đã đề ra, hạn chế tối đa các sai sót trong quá trình triển khai.

- Thông qua việc giám sát thường xuyên, các sự cố phát sinh được phát hiện và xử lý kịp thời, góp phần duy trì sự ổn định và hiệu quả của quá trình cung ứng dịch vụ.

- Chất lượng dịch vụ từng bước được cải thiện, đáp ứng tốt hơn nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng, từ đó nâng cao mức độ hài lòng và giảm thiểu các khiếu nại, phản ánh tiêu cực.

- Công tác giám sát còn giúp rút ra những kinh nghiệm thực tiễn trong quá trình thực hiện công việc, làm cơ sở để điều chỉnh và hoàn thiện quy trình cung ứng dịch vụ trong thời gian tiếp theo.

- Kết quả của hoạt động giám sát góp phần nâng cao hiệu quả công việc chung, cải thiện tác phong làm việc của đội ngũ nhân viên và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.

- Qua đó, hoạt động cung ứng dịch vụ ngày càng được tổ chức bài bản, chuyên nghiệp hơn, đáp ứng yêu cầu phát triển lâu dài và bền vững.

CHƯƠNG 2: TÌNH HÌNH THỰC TẾ CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TẠI CÔNG TY TNHH KINGDOM TOURIST

2.1. Thực trạng công tác chăm sóc khách hàng tại Công ty TNHH Kingdom Tourist

2.1.1. Tiếp nhận và tư vấn thông tin dịch vụ cho khách hàng

a. Mô tả công việc

- Tiếp nhận và tư vấn thông tin dịch vụ cho khách hàng là một trong những nhiệm vụ quan trọng hàng đầu trong công tác chăm sóc khách hàng tại Công ty TNHH Kingdom Tourist. Nhân viên chăm sóc khách hàng đóng vai trò là cầu nối trực tiếp giữa công ty và khách hàng, góp phần tạo ấn tượng ban đầu và ảnh hưởng lớn đến quyết định sử dụng dịch vụ của khách.

- Nhân viên có trách nhiệm tiếp nhận các yêu cầu, thắc mắc và thông tin đặt dịch vụ của khách hàng thông qua nhiều kênh khác nhau như điện thoại, email, fanpage Facebook, Zalo hoặc tiếp xúc trực tiếp tại văn phòng công ty. Việc tiếp nhận thông tin cần được thực hiện nhanh chóng, chính xác và đầy đủ nhằm đảm bảo khách hàng được hỗ trợ kịp thời.

- Nhân viên chăm sóc khách hàng còn thực hiện nhiệm vụ tư vấn các chương trình tour du lịch, vé tham quan, dịch vụ lưu trú, dịch vụ vận chuyển cũng như các chính sách ưu đãi hiện hành của công ty. Dựa trên nhu cầu, mong muốn và khả năng tài chính của khách hàng, nhân viên sẽ hướng dẫn và đề xuất những gói dịch vụ phù hợp nhất, giúp khách hàng dễ dàng đưa ra quyết định lựa chọn.

- Việc cung cấp thông tin, nhân viên chăm sóc khách hàng còn có trách nhiệm giải đáp các thắc mắc, xử lý những yêu cầu phát sinh ban đầu của khách, đồng thời tạo dựng mối quan hệ thân thiện, chuyên nghiệp nhằm nâng cao sự hài lòng và niềm tin của khách hàng đối với công ty.

b. Quy trình thực hiện

- Quy trình tiếp nhận và tư vấn thông tin dịch vụ cho khách hàng tại Công ty TNHH Kingdom Tourist được thực hiện theo các bước cụ thể và rõ ràng nhằm đảm bảo tính chuyên nghiệp và hiệu quả trong công việc.

- Bước 1: Nhân viên chăm sóc khách hàng tiến hành chào hỏi khách hàng bằng thái độ niềm nở, lịch sự, giới thiệu tên cá nhân, chức vụ và đơn vị công tác để tạo sự tin tưởng và thiện cảm ban đầu. Việc chào hỏi đúng mực giúp khách hàng cảm thấy được tôn trọng và thoải mái khi trao đổi thông tin.

- Bước 2: Nhân viên tiếp nhận thông tin yêu cầu của khách hàng thông qua các kênh liên lạc như tin nhắn Facebook, Zalo, email hoặc cuộc gọi điện thoại. Trong quá trình này, nhân viên cần lắng nghe kỹ nhu cầu của khách, ghi nhận đầy đủ các thông tin liên quan nhằm tránh sai sót trong quá trình tư vấn.

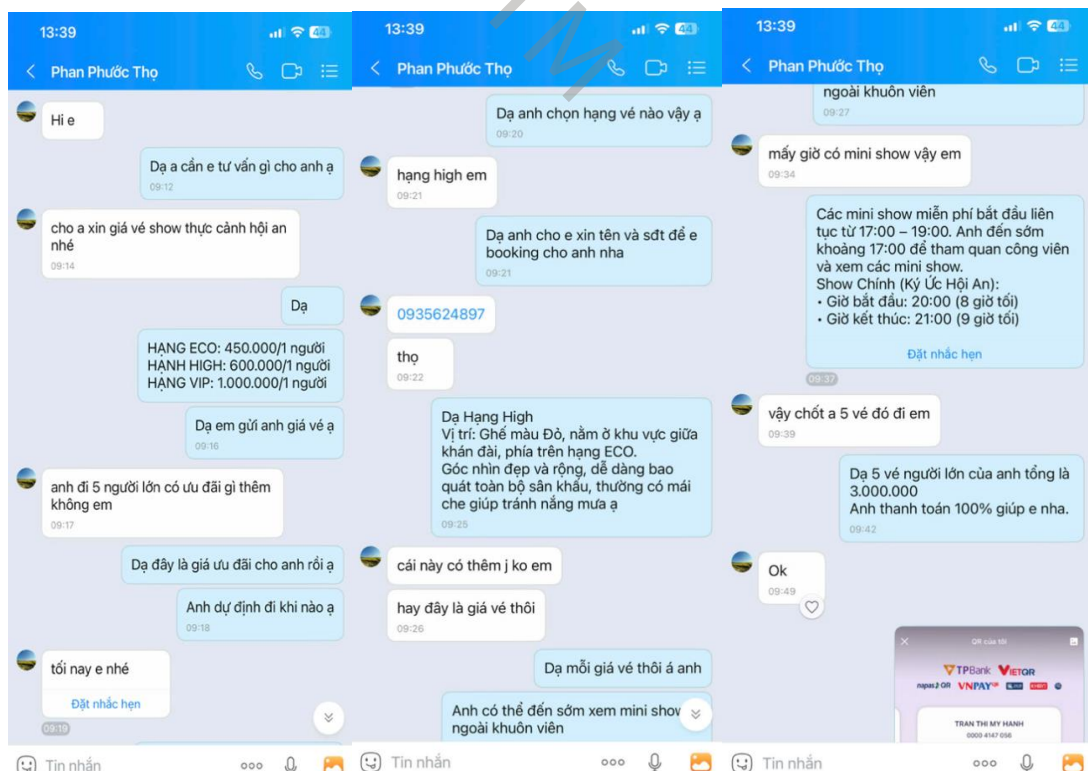
- Bước 3: Nhân viên tiến hành tư vấn dựa trên các tiêu chí như số lượng khách, kinh phí dự kiến, thời gian sử dụng dịch vụ và các yêu cầu cụ thể về dịch vụ. Nhân viên sẽ giới thiệu các sản phẩm và dịch vụ hiện có của công ty, đồng thời đưa ra những gợi ý phù hợp với từng đối tượng khách hàng.

- Bước 4: Nhân viên xin các thông tin cần thiết của khách hàng như họ tên, thông tin liên hệ, ngày sử dụng dịch vụ và ngày kết thúc dịch vụ để phục vụ cho việc tư vấn và đặt dịch vụ. Sau khi thống nhất sơ bộ, nhân viên gửi cho khách chương trình tour chi tiết, lịch trình cụ thể kèm theo hình ảnh thực tế nhằm giúp khách hàng có cái nhìn trực quan và dễ dàng lựa chọn.

- Trong quá trình tư vấn, nhân viên phân tích ưu điểm của từng chương trình tour, so sánh các gói dịch vụ để khách hàng dễ dàng đưa ra quyết định phù hợp nhất. Đồng thời, nhân viên báo giá đầy đủ, giải thích rõ các dịch vụ bao gồm và không bao gồm trong giá tour nhằm tránh hiểu nhầm và phát sinh tranh chấp sau này.

- Bước 5: Nhân viên cũng tư vấn rõ ràng về hình thức thanh toán, quy định đặt cọc, chuyển khoản và các điều khoản liên quan để khách hàng nắm rõ trước khi sử dụng dịch vụ. Sau khi khách hàng đồng ý sử dụng dịch vụ, toàn bộ thông tin sẽ được chuyển cho bộ phận điều hành để tiến hành xử lý booking và triển khai dịch vụ theo kế hoạch.

- Bước 6: Cảm ơn và hẹn gặp lại lần sau, nếu khách hàng có thắc mắc gì cần hỗ trợ thì liên hệ cho nhân viên bên em, nhân viên sẽ hỗ trợ tận tình ạ.



