

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

LÊ VĂN VĨNH

**NÂNG CAO CÔNG TÁC QUẢN LÝ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG
TẠI VIỆN THÔNG QUẢNG NINH**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ**

THÁI NGUYÊN - 2017

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

LÊ VĂN VĨNH

**NÂNG CAO CÔNG TÁC QUẢN LÝ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG
TẠI VIỆN THÔNG QUẢNG NINH**

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế

Mã số: 60.34.04.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: TS. Nguyễn Thanh Minh

THÁI NGUYÊN - 2017

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn được thực hiện nghiêm túc, trung thực và mọi số liệu trong này được trích dẫn có nguồn gốc rõ ràng.

Thái Nguyên, tháng 4 năm 2017

Tác giả

Lê Văn Vĩnh

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn này, tôi đã nhận được sự quan tâm, giúp đỡ tận tình từ phía tập thể và cá nhân:

Tôi xin trân trọng bày tỏ lòng biết ơn tới tất cả các thầy, cô giáo trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên, Phòng Đào tạo đã giúp đỡ tôi trong quá trình học tập và nghiên cứu.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đối với **TS. Nguyễn Thanh Minh** người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ tôi trong suốt thời gian nghiên cứu đề tài.

Tôi xin chân thành cảm ơn Viện thông Quảng Ninh, các đơn vị, các phòng ban và cán bộ nhân viên đã giúp đỡ, tạo điều kiện thuận lợi cho tôi trong quá trình nghiên cứu đề tài.

Thái Nguyên, tháng 4 năm 2017

Tác giả

Lê Văn Vĩnh

MỤC LỤC

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 BIỂU ĐỒ VÀ HÌNH.....	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu của đề tài	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Ý nghĩa khoa học của luận văn	3
5. Kết cấu của luận văn	3
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TRONG KINH DOANH DỊCH VỤ VIỄN THÔNG.....	4
1.1. Cơ sở lý luận	4
1.1.1. Khái niệm dịch vụ	4
1.1.2. Dịch vụ viễn thông	7
1.1.3. Chăm sóc khách hàng.....	10
1.1.4. Nội dung quản lý chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng	13
1.1.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến công tác quản lý chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng	15
1.1.6. Sự cần thiết cần nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng ...	17
1.2. Cơ sở thực tiễn về công tác quản lý chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng viễn thông	17
1.2.1. Kinh nghiệm của một số doanh nghiệp viễn thông	17

1.2.2. Bài học kinh nghiệm về công tác quản lý chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng viễn thông tại Viễn thông Quảng Ninh	21
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	22
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	22
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	22
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	22
2.2.2. Phương pháp tổng hợp và phân tích thông tin	25
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	26
Chương 3: THỰC TRẠNG CÔNG TÁC QUẢN LÝ DỊCH VỤ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TẠI VIỄN THÔNG QUẢNG NINH	29
3.1. Giới thiệu khái quát Viễn thông Quảng Ninh	29
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	29
3.1.2. Chức năng và nhiệm vụ.....	29
3.1.3. Cơ cấu bộ máy quản lý.....	31
3.1.4. Kết quả hoạt động kinh doanh	34
3.2. Thực trạng về công tác quản lý dịch vụ chăm sóc khách hàng tại Viễn thông Quảng Ninh	37
3.2.1. Đặc điểm thị trường dịch vụ và khách hàng	37
3.2.2. Thực trạng chăm sóc khách hàng.....	38
3.3. Tình hình quản lý dịch vụ chăm sóc khách hàng.....	43
3.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến công tác quản lý dịch vụ chăm sóc khách hàng tại Viễn thông Quảng Ninh	64
3.4.1. Phương tiện hữu hình.....	64
3.4.2. Chất lượng của đơn vị cung cấp dịch vụ cho khách hàng	66
3.4.3. Chất lượng công tác chuyên giao dịch vụ.....	68
3.4.4. Sự thuận tiện dành cho khách hàng	69
3.4.5. Người cung cấp dịch vụ	71
3.4.6. Chính sách hỗ trợ, chăm sóc khách hàng.....	73

3.5. Đánh giá công tác quản lý dịch vụ chăm sóc khách hàng tại Viễn thông Quảng Ninh	75
3.5.1. Kết quả đạt được	75
3.5.2. Những hạn chế	75
3.5.3. Nguyên nhân của hạn chế	77
Chương 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CÔNG TÁC QUẢN LÝ DỊCH VỤ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TẠI VIỄN THÔNG QUẢNG NINH.....	79
4.1. Định hướng và mục tiêu về công tác quản lý dịch vụ CSKH tại Viễn thông Quảng Ninh	79
4.1.1. Định hướng nâng cao công tác quản lý chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng tại Viễn thông Quảng Ninh.....	79
4.1.2. Mục tiêu nâng cao công tác quản lý chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng tại Viễn thông Quảng Ninh.....	80
4.2. Một số giải pháp nhằm nâng cao công tác quản lý dịch vụ CSKH tại Viễn thông Quảng Ninh	81
4.2.1. Nhóm giải pháp quản lý	81
4.2.2. Nhóm giải pháp về nguồn nhân lực	87
4.2.3. Nhóm giải pháp kỹ thuật.....	91
4.2.4. Nhóm giải pháp kinh tế.....	95
4.2.5. Nhóm giải pháp nghiệp vụ	99
4.2.6. Nhóm giải pháp hoạt động hỗ trợ công tác chăm sóc khách hàng	103
4.3. Một số kiến nghị.....	108
4.3.1. Đối với Bộ Thông tin truyền thông.....	108
4.3.2. Đối với Tập đoàn Bưu chính Viễn thông.....	108
KẾT LUẬN.....	109
TÀI LIỆU THAM KHẢO	110
PHỤ LỤC	112

