

The Saigon International  
University



Khóa luận  
tốt nghiệp

---

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

*Ngành*

**Quản trị kinh doanh**

**Đề tài:**

**Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến công tác tư vấn khách hàng của  
Công ty TNHH MTV Chailease**

*Giảng viên hướng dẫn*

**ThS. Nguyễn Văn Mỹ**

*Sinh viên*

**Phan Thị Kiều Tiên**

MSSV: 94011901750



**Lewis Campus**

Email: [admission@siu.edu.vn](mailto:admission@siu.edu.vn)

Website: [www.siu.edu.vn](http://www.siu.edu.vn)

## **CAM KẾT**

Khóa luận tốt nghiệp này do chính tôi viết và không sao chép từ bất cứ bài viết của bất cứ tổ chức và cá nhân nào khác. (This report has been written by me and has not received any previous academic credit at this or any other institution).

Phan Thị Kiều Tiên

## LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên em xin gửi lời cảm ơn chân thành và sâu sắc đến Giảng viên hướng dẫn của em – thầy Nguyễn Văn Mỹ, người trực tiếp hướng dẫn tận tình và sửa từng các lỗi nhỏ qua các Chương để em có thể hoàn thành bài luận một cách tốt nhất. Dù lịch trình bận rộn, thầy luôn cố gắng sắp xếp công việc để sửa bài và góp ý cho chúng em, đây là điều mà em và các bạn sinh viên luôn trân trọng.

Bên cạnh đó, em cũng xin gửi lời cảm ơn sâu sắc tới chị Phan Thị Tô Trâm – Phó phòng kinh doanh và chị Điền Hải Hạnh – Chuyên viên kinh doanh cùng các anh chị đồng nghiệp, đã luôn đồng hành, hướng dẫn và truyền đạt cho em những kinh nghiệm trong quá trình làm việc. Em sẽ luôn nỗ lực và cố gắng hơn để làm tốt những công việc của mình trong quá trình làm việc tại công ty.

Một lần nữa, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Quý thầy cô, Quý công ty và các anh chị đồng nghiệp kính mến đã luôn hỗ trợ và động viên em dù phải trải qua chặng đường khó khăn.

Trân trọng!

Phan Thị Kiều Tiên

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*Hồ Chí Minh, ngày 8 tháng 7 năm 2023*

*Giảng viên hướng dẫn*

## MỤC LỤC

|  |    |
|--|----|
| CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CÔNG TÁC TƯ VẤN KHÁCH HÀNG .....                              | 5  |
| 1.1.KHÁI NIỆM VÀ MỤC TIÊU CỦA CÔNG TÁC TƯ VẤN KHÁCH HÀNG<br>DOANH NGHIỆP .....           | 5  |
| 1.1.1.KHÁI NIỆM:.....  | 5  |
| 1.1.2.MỤC TIÊU .....   | 5  |
| 1.2.VAI TRÒ CỦA CÔNG TÁC TƯ VẤN KHÁCH HÀNG .....   | 5  |
| 1.2.1.ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP .....   | 5  |
| 1.2.2.ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG .....   | 6  |
| 1.3.CÁC YÊU CẦU CỦA CÔNG TÁC TƯ VẤN KHÁCH HÀNG .....                                     | 7  |
| 1.4.CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CÔNG TÁC TƯ VẤN KHÁCH HÀNG<br>TRONG DOANH NGHIỆP .....      | 7  |
| 1.4.1.YẾU TỐ BÊN TRONG.....  | 7  |
| 1.4.2.YẾU TỐ BÊN NGOÀI.....  | 8  |
| 1.5.CÁC KÊNH TƯ VẤN KHÁCH HÀNG TRONG DOANH NGHIỆP.....                                   | 9  |
| 1.6.QUY TRÌNH TƯ VẤN KHÁCH HÀNG HOÀN THIỆN.....  | 9  |
| CHƯƠNG 2. PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG CÔNG TÁC TƯ VẤN KHÁCH<br>HÀNG TẠI CÔNG TY CHAILEASE ..... | 10 |
| 2.1.KHÁI QUÁT CHUNG CÔNG TY TNHH MTV CHAILEASE.....                                      | 10 |
| 2.1.1. LỊCH SỬ HÌNH THÀNH VÀ QUÁ TRÌNH PHÁT TRIỂN CỦA CÔNG<br>TY CHAILEASE.....          | 10 |
| 2.1.2. QUÁ TRÌNH PHÁT TRIỂN .....  | 11 |