Bảng 2.1: Đoạn hội thoại khách với nhân viên chăm sóc khách hàng đang tư vấn bán vé show kí ức Hội An.

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

- Để thực hiện tốt công tác tiếp nhận và tư vấn thông tin dịch vụ cho khách hàng, nhân viên chăm sóc khách hàng tại Công ty TNHH Kingdom Tourist cần nắm vững các sản phẩm và dịch vụ mà công ty đang cung cấp. Điều này bao gồm việc hiểu rõ giá vé tham quan tại Đà Nẵng, giá phòng khách sạn, giá xe đưa đón, các chương trình tour ghép khách quốc tế và khách nội địa cũng như các dịch vụ đi kèm.

- Hằng ngày, nhân viên được công ty cung cấp đầy đủ thông tin chi tiết về tour, giá dịch vụ, lịch trình và các chương trình ưu đãi mới nhất. Công ty sử dụng nhóm Zalo nội bộ để cập nhật liên tục các thay đổi về giá phòng khách sạn, giá xe, vé tham quan hoặc các tour ghép đoàn, giúp nhân viên luôn nắm bắt kịp thời và chính xác thông tin.

- Bên cạnh kiến thức chuyên môn, nhân viên cần có kỹ năng giao tiếp tốt, thái độ phục vụ nhiệt tình, kiên nhẫn và linh hoạt trong xử lý tình huống. Khả năng lắng nghe, thấu hiểu nhu cầu khách hàng và tư vấn rõ ràng, dễ hiểu là yếu tố quan trọng giúp nâng cao hiệu quả công việc.

- Ngoài ra, nhân viên chăm sóc khách hàng cần có tinh thần trách nhiệm cao, làm việc cẩn thận, chính xác và tuân thủ đúng quy trình làm việc của công ty. Việc đảm bảo thông tin tư vấn đúng và đầy đủ không chỉ giúp khách hàng hài lòng mà còn góp phần nâng cao uy tín và hình ảnh chuyên nghiệp của Công ty TNHH Kingdom Tourist.

KINGDOM TOURIST B2B/B2C-2025

Tệp Chỉnh sửa Xem Chèn Định dạng Dữ liệu Công cụ Tiện ích Trợ giúp

75% Chỉ xem

AT:D2 BẢNG GIÁ VINWONDERS PHÚ QUỐC 2025

BẢNG GIÁ VINWONDERS PHÚ QUỐC 2025 (Thời gian áp dụng, từ: 01/11/2025)			
1. VÉ VÀO CÔNG CƠ SỞ VinWonders Phú Quốc Và Vinpearl SAFARI			
LOẠI VÉ TICKET	Đối tượng	Giá công bố Khách lẻ B2C	Giá Lữ hành B2B
1. Vinpearl SAFARI	Người lớn	750	715
	Trẻ em = Cao tuổi	560	535
2. VinWonders Phú Quốc	Người lớn	950	903
	Trẻ em = Cao tuổi	710	678
3. COMBO 1 NGÀY VINWONDERS + SAFARI	Người lớn	1450	1375
	Trẻ em (1-1m4)	1050	1000
	Người cao tuổi (>60t)	1200	1140
4. COMBO 2 NGÀY VINWONDERS + SAFARI Tặng vé Bảo tàng gấu	Người lớn	1550	1470
	Trẻ em (1-1m4)	1150	1090
	Người cao tuổi (>60t)	1300	1230
5. KHÁM PHÁ SAFARI VÉ ĐÊM Night Safari	Người lớn / Cao tuổi	700	668
	Trẻ em = Cao tuổi	530	508
2. VÉ VÀO CÔNG CƠ SỞ GRAND WORLD			
LOẠI VÉ TICKET	Đối tượng	Giá công bố Khách lẻ B2C	Giá Lữ hành B2B
1. TINH HOA VIỆT NAM	Người lớn	300	285
	Trẻ em = Cao tuổi	230	220
2. BẢO TÀNG GẤU TEDDY BEAR	Người lớn	200	190
	Trẻ em = Cao tuổi	150	140
3. DI THUYỀN TRÊN SÔNG VENICE	Người lớn	200	190
	Trẻ em = Cao tuổi	150	140

HỖN THƠM VIN PHÚ QUỐC TOUR ghép khách VIỆT NAM Vé Tham quan Đà Nẵng TOUR ghép khách QUỐC TẾ XE đón tiễn

Bảng 2.2: Tổng hợp file giá vé tham quan B2B/B2C-2025 của Công ty TNHH Kingdom Tourist



**GREENERY
HOTEL**
Happy To Serve You!

CÔNG TY TNHH DU LỊCH VÀ KHÁCH SẠN PHƯƠNG LINH
KHÁCH SẠN GREENERY ĐÀ NẴNG
Địa chỉ: 76 Hà Bông, Phường Phước Mỹ, Quận Sơn Trà, TP Đà Nẵng
Mã số thuế: 0402146920
Email: sm2.greeneryhotel.danang@gmail.com
Hotline/zalo/what'sapp/viber: +84896996398

Kính gửi Quý đối tác,

Greenery Hotel Đà Nẵng với vị trí chỉ cách biển Mỹ Khê 3 phút đi bộ, cách sân bay 3 km, gần chợ đêm Sơn Trà, gần cầu Rồng, cầu Tình Yêu, gần ngay trung tâm thuận tiện di chuyển đến các trung tâm vui chơi giải trí, ăn uống và các điểm tham quan du lịch.

Greenery Hotel xin gửi bảng giá khuyến mãi 2025 dành cho lữ hành như sau:

Loại phòng Room type	Số lượng Quality	Giá niêm yết Public Rate (++)	Mùa thấp điểm Low season (01/01 - 15/04/25 & 03/09 - 31/12/25)	Mùa trung điểm Middle Season (16/04 - 31/05/25 & 01/08 - 02/09/25)	Mùa cao điểm High season (01/06 - 31/07/25)
Superior Twin (25m²) (2 giường 1.4m, view phố)	23	800,000	400,000	500,000	600,000
Deluxe Twin (28m²) (2 giường 1.4m, view biển)	20	900,000	450,000	550,000	650,000
Superior Double (30m²) (1 giường 1.6m, view phố)	2	800,000	400,000	500,000	600,000
Deluxe Double (35m²) (1 giường 1.6m, view biển, bốn tấm)	7	900,000	450,000	550,000	650,000
Suite Double (48m²) (1 giường 2m2, bốn tấm)	9	1,000,000	550,000	650,000	700,000
Deluxe Triple (35m²) (2 giường 1.8m và 1m1)	5	1,200,000	600,000	700,000	800,000
Premier Apartment (60m²) (1 giường 1.6m, 1 giường 1.8m)	3	1,700,000	900,000	1,100,000	1,200,000
ROH (Áp dụng từ 10 phòng trở lên cho hạng phòng: Superior Room, Deluxe Room, Suite Room)			400,000	500,000	600,000

Giá đã bao gồm:

- Ăn sáng hàng ngày buffet hoặc a la carte tại nhà hàng khách sạn.
- 8% thuế VAT và 5% phí dịch vụ.
- Nước uống chào đón khi nhận phòng.
- Trà, cà phê và 2 chai nước suối miễn phí.
- Sử dụng phòng tập gym, hồ bơi ngoài trời
- Sử dụng Internet tốc độ cao miễn phí trong khách sạn.



**GREENERY
HOTEL**
Happy To Serve You!

CÔNG TY TNHH DU LỊCH VÀ KHÁCH SẠN PHƯƠNG LINH
KHÁCH SẠN GREENERY ĐÀ NẴNG
Địa chỉ: 76 Hà Bông, Phường Phước Mỹ, Quận Sơn Trà, TP Đà Nẵng
Mã số thuế: 0402146920

➤ **Chính sách phụ thu:** Tiêu chuẩn khách trong phòng: 02 người lớn + 2 trẻ em dưới 6 tuổi.
(Đối với căn hộ: 04 khách + 02 trẻ em).

- Trẻ em dưới 6 tuổi: Miễn phí
- Trẻ em từ 6 tuổi đến 12 tuổi: phụ thu 100,000vnd/trẻ/đêm.
- Trẻ em từ 12 tuổi trở lên: phụ thu 150,000vnd/trẻ/đêm.
- Phụ thu giường phụ: 250,000vnd/giường/đêm.

Nhận phòng sớm:

- Trước 06:00: 100% tiền phòng một đêm.
- Trước 09:00: 50% tiền phòng một đêm.
- Sau 09:00: 30% tiền phòng một đêm.

Trả phòng muộn:

- Trước 15:00 : 30% tiền phòng 1 đêm.
- Trước 18:00 : 50% tiền phòng một đêm.
- Sau 18:00 : 100% tiền phòng một đêm.

