

**TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI VÀ DU LỊCH HÀ NỘI**  
**KHOA KHÁCH SẠN DU LỊCH**



**BÁO CÁO**  
**THỰC TẬP TỐT NGHIỆP**

***Tên đề tài: Tìm hiểu hoạt động kinh doanh lữ hành tại***  
***Công ty Cổ phần TM&DV Du lịch Vietnam Tourist***

**Giảng viên hướng dẫn: Đoàn Thị Thùy Trang**

**Sinh viên thực hiện: Phạm Quỳnh Như**

**Mã sinh viên: DL13073**

**Khóa: 2021 - 2024**

*Hà Nội, tháng 03 năm 2024*

**TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI VÀ DU LỊCH HÀ NỘI**  
**KHOA KHÁCH SẠN DU LỊCH**



**BÁO CÁO**  
**THỰC TẬP TỐT NGHIỆP**

**Giảng viên hướng dẫn: Doang Thị Thùy Trang**

**Sinh viên thực hiện: Phạm Quỳnh Như**

**Mã sinh viên: DL13073**

**Khóa: 2021 - 2024**

GV chấm 1	GV chấm 2	Điểm kết luận

*Hà Nội, tháng 03 năm 2024*

# LỜI MỞ ĐẦU

Trong suốt chặng đường học tập và rèn luyện tại trường, em đã may mắn được trải nghiệm và tiếp xúc với nhiều khía cạnh đa dạng của ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành. Trong kỳ thực tập tốt nghiệp, em đã có cơ hội thực tế hóa những kiến thức lý thuyết và kỹ năng thực tiễn một cách toàn diện và sâu sắc hơn bao giờ hết.

Báo cáo này là kết quả của hành trình thực tập của em tại Công ty CP TM&DV Du lịch Vietnam Tourist Chi nhánh Hà Nội, một địa chỉ uy tín trong ngành du lịch và lữ hành. Qua thời gian này, em đã được hướng dẫn và hỗ trợ bởi các chuyên gia có kinh nghiệm trong lĩnh vực này, từ đó cung cấp cho em cơ hội học hỏi và phát triển bản thân một cách không ngừng.

Báo cáo sẽ trình bày chi tiết về nội dung công việc thực tế mà em đã thực hiện, những thách thức đã đối mặt và cách em đã tiếp cận và giải quyết chúng. Ngoài ra, báo cáo cũng sẽ đi sâu vào những bài học và kinh nghiệm mà em đã rút ra từ quá trình thực tập này, cùng những đề xuất và gợi ý của em về cách cải thiện và phát triển ngành nghề trong tương lai.

## 1. Lý do chọn đề tài

Du lịch vốn được mệnh danh ngành công nghiệp không khói hiện bởi giá trị kinh tế nó mang lại cho một quốc gia là vô cùng lớn. Rất nhiều quốc gia trên thế giới đã xác định: Du lịch là ngành kinh tế mũi nhọn của quốc gia. Bên cạnh đó, sự phát triển không ngừng nghỉ của nền kinh tế - xã hội đã đưa du lịch trở thành một nhu cầu thiết yếu của con người. Chính bởi kinh tế Việt Nam ngày càng phát triển, đời sống tinh thần người dân được nâng cao nên Du lịch tại Việt Nam ngày càng phát triển với nhiều loại hình độc đáo, hấp dẫn.

Ngành Du lịch đã có những bước phát triển có thể coi là nhảy vọt, là sự bùng nổ sau 2 năm trải qua đại dịch Covid 19. Chúng ta chỉ mới bước qua đại dịch một năm nhưng sức phát triển của kinh tế nói chung và du lịch nói riêng đã có những sự biến đổi chóng mặt. Sau đại dịch ngành Du lịch thiếu

nhân lực nghiêm trọng so với những ngành nghề khác trong xã hội bởi những người làm nghề đã chuyển sang công việc khác và rất ít người có ý định quay lại. Và giai đoạn bùng nổ du lịch này cũng là cơ hội để những sinh viên sắp ra trường có cơ hội va vấp, làm việc trong môi trường du lịch sôi nổi, hấp dẫn. Qua thời gian thực tập tại Công ty CP TM&DV Du lịch Vietnam Tourist Chi nhánh Hà Nội với mong muốn phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành tại công ty và thỏa mãn tối đa nhu cầu du lịch cho khách hàng, em đã quyết định chọn đề tài “Tìm hiểu hoạt động Kinh doanh lữ hành tại Công ty CP TM&DV Du lịch Vietnam Tourist Chi nhánh Hà Nội

## **2. Mục đích nghiên cứu đề tài**

Mục đích nghiên cứu đề tài là dựa trên thời gian thực tập tại công ty để đánh giá thực trạng hoạt động kinh doanh lữ hành của công ty. Từ đó đưa ra các giải pháp nhằm thúc đẩy hoạt động kinh doanh lữ hành ở công ty nhằm giúp cho công ty kinh doanh có hiệu quả hơn, các sản phẩm tour ngày một phong phú và hấp dẫn hơn.

## **3. Phương pháp nghiên cứu**

Và để đạt được mục đích nghiên cứu trong đề tài em có sử dụng một số phương pháp nghiên cứu như:

- Phương pháp thu thập và xử lý tài liệu: đây là phương pháp chính được sử dụng trong khóa luận. Trên cơ sở thu thập nguồn tin từ những lĩnh vực, nhiều nguồn khác nhau như tạp chí, sách báo, website, tư liệu thống kê, báo cáo của khu du lịch. Ngoài ra còn một số phương pháp nữa là phương pháp thống kê, so sánh, điều tra, tổng hợp,... Từ đó người viết chọn lọc, xử lý thông tin đưa ra những kết luận cần thiết, có tầm nhìn khái quát về vấn đề nghiên cứu.
- Phương pháp thực địa: là một trong những phương pháp quan trọng để nghiên cứu du lịch nhằm góp phần làm cho kết quả mang tính xác thực. Đi tìm hiểu thực địa để biết được các hoạt động kinh doanh du lịch,

hiểu được các khía cạnh khác nhau của thực tế để từ đó đề xuất những giải pháp hợp lý và khả thi.