|            |   |    |
|------------|---|----|
| 2.2.....   | CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ VÀ CƠ CẤU TỔ CHỨC CỦA CÔNG TY<br>CHAILEASE .....  | 13 |
| 2.2.1.     | CHỨC NĂNG CỦA CÔNG TY .....   | 13 |
| 2.2.2.     | NHIỆM VỤ CỦA CÔNG TY .....  | 13 |
| 2.2.3.     | CƠ CẤU TỔ CHỨC.....   | 13 |
| 2.3. ....  | SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ CỦA CÔNG<br>TY.....   | 14 |
| 2.3.1.     | CHO THUÊ TÀI CHÍNH TRONG NƯỚC .....   | 14 |
| 2.3.2.     | HUÊ TÀI CHÍNH NHẬP KHẨU .....   | 15 |
| 2.3.3.     | MUA VÀ CHO THUÊ LẠI .....   | 16 |
| 2.3.4.     | DỊCH VỤ BẢO HIỂM.....   | 16 |
| 2.4.....   | KHÁI QUÁT TÌNH HÌNH KINH DOANH GIAI ĐOẠN 2020-<br>2022 .....  | 16 |
| 2.4.1.     | TÌNH HÌNH KINH DOANH .....  | 16 |
| 2.4.2.     | PHƯƠNG HƯỚNG PHÁT TRIỂN TRONG TƯƠNG LAI.....  | 19 |
| 2.5.       | PHÂN TÍCH CÁC NHÂN TỐ BÊN TRONG VÀ BÊN NGOÀI TÁC ĐỘNG ĐẾN<br>HOẠT ĐỘNG CHO THUÊ TÀI CHÍNH CÔNG TY CHO THUÊ TÀI CHÍNH<br>TNHH MTV QUỐC TẾ CHAILEASE..... | 19 |
| 2.5.1.     | PHÂN TÍCH CÁC NHÂN TỐ BÊN TRONG ẢNH HƯỞNG ĐẾN CÔNG TÁC<br>TƯ VẤN KHÁCH HÀNG .....   | 19 |
| 2.5.2.     | PHÂN TÍCH CÁC NHÂN TỐ BÊN NGOÀI ẢNH HƯỞNG ĐẾN CÔNG TÁC<br>TƯ VẤN KHÁCH HÀNG .....   | 26 |
| 2.5.3.     | KHÁCH HÀNG MỤC TIÊU VÀ PHÂN KHÚC THỊ TRƯỜNG .....   | 29 |
| Bảng 2. 5. | Tỷ trọng dư nợ theo ngành (Đơn vị: %)......   | 32 |