Chính sách hủy phòng:

- Trước 20 ngày: không mất phí hủy phòng
- Từ 20 – 10 ngày : Mất phí 50% tiền phòng đêm đầu tiên
- Sau 10 ngày : Mất phí 100% tiền phòng đêm đầu tiên

Điều chỉnh đặt phòng:

- Việc điều chỉnh đặt phòng phải được thông báo cho khách sạn trước 10 ngày. Việc điều chỉnh phòng tùy vào tình trạng phòng trống của khách sạn. Bất kể thời điểm yêu cầu nào và mọi yêu cầu điều chỉnh muộn đều có thể bị phạt theo chính sách hủy bên dưới.

Phụ thu Lễ, Tết: 200,000vnd/đêm/phòng

✓ Tết Dương lịch	01/01/2025 (1 đêm)
✓ Tết Âm lịch Việt Nam	28/01-31/01/2025 (4 đêm)
✓ Giỗ tổ Hùng Vương	07/04/2025 (1 đêm)
✓ Ngày thống nhất đất nước	29/4 – 30/04/2025 (2 đêm)
✓ Quốc tế Lao động	01/05/2025 (1 đêm)
✓ Quốc khánh Việt Nam	02/09/2025 (1 đêm)

Note: Phụ thu Pháo hoa sẽ thông báo sau

Rất mong được hợp tác cùng Quý công ty.

Bảng 2.3: Giá phòng khách sạn Công ty TNHH Kingdom Tourist bán

BẢNG GIÁ XE ĐÓN TIỀN 2025

No.	Lịch trình / ROUTE	DURATION	4 S			7 S			16 S		
			NET	B2B	B2C	NET	B2B	B2C	NET	B2B	B2C
1	Đón tiễn Sân bay/ Ga <=> KS Đà Nẵng	1 chiều	95	100	120	115	120	150	240	250	300
2	Đón tiễn Sân bay/ Ga <=> KS HỘI AN	1 chiều	200	220	250	250	270	300	350	370	400
3	ĐN - Linh Ứng - ĐN	2 chiều	300	350	350	400	450	450	500	550	600
4	ĐN - Bà Nà - ĐN	2 chiều	550	550	600	600	600	650	900	900	950
5	ĐN - Hội An - ĐN	2 chiều	400	440	500	500	540	600	700	740	800
6	ĐN - Núi Thần Tài - ĐN	2 chiều	600	600	650	700	700	750	1000	1000	1050
7	ĐN - VinWonders - ĐN	2 chiều	700	750	750	800	850	850	1100	1100	1200
8	ĐN - VinWonders - Hội An - ĐN	2 chiều	750	850	850	900	900	950	1200	1200	1250
9	Hội An - VinWonders - Hội An	2 chiều	400	440	450	500	500	550	600	600	650
10	ĐN - Rừng Dừa - Hội An - ĐN	2 chiều	500	540	600	650	690	750	900	940	1000
11	ĐN - Mikazuki	2 chiều	400	400	450	500	500	550	700	700	750
12	ĐN - Cù Lao Chàm - ĐN	2 chiều	500	500	550	600	600	650	800	800	850
13	ĐN - Hoà Phú Thành - ĐN	2 chiều	650	650	700	700	700	750	1100	1100	1150
14	ĐN - Mỹ Sơn - ĐN	2 chiều	800	850	850	900	950	950	1100	1150	1150
15	Hội An - Mỹ Sơn - ĐN	2 chiều	600	650	650	700	750	750	900	950	950
16	ĐN - Mỹ Sơn - Hội An - ĐN	2 chiều	1000	1050	1050	1200	1250	1250	1500	1550	1550
17	ĐN - HUẾ city - ĐN (3 điểm tự chọn)	2 chiều	1500	1550	1600	1700	1750	1800	2500	2550	2600
18	ĐN - Hội An bao xe 1 ngày (<100km)	1 ngày	1100	1100	1200	1300	1300	1400	1500	1600	1700
No.	Lịch trình / ROUTE	DURATION	29s			35s			45s		
			NET	B2B	B2C	NET	B2B	B2C	NET	B2B	B2C
1	Đón tiễn Sân bay/ Ga <=> KS Đà Nẵng	1 chiều	800	800	900	900	900	1000	1000	1100	1100
	Đón tiễn Sân bay/ Ga <=> KS xa trung tâm ĐN	1 chiều	900	950	1000	1000	1050	1100	1200	1250	1300
2	Đón tiễn Sân bay/ Ga <=> KS HỘI AN	1 chiều	1000	1100	1100	1200	1250	1300	1500	1550	1600
3	Đà Nẵng 1 ngày (<100 km)	2 chiều	1900	2000	2000	2100	2200	2200	2500	2600	2600
4	Lịch trình cụ thể khác	2 chiều	Liên hệ								

*Bảng 2.4: Tổng hợp giá xe đón tiễn B2B/B2C-2025 của Công ty TNHH
KingDom Tourist*

- Kỹ năng giao tiếp và tư vấn là yếu tố bắt buộc. Nhân viên phải biết cách đặt câu hỏi, lắng nghe nhu cầu khách, giải thích rõ ràng và đưa ra những gợi ý phù hợp. Đa số khách hàng liên hệ qua fanpage và Zalo, nên nhân viên cần trình bày bằng tin nhắn sao cho ngắn gọn, dễ hiểu nhưng vẫn đầy đủ thông tin.

- Nhân viên tại Kingdom Tourist thường xuyên sử dụng điện thoại, email, fanpage, Google Drive, Excel và phần mềm quản lý booking để kiểm tra dịch vụ. Thao tác nhanh tạo sự chuyên nghiệp trong mắt khách hàng.

- Khi nhận thông tin từ khách, nhân viên phải ghi chép đầy đủ, tránh sai sót về ngày đi, số lượng khách hoặc yêu cầu đặc biệt.

- Công ty trang bị đầy đủ máy tính, tài liệu tour, danh sách đối tác khách sạn, xe du lịch, nhà hàng, giúp nhân viên dễ dàng tra cứu khi hỗ trợ khách.

- Có kỹ năng xử lý tình huống, giải quyết vấn đề và giữ bình tĩnh khi gặp khách hàng khó tính.

- Đảm bảo thời gian phản hồi nhanh chóng để tạo sự hài lòng cho khách hàng.

- Am hiểu thông tin về đối tác như khách sạn, nhà hàng, xe du lịch, điểm tham quan để hỗ trợ tư vấn.

- Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ kinh doanh lễ hành tại công ty:
- 1 điện thoại cố định
- 2 điện thoại di động
- 3 máy tính
- 1 máy in



Bảng 2.5: Nơi làm việc và nhân viên của công ty TNHH Kingdom Tourist

d. Kết quả

- Qua quá trình quan sát và tham gia hỗ trợ công tác tiếp nhận tư vấn khách hàng tại Công ty TNHH Kingdom Tourist, tôi nhận thấy hoạt động này mang lại nhiều kết quả rõ ràng, cụ thể và thể hiện được sự chuyên nghiệp trong quy trình làm việc của công ty.
- Khách hàng được tư vấn nhanh chóng, đầy đủ và chính xác về các chương trình tour, dịch vụ và giá cả, từ đó dễ dàng lựa chọn gói dịch vụ phù hợp.
- Thông tin khách hàng được ghi nhận rõ ràng, giúp bộ phận điều hành xử lý booking chính xác, hạn chế sai sót.
- Tăng tỷ lệ khách chốt dịch vụ, góp phần nâng cao doanh thu và uy tín của công ty.
- Khách hàng hài lòng với thái độ phục vụ, để lại nhiều phản hồi tích cực, giúp củng cố hình ảnh thương hiệu.
- Nhân viên và thực tập sinh nâng cao kỹ năng giao tiếp, tư vấn và xử lý tình huống trong công việc thực tế.

2.1.2. Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng

a. Mô tả công việc

- Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng là một trong những nhiệm vụ quan trọng trong công tác chăm sóc khách hàng tại Công ty TNHH Kingdom Tourist. Công việc này nhằm đảm bảo quyền lợi chính đáng của khách hàng, đồng thời góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và uy tín của doanh nghiệp trên thị trường du lịch.

- Nhân viên chăm sóc khách hàng có trách nhiệm tiếp nhận, ghi nhận đầy đủ và xử lý các phản ánh, khiếu nại phát sinh trong quá trình khách hàng sử dụng dịch vụ. Khiếu nại có thể xuất phát từ nhiều nguyên nhân khác nhau như chất lượng dịch vụ chưa đáp ứng kỳ vọng, sự cố trong quá trình vận hành tour, hoặc những khác biệt giữa dịch vụ thực tế và dịch vụ đã cam kết ban đầu. Các khiếu nại này được tiếp nhận thông qua nhiều kênh như điện thoại, Zalo, Facebook, email hoặc được chuyển tiếp từ bộ phận điều hành tour.

- Sau khi tiếp nhận thông tin, nhân viên chăm sóc khách hàng cần phối hợp với các bộ phận liên quan để xác minh nội dung khiếu nại, làm rõ nguyên nhân và mức độ ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng. Trên cơ sở đó, nhân viên đề xuất phương án xử lý phù hợp, đảm bảo hài hòa lợi ích giữa khách hàng và doanh nghiệp. Kết quả xử lý khiếu nại cần được thông báo rõ ràng, minh bạch và kịp thời đến khách hàng nhằm tạo sự tin tưởng và hài lòng.

