

TÒA GIÁM MỤC XUÂN LỘC
TRƯỜNG CAO ĐẲNG HÒA BÌNH XUÂN LỘC



GIÁO TRÌNH
MÔN HỌC: QUAN HỆ VÀ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG
NGÀNH: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-CDHBXL ngày tháng năm
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân lộc)*

Đồng Nai, năm 2021

(Lưu hành nội bộ)

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

TaiLieu.vn

LỜI GIỚI THIỆU

Trong bối cảnh kinh tế toàn cầu hóa và sự cạnh tranh ngày càng khốc liệt trong ngành khách sạn, việc xây dựng và duy trì mối quan hệ bền vững với khách hàng đã trở thành một yếu tố then chốt quyết định sự thành công của các doanh nghiệp. Môn học "Quan hệ và chăm sóc khách hàng" trong chương trình đào tạo ngành Quản trị khách sạn được thiết kế nhằm cung cấp cho học sinh những kiến thức nền tảng và kỹ năng chuyên môn cần thiết để hiểu và thực hiện hiệu quả các chiến lược quản lý quan hệ khách hàng.

Môn học này không chỉ tập trung vào các lý thuyết cơ bản về dịch vụ khách hàng và quản trị quan hệ khách hàng, mà còn mở rộng ra các phương pháp tiếp cận hiện đại trong việc nâng cao trải nghiệm khách hàng. Học sinh sẽ được khám phá các chủ đề như hành vi khách hàng, kỹ năng giao tiếp trong môi trường dịch vụ, kỹ thuật xây dựng lòng trung thành của khách hàng, cũng như các công nghệ và công cụ hỗ trợ quan hệ và chăm sóc khách hàng. Ngoài ra, môn học cũng sẽ phân tích các yếu tố văn hóa, xã hội và tâm lý ảnh hưởng đến sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng.

Với mục tiêu trang bị cho học sinh khả năng tư duy phân tích, tư duy chiến lược và kỹ năng giải quyết vấn đề, môn học "Quan hệ và chăm sóc khách hàng" hướng tới việc giúp học sinh không chỉ hiểu sâu về khái niệm và vai trò của khách hàng trong doanh nghiệp mà còn phát triển khả năng ứng dụng các kiến thức này vào thực tiễn. Từ đó, học sinh sẽ được chuẩn bị tốt hơn để đối mặt với những thách thức trong ngành và đóng góp vào sự phát triển bền vững của doanh nghiệp.

Giáo trình Quan hệ và chăm sóc khách hàng dành riêng cho người học trình độ Trung Cấp.

Nội dung của giáo trình bao gồm các chương sau:

Chương 1: Chăm sóc khách hàng

Chương 2: Mong đợi của khách hàng

Chương 3: Quan hệ khách hàng trong công việc

Chương 4: Làm việc trong môi trường đa văn hóa

Chương 5: Dịch vụ và sự thoả mãn của khách hàng

Trong quá trình biên soạn, chúng tôi đã tham khảo và trích dẫn từ nhiều tài liệu được liệt kê tại mục Danh mục tài liệu tham khảo. Chúng tôi chân thành cảm ơn các tác giả của các tài liệu mà chúng tôi đã tham khảo.

Bên cạnh đó, giáo trình cũng không thể tránh khỏi những sai sót nhất định. Nhóm tác giả rất mong nhận được những ý kiến đóng góp, phản hồi từ quý đồng nghiệp, các bạn người học và bạn đọc.

Trân trọng cảm ơn./.

Đồng Nai, ngày tháng năm 2021

Tham gia biên soạn

1. Chủ biên ThS. Đinh Thị Hoàng Hà
2. ThS. Phạm văn Thành
3. Th.S. Nguyễn Ngọc Diệp
4. TS. Nguyễn Văn Thuân
5. TS. Nguyễn Văn Quyết

MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU	2
MỤC LỤC.....	4
GIÁO TRÌNH MÔN HỌC	5
CHƯƠNG 1: CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG.....	11
CHƯƠNG 2: MONG ĐỢI CỦA KHÁCH HÀNG	16
CHƯƠNG 3: QUAN HỆ KHÁCH HÀNG TRONG CÔNG VIỆC.....	21
CHƯƠNG 4: LÀM VIỆC TRONG MÔI TRƯỜNG ĐA VĂN HOÁ	26
CHƯƠNG 5: DỊCH VỤ VÀ SỰ THOẢ MÃN CỦA KHÁCH HÀNG.....	31

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

1. Tên môn học: Quan hệ và chăm sóc khách hàng

2. Mã môn học: MH15

3. Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của môn học:

3.1. Vị trí: Giáo trình dành cho người học trình độ Trung Cấp tại trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân Lộc; là môn học chuyên ngành được áp dụng giảng dạy cho đối tượng người học các chuyên ngành về du lịch, cần được bố trí giảng dạy vào giai đoạn chuyên ngành của chương trình đào tạo.