#### **4. Kết cấu của đề tài**

Chương 1: Khái quát chung về công ty CP TM&DV Du lịch Vietnam Tourist Chi nhánh Hà Nội

Chương 2: Thực trạng về nghiệp vụ lữ hành tại công ty CP TM&DV Du lịch Vietnam Tourist Chi nhánh Hà Nội

Chương 3: Một số đề xuất nhằm nâng cao hiệu quả công tác chất lượng kinh doanh lữ hành tại công ty CP TM&DV Du lịch Vietnam Tourist Chi nhánh Hà Nội

Qua báo cáo này, em hy vọng có thể chia sẻ những trải nghiệm thực tế của mình và góp phần vào việc nâng cao nhận thức về ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành. Cuối cùng, em xin gửi lời biết ơn chân thành đến tất cả những người đã hỗ trợ và đồng hành cùng em trong hành trình này.

## MỤC LỤC

<b>LỜI MỞ ĐẦU .....</b>	<b>1</b>
<b>1. Lý do chọn đề tài .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Mục đích nghiên cứu đề tài .....</b>	<b>2</b>
<b>3. Phương pháp nghiên cứu.....</b>	<b>2</b>
<b>4. Kết cấu của đề tài .....</b>	<b>3</b>
<b>CHƯƠNG 1: KHÁI QUÁT CHUNG VỀ CÔNG TY CP TM&amp;DV DU LỊCH VIETNAM TOURIST CHI NHÁNH HÀ NỘI.....</b>	<b>7</b>
<b>1.1 Quá trình hình thành và phát triển của Công ty CP TM&amp;DV Du lịch Vietnam Tourist chi nhánh Hà Nội .....</b>	<b>7</b>
<b>1.2 Cơ sở vật chất kỹ thuật của Công ty CP TM&amp;DV Du lịch Vietnam Tourist chi nhánh Hà Nội.....</b>	<b>8</b>
<i>1.2.1 Vị trí .....</i>	<i>8</i>
<i>1.2.2 Cơ sở vật chất kỹ thuật của các bộ phận trong Công ty CP TM&amp;DV ..</i>	<i>9</i>
<b>1.3 Bộ máy tổ chức lao động tại Công ty CP TM&amp;DV Du lịch Vietnam Tourist chi nhánh Hà Nội.....</b>	<b>9</b>
<i>1.3.1 Sơ đồ bộ máy tổ chức .....</i>	<i>9</i>
<i>1.3.2 Cơ cấu lao động.....</i>	<i>10</i>
<i>1.3.3 Chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận.....</i>	<i>12</i>
<i>1.3.3.1 Chức năng, nhiệm vụ của giám đốc.....</i>	<i>12</i>
<i>1.3.3.2 Chức năng, nhiệm vụ của kế toán .....</i>	<i>12</i>
<i>1.3.3.3 Chức năng, nhiệm vụ của nhân viên điều hành tour .....</i>	<i>13</i>
<i>1.3.3.4 Chức năng, nhiệm vụ của nhân viên marketing.....</i>	<i>13</i>
<i>1.3.3.5 Chức năng, nhiệm vụ của hướng dẫn viên.....</i>	<i>14</i>
<i>1.3.4 Nội quy, quy định .....</i>	<i>15</i>
<b>1.4 Các lĩnh vực kinh doanh của Công ty CP TM&amp;DV Du lịch Vietnam Tourist chi nhánh Hà Nội.....</b>	<b>15</b>
<b>1.5 Kết quả kinh doanh.....</b>	<b>16</b>

<b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VỀ NGHIỆP VỤ LỮ HÀNH TẠI CÔNG TY CP TM&amp;DV DU LỊCH VIETNAM TOURIST CHI NHÁNH HÀ NỘI .....</b>	<b>19</b>
<b>2.1 Vai trò của bộ phận điều hành tại Công ty CP TM&amp;DV Du lịch Vietnam Tourist chi nhánh Hà Nội .....</b>	<b>19</b>
<b>2.2 Tổ chức lao động tại bộ phận điều hành tại Công ty CP TM&amp;DV Du lịch Vietnam Tourist chi nhánh Hà Nội .....</b>	<b>20</b>
<b>2.2.1 Cơ cấu lao động .....</b>	<b>20</b>
<b>2.2.2 Chức năng nhiệm vụ của từng chức danh .....</b>	<b>21</b>
<b>2.2.3 Nội quy - Quy định .....</b>	<b>22</b>
<b>2.2.4 Mối quan hệ giữa bộ phận điều hành với các bộ phận trong công ty .....</b>	<b>23</b>
<b>2.2.5 Các công việc cụ thể của nhân viên điều hành tại Công ty CP TM&amp;DV Du lịch Vietnam Tourist chi nhánh Hà Nội .....</b>	<b>24</b>
<b>2.3 Nguồn khách và khả năng khai thác nguồn khách .....</b>	<b>25</b>
<b>2.3.1 Xác định nguồn khách .....</b>	<b>25</b>
<b>2.3.2 Khả năng khai thác nguồn khách của Công ty CP TM&amp;DV Du lịch Vietnam Tourist chi nhánh Hà Nội .....</b>	<b>26</b>
<b>2.4 Quy trình xây dựng chương trình du lịch trọn gói .....</b>	<b>26</b>
<b>2.4.1 Nghiên cứu nhu cầu khách du lịch .....</b>	<b>30</b>
<b>2.4.2 Nghiên cứu khả năng đáp ứng .....</b>	<b>31</b>
<b>2.4.3 Xây dựng mục đích, ý tưởng của chương trình du lịch .....</b>	<b>32</b>
<b>2.4.4 Xây dựng tuyến hành trình cơ bản .....</b>	<b>32</b>
<b>2.4.5 Xây dựng phương án vận chuyển .....</b>	<b>35</b>
<b>2.4.6 Xây dựng phương án lưu trú, ăn uống .....</b>	<b>35</b>
<b>2.4.7 Xác định giá thành, giá bán chương trình du lịch .....</b>	<b>36</b>
<b>2.4.8 Xây dựng những quy định của chương trình du lịch .....</b>	<b>37</b>
<b>2.5 Quy trình bán các chương trình du lịch tại Công ty CP TM&amp;DV Du lịch Vietnam Tourist chi nhánh Hà Nội .....</b>	<b>38</b>
<b>2.5.1 Bán hàng qua điện thoại .....</b>	<b>38</b>
<b>2.5.2 Bán hàng tại chỗ .....</b>	<b>40</b>

