

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

NGUYỄN ĐĂNG DŨNG

**QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHĂM SÓC
KHÁCH HÀNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI
CỔ PHẦN HÀNG HẢI CHI NHÁNH VĨNH PHÚC**

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế

THÁI NGUYÊN - 2013

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

NGUYỄN ĐĂNG DŨNG

**QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHĂM SÓC
KHÁCH HÀNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI
CỔ PHẦN HÀNG HẢI CHI NHÁNH VĨNH PHÚC**

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế

Mã số: 60.34.04.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: TS. ĐỖ ĐÌNH LONG

THÁI NGUYÊN - 2013

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đề tài khóa luận “*Quản lý chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Chi nhánh Vĩnh Phúc*” là công trình nghiên cứu của cá nhân tác giả. Các thông tin và số liệu được đề cập đến trong đề tài nghiên cứu là hoàn toàn trung thực và dựa trên các luận cứ thực tế tiếp cận. Những kết quả thu được qua đề tài nghiên cứu là của bản thân tác giả cùng với sự hướng dẫn giúp đỡ của **TS. Đỗ Đình Long**. Tất cả các kết quả đạt được chưa được ai công bố trong bất kỳ công trình nghiên cứu nào khác.

TÁC GIẢ LUẬN VĂN

Nguyễn Đăng Dũng

LỜI CẢM ƠN

Đề tài khoá luận này được thực hiện và hoàn thành tại trường Đại học kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên. Để hoàn thành công trình này tác giả xin chân thành gửi lời cảm ơn tới:

- TS. Đỗ Đình Long là thầy đã trực tiếp hướng dẫn và giúp đỡ tác giả xác định phương hướng nghiên cứu và xây dựng nội dung của luận văn trong suốt quá trình nghiên cứu.

- Giám đốc Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Chi nhánh Vĩnh Phúc báo cáo, số liệu các về công tác Quản lý chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Chi nhánh Vĩnh Phúc trong các năm.

- Các Phòng ban đã tạo điều kiện để tác giả thu thập số liệu, phiếu điều tra, về đề tài nghiên cứu của mình tại Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Chi nhánh Vĩnh Phúc.

Tác giả xin trân trọng cảm ơn!

TÁC GIẢ LUẬN VĂN

Nguyễn Đăng Dũng

MỤC LỤC

	Trang
Lời cam đoan.....	i
Lời cảm ơn	ii
Mục lục.....	iii
Danh mục chữ viết tắt	vi
Danh mục các bảng	vii
Danh mục các hình, biểu đồ.....	ix
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục đích nghiên cứu của luận văn	2
3. Phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài	3
5. Những đóng góp mới của đề tài	3
6. Kết cấu của luận văn	4
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CÔNG TÁC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG	5
1.1. Những vấn đề chung về dịch vụ chăm sóc khách hàng	5
1.1.1. Khái niệm dịch vụ khách hàng.....	5
1.1.2. Khái niệm về chăm sóc khách hàng và dịch vụ chăm sóc khách hàng.....	6
1.1.2.1.Chăm sóc khách hàng là gì?.....	6
1.1.2.2. Dịch vụ chăm sóc khách hàng là gì ?.....	7
1.1.2.3. Sự khác biệt giữa chăm sóc khách hàng và dịch vụ khách hàng	8
1.1.3. Dịch vụ chăm sóc khách hàng trong lĩnh vực ngân hàng	9
1.1.3.1. Nội dung dịch vụ chăm sóc khách hàng	9
1.1.3.2. Chăm sóc khách hàng bên trong và bên ngoài.....	12
1.1.4.Vai trò của dịch vụ chăm sóc khách hàng đối với ngân hàng.....	12
1.1.5. Một số nguyên tắc áp dụng về dịch vụ chăm sóc khách hàng	14
1.2. Quản lý chất lượng dịch vụ và dịch vụ chăm sóc khách hàng.....	16
1.2.1. Quản lý chất lượng dịch vụ.....	16