3.2. Tính chất:

- Quan hệ và chăm sóc khách hàng là môn học lý thuyết kết hợp thực hành được đánh giá kết quả bằng hình thức kiểm tra hết môn.

3.3. Ý nghĩa và vai trò của môn học: Môn học có ý nghĩa quan trọng trong việc trang bị cho học sinh những kiến thức nền tảng và kỹ năng cần thiết để hiểu rõ tâm lý, nhu cầu và mong muốn của khách hàng; các hoạt động chủ yếu, mối quan hệ giữa quản trị quan hệ khách hàng với các hoạt động quản trị chức năng khác trong doanh nghiệp. Ngoài ra, môn học này cũng cung cấp các kiến thức về các hoạt động cung cấp dịch vụ cho khách hàng, các công việc tác nghiệp cụ thể khác như quản trị xung đột và duy trì sự hài lòng của khách hàng nhằm kiểm tra, đánh giá và điều chỉnh chiến lược quản trị; từ đó tối ưu hóa quy trình chăm sóc khách hàng và tạo lợi thế cạnh tranh bền vững cho doanh nghiệp.

4. Mục tiêu của môn học:

4.1. Về kiến thức:

Sau khi học xong môn học này, người học có khả năng:

- A.1 Trình bày được khái niệm chăm sóc khách hàng, mong đợi của khách hàng, dịch vụ có chất lượng;
- A.2 Nhận biết và mô tả được lợi ích của việc chăm sóc khách hàng hiệu quả.
- A.3 Hiểu rõ các nguyên tắc cơ bản và tầm quan trọng của việc chăm sóc khách hàng trong môi trường kinh doanh.
- A.4 Nắm vững các kỹ thuật giao tiếp hiệu quả và phương pháp giải quyết khiếu nại của khách hàng.
- A.5 Phân tích và áp dụng các chiến lược để xây dựng và duy trì mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng.

4.2. Về kỹ năng:

- B.1 Giải thích được vai trò của việc xây dựng mối quan hệ khách hàng tốt đối với thành công của khách sạn và trình diễn được các kỹ năng, thái độ chăm sóc khách hàng hiệu quả;
- B.2 Nhận biết được môi trường làm việc đa văn hoá và nhu cầu của các nhóm khách hàng đặc biệt;
- B.3 Mô tả được đặc điểm tâm lý, nhu cầu của một số nhóm du khách.
- B.4 Thực hành giao tiếp và lắng nghe chủ động để hiểu và đáp ứng nhu cầu của khách hàng.
- B.5 Xử lý các tình huống khó khăn và khiếu nại một cách chuyên nghiệp và hiệu quả.
- B.6 Phát triển và duy trì các mối quan hệ khách hàng lâu dài thông qua các phương pháp chăm sóc và hỗ trợ kịp thời.

4.3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- C.1 Nhận thức được tầm quan trọng, có trách nhiệm trong việc chăm sóc khách hàng, quan hệ khách hàng trong môi trường đa văn hoá.
- C.2 Sinh viên có thái độ nghiêm túc, sáng tạo, sẵn sàng cập nhật các kiến thức, xu thế quản trị mới khi học tập, tìm hiểu về hoạt động quan hệ và chăm sóc khách hàng.
- C.3 Tự chủ trong việc áp dụng các kỹ năng và chiến lược chăm sóc khách hàng vào thực tế công việc.
- C.4 Chịu trách nhiệm trong việc cải thiện chất lượng dịch vụ và giải quyết các vấn đề phát sinh liên quan đến khách hàng.
- C.5 Đưa ra các sáng kiến và giải pháp để nâng cao sự hài lòng của khách hàng và góp phần vào sự thành công của doanh nghiệp.

5. Nội dung của môn học

5.1. Chương trình khung

Mã MH, MD	Tên Môn học/ Mô đun	Số tín chỉ	Tổng số tiết	Lý thuyết	Thực hành	Thi/ Kiểm tra
I	Các môn học chung	13	255	106	134	15
MH01	Giáo dục chính trị	2	30	15	13	2
MH02	Pháp luật	1	15	9	5	1
MH03	Giáo dục thể chất	1	30	4	24	2