|   |    |
|---|----|
| 2.5.4.ĐÁNH GIÁ VÀ RÚT RA VẤN ĐỀ CHÍNH CỦA DOANH NGHIỆP TRONG VIỆC CẢI THIỆN CÔNG TÁC TƯ VẤN KHÁCH HÀNG .....                  | 33 |
| 2.6.PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....  | 35 |
| 2.6.1PHƯƠNG PHÁP ĐỊNH TÍNH .....  | 35 |
| 2.6.2CÁCH THỨC TRIỂN KHAI PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....  | 36 |
| 2.6.3KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU.....  | 37 |
| CHƯƠNG 3.ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP VỀ VIỆC ỨNG DỤNG AI CHATBOT VÀO HOẠT ĐỘNGCHO THUÊ TÀI CHÍNH CỦA CÔNG TY TNHH MTV QUỐC TẾ CHAILEASE | 40 |
| 3.1KHÁI NIỆM VÀ ỨNG DỤNG CỦA AI CHATBOT .....   | 40 |
| 3.1.1.CHATBOT LÀ GÌ?.....   | 40 |
| 3.1.2.LỢI ÍCH CỦA VIỆC ÁP DỤNG CHATBOT VÀO HOẠT ĐỘNG CHO THUÊ TÀI CHÍNH.....  | 40 |
| 3.2ỨNG DỤNG AI CHATBOT TÍCH HỢP VÀO WEBSITE KHÁCH HÀNG VÀ FANPAGE CỦA CÔNG TY TNHH MTV QUỐC TẾ CHAILEASE.....                 | 41 |
| 3.2.1.KINH NGHIỆM ÁP DỤNG AI CHATBOT VỚI CÁC NGÂN HÀNG VÀ TỔ CHỨC TÀI CHÍNH TẠI VIỆT NAM VÀ QUỐC TẾ .....                     | 41 |
| 3.2.2.ĐỀ XUẤT ÁP DỤNG AI CHATBOT TÍCH HỢP VÀO WEBSITE VÀ FANPAGE CỦA CÔNG TY.....   | 42 |
| 3.2.3.GIẢI PHÁP ĐỂ ỨNG DỤNG THÀNH CÔNG CHATBOT TẠI CÔNG TY CHO THUÊ TÀI CHÍNH QUỐC TẾ CHAILEASE .....                         | 44 |
| 3.3.....CÁC KHÓ KHĂN CÔNG TY VÀ KHÁCH HÀNG GẶP PHẢI KHI TIẾN HÀNH ÁP DỤNG AI CHATBOT .....                                    | 49 |
| 3.3.1.KHÓ KHĂN TRONG VIỆC XÂY DỰNG ĐỦ DỮ LIỆU ĐỂ HUẤN LUYỆN CHATBOT THÔNG MINH.....   | 49 |



|  |           |
|--|-----------|
| 3.3.2.KHÓ KHĂN TRONG VIỆC LỰA CHỌN VÀ TÌM KIẾM CÁC ĐỐI TÁC UY<br>TÍN ..... | 49        |
| 3.4 TỔNG KẾT CHƯƠNG 3 .....  | 49        |
| <b>TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>   | <b>52</b> |

**DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT**

| <b>STT</b> | <b>Ký hiệu chữ viết tắt</b> | <b>Chữ viết đầy đủ</b>                     |
|------------|-----------------------------|--|
| 1          | CTTC                        | Cho thuê tài chính                         |
| 2          | TNHH                        | Trách nhiệm hữu hạn                        |
| 3          | MTV                         | Một thành viên                             |
| 4          | L/C                         | Letter of Credit (Thư tín dụng)            |
| 5          | NHNN                        | Ngân hàng Nhà nước                         |
| 6          | AI                          | Artificial Intelligence (Trí tuệ nhân tạo) |

## DANH SÁCH CÁC BẢNG SỬ DỤNG

|   |    |
|---|----|
| Bảng 2. 1. Dư nợ và tỉ lệ dư nợ xấu của Chailease Việt Nam từ 2020-2022.....                                  | 17 |
| Bảng 2. 2. So sánh dịch vụ cho vay vốn trung và dài hạn giữa Chailease Việt Nam với ngân hàng thương mại..... | 20 |
| Bảng 2. 3.: Cơ cấu nhân sự ở từng phòng ban của Chailease Việt Nam năm 2022...                                | 22 |
| Bảng 2. 4. Cơ cấu khách hàng của Chailease Việt Nam theo khu vực địa lý từ năm 2020-2022. ....                | 29 |
| Bảng 2. 5. Tỷ trọng dư nợ theo ngành .....  | 31 |
| Bảng 2. 6. Bảng trả lời khảo sát của khách hàng .....   | 37 |