- Thông qua việc xử lý hiệu quả các khiếu nại, doanh nghiệp không chỉ khắc phục được các sự cố phát sinh mà còn có cơ hội cải thiện chất lượng dịch vụ, hoàn thiện quy trình làm việc và nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp trong mắt khách hàng

b. Quy trình thực hiện

- Bước 1: Lắng nghe & tiếp nhận thông tin Tập trung nghe khách trình bày. Không cắt lời, không phản bác. Ghi chép lại đầy đủ chi tiết khiếu nại.

- Bước 2: Đồng cảm & xin lỗi khách Thể hiện sự hiểu và chia sẻ: “Dạ em rất xin lỗi vì trải nghiệm chưa tốt của anh/chị.” Dù lỗi thuộc về bên nào, luôn xin lỗi trước.

- Bước 3: Kiểm tra thông tin & xác minh nguyên nhân Liên hệ nhà hàng/khách sạn/tài xế/hướng dẫn viên. Đối chiếu hợp đồng, báo giá và các cam kết.

- Bước 4: Đề xuất phương án xử lý Tùy từng trường hợp:

- Đổi dịch vụ tốt hơn (phòng, xe).

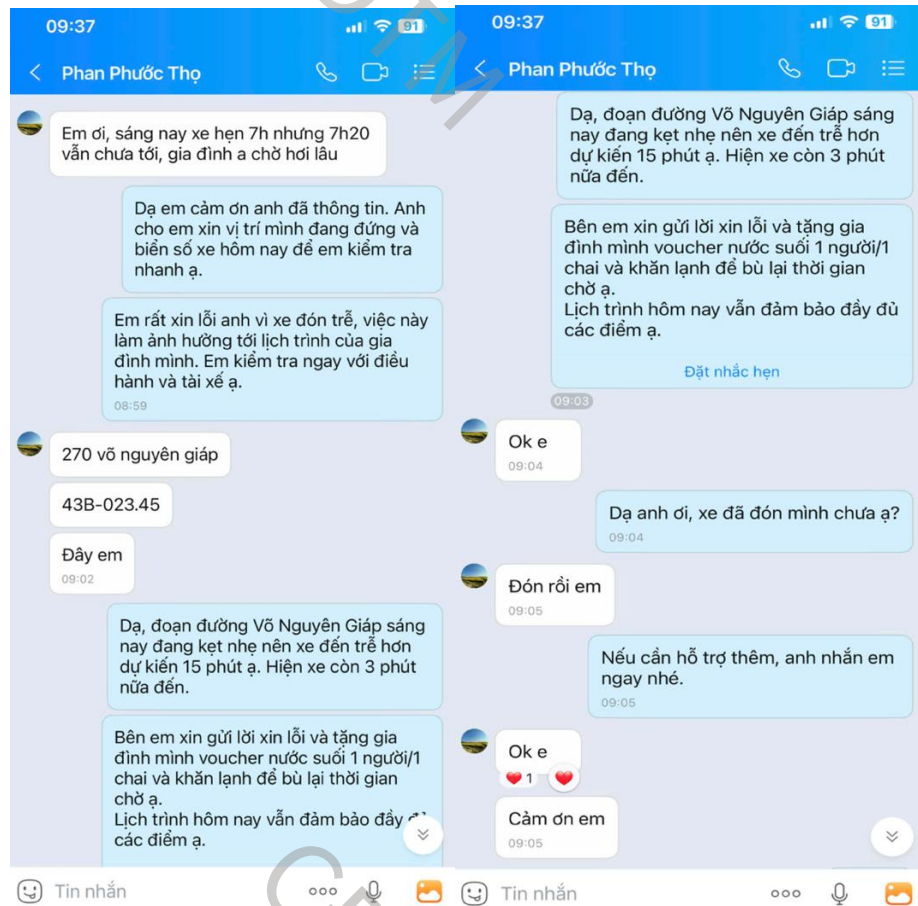
- Hoàn tiền phần dịch vụ lỗi.

- Tặng voucher hoặc ưu đãi.

- Đền bù trực tiếp bằng dịch vụ bổ sung.

- Bước 5: Thực hiện xử lý ngay Cam kết rõ: thời gian – cách thực hiện – người phụ trách. Cố gắng giải quyết tại chỗ, tránh kéo dài.

- Bước 6: Theo dõi sau xử lý Hỏi lại khách xem đã hài lòng chưa. Ghi nhận phản hồi để cải thiện cho tour sau



Bảng 2.6: Đoạn hội thoại khách với nhân viên chăm sóc khách hàng khiếu nại về việc xe đón khách trễ

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

- Để thực hiện tốt công việc tiếp nhận và xử lý khiếu nại khách hàng, nhân viên cần đáp ứng một số điều kiện và yêu cầu nhất định.
- Nhân viên phải có kỹ năng giao tiếp, lắng nghe và xử lý tình huống linh hoạt, đảm bảo thái độ bình tĩnh, tôn trọng và chuyên nghiệp trong suốt quá trình tương tác.
- Nhân viên cần am hiểu đầy đủ các thông tin liên quan đến tour, lịch trình, dịch vụ đã cam kết, chính sách của công ty cũng như các quy định bồi hoàn để có thể giải thích và hỗ trợ khách hàng chính xác.
- Nhân viên phải biết phối hợp với các bộ phận liên quan như điều hành, hướng dẫn viên, nhà hàng, khách sạn... nhằm xác minh chính xác nguyên nhân khiếu nại. Đòi hỏi nhân viên có khả năng thu thập và lưu trữ bằng chứng (hình ảnh, video, tin nhắn, phiếu dịch vụ...) để đối chiếu và làm việc với đối tác.
- Nhân viên cần có khả năng chịu áp lực, xử lý tình huống nhanh chóng vì khiếu nại thường xảy ra bất ngờ trong quá trình vận hành tour.

d. Kết quả

- Khi thực hiện đúng quy trình và đáp ứng đầy đủ các yêu cầu, công việc tiếp nhận và xử lý khiếu nại sẽ mang lại nhiều kết quả tích cực. Khách hàng cảm thấy được lắng nghe, tôn trọng và nhận được sự hỗ trợ kịp thời, từ đó giúp giảm mức độ bức xúc ban đầu. Việc giải quyết nhanh chóng và hợp lý góp phần duy trì trải nghiệm tour, hạn chế tối đa tác động tiêu cực đến tâm lý khách và chất lượng dịch vụ.

- Sự hài lòng của khách hàng được nâng cao, tạo điều kiện thuận lợi để họ tiếp tục sử dụng dịch vụ trong tương lai hoặc giới thiệu cho người quen. Điều này góp phần giữ vững uy tín của doanh nghiệp, đồng thời tránh được các phản hồi tiêu cực trên mạng xã hội hoặc các nền tảng du lịch. Ngoài ra, những khiếu nại được ghi nhận và tổng hợp sẽ trở thành cơ sở quan trọng giúp công ty rút kinh nghiệm, cải thiện quy trình vận hành và nâng cao chất lượng tour trong thời gian tới.

2.1.3. Giám sát chất lượng dịch vụ và giải quyết các sự cố phát sinh

a. Mô tả công việc

- Công việc giám sát chất lượng dịch vụ và xử lý sự cố phát sinh nhằm đảm bảo mọi hoạt động phục vụ khách hàng diễn ra trôi chảy, đúng quy chuẩn và duy trì mức độ hài lòng cao. Nhân viên có nhiệm vụ theo dõi, đánh giá quá trình cung cấp dịch vụ của các bộ phận (lễ tân, hướng dẫn viên, điều hành, nhà hàng – khách sạn, vận chuyển...), nhanh chóng can thiệp khi có vấn đề phát sinh. Công việc bao gồm tiếp nhận phản ánh từ khách, kiểm tra thông tin, phối hợp với các bộ phận liên quan và đề xuất phương án xử lý kịp thời, đảm bảo trải nghiệm tốt nhất cho khách trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ.

- Nhân viên còn chịu trách nhiệm theo dõi các tiêu chuẩn dịch vụ đã cam kết, kiểm soát thái độ phục vụ, chất lượng dịch vụ đối tác, tiến độ thực hiện tour, đồng thời báo cáo lại cho cấp trên nhằm cải thiện chất lượng trong tương lai.

b. Quy trình thực hiện

- Bước 1: Kiểm tra chất lượng dịch vụ trước khi tour diễn ra
 - Xác nhận lại với khách sạn danh sách phòng, giờ check-in và yêu cầu đặc biệt (giường đôi, giường đơn, thêm nệm...).
 - Gọi cho tài xế kiểm tra tình trạng xe, giờ đón khách, biển số xe.
 - Kiểm tra thực đơn bữa ăn với nhà hàng, đảm bảo đúng giá, đúng món đã thỏa thuận.
 - Báo lại cho điều hành nếu có thay đổi hoặc thiếu sót từ nhà cung cấp.
- Bước 2: Theo dõi và giám sát trong quá trình tour
 - Giữ liên lạc với hướng dẫn viên để cập nhật tình hình đoàn.
 - Ghi nhận phản ánh từ khách qua hotline, Zalo công ty hoặc qua hướng dẫn viên.
 - Hỗ trợ điều hành trong các tình huống như:
 - Khách đến khách sạn nhưng phòng chưa sẵn sàng.
 - Xe bị kẹt xe hoặc trễ giờ đón.