1.2.1.1. Khái niệm về chất lượng dịch vụ	16
1.2.1.2. Đánh giá chất lượng dịch vụ	17
1.2.1.3. Quản lý chất lượng dịch vụ	19
1.2.2. Quản lý chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng.....	20
1.2.3. Các nguyên tắc quản lý chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng.....	20
1.2.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến quản lý chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng.....	21
1.2.4.1. Nhân tố chủ quan trong công tác quản lý chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng	21
1.2.4.2. Nhân tố khách quan trong công tác quản lý chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng	23
1.3. Cơ sở thực tiễn quản lý chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng tại Ngân hàng thương mại cổ phần công thương Việt Nam (Vietinbank)	24
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	27
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	27
2.2. Cách thức tiếp cận vấn đề	27
2.3. Phương pháp nghiên cứu.....	27
2.3.1. Phương pháp thu thập thông tin	27
2.3.1.1. Phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp	27
2.3.1.2. Phương pháp thu thập tài liệu sơ cấp	27
2.3.2. Các phương pháp xử lý thông tin.....	28
2.3.2.1. Phương pháp thống kê mô tả.....	28
2.3.2.2. Phương pháp so sánh.....	28
2.3.3. Các tiêu chí đánh giá quản lý chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng tại MSB Vĩnh Phúc	29
Chương 3: THỰC TRẠNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TẠI MSB VĨNH PHÚC.....	31
3.1. Thị trường Ngân hàng Việt Nam, thị trường Ngân hàng tại Tỉnh Vĩnh Phúc	31
3.1.1. Khái quát về thị trường Ngân hàng tại Việt Nam	31
3.1.2. Khái quát thị trường Ngân hàng tỉnh Vĩnh Phúc.	33
3.1.2.1. Đặc điểm tự nhiên, kinh tế xã hội tỉnh Vĩnh Phúc.....	33
3.1.2.2. Mục tiêu phát triển kinh tế xã hội tỉnh Vĩnh Phúc đến năm 2020	34

3.1.2.3. Khái quát thị trường ngân hàng tỉnh Vĩnh Phúc	36
3.2. Quản lý chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng tại MSB Vĩnh Phúc	37
3.2.1. Giới thiệu về MSB Vĩnh Phúc	37
3.2.2. Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ của MSB Vĩnh Phúc	38
3.2.2.1. Cơ cấu tổ chức MSB Vĩnh Phúc	38
3.2.2.2. Các loại dịch vụ MSB Vĩnh Phúc cung cấp.....	40
3.2.3. Thực trạng hoạt động qua các năm của MSB Vĩnh Phúc	41
3.2.4. Các chính sách phân nhóm khách hàng tại MSB Vĩnh Phúc.....	44
3.2.5. Xây dựng kế hoạch chính sách dịch vụ chăm sóc khách hàng	46
3.2.6. Công tác tổ chức thực hiện.....	50
3.2.7. Công tác quản lý giám sát, kiểm tra.....	54
3.2.8. Công tác đánh giá.....	54
3.2.9. Các nhân tố ảnh hưởng công tác quản lý chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng tại MSB Vĩnh Phúc.....	66
3.2.9.1. Nhân tố bên trong từ chủ quan công tác quản lý chất lượng chăm sóc khách hàng tại MSB Vĩnh Phúc.....	66
3.2.9.2. Nhân tố bên ngoài khách quan công tác quản lý chất lượng chăm sóc khách hàng tại MSB Vĩnh Phúc.....	66
3.2.10. Nhận xét chung về điểm mạnh, điểm yếu trong công tác quản lý chất lượng chăm sóc khách hàng	67
Chương 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TÁC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TẠI MSB VĨNH PHÚC.....	70
4.1. Định hướng phát triển MSB Vĩnh Phúc.....	70
4.1.1. Bối cảnh tác động đến hoạt động chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng trong thời gian tới.....	70
4.1.2. Chiến lược phát triển của MSB Vĩnh Phúc.....	70
4.1.3. Mục tiêu phát triển chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng.....	71
4.2. Một số giải pháp dự kiến.....	72
4.3. Đề xuất và kiến nghị	82
4.3.1. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà Nước.....	82
4.3.2. Kiến nghị với MSB Việt Nam	82

4.3.3. Kiến nghị với MSB Vĩnh Phúc	82
KẾT LUẬN	83
TÀI LIỆU THAM KHẢO	85
PHỤ LỤC	86

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

STT	Viết đầy đủ	Viết tắt
1	Cổ phần	CP
2	Đầu tư trực tiếp nước ngoài	FDI
3	Đầu tư trong nước	DDI
4	Đô la Mỹ	USD
5	Giá trị gia tăng	GTGT
6	Khách hàng ưu tiên	FCB
7	Khách hàng lớn	VIP
8	Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam	MSB Việt Nam
9	Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam – Chi nhánh Vĩnh Phúc	MSB Vĩnh Phúc
10	Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á	Seabank
11	Ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội	MB
12	Ngân hàng thương mại cổ phần Quốc Tế Việt Nam	VIBBank
13	Quản lý quan hệ khách hàng	CRM
14	Quan hệ công chúng	PR
15	Quản lý phần mềm khách hàng	CRM
16	Tổ chức tiêu chuẩn hóa quốc tế	ISO
17	Tổ chức Thương mại Thế giới	WTO
18	Thu nhập tổng sản phẩm quốc nội	GDP
19	Thương mại cổ phần	TMCP