

Nghiên cứu dịch vụ chăm sóc khách hàng của Saigontourist (nghiên cứu trường hợp khách sạn Kim Đô) : Luận văn ThS / Nguyễn Thị Ngọc Hà ; Nghd. : PGS.TS. Trần Đức Thanh . - H. : ĐHKHXH & NV, 2008 . - 92 tr. + CD-ROM

Tóm tắt: Tổng quan về dịch vụ chăm sóc khách hàng trong khách sạn. Nghiên cứu thực trạng dịch vụ chăm sóc khách hàng của khách sạn Kim Đô, nêu ưu điểm và nhược điểm trong hoạt động chăm sóc khách hàng của khách sạn. Lấy ý kiến đánh giá của khách hàng để hiểu mức độ hài lòng của khách hàng về dịch vụ khách sạn và so sánh với dịch vụ chăm sóc khách hàng của các khách sạn khác trong cùng hệ thống Saigontourist. Đồng thời đề xuất những giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ, tăng cường lượng khách trung thành, bồi dưỡng đào tạo nhân viên, quản lý mối quan hệ khách hàng nhằm thúc đẩy dịch vụ chăm sóc khách hàng của khách sạn Kim Đô góp phần nâng cao doanh thu và tạo uy tín cho khách sạn

Mở Đầu.....	5
1. Lý do chọn đề tài.....	5
2. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	6
3. Mục đích nghiên cứu	6
4. Nội dung và nhiệm vụ nghiên cứu.....	6
4. Phương pháp nghiên cứu	7
5. Cấu trúc của luận văn.....	7
CHƯƠNG 1. Tổng Quan về Dịch vụ chăm sóc khách hàng trong khách sạn.....	8
1.1 . Khách hàng	8
1.1.1. Khái niệm	8
1.1.2. Mong muốn của khách hàng.....	9
1.1.3. Phân loại khách hàng.....	11
1.1.3.1. Khách hàng trực tiếp.....	11
1.1.3.2. Khách hàng gián tiếp.....	12
1.1.3.3. Khách hàng tiềm năng.....	12
1.1.3.4. Khách hàng trung thành.....	14
1.2. Dịch vụ chăm sóc khách hàng.....	16
1.2.1. Khái niệm.....	16
1.2.2. Lợi ích của việc chăm sóc khách hàng.....	18
1.2.3. Các nguyên tắc cung ứng dịch vụ chăm sóc khách hàng.....	22
1.3. Phương thức chăm sóc khách hàng.....	25
1.3.1. Kỹ năng giao tiếp với khách hàng.....	25
1.3.2. Xây dựng mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng.....	30

1.3.3. Lắng nghe và giải quyết các phàn nàn của khách hàng.....	31
1.3.4. Tặng quà khách hàng.....	36
CHƯƠNG 2. Dịch Vụ Chăm Sóc Khách Hàng Của Khách Sạn KIM ĐÔ.....	37
2.1. Giới thiệu khái quát về Saigontourist.....	37
2.2. Khái quát về khách sạn Kim Đô.....	40
2.2.1. Vị trí và xếp hạng.....	40
2.2.2. Các dịch vụ của khách sạn.....	41
2.2.3. Triết lý kinh doanh của khách sạn.....	46
2.2.3.1. Khách hàng là trên hết.....	46
2.2.3.2. Mọi mắt xích đều quan trọng.....	47
2.2.3.3. Luôn có sản phẩm mới.....	48
2.2.4. Kết quả kinh doanh từ năm 2002 đến nay.....	49
2.3. Các giai đoạn chăm sóc khách hàng của khách sạn Kim Đô.....	50
2.3.1. Giai đoạn trước khi khách đến khách sạn.....	51
2.3.2. Giai đoạn khách đang nghỉ tại khách sạn.....	55
2.3.3. Giai đoạn sau khi khách nghỉ tại khách sạn.....	58
2.4. Các chính sách chăm sóc khách hàng.....	60
2.4.1. Chính sách chung.....	60
2.4.2. Chính sách đặc biệt.....	61
2.4.2.1. Chính sách giá ưu đãi.....	63
2.4.2.2. Chính sách giảm giá, khuyến mãi các dịch vụ bổ sung.....	63
2.4.2.3. Chính sách hoa hồng.....	65
2.4.3. Dịch vụ chăm sóc khách hàng tại một số khách sạn trong hệ thống Saigontourist.....	67
CHƯƠNG 3. Giải pháp đẩy mạnh dịch vụ chăm sóc khách hàng của Khách sạn KIM ĐÔ.....	71
3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp.....	71
3.1.1. Kinh nghiệm thực tế.....	71
3.1.2. Ý kiến của khách hàng.....	72
3.2. Các giải pháp.....	74
3.2.1. Nâng cao chất lượng các dịch vụ.....	74
3.2.2. Tăng lượng khách hàng trung thành.....	77
3.2.2.1. Phát hành thẻ ưu đãi cho khách hàng trung thành.....	77
3.2.2.2. Tổ chức tiệc cảm ơn khách hàng hàng năm.....	79
3.2.4. Bồi dưỡng đào tạo nhân viên thực hiện tốt dịch vụ chăm sóc khách hàng.....	80
3.2.5. Quản lý mối quan hệ khách hàng CRM trên toàn hệ thống khách sạn của Saigontourist.....	82
KẾT LUẬN.....	87
PHỤ LỤC.....	89
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	91