- Nhà hàng thiếu món hoặc phục vụ chậm.
- Khách yêu cầu thay đổi lịch trình, đổi bàn ăn, đổi phòng
- Bước 3: Tiếp nhận sự cố phát sinh
- Trong thực tế những sự cố em gặp gồm:
 - Khách phàn nàn phòng chưa sạch khi nhận phòng.
 - Nhà hàng phục vụ món chậm, khách phải đợi lâu.
 - Xe bị kẹt xe đón khách trễ.
 - Lịch trình bị ảnh hưởng do mưa lớn, phải đổi điểm tham quan.
 - Khi tiếp nhận em sẽ:
 - Lắng nghe khách hoặc hướng dẫn viên.
 - Ghi nhận nhanh nội dung sự cố.
 - Thông báo ngay cho điều hành và phối hợp xử lý.
- Bước 4: Phối hợp xử lý sự cố
 - Làm việc trực tiếp với khách sạn để đổi phòng hoặc dọn lại phòng nhanh.
 - Gọi cho nhà hàng yêu cầu phục vụ bổ sung hoặc đẩy nhanh món.
 - Liên hệ garage đổi xe nếu xe có vấn đề.
 - Điều chỉnh lịch trình dựa theo chỉ đạo của điều hành khi thời tiết xấu.
- Bước 5: Theo dõi và đảm bảo sự cố được xử lý triệt để
 - Hỏi lại khách hoặc hướng dẫn viên xem họ đã hài lòng chưa.
 - Kiểm tra xem dịch vụ đã được khôi phục đúng theo cam kết chưa.
 - Báo lại tình hình cho điều hành để nắm tổng thể.
- Bước 6: Báo cáo
 - Ghi lại các sự cố vào file excel theo dõi.
 - Ghi rõ nguyên nhân → cách xử lý → phản hồi khách → đề xuất phòng ngừa.
 - Gửi báo cáo cuối ngày cho người phụ trách hoặc điều hành tour.
- c. Điều kiện và các yêu cầu khu thực hiện công việc
 - *Yêu cầu về chuyên môn và kỹ năng*
 - Hiểu biết cơ bản về quy trình cung ứng dịch vụ du lịch.
 - Khả năng giao tiếp tốt và ứng xử khéo léo với khách hàng.
 - Kỹ năng đánh giá vấn đề và xử lý tình huống nhanh chóng.
 - Kỹ năng ghi chép, tổng hợp và báo cáo chính xác.
 - Khả năng phối hợp hiệu quả với nhiều bên liên quan.
 - *Yêu cầu về thái độ*
 - Bình tĩnh, kiên nhẫn và tôn trọng khách hàng.
 - Chủ động trong việc phát hiện và xử lý vấn đề.
 - Tinh thần trách nhiệm cao và cam kết theo sát quá trình cung ứng dịch vụ.
 - *Điều kiện làm việc*

- Thường xuyên liên lạc qua điện thoại/Zalo với hướng dẫn viên và đối tác.
- Luôn trong trạng thái sẵn sàng hỗ trợ khách khi có sự cố xảy ra.
- Làm việc trong môi trường có tính chất linh hoạt, đôi khi phải xử lý công việc ngoài giờ.

d. Kết quả

- Qua quá trình thực tập và thực hiện nhiệm vụ giám sát chất lượng dịch vụ tại công ty, bản thân đã đạt được những kết quả cụ thể như sau:

- Nắm vững quy trình cung ứng và kiểm soát chất lượng dịch vụ: Qua thực tế, bản thân đã hiểu rõ từng bước trong quy trình phục vụ khách hàng, từ tiếp nhận yêu cầu, thực hiện dịch vụ đến kiểm tra và đánh giá chất lượng, đảm bảo các tiêu chuẩn của công ty được duy trì.

- Hỗ trợ hiệu quả trong giải quyết sự cố: Bản thân đã tham gia xử lý kịp thời các vấn đề nhỏ phát sinh trong quá trình cung ứng dịch vụ, góp phần duy trì sự hài lòng và trải nghiệm tích cực của khách hàng.

- Giảm thiểu khiếu nại khách hàng: Nhờ theo sát và giám sát chặt chẽ từng hạng mục dịch vụ, tình trạng phát sinh khiếu nại đã được hạn chế đáng kể, đồng thời nâng cao uy tín của công ty trong mắt khách hàng.

- Nâng cao kỹ năng phối hợp và xử lý tình huống: Quá trình thực tập giúp bản thân học được cách phối hợp hiệu quả giữa các bộ phận, từ nhân viên trực tiếp đến bộ phận điều hành, từ đó cải thiện kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống trong môi trường làm việc thực tế.

- Đóng góp vào cải thiện chất lượng dịch vụ: Thông qua việc tổng hợp và báo cáo các phản hồi của khách hàng, bản thân đã tham gia đề xuất cải thiện một số hạng mục dịch vụ, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ chung của công ty.

2.2. Đánh giá về công tác chăm sóc khách hàng tại Công ty TNHH Kingdom Tourist

- Công tác chăm sóc khách hàng đóng vai trò then chốt trong việc xây dựng uy tín và nâng cao chất lượng dịch vụ tại Công ty TNHH Kingdom Tourist. Qua quá trình thực tập trực tiếp tại bộ phận chăm sóc khách hàng, tôi đã có cơ hội quan sát và tham gia thực tế, từ đó đánh giá chi tiết những ưu điểm và nhược điểm của công tác này.

2.2.1. Ưu điểm

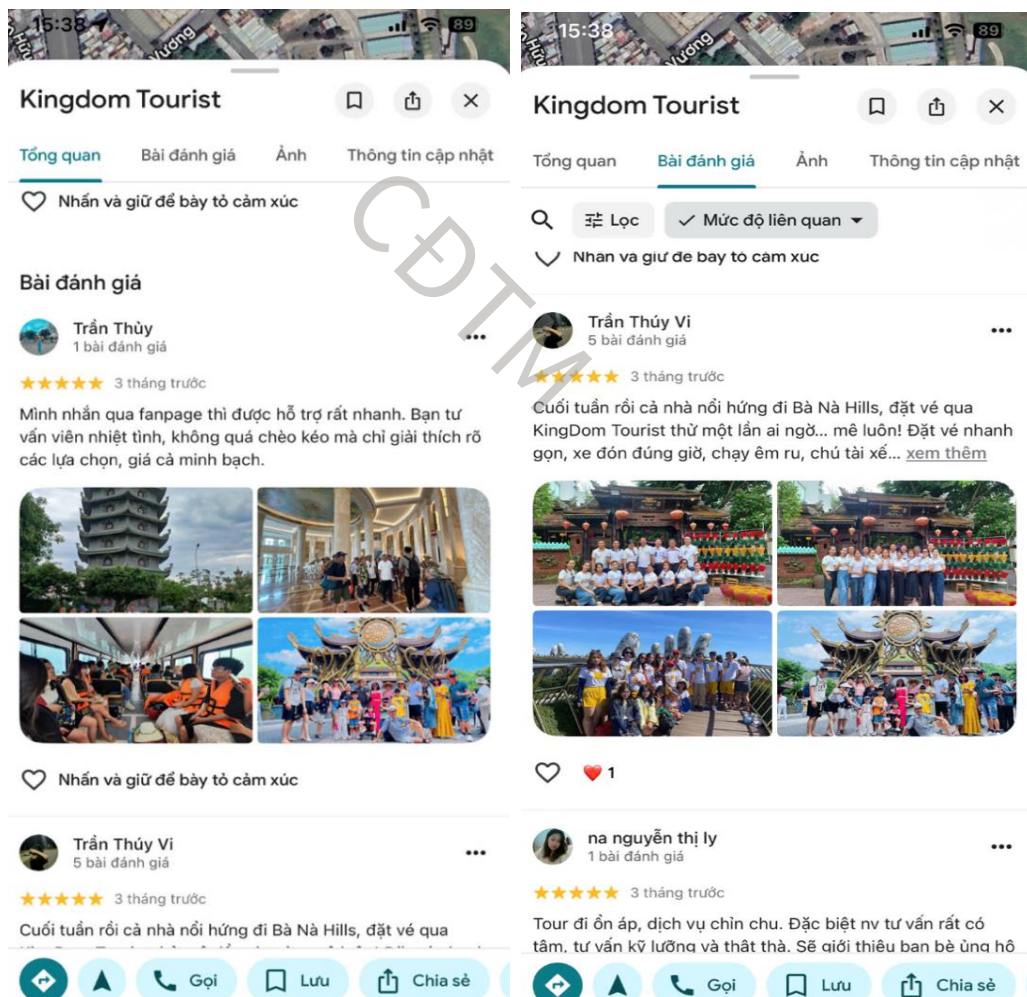
- Công ty đã xây dựng một quy trình tiếp nhận, xử lý và phản hồi khách hàng chặt chẽ. Khi khách hàng gọi điện hoặc gửi tin nhắn Zalo/Facebook để khiếu nại về tour du lịch, khách sạn, vận chuyển, nhân viên chăm sóc khách hàng sẽ ghi chép đầy đủ thông tin: tên khách, số điện thoại, yêu cầu cụ thể và thời gian phát sinh vấn đề. Sau đó, thông tin được chuyển ngay cho bộ phận điều hành tour và hướng dẫn viên để phối hợp giải quyết.