## DANH SÁCH CÁC BIỂU ĐỒ, ĐỒ THỊ, SƠ ĐỒ, HÌNH ẢNH

|   |    |
|---|----|
| Hình 2. 1. Logo công ty.....                                    | 10 |
| Hình 2. 2. Cơ cấu tổ chức tại công ty Chailease.....            | 13 |
| Hình 2. 3. Quy trình cho thuê tài chính trong nước.....         | 14 |
| Hình 2. 4. Quy trình cho thuê tài chính nhập khẩu .....         | 14 |
| Hình 2. 5. Quy trình mua và cho thuê lại .....                  | 15 |
| Hình 2.6. Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2020-2022..... | 16 |

## TÓM TẮT

Hiện nay khi nền kinh tế đang dần bước vào giai đoạn suy thoái, các doanh nghiệp đang dẫn đo về nguồn vốn lưu động kinh doanh, chính vì vậy mà nhu cầu về nguồn vốn ngày càng tăng cao và nguồn vốn từ ngân hàng không thể cung cấp đủ cho tất cả các doanh nghiệp. Công ty cho thuê tài chính quốc tế Chailease ra đời nhằm hỗ trợ các doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Việt Nam nguồn vốn từ các tài sản khấu hao như máy móc, thiết bị và các loại xe, máy công trình. Đề tài này nhằm để tổng hợp lại những kiến thức em đã được học hỏi qua quá trình thực tập, giúp nhìn nhận ra những điểm mạnh và điểm yếu trong tư vấn cho thuê tài chính của công ty Chailease, từ đó đề xuất một số giải pháp để giải quyết những bất cập này. Dữ liệu được dùng trong đề tài là dữ liệu thứ cấp được lấy trực tiếp từ công ty Chailease, các nguồn thông tin tại các website, bài báo uy tín và từ một số bài báo cáo được thực hiện bởi các sinh viên khóa trước. Đề tài được thực hiện theo phương pháp phân tích các nhân tố bên trong và bên ngoài đang tác động đến công tác tư vấn, từ đó rút ra được các điểm mạnh để cải thiện và điểm yếu của hoạt động. Trong đó vấn đề chính được rút ra đó là việc quy trình trả lời tin nhắn và chăm sóc giải đáp các thắc mắc của khách hàng chưa được hoàn thiện. Vì vậy tác giả tiến hành đề xuất giải pháp áp dụng trí tuệ nhân tạo AI Chatbot tích hợp vào các trang mạng xã hội và fanpage công ty nhằm tăng cường hiệu quả của hoạt động CTTC.

# ĐỀ TÀI : THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NHẪM CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG TRONG CÔNG TÁC TƯ VẤN KHÁCH HÀNG CỦA CÔNG TY TNHH MTV CHAILEASE

## CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CÔNG TÁC TƯ VẤN KHÁCH HÀNG

### 1.1. KHÁI NIỆM VÀ MỤC TIÊU CỦA CÔNG TÁC TƯ VẤN KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP

#### 1.1.1. KHÁI NIỆM:

Tư vấn khách hàng được hiểu là quá trình cung cấp thông tin, giải đáp thắc mắc và đưa ra các giải pháp cho khách hàng dựa trên nhu cầu và yêu cầu của họ. Tư vấn khách hàng đóng vai trò quan trọng trong việc xây dựng mối quan hệ tốt với khách hàng, tăng cường sự hài lòng và độ trung thành của khách hàng, và tạo ra cơ hội kinh doanh và tăng doanh số bán hàng. Tư vấn khách hàng có thể được thực hiện qua nhiều kênh giao tiếp như trực tiếp, điện thoại, email, chat trực tuyến hoặc mạng xã hội.