<b>2.5.3 Bán hàng qua mạng Internet .....</b>	<b>40</b>
<b>2.5.4 Bán hàng qua thư .....</b>	<b>42</b>
<b>2.5.5 Bán hàng qua các hội chợ hoặc sự kiện .....</b>	<b>42</b>
<b>2.6 Quy trình tổ chức thực hiện các chương trình du lịch tại Công ty CP TM&amp;DV Du lịch Vietnam Tourist chi nhánh Hà Nội .....</b>	<b>43</b>
<b>2.6.1 Quy trình thực hiện chương trình du lịch .....</b>	<b>43</b>
<b>2.6.2 Tổ chức các hoạt động sau khi kết thúc chuyến đi của khách .....</b>	<b>45</b>
<b>CHƯƠNG 3: MỘT SỐ ĐỀ XUẤT NHẪM NÂNG CHẤT LƯỢNG KINH DOANH LỮ HÀNH TẠI CÔNG TY CP TM&amp;DV DU LỊCH VIETNAM TOURIST CHI NHÁNH HÀ NỘI.....</b>	<b>48</b>
<b>3.1 Một số đề xuất.....</b>	<b>48</b>
<b>3.2 Một số giải pháp .....</b>	<b>50</b>
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>51</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>52</b>



# **CHƯƠNG 1: KHÁI QUÁT CHUNG VỀ CÔNG TY CP TM&DV DU LỊCH VIETNAM TOURIST CHI NHÁNH HÀ NỘI**

## **1.1 Quá trình hình thành và phát triển của Công ty CP TM&DV Du lịch Vietnam Tourist chi nhánh Hà Nội**

CÔNG TY CP TM&DV DU LỊCH VIETNAM TOURIST đã có nhiều năm kinh nghiệm trong lĩnh vực lữ hành nội địa và quốc tế với đội ngũ nhân viên năng động, nhiệt tình, giàu kinh nghiệm và phong cách phục vụ chuyên nghiệp.

Tên doanh nghiệp: Công ty CP TM&DV Du lịch Vietnam Tourist Chi nhánh Hà Nội

Trụ sở chính: Số 208, đường Hoàng Văn Thụ, Phường 4, Quận Tân Bình, HCM, Việt Nam

Văn phòng giao dịch: Tầng 4, số 94F, Trần Hưng Đạo, Phường Cửa Nam, Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội

Địa chỉ: 94F, Trần Hưng Đạo, Phường Cửa Nam, Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội

Điện thoại: (024) 7300 9839 - (024) 7300 9639

Website: <https://www.vietnamtouristvn.com/vietnam-tourist-ha-noi>

Logo công ty:



Công ty được thành lập vào ngày , trải qua năm đầy song gió và bây giờ đã là một trong những công ty có uy tín và chỗ đứng trong ngành du lịch hiện nay.

Vietnam Tourist là một trong những công ty lữ hành chuyên tổ chức nhiều tour mới lạ hấp dẫn khởi hành hàng ngày, hàng tuần. Ngoài ra chúng tôi còn tổ chức từ những nhóm nhỏ cho đến các tập đoàn với số lượng cán bộ nhân viên rất lớn .

Vietnam Tourist mang trong mình sứ mệnh đem đến cho Du khách những sự trải nghiệm du lịch khác biệt, khám phá những miền đất mới lạ cùng với chất lượng dịch vụ tốt nhất với giá cả hợp lý nhất.

Áp dụng phương châm "UY TÍN – KHÁC BIỆT – TỐT NHẤT", Vietnam Tourist đã từng bước khẳng định được thương hiệu của mình với chất lượng dịch vụ lữ hành, giá cả luôn được khách hàng đánh giá cao.

Bên cạnh đó, đội ngũ nhân viên công ty Vietnam tourist được tập hợp từ những thành viên đầy kinh nghiệm, nhiệt huyết và trách nhiệm với công việc... luôn mang đến cho khách hàng sự thoải mái và trải nghiệm tốt nhất trong mỗi chuyến hành trình của mình.

Với sứ mệnh và phương châm ấy, ở bất cứ nơi đâu, vào bất kỳ thời điểm nào, Vietnam Tourist sẽ luôn đồng hành “CÙNG BẠN KHÁM PHÁ NHỮNG MIỀN ĐẤT MỚI”

## **1.2 Cơ sở vật chất kỹ thuật của Công ty CP TM&DV Du lịch Vietnam Tourist chi nhánh Hà Nội**

### **1.2.1 Vị trí**

Địa chỉ: số 94F, Trần Hưng Đạo, Phường Cửa Nam, Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội

Trụ sở chính: Số 54, Đường D9, P. Tây Thạnh, Q.Tân Phú, TP. HCM  
Chi nhánh 1( tòa nhà điều hành): Số 208, Hoàng Văn Thụ, Phường 4, Quận Tân Bình, TP.HCM