- Ví dụ: Trong quá trình thực tập, một khách hàng phản ánh về việc xe du lịch đến trễ tại điểm đón. Nhân viên chăm sóc khách hàng đã ghi nhận đầy đủ thông tin, liên hệ ngay với lái xe và hướng dẫn viên, đồng thời cập nhật tình hình cho khách. Khách hàng cảm thấy được quan tâm và sự việc được giải quyết nhanh chóng.

- Nhân viên chăm sóc khách hàng luôn thể hiện thái độ niềm nở, tôn trọng và biết lắng nghe khách hàng. Họ không cắt lời, đồng cảm và đưa ra lời giải thích thích hợp.

- Công ty không chỉ phản hồi khi khách khiếu nại mà còn chủ động liên hệ khách để nhắc nhở về lịch trình tour, hỗ trợ thông tin và tư vấn dịch vụ. Trước khi tour bắt đầu, nhân viên chăm sóc khách hàng gọi điện xác nhận thông tin và nhắc nhở khách chuẩn bị đầy đủ giấy tờ và vật dụng cần thiết.

- Việc sử dụng các kênh liên lạc hiện đại (Zalo, Facebook, email) giúp công ty tiếp cận khách hàng nhanh chóng và thuận tiện, đồng thời lưu trữ dữ liệu để cải thiện dịch vụ lâu dài.



Bảng 2.7: Bài đánh giá của khách hàng sau khi trải nghiệm tour của công ty Kingdom Tourist

2.2.2. Nhược điểm

- Bên cạnh những ưu điểm đạt được, công tác chăm sóc khách hàng tại Công ty TNHH Kingdom Tourist vẫn tồn tại một số hạn chế nhất định cần được cải thiện để nâng cao chất lượng dịch vụ toàn diện.

- *Thời gian phản hồi đôi khi chậm khi khối lượng công việc tăng cao.*

Trong những thời điểm cao điểm du lịch hoặc khi có nhiều tour khởi hành cùng lúc, số lượng yêu cầu hỗ trợ và khiếu nại từ khách hàng tăng đột biến. Điều này khiến bộ phận chăm sóc khách hàng đôi khi xử lý không kịp thời, dẫn đến thời gian phản hồi chậm hơn so với kỳ vọng của khách. Việc khách phải chờ đợi quá lâu dễ tạo cảm giác bị bỏ rơi, ảnh hưởng đến mức độ hài lòng và làm tăng nguy cơ

- Ví dụ: Trong một buổi sáng có nhiều đoàn khởi hành city tour và Bà Nà Hills, một khách hàng phản ánh việc xe di chuyển tới điểm đón trễ gần 15 phút. Do nhân viên chăm sóc khách hàng đang xử lý quá nhiều yêu cầu cùng thời điểm nên không kịp trả lời ngay, khiến khách phải chờ đợi và cảm thấy bức xúc.

- *Quy trình truyền đạt thông tin giữa các bộ phận chưa thật sự đồng bộ*

Mối liên kết giữa bộ phận chăm sóc khách hàng – điều hành tour – hướng dẫn

viên đôi khi chưa liền mạch, dẫn đến việc truyền tải thông tin chưa đầy đủ hoặc bị sai lệch. Điều này gây khó khăn trong việc xử lý các tình huống phát sinh, đặc biệt là các yêu cầu thay đổi đột xuất từ khách hàng.

Ví dụ : Một khách trong đoàn yêu cầu thay đổi giờ đón để phù hợp với lịch trình cá nhân. Tuy nhiên thông tin từ chăm sóc khách hàng chuyển qua bộ phận điều hành bị thiếu chi tiết, dẫn đến hướng dẫn viên nhận sai thời gian và đến trễ tại điểm đón. Điều này ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của khách và làm giảm tính chuyên nghiệp của tour.

- *Chưa có nhiều chương trình chăm sóc sau tour và tri ân khách hàng thân thiết*

Hiện tại, Kingdom Tourist chủ yếu tập trung vào việc cung cấp dịch vụ trong quá trình tour, nhưng công tác chăm sóc sau tour và các chính sách dành cho khách hàng thân thiết còn khá hạn chế.

- Nhiều khách hàng đã từng sử dụng dịch vụ nhiều lần nhưng chưa nhận được ưu đãi đặc biệt hoặc chương trình tri ân, khiến trải nghiệm chưa thực sự tạo được sự gắn kết lâu dài. Việc thiếu hệ thống chăm sóc sau bán có thể khiến công ty bỏ lỡ cơ hội tăng tỷ lệ khách quay lại và giảm lợi thế cạnh tranh so với các doanh nghiệp du lịch khác.

- *Kỹ năng xử lý tình huống của một số nhân viên mới chưa đồng đều*

- Do đặc thù ngành du lịch thay đổi liên tục, một số nhân viên mới hoặc ít kinh nghiệm đôi khi chưa thành thạo quy trình xử lý khiếu nại, đặc biệt là trong các trường hợp liên quan đến khách hàng khó tính hoặc tình huống phát sinh ngoài dự kiến. Điều này làm cho chất lượng chăm sóc khách hàng chưa đồng nhất giữa các nhân viên, ảnh hưởng đến hình ảnh chung của công ty.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

- Qua quá trình tìm hiểu, quan sát và trực tiếp tham gia vào hoạt động chăm sóc khách hàng tại Công ty TNHH Kingdom Tourist, tôi nhận thấy công tác chăm sóc khách hàng đóng vai trò then chốt trong toàn bộ hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Đây không chỉ là cầu nối giữa công ty với khách hàng mà còn là yếu tố quan trọng quyết định sự hài lòng, mức độ tin tưởng và khả năng quay lại sử dụng dịch vụ của khách trong tương lai. Từ những trải nghiệm thực tế trong suốt thời gian thực tập, tôi đã có cơ hội tiếp cận đầy đủ các nội dung của quy trình chăm sóc khách hàng, từ khâu tiếp nhận thông tin ban đầu, tư vấn dịch vụ, hỗ trợ khách trước – trong – sau tour, cho đến việc phối hợp xử lý các phản ánh, khiếu nại và giám sát chất lượng dịch vụ.

- Công ty đã xây dựng được một quy trình chăm sóc khách hàng khá rõ ràng, bài bản và phù hợp với đặc thù của doanh nghiệp lữ hành. Nhân viên trong bộ phận chăm sóc khách hàng luôn thể hiện tinh thần làm việc chuyên nghiệp, giao tiếp thân thiện, biết lắng nghe và phản hồi nhanh chóng các yêu cầu của khách. Việc ứng dụng đa dạng các kênh liên lạc như Zalo, Facebook, hotline, email... giúp công ty dễ dàng tiếp cận khách hàng, thuận tiện trong quá trình chăm sóc và tạo điều kiện phản hồi kịp thời. Trong từng giai đoạn như tư vấn tour, xác nhận booking, hỗ trợ khách khi khởi hành, theo dõi hành trình của đoàn hoặc tiếp nhận phản ánh sau khi kết thúc tour, bộ phận chăm sóc khách hàng đều nỗ lực đảm bảo cung cấp thông tin chính xác và dịch vụ tốt nhất cho khách hàng. Điều này góp phần tạo ấn tượng tích cực, đồng thời giúp khách hàng cảm thấy yên tâm và tin tưởng khi lựa chọn Kingdom Tourist.

- Bên cạnh những ưu điểm nêu trên, công tác chăm sóc khách hàng tại công ty vẫn tồn tại một số điểm hạn chế cần được cải thiện để đáp ứng tốt hơn nhu cầu thực tế của thị trường. Vào những thời điểm cao điểm du lịch hoặc khi số lượng khách tăng đột biến, tốc độ phản hồi của nhân viên đôi khi chưa kịp thời, khiến khách phải chờ đợi lâu hơn. Ngoài ra, sự phối hợp giữa bộ phận điều hành, hướng dẫn viên và chăm sóc khách hàng đôi lúc chưa thực sự đồng bộ, dẫn đến sai lệch hoặc chậm trễ trong việc truyền tải thông tin cho khách. Một số nhân viên mới chưa có nhiều kinh nghiệm nên kỹ năng xử lý tình huống chưa linh hoạt, đặc biệt khi phải giải quyết các phản ánh nhạy cảm hoặc các vấn đề phát sinh đột xuất trong tour.

- Bên cạnh đó, hoạt động chăm sóc khách hàng sau tour vẫn còn hạn chế, chủ yếu mang tính chất hỏi thăm hoặc xin đánh giá chứ chưa có chương trình hệ thống rõ ràng nhằm duy trì mối quan hệ với khách hàng thân thiết. Việc xây dựng tệp khách hàng trung thành, áp dụng ưu đãi hoặc tạo các chương trình tri ân chưa được triển khai đồng bộ, điều này có thể khiến công ty bỏ lỡ cơ hội tăng tỷ lệ khách quay lại.

