|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG | | **ĐỀ THI KẾT THÚC HỌC PHẦN** | | | |
| **KHOA DU LỊCH** | | | Học kỳ:I | Năm học: | **2021 - 2022** |
| Mã học phần: **211\_7DL0080\_01** Tên học phần: Quản trị dịch vụ khách hàng | | | | | |
| Mã nhóm lớp HP: |  | | | | |
| Thời gian làm bài: | 14 ngày từ ngày kết thúc học phần | | | | |
| Hình thức thi: | **Tiểu luận nhóm** | | | | |
| **Cách thức nộp bài (Giảng viên ghi rõ):**  - Upload file bài làm (word) | | | | | |
|  | | | | | |

**Format nội dung:**

- Font: Times New Roman

- Size: 13

**Lần 1:**

**ĐỀ BÀI:**

Hãy đề xuất phương án quản trị dịch vụ khách hàng đối với doanh nghiệp lữ hành mới thành lập

**HƯỚNG DẪN SINH VIÊN TRÌNH BÀY:**

1. Giới thiệu

Giới thiệu sơ lược về doanh nghiệp

1. Nội dung

Lựa chọn hồ sơ khách hàng

Lựa chọn chiến lược bán hàng

Đề xuất chiến lược quan hệ khách hàng dựa trên chiến lược kinh doanh và chiến lược khách hàng của doanh nghiệp

Các giải pháp đối với từng loại hình khách hàng theo cấp độ (khách lần đầu, khách lặp lại và khách ủng hộ)

1. Kết luận

Tài liệu tham khảo

**TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM:**

| **Tiêu chí** | **Trọng số (%)** | **Tốt**  **Từ 8 – 10 đ** | **Khá**  **Từ 6 – dưới 8 đ** | **Trung bình**  **Từ 4 – dưới 6 đ** | **Yếu**  **dưới 4 đ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Giới thiệu doanh nghiệp | 10 | Trình bày thông tin đầy đủ rõ ràng và chính xác | Trình bày thông tin đầy đủ, rõ ràng và chính xác | Trình bày thông tin đầy đủ rõ ràng và chính xác | Trình bày thông tin đầy đủ rõ ràng và chính xác |
| Lựa chọn hồ sơ khách hàng | 10 | Trình bày rõ ràng và logic lý do chọn loại hồ sơ khách hàng | Trình bày logic nhưng chưa rõ ràng lý do chọn loại hồ sơ khách hàng | Trình bày chưa rõ ràng và logic lý do chọn loại hồ sơ khách hàng | Không trình bày được lý do chọn loại hồ sơ khách hàng |
| Lựa chọn chiến lược bán hàng | 20 | Trình bày rõ ràng và logic lý do chọn chiến lược bán hàng | Trình bày logic nhưng chưa rõ ràng lý do chọn chiến lược bán hàng | Trình bày chưa rõ ràng và logic lý do chọn chiến lược bán hàng | Không trình bày được lý do chọn chiến lược bán hàng |
| Đề xuất chiến lược dịch vụ khách hàng | 20 | Trình bày rõ ràng và đầy đủ về chiến lược về dịch vụ khách hàng phù hợp với chiến lược kinh doanh và chiến lược khách hàng | Trình bày đầy đủ nhưng chưa rõ ràng về dịch vụ khách hàng phù hợp với chiến lược kinh doanh và chiến lược khách hàng | Trình bày chưa rõ ràng và đầy đủ về dịch vụ khách hàng phù hợp với chiến lược kinh doanh và chiến lược khách hàng | Trình bày chiến lược dịch vụ khách hàng không phù hợp với chiến lược kinh doanh và chiến lược khách hàng |
| Các giải pháp | 20 | Trình bày giải pháp rõ ràng, logic và phù hợp loại hình chiến lược | Trình bày giải pháp logic và phù hợp loại hình chiến lược nhưng chưa rõ ràng | Trình bày giải pháp phù hợp loại hình chiến lược nhưng chưa rõ ràng và logic | Trình bày giải pháp không rõ ràng, logic và không phù hợp loại hình chiến lược |
| Các yêu cầu về trình bày | 10 | Cấu trúc các chương, mục cụ thể, rõ ràng, logic; Có trình bày tài liệu tham khảo, có dẫn nguồn tài liệu; Không có lỗi chính tả, đánh máy | Cấu trúc các chương, mục khá cụ thể, rõ ràng, logic; Có trình bày tài liệu tham khảo, có dẫn nguồn tài liệu rõ ràng; ít lỗi chính tả, đánh máy(3-5 lỗi) | Cấu trúc các chương, mục chưa cụ thể, rõ ràng, logic; Có trình bày tài liệu tham khảo; Chưa dẫn nguồn tài liệu; nhiều lỗi chính tả đánh máy  (6-10 lỗi) | Trình bày lộn xộn, không logic, không rõ ràng; Không trình bày tài liệu tham khảo; Quá nhiều lỗi chính tả  (10 lỗi trở lên) |
| Sự phối hợp trong nhóm | 10 | Phân công công việc trong nhóm và phối hợp tốt | Có phân công nhưng phối hợp chưa tốt | Phân công nhưng chưa hợp lý | Không có sự phân công trước khi thực hành |
|  | 100% |  |  |  |  |

*Ngày biên soạn: 20/10/2021*

**Giảng viên biên soạn đề thi:** Trịnh Thị Thúy

*Ngày kiểm duyệt: 23/10/2021*

**Phó Trưởng Bộ môn kiểm duyệt đề thi: Nguyễn Thị Thao**