#### 1.1.2. MỤC TIÊU

Là cung cấp thông tin, hướng dẫn và giải đáp các thắc mắc của khách hàng để giúp họ đưa ra quyết định thông minh và đạt được mục tiêu cá nhân, tài chính hoặc kinh doanh của mình. Tư vấn khách hàng cũng đảm bảo rằng khách hàng có đầy đủ thông tin và hiểu rõ về các sản phẩm, dịch vụ hoặc quy trình mà họ quan tâm để tạo ra sự hài lòng và tin tưởng.

### 1.2. VAI TRÒ CỦA CÔNG TÁC TƯ VẤN KHÁCH HÀNG

#### 1.2.1. ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP

Tăng khả năng giữ chân khách hàng: Tư vấn khách hàng tốt giúp khách hàng cảm thấy được quan tâm và được giải đáp các thắc mắc, nhu cầu của họ. Điều này có thể giúp doanh nghiệp tăng khả năng giữ chân khách hàng và giữ chân khách hàng trung thành hơn trong tương lai.

Tăng khả năng bán hàng: Tư vấn khách hàng tốt giúp doanh nghiệp hiểu rõ nhu cầu và mong muốn của khách hàng, từ đó đưa ra các giải pháp và sản phẩm phù hợp. Điều này có thể giúp doanh nghiệp tăng khả năng bán hàng và tăng doanh số

Xây dựng hình ảnh thương hiệu tốt: Tư vấn khách hàng tốt giúp khách hàng cảm thấy hài lòng và tin tưởng vào sản phẩm/dịch vụ của doanh nghiệp. Điều này có thể giúp doanh nghiệp xây dựng hình ảnh thương hiệu tốt và tăng khả năng thu hút khách hàng mới.

Giúp doanh nghiệp nhận được phản hồi tích cực từ khách hàng: Tư vấn khách hàng tốt giúp doanh nghiệp nhận được phản hồi tích cực từ khách hàng, từ đó có thể cải thiện sản phẩm/dịch vụ của mình để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

Tạo mối quan hệ tốt với khách hàng: Tư vấn khách hàng tốt giúp doanh nghiệp xây dựng mối quan hệ tốt với khách hàng, từ đó có thể tạo ra những cơ hội kinh doanh mới và mở rộng thị trường.

### 1.2.2. ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG

Giúp khách hàng hiểu rõ hơn về sản phẩm/dịch vụ: Tư vấn khách hàng tốt giúp khách hàng hiểu rõ hơn về sản phẩm/dịch vụ mà họ quan tâm, từ đó có thể đưa ra quyết định mua hàng chính xác hơn.

Giúp khách hàng giải đáp các thắc mắc, nhu cầu của mình: Tư vấn khách hàng tốt giúp khách hàng giải đáp các thắc mắc, nhu cầu của mình, từ đó giúp khách hàng có được thông tin đầy đủ và chính xác để đưa ra quyết định mua hàng.

Giúp khách hàng tìm kiếm sản phẩm/dịch vụ phù hợp: Tư vấn khách hàng tốt giúp khách hàng tìm kiếm sản phẩm/dịch vụ phù hợp với nhu cầu của mình, từ đó giúp khách hàng tiết kiệm thời gian và chi phí tìm kiếm sản phẩm/dịch vụ.

Tạo sự tin tưởng và hài lòng của khách hàng: Tư vấn khách hàng tốt giúp khách hàng cảm thấy được quan tâm và hỗ trợ, từ đó tạo sự tin tưởng và hài lòng của khách hàng đối với doanh nghiệp.

Tạo mối quan hệ lâu dài giữa khách hàng và doanh nghiệp: Tư vấn khách hàng tốt giúp tạo mối quan hệ lâu dài giữa khách hàng và doanh nghiệp, từ đó giúp khách hàng có thể

tìm kiếm hỗ trợ và giải đáp các thắc mắc liên quan đến sản phẩm/dịch vụ của doanh nghiệp trong tương lai.