- Nhìn chung, công tác chăm sóc khách hàng tại Công ty TNHH Kingdom Tourist đã được triển khai với mức độ hiệu quả cao, thể hiện sự chuyên nghiệp và cam kết trong

việc mang đến trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng. Những ưu điểm nổi bật như thái độ phục vụ tận tâm, quy trình chăm sóc rõ ràng và khả năng hỗ trợ nhanh chóng đã giúp công ty tạo dựng được hình ảnh thương hiệu uy tín trong lòng khách hàng. Tuy nhiên, để tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ và khả năng cạnh tranh trong bối cảnh thị trường du lịch ngày càng phát triển, công ty cần chú trọng hơn đến việc hoàn thiện quy trình nội bộ, nâng cao kỹ năng của nhân viên, đẩy mạnh hoạt động chăm sóc sau tour và tăng cường áp dụng công nghệ vào quản lý thông tin khách hàng. Đây sẽ là nền tảng quan trọng giúp Kingdom Tourist mở rộng thị trường, nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng .

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

3.1. Những điểm giống và khác nhau giữa lý thuyết và thực tiễn về công tác chăm sóc khách hàng tại Công ty TNHH Kingdom Tourist

3.1.1 Những điểm giống nhau

a. Quy trình thực hiện

- Trong thực tế tại Công ty TNHH Kingdom Tourist, quy trình chăm sóc khách hàng được triển khai gần giống với quy trình lý thuyết mà em đã được học. Khi tiếp nhận thắc mắc hoặc khiếu nại, nhân viên đều phải thực hiện tuần tự các bước: lắng nghe – xác nhận thông tin – phân tích tình huống – đưa ra hướng xử lý – theo dõi sau hỗ trợ.

- Trong giai đoạn thực tập, phần lớn các trường hợp em tham gia đều đi theo quy trình này, chẳng hạn như khi khách phản ánh xe đến trễ hoặc phòng khách sạn chưa sẵn sàng. Những bước xử lý đều khá tương đồng lý thuyết, giúp em dễ bắt nhịp với công việc.

- Khi có khách gọi báo về việc hướng dẫn viên đến muộn, em thấy anh/chị nhân viên luôn lắng nghe hết ý của khách, xin lỗi trước, rồi mới kiểm tra lại với bộ phận điều hành để làm rõ nguyên nhân. Quy trình này gần giống với lý thuyết trong học phần "Quan hệ chăm sóc khách hàng trong du lịch" em học trên lớp.

b. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện

- Các yêu cầu về thái độ và kỹ năng như: giao tiếp lịch sự, giọng nói rõ ràng, thái độ tôn trọng khách, xử lý nhanh, phối hợp với điều hành đều giống như lý thuyết. Tại công ty, nhân viên chăm sóc khách hàng được yêu cầu luôn giữ tinh thần chủ động và chuẩn mực, đặc biệt trong mùa cao điểm du lịch.

- Việc chuẩn bị tài liệu, thông tin tour, danh sách khách, liên hệ hướng dẫn viên... cũng tương đồng với kiến thức được học trên lớp.

c. Kết quả

- Kết quả sau mỗi lần chăm sóc khách hàng trong thực tế thường đúng với mục tiêu trong lý thuyết: tăng sự hài lòng và hạn chế tối đa khiếu nại.

- Ví dụ: có hôm khách phản ánh phòng khách sạn chưa sẵn sàng dù đoàn đến đúng giờ. Nhờ cách xử lý nhanh và phối hợp với bên bộ phận lễ tân của khách sạn để (đổi phòng khác, xin lỗi khách, tặng thêm nước), cuối cùng khách hài lòng hơn và không tiếp tục phàn nàn. Đây cũng là minh chứng cho việc kết quả thực tế có thể đạt được như mong đợi của lý thuyết.

3.1.2 Những điểm khác nhau

a. Quy trình thực hiện

- Trong lý thuyết mọi thứ khá ổn, nhưng thực tế luôn có những phát sinh khiến quy trình bị thay đổi. Ví dụ, nguyên tắc là phải ghi nhận thông tin rồi mới xử lý, nhưng khi em trực điện thoại, có những lúc khách gọi đến đang rất nóng giận vì xe đón trễ. Khi đó,

em phải xin lỗi ngay và chuyển máy cho điều hành, không kịp thực hiện đầy đủ các bước như trong lý thuyết.

- Công việc thực tế đòi hỏi sự linh hoạt hơn rất nhiều, đặc biệt trong những thời điểm đông khách hoặc khi nhiều tình huống xảy ra cùng lúc.

b. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện

- Thực tế khác với lý thuyết ở chỗ nhiều điều kiện không lý tưởng như trong sách. Khách có thể nói rất nhanh, để nhiều tạp âm phía sau, hoặc đôi khi họ nói không đúng trọng tâm khiến việc ghi nhận thông tin khó hơn. Cũng có lúc khách kỳ vọng quá cao so với dịch vụ, chẳng hạn đòi hỏi thay đổi lịch trình ngay lập tức hoặc yêu cầu các dịch vụ nằm ngoài chương trình. Những điều này buộc nhân viên CSKH phải vừa giữ thái độ bình tĩnh, vừa tìm cách giải thích rõ ràng và mềm mỏng, điều mà trong lý thuyết không thể hiện rõ.

c. Kết quả

- Trong thực tế, dù nhân viên đã cố gắng nhưng kết quả không phải lúc nào cũng như mong muốn.

- Ví dụ, có khách không hài lòng về thời tiết mưa hay điểm tham quan quá đông, những yếu tố công ty không thể kiểm soát. Hoặc đôi khi công ty đã hỗ trợ đúng quy trình nhưng khách vẫn không thoải mái. Điều này giúp em hiểu rằng kết quả chăm sóc khách hàng chịu ảnh hưởng của nhiều yếu tố chứ không đơn thuần giống như mô hình lý thuyết.

3.2 Bài học kinh nghiệm của bản thân khi thực hiện công tác chăm sóc khách hàng tại Công ty TNHH Kingdom Tourist

- Trong quá trình thực tập tại Công ty TNHH Kingdom Tourist, bản thân em không chỉ được tiếp cận môi trường làm việc thực tế mà còn tích lũy nhiều kinh nghiệm quý báu liên quan đến nghiệp vụ chăm sóc khách hàng. Những bài học này giúp em hoàn thiện kỹ năng, nâng cao tác phong làm việc và hiểu rõ hơn về yêu cầu thực tế của ngành du lịch – dịch vụ.

3.2.1 Kỹ năng lắng nghe

- Kỹ năng lắng nghe là một trong những yếu tố quan trọng nhất đối với nhân viên chăm sóc khách hàng và cũng là kỹ năng em học hỏi được nhiều nhất trong quá trình thực tập tại Công ty TNHH Kingdom Tourist. Qua thời gian tiếp xúc với khách hàng trực tiếp, qua tin nhắn và qua điện thoại, em nhận ra rằng việc lắng nghe không chỉ đơn thuần là tiếp nhận thông tin mà còn bao gồm việc thấu hiểu cảm xúc, tâm lý và mong muốn thật sự của khách.

- Em học được cách lắng nghe chủ động, tức là tập trung toàn bộ sự chú ý vào lời khách nói, quan sát cách họ thể hiện cảm xúc, ngữ điệu và thái độ để nắm bắt đúng vấn đề. Điều này giúp em nhận biết được mức độ hài lòng của khách, từ đó có cách phản hồi

phù hợp và kịp thời. Bên cạnh đó, em rèn luyện thói quen ghi chép đầy đủ và chính xác, đặc biệt trong các tình huống khiếu nại hoặc yêu cầu điều chỉnh dịch vụ. Việc ghi lại các thông tin như thời gian, địa điểm, số lượng khách, vấn đề gặp phải và nguyện vọng của khách giúp giảm thiểu sai sót khi chuyển thông tin sang bộ phận điều hành tour hoặc hướng dẫn viên.

- Một kỹ năng quan trọng khác mà em rút ra được là không ngắt lời khách hàng, ngay cả khi họ đang bức xúc hoặc nói dài dòng. Việc để khách chia sẻ hết ý giúp họ cảm thấy được tôn trọng và giúp nhân viên hiểu rõ ngọn ngành trước khi đưa ra hướng giải quyết. Bên cạnh đó, em cũng học cách thể hiện sự đồng cảm qua giọng nói, thái độ nhẹ nhàng và cách lựa chọn ngôn từ phù hợp để khách cảm nhận được sự chân thành và chuyên nghiệp từ phía công ty. Nhờ đó, em tạo được sự tin tưởng và góp phần giảm căng thẳng trong các trường hợp phát sinh sự cố.

3.2.2 Kỹ năng nói

- Trong môi trường dịch vụ du lịch, kỹ năng nói đóng vai trò vô cùng quan trọng, bởi cách diễn đạt của nhân viên chăm sóc khách hàng ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận của khách. Trong thời gian thực tập, em đã có nhiều cơ hội được giao tiếp trực tiếp với khách, tư vấn qua tin nhắn, cũng như trao đổi qua điện thoại. Từ đó, em học được cách sử dụng ngôn ngữ một cách mạch lạc, lịch sự và phù hợp với từng hoàn cảnh.