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

BCVT	: Bưu chính viễn thông
CBCNV	: Cán bộ công nhân viên
CSDLKH	: Cơ sở dữ liệu khách hàng
CSKH	: Cơ sở khách hàng
CT/TW	: Chỉ thị/Trung ương
DV	: Dịch vụ
DVKH	: Dịch vụ khách hàng
GTGT	: Giá trị gia tăng
KH	: Khách hàng
KN	: Khiếu nại
NĐ-CP	: Nghị định-Chính phủ
NS	: Ngân sách
ODA	: Vốn viện trợ chính thức
TNDN	: Thu nhập doanh nghiệp
TP	: Thành phố
TX	: Thị xã
VNPT	: Tập đoàn bưu chính viễn thông Việt Nam
VT	: Viễn thông
VTQN	: Viễn thông Quảng Ninh
XDCB	: Xây dựng cơ bản

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1: Thang đo Likert	24
Bảng 3.1: Kết quả hoạt động kinh doanh tại Viễn thông Quảng Ninh qua các năm 2014-2016	35
Bảng 3.2: Trình độ nhân viên bộ phận CSKH tại Viễn thông Quảng Ninh qua các năm 2014-2016	41
Bảng 3.3: Kết quả điều tra về mang lại sự thuận tiện cho khách hàng tại Viễn thông Quảng Ninh	58
Bảng 3.4: Kết quả điều tra về người cung cấp dịch vụ cho khách hàng tại Viễn thông Quảng Ninh	59
Bảng 3.5: Đánh giá các phương tiện hỗ trợ cho công tác chăm sóc khách hàng tại Viễn thông Quảng Ninh	60
Bảng 3.6: Kết quả đánh giá của khách hàng về phương tiện hữu hình phục vụ công tác CSKH tại Viễn thông Quảng Ninh	65
Bảng 3.7: Kết quả đánh giá của khách hàng về chất lượng của đơn vị cung cấp dịch vụ cho khách hàng tại Viễn thông Quảng Ninh	66
Bảng 3.8: Kết quả đánh giá của khách hàng về chất lượng công tác chuyên giao dịch vụ tại Viễn thông Quảng Ninh	68
Bảng 3.9: Kết quả đánh giá về sự thuận tiện dành cho khách hàng tại Viễn thông Quảng Ninh	70
Bảng 3.10: Kết quả đánh giá của nhà cung cấp dịch vụ cho khách hàng tại Viễn thông Quảng Ninh	72
Bảng 3.11: Kết quả đánh giá của khách hàng về chính sách hỗ trợ, chăm sóc khách hàng tại Viễn thông Quảng Ninh	73

DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ VÀ HÌNH

Biểu đồ 3.1: Trình độ nhân viên bộ phận CSKH tại Viễn thông Quảng Ninh qua các năm 2014-2016	42
Biểu đồ 3.2: Kết quả đánh giá của khách hàng về phương tiện hữu hình phục vụ công tác CSKH tại Viễn thông Quảng Ninh.....	65
Biểu đồ 3.3: Kết quả đánh giá của khách hàng về chất lượng của đơn vị cung cấp dịch vụ cho khách hàng tại Viễn thông Quảng Ninh	67
Biểu đồ 3.4: Kết quả đánh giá của khách hàng về chất lượng công tác chuyên giao dịch vụ tại Viễn thông Quảng Ninh	69
Biểu đồ 3.5: Kết quả đánh giá về sự thuận tiện dành cho khách hàng tại Viễn thông Quảng Ninh.....	71
Biểu đồ 3.6: Kết quả đánh giá của nhà cung cấp dịch vụ cho khách hàng tại Viễn thông Quảng Ninh.....	72
Biểu đồ 3.7: Kết quả đánh giá của khách hàng về chính sách hỗ trợ, chăm sóc khách hàng tại Viễn thông Quảng Ninh	74
Hình 1.1: Bốn đặc điểm cơ bản của dịch vụ	6
Hình 3.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Viễn Thông Quảng (Nguồn Ninh.....	31
Hình 3.2: Sơ đồ tổ chức bộ máy chăm sóc khách hàng	38
Hình 3.3: Quy trình hòa mạng thuê bao viễn thông mới tại VTQN	48
Hình 3.4: Sơ đồ cách thức xây dựng cơ sở dữ liệu khách hàng.....	49
Hình 3.5: Mô hình giải quyết khiếu nại tại VNQN.....	63