Chi nhánh 2: 66, Đường Lê Lăng, P. Phú Thọ Hòa, Q. Tân Phú, TP. HCM

Chi nhánh 3: 368, Võ Văn Kiệt, P. An Thới, Q.Bình Thủy, TP. Cần Thơ

Chi nhánh 4: 119/27, Đường Bà Triệu , Khóm 8, Phường 5, TP. Cà Mau

Chi nhánh 5: 125, Bạch Đằng, P. Đức Ninh Đông, TP. Đồng Hới

### ***1.2.2 Cơ sở vật chất kỹ thuật của các bộ phận trong Công ty CP TM&DV***

#### ***Du lịch Vietnam Tourist chi nhánh Hà Nội***

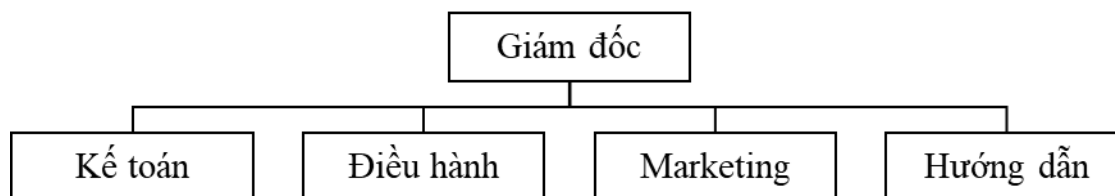
- Hệ thống cơ sở vật chất của doanh nghiệp bao gồm tất cả các phương tiện vật chất và tư liệu lao động để sản xuất ra toàn bộ sản phẩm dịch vụ cho khách du lịch.
- Việc đầu tư cơ sở vật chất hợp lý, một mặt giúp các doanh nghiệp lữ hành tiết kiệm được chi phí, một mặt giúp doanh nghiệp có điều kiện làm bằng chứng vật chất hữu hình hóa sản phẩm của doanh nghiệp để hạn chế rủi ro đối với khách hàng và góp phần thu hút khách hàng. Ngoài ra cơ sở vật chất kỹ thuật hiện đại còn là điều kiện để doanh nghiệp nâng cao chất lượng sản phẩm cũng như điều kiện lao động và năng suất làm việc cho doanh nghiệp. Cơ sở vật chất kỹ thuật là điều kiện quan trọng để doanh nghiệp phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành. Cơ sở vật chất của Công ty CP TM&DV

Du lịch Vietnam Tourist chi nhánh Hà Nội khá đầy đủ, đáp ứng như cầu làm việc của nhân viên.

### **1.3 Bộ máy tổ chức lao động tại Công ty CP TM&DV Du lịch Vietnam Tourist chi nhánh Hà Nội**

#### ***1.3.1 Sơ đồ bộ máy tổ chức***

Đội ngũ lãnh đạo, nhân viên của công ty không ngừng nỗ lực trau dồi thêm kiến thức, nâng cao trình độ và sự tận tâm phục vụ khách hàng, 100% nhân viên tốt nghiệp các trường đại học ngoại ngữ, du lịch, sử dụng thành thạo ngoại ngữ tiếng Anh, Trung Quốc, tiếng Nhật, tiếng Hàn... có kinh nghiệm làm việc trong ngành du lịch, sử dụng thông thạo các kỹ năng mềm, yêu thích công việc và mong muốn truyền tải lại những trải nghiệm tốt nhất về chuyến đi tới khách hàng.



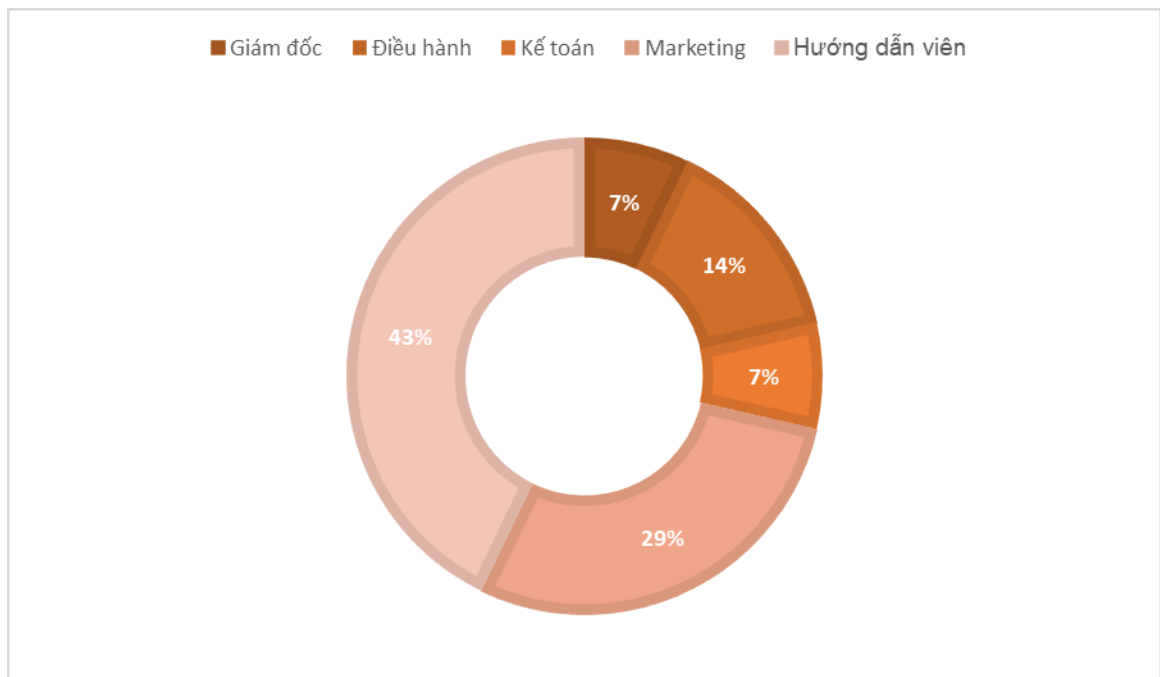
*Sơ đồ 1.1: Sơ đồ bộ máy tổ chức của công ty Vietnam Tourist*

### **1.3.2 Cơ cấu lao động**

Đội ngũ lãnh đạo, nhân viên của công ty không ngừng nỗ lực và trau dồi thêm kiến thức. Và nâng cao trình độ, sự tận tâm chăm sóc khách hàng. 100% nhân viên tốt nghiệp các trường Đại Học, Cao đẳng và sử dụng thành thạo ngoại ngữ như : Tiếng anh, tiếng Trung quốc, Hàn Quốc, Nhật Bản. Có kinh nghiệm trong ngành du lịch, yêu thích và đam mê các công việc, mong muốn được truyền tải trải nghiệm tốt nhất về chuyến đi tới khách hàng.

