

ĐÁP ÁN ĐỀ THI MÔN QUẢN TRỊ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG
Lớp K23C
NĂM HỌC 2019-2020
LẦN 2

Câu 1 (2.5 điểm)

Đối với khách hàng : Thúc đẩy mối quan hệ lâu dài giữa khách hàng và doanh nghiệp; Khách hàng được hiểu rõ hơn; được phục vụ chu đáo hơn; cảm thấy được quan tâm.

Đối với doanh nghiệp: Giúp DN dễ dàng quản lý tình hình kinh doanh và phát triển của DN hiện tại và tương lai; Giúp DN quảng bá sản phẩm, thương hiệu một cách nhanh chóng, dễ dàng và ít chi phí nhất; Là công cụ hỗ trợ DN quản lý tập trung nguồn tài nguyên của mình, quản lý nhân viên hiệu quả.

Đối với nhà quản lí: Cung cấp nhiều công cụ hỗ trợ đắc lực; Nhanh chóng thống kê, phân tích, đánh giá tình hình kinh doanh của DN từ đó phát hiện những khó khăn, rủi ro tiềm ẩn để kịp thời đưa ra được những giải pháp thích hợp; Cho phép đánh giá được tình hình và hiệu quả làm việc của từng nhân viên cấp dưới.

Đối với nhân viên: Quản lý hiệu quả thời gian và công việc; Nắm rõ thông tin từng khách hàng, Đưa ra phương thức hỗ trợ khách hàng nhanh chóng và hợp lý; Tạo được uy tín đối với khách hàng, giữ chân khách hàng lâu hơn. Tăng doanh thu và thu nhập. Sự vững chắc về công việc.

Câu 2: Những thay đổi ở khía cạnh tâm lý khách hàng ngày nay là gì? Cho ví dụ? (2.5 điểm)

- Tính các nhân ngày càng tăng
- Quý trọng thời gian
- Ý thức về giá trị và chất lượng
- Biết sử dụng các thiết bị CN
- Lòng trung thành giảm dần
- Nhu cầu tiện lợi ngày càng tăng
- Tăng cường sử dụng các phương tiện truyền thông xã hội

Câu 3: (2.5 điểm)

- Số khách hàng tham gia tại điểm hoà vốn:
 $200,000,000 : 2,000,000 = 200$ khách hàng
- Tỷ lệ khách hàng tham gia tại điểm hoà vốn
 $(200 : 5000) * 100\% = 4\%$
- KL: Khi tỷ lệ khách hàng tham gia đạt 4% thì doanh nghiệp hoà vốn

Câu 4: (2.5 điểm)

- Số lần trung bình mỗi khách hàng đến siêu thị mua trong một tháng:

$$(15 \cdot 20\%) + (10 \cdot 30\%) + (7 \cdot 50\%) = 9.5 \text{ (lần)}$$

- Thời gian trung bình giữa các lần mua của khách hàng:
 $30 : 9.5 = 3 \text{ (ngày)}$