- Em rèn luyện kỹ năng diễn đạt ngắn gọn – rõ ràng – dễ hiểu, tránh tạo cảm giác dài dòng hoặc gây nhầm lẫn cho khách. Khi giải thích vấn đề hoặc hướng dẫn khách thực hiện thủ tục, em luôn cố gắng dùng câu từ đơn giản, xúc tích nhưng vẫn đầy đủ thông tin. Ngoài ra, em đặc biệt chú ý đến cách sử dụng ngôn từ mềm mỏng và tôn trọng, ngay cả khi khách đang không hài lòng hoặc có phản ứng tiêu cực. Việc giữ thái độ chuyên nghiệp giúp khách cảm thấy được quan tâm và góp phần hạn chế xung đột.

- Một kỹ năng khác em phát triển là điều chỉnh giọng nói phù hợp. Em học được cách nói với âm lượng vừa phải, giọng nhẹ nhàng và bình tĩnh để khách cảm nhận sự thân thiện. Trong những tình huống khách bức xúc, cách nói bình tĩnh giúp trấn an khách và giữ cuộc trò chuyện trong tầm kiểm soát. Ngoài ra, em còn học được kỹ năng tư vấn theo nhu cầu thực tế của khách, bằng cách đặt các câu hỏi gợi mở để tìm hiểu chính xác mong muốn của họ, từ đó đề xuất dịch vụ hoặc giải pháp phù hợp nhất.

- Đặc biệt, em quan sát và học được từ các anh chị trong công ty cách xử lý từ chối hoặc phàn nàn một cách khéo léo, tinh tế. Đây là những kỹ năng mà chỉ khi tiếp xúc thực tế với khách hàng mới có thể học được, giúp em tự tin hơn trong những tình huống khó.

3.2.3 Kỹ năng nghe điện thoại

- Điện thoại là một trong những kênh giao tiếp quan trọng nhất của bộ phận chăm sóc khách hàng tại Công ty TNHH Kingdom Tourist. Việc nghe và xử lý điện thoại đòi hỏi sự tập trung cao, tác phong nhanh nhẹn và khả năng giao tiếp linh hoạt.

- Trong quá trình thực tập, em được hướng dẫn cách trả lời điện thoại đúng quy chuẩn, bắt đầu bằng lời chào chuyên nghiệp như: “Kingdom Tourist xin chào, em có thể hỗ trợ gì cho mình ạ?”. Cách mở lời đúng quy trình giúp tạo thiện cảm và thể hiện sự chuyên nghiệp ngay từ đầu cuộc gọi.

- Em học được cách giữ thái độ bình tĩnh, thân thiện trong suốt cuộc trò chuyện, đặc biệt khi khách phản ánh về sự cố phát sinh trong tour như xe trễ, khách sạn chưa sẵn sàng hoặc hướng dẫn viên chưa có mặt. Trong từng cuộc gọi, em áp dụng quy trình xử lý gồm: lắng nghe – xin lỗi (nếu thuộc trách nhiệm công ty) – xác nhận vấn đề – đưa ra hướng giải quyết – cảm ơn khách. Điều này giúp đảm bảo mọi thông tin được tiếp nhận và xử lý theo đúng quy trình.

- Bên cạnh đó, em chú ý không để khách chờ lâu. Trong trường hợp cần kiểm tra thông tin với điều hành hoặc hướng dẫn viên, em luôn xin phép khách trước khi giữ máy để thể hiện sự tôn trọng. Cuối cuộc gọi, em luôn xác nhận lại thông tin, giúp hạn chế hiểu nhầm và hỗ trợ các bộ phận liên quan giải quyết nhanh chóng hơn.

- Nhờ thực hành nhiều cuộc gọi thực tế, em cải thiện rõ rệt sự tự tin, giọng nói và khả năng phản ứng nhanh trong các tình huống bất ngờ.

3.3 Đề xuất, kiến nghị với nhà trường khi tổ chức giảng dạy chăm sóc khách hàng

- Dựa trên những trải nghiệm thực tế tại doanh nghiệp, em xin đưa ra một số đề xuất nhằm giúp chương trình đào tạo của nhà trường trở nên thực tiễn và phù hợp với nhu cầu nghề nghiệp trong ngành du lịch – lữ hành hơn.

- Trước hết, nhà trường nên tăng thời lượng thực hành mô phỏng tình huống như xử lý khiếu nại, giải quyết sự cố, giao tiếp qua điện thoại hoặc hướng dẫn khách sử dụng dịch vụ. Những buổi thực hành như vậy sẽ giúp sinh viên có cơ hội áp dụng kiến thức vào tình huống cụ thể, giảm bớt ngỡ ngàng khi đi thực tập.

- Nhà trường cũng nên cập nhật nội dung giảng dạy theo xu hướng mới, chẳng hạn như chăm sóc khách hàng đa kênh, chăm sóc khách hàng qua mạng xã hội hoặc Zalo OA (Zalo Official Account) – những kênh phổ biến trong ngành du lịch hiện nay.

- Ngoài ra, em đề xuất nhà trường tổ chức các chuyến tham quan doanh nghiệp để sinh viên quan sát trực tiếp quy trình vận hành tour, cách phối hợp giữa các bộ phận và cách giải quyết sự cố. Đây là trải nghiệm rất hữu ích giúp sinh viên hiểu được sự khác biệt giữa lý thuyết và thực tế.

- Cuối cùng, nhà trường nên chú trọng giảng dạy các kỹ năng mềm như quản lý cảm xúc, làm việc nhóm, giao tiếp ứng xử, vì đây là những yếu tố quan trọng quyết định mức độ chuyên nghiệp khi làm việc trong ngành dịch vụ.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

- Chương 3 đã tổng hợp những bài học kinh nghiệm quan trọng mà bản thân em tích lũy được trong quá trình thực tập tại Công ty TNHH Kingdom Tourist. Thông qua việc trực tiếp tham gia vào công tác chăm sóc khách hàng, em có cơ hội rèn luyện và hoàn thiện các kỹ năng thiết yếu như kỹ năng lắng nghe, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng xử lý tình huống và kỹ năng nghe điện thoại. Đây đều là những kỹ năng nền tảng, đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ và mang lại sự hài lòng cho khách hàng.

- Ngoài việc tiếp thu kiến thức và kỹ năng, em còn nhận thức rõ hơn về tính chuyên nghiệp, trách nhiệm và thái độ phục vụ trong môi trường ngành dịch vụ du lịch – lữ hành. Những trải nghiệm thực tế này giúp em hiểu sâu sắc hơn về tầm quan trọng của sự linh hoạt, cẩn thận và kiên nhẫn khi làm việc với khách hàng, đồng thời giúp em tự tin hơn khi xử lý các tình huống phát sinh trong công việc.

- Bên cạnh những kinh nghiệm cá nhân, em cũng đưa ra một số kiến nghị đối với nhà trường nhằm hoàn thiện chương trình đào tạo, tăng tính thực tiễn và tạo cơ hội cho sinh viên tiếp cận thực tế sớm hơn. Các đề xuất này được xây dựng dựa trên những quan sát và trải nghiệm thực tế tại doanh nghiệp, góp phần giúp sinh viên có sự chuẩn bị tốt khi bước vào môi trường làm việc thực tế.

- Nhìn chung, quá trình thực tập tại Kingdom Tourist không chỉ giúp em củng cố kiến thức chuyên môn mà còn mở rộng góc nhìn về ngành du lịch – lữ hành, từ đó định hướng rõ hơn con đường sự nghiệp trong tương lai. Đây là bước đệm quan trọng giúp em hoàn thiện bản thân, sẵn sàng ứng dụng những kỹ năng đã học vào công việc và tiếp tục phát triển để trở thành một nhân sự chuyên nghiệp trong lĩnh vực du lịch.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Tập bài giảng môn Quan hệ chăm sóc khách hàng trong du lịch. Biên soạn THS. LƯƠNG PHAN ĐÌNH PHONG, THS. NGUYỄN THỊ THU HIỀN
2. Website thông tin của Công ty TNHH Kingdom Tourist <https://kingdomtourist.com/>
3. Trang facebook thông tin của Công ty TNHH Kingdom tourist
<https://www.facebook.com/share/1TF2FvuiXw/?mibextid=wwXIfr>
4. Bộ Văn Hoá, Thể Thao và Du lịch (2023), Báo cáo thường niên ngành Du lịch Việt Nam 2022-2023. Hà Nội: Tổng cục Du lịch Việt Nam.
5. Nguồn truy cập tham khảo: <https://vietnamtourism.gov.vn/>
6. Nguồn truy cập tham khảo: <https://luanvan.net.vn/luan-van/hoat-dong-cham-soc-khach-hang-cua-cong-ty-du-lich-quoc-te-tc-1049/> . 29/11/2025

Đà Nẵng, ngày 22 tháng 12 năm 2025

Giảng viên hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)