Chức danh	Số lượng (Người)	Độ tuổi (Người)		Giới tính (Người)		Trình độ (Người)		
		21-30	31-40	Nam	Nữ	Đại học	Cao đẳng	Bằng khác
Giám đốc	1		1	1		1		C1
Điều hành	2		2		2	2		A1, B2
Kế toán	1		1		1	1		A2
Marketing	4	1	3	1	3	4		A2
Hướng dẫn viên	6	6		4	2	1	5	B1, B2

*Bảng 1.3. Cơ cấu lao động công ty Vietnam Tourist*



*Sơ đồ 1.2. Cơ cấu lao động của công ty Vietnam Tourist*

- **Độ tuổi:**

Đội ngũ lao động của công ty CP TM&DV Du lịch Vietatnamtourist chi nhánh Hà Nội nhìn trung đều trẻ từ 21 đến 30 tuổi chiếm 50% đội ngũ lao động, từ 31 tuổi đến 40 tuổi chiếm 50% và chưa có nhân viên nào trên 40. Điều đó chứng tỏ công ty rất trẻ trung, năng động và tiềm năng đưa ra những sản phẩm mới mẻ, thu hút; tốc độ tiếp cận với thị trường mới nhanh nhạy; có thể sử dụng tốt kỹ năng máy tính, phần mềm tính toán, design,....

- **Giới tính:**

Cơ cấu giới tính giữa nhân viên nữ với nhân viên nam của công ty có sự chênh lệch nhưng không quá lớn với nữ chiếm 65% còn nam chiếm 35%.

Vì tính chất thể hình, sức khỏe nên đa số nhân viên nữ của công ty làm việc tại văn phòng, chiếm 81.8% số lao động nữ. Tuy nhiên đó cũng là một lợi thế khi mà các công việc tại văn phòng đòi hỏi sự chu đáo, tỉ mỉ, chính xác, chi tiết.

- **Trình độ:**

Tỉ lệ nhân viên có trình độ đại học khá nhiều chiếm 55% , trong khi số nhân viên có trình độ cao đẳng chiếm 45%. Sự chênh lệch này ko gây ảnh

hưởng gì đến công ty bởi những vị trí khác nhau đòi hỏi vốn kiến thức và kinh nghiệm khác nhau. Nhưng nếu so sánh thì công ty vẫn ưu ái đặt kinh nghiệm lên trên bằng cấp.

Bên cạnh đó, đa số đội ngũ lao động của công ty giao tiếp được bằng tiếng anh, cao nhất là bằng C1 và thấp nhất là A2 trợ giúp rất nhiều khi khai thác thị trường du lịch nước ngoài.

### ***1.3.3 Chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận***

#### ***1.3.3.1 Chức năng, nhiệm vụ của giám đốc***

- Là người điều hành và chịu trách nhiệm về hoạt động kinh doanh của công ty theo quyết định của hội đồng quản trị, quyết định của hội đồng cổ đông, điều lệ của công ty và tuân thủ theo pháp luật.
- Bảo toàn và phát triển vốn phương án kinh doanh đã được hội đồng quản trị phê duyệt và thông qua.
- Tổ chức các hoạt động kinh doanh và phương án đầu tư, ký kết các hợp đồng kinh tế theo quy định và báo cáo của hội đồng quản trị tnhf hình hoạt động, kết quả hoạt động của công ty.
- Quyết định và bổ nhiệm, miễn nhiệm, khen thưởng và kỷ luật đối với cán bộ nhân viên dưới quyền.

#### ***1.3.3.2 Chức năng, nhiệm vụ của kế toán***

- Kiểm kê, ghi chép toàn bộ những thu nhập chính đầu vào từ những tour du lịch của công ty.
- Theo dõi, ghi chép những mức chi phí của từng khách du lịch trong tour của công ty.
- Kế toán viên cần phải tách biệt cả hai tour du lịch là trong nước và ở nước ngoài.
- Cần phải kiểm soát, ghi chép kỹ về những khoản chi tiêu đầu ra cho tour du lịch.
- Đối với những tour du lịch nước ngoài thì kế toán viên cần phải xác

định được luôn thuế GTGT của tour đó.

- Kế toán viên sẽ là người có nhiệm vụ cân đối các mức chi phí. Cụ thể là sẽ cân đối giữa mức chi phí của doanh thu bán ra và mức chi phí trong hóa đơn.
- Đến khi có một tour du lịch kết thúc, kế toán viên sẽ là người thực hiện quyết toán toàn bộ chi phí của tour đó.

#### *1.3.3.3 Chức năng, nhiệm vụ của nhân viên điều hành tour*

- Thiết kế chương trình du lịch chi tiết theo yêu cầu của đoàn khách.
- Giao dịch, giới thiệu, đàm phán với khách hàng trong suốt quá trình thương lượng để đi đến ký hợp đồng du lịch chính thức
- Làm việc với các nhà cung cấp để đàm phán và đặt dịch vụ sao cho có lợi nhất cho công ty.
- Phối hợp với các bộ phận liên quan trong nội bộ công ty để phục vụ đoàn tối ưu nhất.
- Phân công, bàn giao đoàn cho hướng dẫn viên du lịch để thực hiện chương trình du lịch.
- Theo sát, phối hợp với hướng dẫn viên, các nhà cung cấp, các bộ phận liên quan trong nội bộ giải quyết những thay đổi, phát sinh, xử lý sự cố nếu có.