### 1.3. CÁC YÊU CẦU CỦA CÔNG TÁC TƯ VẤN KHÁCH HÀNG

**Kiến thức chuyên môn:** Tư vấn khách hàng cần có kiến thức chuyên môn về sản phẩm/dịch vụ của doanh nghiệp để có thể giải đáp các thắc mắc của khách hàng một cách chính xác và đầy đủ.

**Kỹ năng giao tiếp:** Tư vấn khách hàng cần có kỹ năng giao tiếp tốt, biết lắng nghe và đưa ra câu trả lời phù hợp với từng trường hợp khách hàng.

**Tinh thần trách nhiệm:** Tư vấn khách hàng cần có tinh thần trách nhiệm, đảm bảo những lời khuyên và giải pháp đưa ra đều hợp lý và mang lại lợi ích cho khách hàng.

**Tư duy sáng tạo:** Tư vấn khách hàng cần có tư duy sáng tạo để đưa ra các giải pháp và sản phẩm phù hợp với từng trường hợp khách hàng.

**Tính kiên nhẫn và cẩn trọng:** Tư vấn khách hàng cần có tính kiên nhẫn và cẩn trọng, đảm bảo không làm khách hàng cảm thấy bị áp đặt hoặc bị ép buộc trong quá trình tư vấn.

**Sự chuyên nghiệp:** Tư vấn khách hàng cần có sự chuyên nghiệp trong cách thức và hành vi làm việc, đảm bảo tạo được sự tín nhiệm và tin tưởng của khách hàng.

### 1.4. CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CÔNG TÁC TƯ VẤN KHÁCH HÀNG TRONG DOANH NGHIỆP

#### 1.4.1. YẾU TỐ BÊN TRONG

**Chất lượng sản phẩm/dịch vụ:** Chất lượng sản phẩm/dịch vụ ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng và sự thành công của công tác tư vấn khách hàng. Sản phẩm/dịch vụ chất lượng tốt sẽ giúp nhân viên tư vấn khách hàng dễ dàng giới thiệu và tư vấn cho khách hàng.

**Môi trường làm việc:** Môi trường làm việc ảnh hưởng đến năng suất và tinh thần làm việc của nhân viên tư vấn khách hàng. Môi trường làm việc thoải mái và tạo điều kiện cho nhân viên tư vấn khách hàng phát huy tối đa khả năng của mình.



Chính sách đào tạo: Chính sách đào tạo ảnh hưởng đến năng lực và kỹ năng của nhân viên tư vấn khách hàng. Chính sách đào tạo đầy đủ và hiệu quả giúp nhân viên tư vấn khách hàng nâng cao kiến thức chuyên môn và kỹ năng giao tiếp.

Chính sách phúc lợi: Chính sách phúc lợi ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên tư vấn khách hàng và sự ổn định của công tác tư vấn khách hàng trong doanh nghiệp.

Chính sách phúc lợi tốt giúp giữ chân nhân viên tốt và thu hút nhân viên mới.

Tinh thần làm việc của nhân viên: Tinh thần làm việc của nhân viên tư vấn khách hàng ảnh hưởng đến hiệu quả của công tác tư vấn khách hàng. Tinh thần làm việc tích cực giúp nhân viên tư vấn khách hàng luôn nỗ lực hết mình, tạo được sự tin tưởng và tạo nên thành công cho công tác tư vấn khách hàng.

#### 1.4.2. YẾU TỐ BÊN NGOÀI

Thị trường: Tình hình thị trường ảnh hưởng đến sự thành công của công tác tư vấn khách hàng trong doanh nghiệp. Nếu thị trường cạnh tranh khốc liệt, doanh nghiệp phải có chiến lược tư vấn khách hàng hiệu quả để giữ chân khách hàng hiện có và thu hút khách hàng mới.