MH04	Giáo dục quốc phòng – An ninh	2	45	21	21	3
MH05	Tin học	2	45	15	29	1
MH06	Tiếng Anh	5	90	42	42	6
II	Môn học, mô đun cơ sở, Chuyên Môn	61	1445	406	984	55
II.1	Môn học, mô đun cơ sở	11	195	98	85	12
MH07	Tổng quan du lịch	2	30	14	14	2
MH08	Cơ sở văn hóa Việt Nam	2	30	14	14	2
MH09	Pháp luật du lịch	2	30	28	0	2
MĐ10	Kỹ năng giao tiếp	1	30	14	14	2
MĐ11	Tin học ứng dụng	2	45	14	29	2
MH12	Quản trị học	2	30	14	14	2
II.2	Môn học, mô đun chuyên môn	41	1055	238	784	33
MĐ13	Tiếng anh chuyên ngành 1	4	90	28	58	4
MĐ14	Tiếng anh chuyên ngành 2	4	90	28	58	4
MH15	Quan hệ và chăm sóc khách hàng	2	30	14	14	2
MH16	Nghiệp vụ thanh toán	2	30	28	0	2
MH17	Marketing du lịch	2	30	14	14	2
MH18	Quản trị nguồn nhân lực	2	45	14	29	2
MĐ19	Nghiệp vụ lễ tân	2	45	14	29	2
MĐ20	Nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn	4	90	28	58	4
MĐ21	Nghiệp vụ nhà hàng	3	60	28	29	3
MĐ22	Nghiệp vụ chế biến món ăn	4	90	28	58	4

MH23	An ninh - an toàn trong khách sạn	2	45	14	29	2
MĐ24	Thực hành nghiệp vụ 1	1	10	0	9	1
MĐ25	Thực hành nghiệp vụ 2	1	20	0	19	1
MĐ26	Thực tập tốt nghiệp	8	380	0	380	0
II.3	Môn học, mô đun tự chọn	9	195	70	115	10
MĐ27	Quản trị tiệc	1	30	14	14	2
MH28	Văn hoá ẩm thực	2	45	14	29	2
MĐ29	Quản trị buồng	2	45	14	29	2
MĐ30	Quản trị nhà hàng	2	45	14	29	2
MH31	Nghiệp vụ văn phòng	2	30	14	14	2
Tổng cộng		74	1700	512	1118	70

6. Điều kiện thực hiện môn học:

6.1. Phòng học Lý thuyết/Thực hành: Đáp ứng phòng học chuẩn, thoáng mát, đủ tiện nghi.

6.2. Trang thiết bị dạy học: Projector, máy vi tính, bảng, phấn, âm thanh ánh sáng tốt, Micro không dây, crắc mắch chuyên đổi.

6.3. Học liệu, dụng cụ, mô hình, phương tiện: Giáo trình, mô hình học tập,...

6.4. Các điều kiện khác: Người học tìm hiểu thực tế tư liệu, tài liệu minh họa về chăm sóc khách hàng.

7. Nội dung và phương pháp đánh giá:

7.1. Nội dung:

- Kiến thức: Đánh giá về mối quan hệ con người trong giao tiếp trong xã hội
- Kỹ năng: Biết quan hệ và chăm sóc chuẩn mực với khách hàng.
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: tự vận động trong giao tiếp và quan hệ với khách hàng.

7.2. Phương pháp:

Người học được đánh giá tích lũy môn học như sau:

7.2.1. Cách đánh giá

- Áp dụng quy chế đào tạo Cao đẳng hệ chính quy ban hành kèm theo Thông tư số 09/2017/TT-LĐTBXH, ngày 13/3/2017 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.

- Hướng dẫn thực hiện quy chế đào tạo áp dụng tại Trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân Lộc như sau:

Điểm đánh giá	Trọng số
+ Điểm kiểm tra thường xuyên (Hệ số 1)	40%
+ Điểm kiểm tra định kỳ (Hệ số 2)	
+ Điểm thi kết thúc môn học	60%

7.2.2. Phương pháp đánh giá

Phương pháp đánh giá	Phương pháp tổ chức	Hình thức kiểm tra	Chuẩn đầu ra đánh giá	Số cột	Thời điểm kiểm tra
Thường xuyên	Viết/ Thuyết trình	Tự luận/ Trắc nghiệm/ Báo cáo	A1, A2, A3, B1, B2, C1, C2	1	Sau 12 giờ.
Định kỳ	Viết/ Thuyết trình	Tự luận/ Trắc nghiệm/ Báo cáo	A4, B3, B4, C3, C4	2	Sau 20 giờ
Kết thúc môn học	Viết	Tự luận và trắc nghiệm	A1, A2, A3, A4, A5, B1, B2, B3, B4, B5, B6 C1, C2, C3, C4, C5	1	Sau 30 giờ

7.2.3. Cách tính điểm

- Điểm đánh giá thành phần và điểm thi kết thúc môn học được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến một chữ số thập phân.