#### *1.3.3.4 Chức năng, nhiệm vụ của nhân viên marketing*

- Lên ý tưởng, xây dựng và phát triển thương hiệu: Đây là chức năng quan trọng của phòng Marketing, giúp hình ảnh của doanh nghiệp luôn nhất quán, truyền tải đến khách hàng một cách rõ ràng. Với chức năng nhiệm vụ phòng Marketing này, doanh nghiệp sẽ tạo được vị thế trên thị trường.
- Nghiên cứu và phát triển sản phẩm: Hiểu rõ được sản phẩm của mình và nhu cầu của thị trường tiêu dùng, phòng Marketing sẽ giúp doanh nghiệp đưa ra được phương hướng tiêu thụ sản phẩm hiệu quả mà tiết kiệm được nhiều chi phí.

- Sáng tạo và thực hiện các chiến lược Marketing: Đây là nhiệm vụ giúp khách hàng thấu hiểu hơn về sản phẩm, lĩnh vực kinh doanh của doanh nghiệp. Nhờ các chiến lược này, hoạt động và hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp được tăng cao.
- Thiết lập các quan hệ truyền thông: Đây là phương án xây dựng thương hiệu bền vững và cũng là công cụ xử lý khủng hoảng mà doanh nghiệp có thể gặp phải. Mục tiêu là tạo được hình ảnh đẹp cho doanh nghiệp trong mắt công chúng.
- Quản lý nhân viên của từng bộ phận: Phòng Marketing có chức năng điều hành nhân viên của bộ phận mình, lên kế hoạch làm việc, kiểm tra giám sát và đánh giá hiệu quả làm việc của từng nhân viên.
- Tham mưu với Ban giám đốc về từng chiến lược: Nhằm mang lại hiệu quả tiêu thụ sản phẩm tốt nhất, phòng Marketing tham mưu với Ban Giám đốc về phương hướng phát triển Marketing. Phòng sẽ phối hợp với bộ phận khác trong doanh nghiệp để triển khai phân phối sản phẩm, dịch vụ một cách năng suất nhất.

#### *1.3.3.5 Chức năng, nhiệm vụ của hướng dẫn viên*

- Xây dựng mối quan hệ và tiếp xúc với khách hàng từ nhiều nguồn khác nhau, thu hút thêm khách hàng mới sử dụng tour của doanh nghiệp.
- HDVDL luôn trong vai trò là người bạn đồng hành với du khách trong suốt hành trình khám phá địa điểm tham quan, từ ăn uống, mua sắm cho đến nghỉ ngơi...
- Hướng dẫn viên là người đại diện công ty du lịch đứng ra thu xếp, giải quyết các vấn đề, tình huống xảy ra trong chuyến đi để du khách yên lòng tận hưởng hành trình.
- Ngoài ra, HDVDL còn có nhiệm vụ quảng bá hình ảnh, thương hiệu của công ty. Thậm chí, họ còn là người đại diện cho Chính phủ giới thiệu với du khách về những nét đẹp lịch sử, văn hóa, danh lam thắng cảnh của dân tộc.



Không chỉ vậy, một HDVDL còn có vai trò khảo sát, nắm bắt thị hiếu của khách hàng cũng như những ý kiến phản hồi để giúp doanh nghiệp xây dựng các tour du lịch hoặc chiến lược kinh doanh tốt nhất.

#### **1.3.4 Nội quy, quy định**

- Không gây mất trật tự nơi làm việc.
- Tuân thủ luật pháp, kỷ luật lao động và các quy chế của đơn vị.
- Làm việc có kỹ năng, có chất lượng và năng suất cao.
- Tinh thần hợp tác tốt, ứng xử thân thiện, đoàn kết với mọi người.
- Không ngừng học hỏi và cầu tiến bộ, phát huy năng lực sáng tạo.
- Có thái độ tôn trọng thời gian, làm việc muện theo kế hoạch, đảm bảo đúng giờ.
- Đảm bảo sự an toàn, gọn gàng, vệ sinh sạch sẽ nơi làm việc và nơi sinh hoạt.
- Ứng xử, giao tiếp với mọi người lịch sự, văn minh; không quan liêu, những nhieủ khách hàng.
- coi trọng danh dự cá nhân, đạo đức nghề nghiệp và các giá trị chuẩn mực của tổ chức, doanh nghiệp.

#### **1.4 Các lĩnh vực kinh doanh của Công ty CP TM&DV Du lịch Vietnam Tourist chi nhánh Hà Nội**

Công ty CP TM&DV Du lịch Vietnam Tourist chi nhánh Hà Nội là một công ty lữ hành kinh doanh dịch vụ với các chức năng chính như sau:

- Xây dựng và tổ chức các chương trình du lịch trong và ngoài nước, trong đó thế mạnh của công ty là chuyên về các chương trình du lịch nội địa với sự đa dạng về hình thức du lịch.
- Tổ chức các tuyến du lịch trọn gói trong nước và nước ngoài
- Tổ chức các sự kiện
- Bán vé lẻ các tuyến du lịch trong nước
- Đặt phòng khách sạn, hội trường, phòng họp.
- Đặt vé máy bay trong và ngoài nước.

- Làm visa
- Cho thuê xe du lịch

### 1.5 Kết quả kinh doanh

Trải qua hơn 7 năm hoạt động, Vietnam Tourist đã tạo dựng được cho mình một chỗ đứng vững chắc trong lĩnh vực kinh doanh lữ hành với lượng khách hàng tăng theo từng năm. Từ đó công ty cũng ngày một lớn mạnh hơn, doanh thu thu được cũng tăng lên. Cơ sở vật chất, kỹ thuật của công ty cũng ngày một hoàn thiện và hiện đại hơn. Nhân viên thì ngày một cải thiện chất lượng cuộc sống vì lương cao và phù hợp với năng lực mình bỏ ra. Tuy nhiên vì đại dịch Covid từ cuối năm 2019, đầu năm 2020 khiến du lịch bị trì trệ, doanh thu cũng giảm đi đáng kể và công ty đã phải đối diện với những thách thức rất lớn. Trải qua biến cố có thể coi là lớn nhất của ngành du lịch, công ty đã và đang mở rộng và phát triển hơn nữa. Minh chứng cho việc đó là công ty đã có thêm một văn phòng giao dịch mới tại Điện Biên với lượng khách ổn định. Và Điện Biên cũng là thị trường tiềm năng mà Vietnamtourist đang khai thác.