Các đối thủ cạnh tranh: Sự xuất hiện và phát triển của các đối thủ cạnh tranh ảnh hưởng đến sự thành công của công tác tư vấn khách hàng trong doanh nghiệp. Các đối thủ cạnh tranh tốt sẽ tạo ra sức ép cạnh tranh với doanh nghiệp và yêu cầu công tác tư vấn khách hàng phải được thực hiện tốt hơn.

Xu hướng kinh doanh: Xu hướng kinh doanh ảnh hưởng đến sự thành công của công tác tư vấn khách hàng trong doanh nghiệp. Nếu doanh nghiệp đang theo đuổi xu hướng kinh doanh mới, công tác tư vấn khách hàng cần được điều chỉnh để phù hợp với xu hướng đó.

Các quy định pháp lý: Các quy định pháp lý ảnh hưởng đến công tác tư vấn khách hàng trong doanh nghiệp. Doanh nghiệp phải đảm bảo tuân thủ các quy định pháp lý liên quan đến công tác tư vấn khách hàng, đồng thời đảm bảo rằng các nhân viên tư vấn khách hàng được đào tạo và nắm rõ các quy định pháp lý này.

Tác động của dịch bệnh: Tác động của dịch bệnh cũng ảnh hưởng đến công tác tư vấn khách hàng trong doanh nghiệp. Doanh nghiệp cần thích ứng với tình hình mới để có thể duy trì và phát triển công tác tư vấn khách hàng dù trong bối cảnh khó khăn.

### 1.5. CÁC KÊNH TƯ VẤN KHÁCH HÀNG TRONG DOANH NGHIỆP

Trực tiếp qua đường điện thoại: Đây là kênh tư vấn khách hàng trực tiếp và nhanh chóng nhất. Nhân viên tư vấn khách hàng sẽ tư vấn và giải đáp các thắc mắc của khách hàng qua điện thoại.

Email: Khách hàng có thể gửi email đến doanh nghiệp để yêu cầu tư vấn hoặc giải đáp các thắc mắc của mình. Nếu doanh nghiệp có hệ thống phản hồi tự động qua email, khách hàng sẽ nhận được thông báo xác nhận và thời gian dự kiến để nhân viên tư vấn khách hàng sẽ liên lạc lại.

Chat trực tuyến: Khách hàng có thể sử dụng chức năng chat trực tuyến trên trang web của doanh nghiệp để tư vấn và giải đáp các thắc mắc của mình. Các cuộc trò chuyện có thể được lưu trữ và gửi qua email để theo dõi và xử lý sau này.

Mạng xã hội: Doanh nghiệp có thể sử dụng các nền tảng mạng xã hội để tư vấn và giải đáp các thắc mắc của khách hàng. Ngoài ra, các nền tảng này cũng giúp doanh nghiệp tăng cường quan hệ khách hàng và xây dựng thương hiệu.

Trực tiếp qua gặp mặt: Các cuộc gặp trực tiếp giữa nhân viên tư vấn khách hàng và khách hàng được tổ chức tại văn phòng hoặc điểm bán hàng của doanh nghiệp. Đây là kênh tư vấn khách hàng trực tiếp nhất và thường được sử dụng trong các lĩnh vực kinh doanh có tính chất đặc thù hoặc có giá trị giao dịch lớn.

Các kênh tư vấn khách hàng có thể được sử dụng độc lập hoặc kết hợp với nhau để đáp ứng nhu cầu của khách hàng và tối đa hóa hiệu quả công tác tư vấn khách hàng trong doanh nghiệp.

### 1.6. QUY TRÌNH TƯ VẤN KHÁCH HÀNG HOÀN THIỆN

Tiếp nhận yêu cầu tư vấn: Nhân viên tiếp nhận yêu cầu tư vấn từ khách hàng qua các kênh tư vấn khách hàng như điện thoại, email, chat trực tuyến hoặc gặp mặt trực tiếp.

Đánh giá nhu cầu khách hàng: Nhân viên tư vấn khách hàng sẽ đánh giá nhu cầu và mong muốn của khách hàng để hiểu rõ hơn về vấn đề cần giải quyết.