Chỉ tiêu	Đơn vị	2021	2022	Tỉ lệ tăng trưởng
				2021- 2022
<b>Tổng số lượng khách</b>	<b>Lượt khách</b>	<b>4653</b>	<b>5870</b>	<b>26,9%</b>
<b>Doanh thu</b>	<b>VNĐ</b>	<b>250 tỷ</b>	<b>363 tỷ</b>	<b>45,2%</b>
<b>Lợi nhuận trước thuế</b>	<b>VNĐ</b>	<b>2,5 tỷ</b>	<b>3,63 tỷ</b>	<b>45,2</b>

<b>Nộp ngân sách nhà nước</b>	<b>VNĐ</b>	<b>1 tỷ</b>	<b>1,65 tỷ</b>	<b>55%</b>
-------------------------------	------------	-------------	----------------	------------

*Bảng 1.4: Bảng kết quả hoạt động kinh doanh của công ty năm 2021 – 2022  
(Nguồn: phòng kế toán công ty CPTM và DV du lịch Vietnam Tourist)*

Nhìn chung, tỉ lệ tăng trưởng của Vietnam Tourist có nhiều biến động qua từng năm nhưng không ngừng phát triển:

- Tổng số khách tăng theo từng năm, cụ thể:
  - Năm 2022 so với năm 2021 tăng 1217 tổng số lượt khách.
- Doanh thu cũng theo đó tăng theo từng năm, cụ thể:
  - Năm 2021 đến năm 2022, tỉ lệ tăng trưởng doanh thu là 45,2% so với giai đoạn 2018 - 2019 thì tốc độ tăng trưởng đã có nhiều diễn biến tích cực do thế giới vượt qua được đại dịch Covid 19 dẫn đến ngành du lịch bùng nổ một cách nhanh chóng.
  - Tỉ lệ tăng trưởng từ năm 2018 - 2022 là 87,5% Đây có thể coi là một con số không tưởng sau khi ngành du lịch của thế giới đã phải chịu nhiều tổn thương từ đại dịch Covid 19. Con số này cũng cho thấy những bước phát triển và thích nghi không ngừng nghỉ của Vietnam Tourist
- Lợi nhuận thu về cũng tăng theo mức tăng trưởng của doanh thu.
  - Các chỉ tiêu đã đánh giá kết quả kinh doanh chương trình du lịch của công ty Vietnam Tourist một cách thực tế và khách quan nhất. Tất cả chỉ tiêu kinh doanh của công ty đều tăng và mức tăng ngày một cao hơn,
- Nguyên nhân tăng trưởng: Ngoài những nỗ lực của công ty Vietnam Tourist, lượng khách du lịch của công ty tăng theo xu hướng chung của toàn ngành. Khi đời sống của mọi tầng lớp trong xã hội ngày càng được

nâng cao thì nhu cầu đi du lịch là một phần không thể thiếu và đó cũng là cơ hội và thách thức cho du lịch toàn ngành.

### **Tiểu kết chương 1**

*Những thông tin trên có thể thấy công ty CP TM&DV Du lịch Vietnam Tourist chi nhánh Hà Nội là một công ty du lịch đã hoạt động có tiếng trong ngành, công ty hoạt động chính ở thị trường trong nước. Công ty ngày càng phát triển lớn mạnh hơn là nhờ những vốn kiến thức, kinh nghiệm và những chiến lược của giám đốc, cùng với sự cống hiến nhiệt tình và nỗ lực của những bộ phận trong công ty giúp công ty đứng vững hơn trong thị trường du lịch. Có thể thấy kết quả kinh doanh số lượng khách hàng, doanh thu và lợi nhuận của công ty có sự tăng trưởng, cho thấy công ty có chiến lược khai thác thị trường ngày càng hiệu quả. Để công ty có thể đạt được thành tựu như hiện nay, công ty đã phải trải qua rất nhiều khó khăn từ khi thành lập không ai biết đến, trong đó khó khăn lớn nhất phải kể đến là vượt qua cơn bão Covid một cách thần kỳ.*

*Qua nội dung của chương 1, ta đã có cái nhìn tổng quan hơn về Vietnam Tourist. Sang đến nội dung của chương 2 sẽ cụ thể hơn, chi tiết hơn về các bộ phận của công ty cũng như liệt kê ra được những việc mà một điều hành phải làm.*

## **CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VỀ NGHIỆP VỤ LỮ HÀNH TẠI CÔNG TY CP TM&DV DU LỊCH VIETNAM TOURIST CHI NHÁNH HÀ NỘI**

### **2.1 Vai trò của bộ phận điều hành tại Công ty CP TM&DV Du lịch Vietnam Tourist chi nhánh Hà Nội**

- Triển khai thực hiện điều hành các dịch vụ của: Phòng sales & marketing (hay các phòng thị trường), các chi nhánh ở các địa phương như đặt phòng, đặt ăn, đặt vé máy bay, đặt vé tàu, đặt xe & hướng dẫn (nếu công ty không có bộ phận điều hành xe và hướng dẫn riêng), lo các dịch vụ, thủ tục về quản lý xuất nhập cảnh, công văn xin tham quan căn cứ chiến trường xưa nếu khách là cựu chiến binh...
- Thực hiện công tác điều hành dịch vụ nối tour liên quan đến địa bàn mà phòng phụ trách.
- Thiết lập và duy trì mối quan hệ với các cơ quan chức năng như Sở ngoại vụ, Lãnh sự quán, Công an địa phương, An ninh sân bay, Hải quan, bệnh viện, các đại lý hàng không... nhằm tranh thủ sự hỗ trợ và hợp tác khi có sự cố xảy ra.
- Theo dõi việc thực hiện các hợp đồng, các chương trình du lịch và có sự điều chỉnh hoặc xử lý đối với các trường hợp bất thường có thể xảy ra.
- Phối hợp với các bộ phận khác như kế toán, sales marketing nhằm thực hiện việc thanh toán, tránh thất thoát cho công ty: thu tiền khách hàng hoặc thanh toán cho các đối tác cung cấp dịch vụ.
- Hướng dẫn cho hướng dẫn viên cộng tác, các đối tác về thủ tục hành chính liên quan đến công ty như: tạm ứng, hoàn tạm ứng, quyết toán, hóa đơn, chứng từ...
- Cố vấn, thông tin cho Ban giám đốc, cho các bộ phận liên quan về tính chất dịch vụ ở các nơi và sự thay đổi (nếu có)... từ các đối tác cung cấp dịch vụ...