Thu thập thông tin và phân tích: Nhân viên tư vấn khách hàng sẽ thu thập và phân tích thông tin liên quan đến vấn đề cần giải quyết. Thông tin này có thể bao gồm thông tin về sản phẩm/dịch vụ, giá cả, cách thức vận hành, chính sách bảo hành, các đối thủ cạnh tranh và những ảnh hưởng khác liên quan đến vấn đề.

Tư vấn và giải đáp thắc mắc: Nhân viên tư vấn khách hàng sẽ tư vấn và giải đáp các thắc mắc của khách hàng. Nhân viên cần có kiến thức chuyên môn, kỹ năng giao tiếp tốt để giải quyết các vấn đề của khách hàng.

Xác nhận thông tin và đề xuất giải pháp: Sau khi tư vấn và giải đáp các thắc mắc của khách hàng, nhân viên tư vấn khách hàng sẽ xác nhận lại thông tin và đề xuất giải pháp phù hợp nhất cho khách hàng.

Thực hiện giải pháp: Sau khi khách hàng đã chấp nhận giải pháp đề xuất, doanh nghiệp sẽ thực hiện giải pháp đó và cung cấp sản phẩm/dịch vụ cho khách hàng.

Theo dõi và hỗ trợ khách hàng: Sau khi cung cấp sản phẩm/dịch vụ và giải pháp cho khách hàng, nhân viên tư vấn khách hàng sẽ tiếp tục theo dõi và hỗ trợ khách hàng để đảm bảo rằng khách hàng đạt được mục tiêu và hài lòng với sản phẩm/dịch vụ của mình. Quy trình tư vấn khách hàng hoàn thiện giúp đảm bảo rằng khách hàng được tư vấn và hỗ trợ tốt nhất từ doanh nghiệp, đồng thời tạo nên sự tin tưởng và tăng cường quan hệ khách hàng - doanh nghiệp.

## CHƯƠNG 2. PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG CÔNG TÁC TƯ VẤN KHÁCH HÀNG TẠI CÔNG TY CHAILEASE

### 2.1. KHÁI QUÁT CHUNG CÔNG TY TNHH MTV CHAILEASE

#### 2.1.1. LỊCH SỬ HÌNH THÀNH VÀ QUÁ TRÌNH PHÁT TRIỂN CỦA CÔNG TY CHAILEASE

- **Lịch sử hình thành**

**Hình 2. 1. Logo công ty**

Nguồn: Website công ty CTTC Chailease

Tên công ty: Công ty Cho Thuê Tài Chính TNHH MTV Quốc Tế Chailease.

Tên tiếng Anh: Chailease International Leasing Co., Ltd.

Tên viết tắt: CILC.

Địa chỉ trụ sở chính: Lầu 28, Cao ốc Saigon Trade Center, 37 Tôn Đức Thắng, Phường Bến Nghé, Quận 1, TP. HCM, Việt Nam

Điện thoại 84-28-7301 6010.

Fax: 84-28-3910 6649.

Vốn 100% vốn nước ngoài trực thuộc Chailease Holding, là tập đoàn cho thuê tài chính tại Đài Loan

Dịch vụ đang cung cấp: - Cho thuê tài chính trong nước;  
 - Cho thuê tài chính nhập khẩu;  
 - Mua và cho thuê lại;  
 - Dịch vụ bảo hiểm.

Năm thành lập: Tháng 01/2007.

Ý nghĩa Logo: Logo được thiết kế với 4 chữ F ráp vào nhau thành một thể xoay tròn, tương tự hình ảnh của đồng tiền cổ Trung Hoa, đồng thời tượng trưng cho các dịch vụ tài chính mang lại giá trị gia tăng, kinh doanh bền vững và không ngừng phát triển của công ty Chailease

### 2.1.2. QUÁ TRÌNH PHÁT TRIỂN

- Công ty mẹ CFC (*Chailease Finance*)