## 2.2 Tổ chức lao động tại bộ phận điều hành tại Công ty CP TM&DV Du lịch Vietnam Tourist chi nhánh Hà Nội

### 2.2.1 Cơ cấu lao động

Số lượng người lao động:

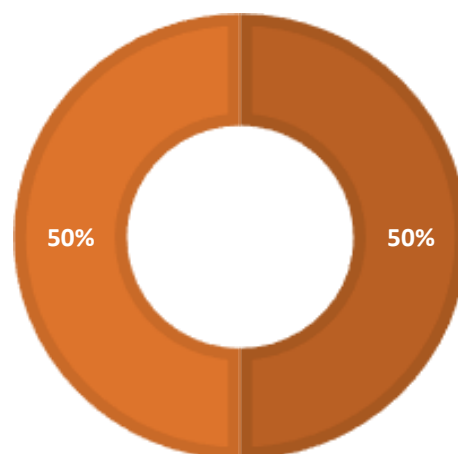
- Phòng điều hành Tour Inbound: 1
- Phòng điều hành Tour Outbound: 1

Chức danh	Số lượng (Người)	Độ tuổi	Giới tính	Bằng cấp
Phòng điều hành Inbound	1	31 – 40	Nữ	Đại học, B2
Phòng điều hành Outbound	1	31 – 40	Nữ	Đại học, A1

*Bảng 2.1: Cơ cấu lao động phòng điều hành của Vietnam Tourist*

### SALES

■ Inbound ■ Outbound



*Sơ đồ 2.1: Cơ cấu lao động bộ phận điều hành*

### **2.2.2 Chức năng nhiệm vụ của từng chức danh**

Bộ phận điều hành được coi như bộ phận tổ chức sản xuất của công ty lữ hành, nó tiến hành các công việc để đảm bảo thực hiện các sản phẩm của công ty. Phòng điều hành là chiếc cầu nối giữa công ty lữ hành với thị trường cung cấp dịch vụ du lịch. Do vậy phòng điều hành thường được tổ chức làm việc với các đơn vị cung cấp dịch vụ bao gồm: khách sạn, nhà hàng, vận chuyển,... và các cơ quan chức năng liên ngành như: công an, hải quan, thương vụ,...

Phòng điều hành quản lý mọi hồ sơ liên quan đến việc điều hành tour các loại giấy tờ bao gồm: chương trình, các phiếu yêu cầu dịch vụ, các nhận xét của khách hàng (khen, chê,...), các báo cáo của HDV,...

- Phòng Inbound

- Chức năng: Quản lý điều hành mọi hoạt động của thị trường quốc tế.
- Nhiệm vụ: Thực hiện nhiệm vụ theo kế hoạch. Tổ chức khai thác nguồn khách, bán các chương trình du lịch, dịch vụ du lịch cho khách du lịch vào Việt Nam và nối các chương trình du lịch sang các nước khác (nếu có).

- Phòng Outbound

- Chức năng: Quản lý mọi hoạt động của thị trường du lịch nước ngoài.
- Nhiệm vụ: Triển khai thực hiện kế hoạch hàng tháng. Tổ chức khai thác và thực hiện các chương trình du lịch đưa người Việt Nam, người nước ngoài cư trú và làm việc tại Việt Nam đi du lịch nước ngoài.

Bên cạnh đó 2 nhân viên điều hành của công ty cũng đảm nhận 1 số công việc khác như:

- Chức năng: Quản lý các hoạt động điều hành tour, quản lý hướng dẫn viên, dịch vụ vận chuyển (xe ô tô).

- Nhiệm vụ: Tổ chức thực hiện các chương trình du lịch đúng theo lịch điều tour do các phòng gửi, đảm bảo chất lượng tốt nhất và dịch vụ đúng như yêu cầu của khách và hợp đồng với các đơn vị cung cấp dịch vụ. Cung cấp hướng dẫn viên cho các phòng có liên quan để phục vụ các đoàn khách du lịch.

### **2.2.3 Nội quy - Quy định**

- Chấm công bằng máy chấm công tự động. Thời gian làm việc 8 tiếng mỗi ngày, 48h mỗi tuần.
  - o Sáng: 8h30 - 12h00
  - o Chiều: 13h30 – 17h30 (theo mùa vụ có thể sớm hoặc muộn hơn 30 phút)
  - o Ngày thứ 7 làm việc từ 8h30 – 12h30, nghỉ buổi chiều và Chủ nhật.
- Có trách nhiệm thực hiện đúng các công việc được giao theo hợp đồng lao động đã ký kết. Tuân thủ theo sự phân công, sắp xếp công việc của người quản lý trực tiếp hoặc giám đốc.
- Trong giờ làm việc không được làm bất cứ công việc riêng nào ngoài công việc được giao, không gây mất trật tự trong giờ làm việc, không được ngủ trong thời gian làm việc. Tuân thủ thời gian làm việc và thời gian nghỉ ngơi đã quy định, không đi làm trễ hoặc vắng mặt mà không xin phép hoặc không có lý do chính đáng. Phải thông báo cho cấp trên biết mỗi khi rời vị trí làm việc hoặc ra ngoài công tác.
- Trong trường hợp đến trễ hoặc vắng mặt không báo trước vì bị bệnh hoặc bất cứ lý do nào khác, người lao động phải thông báo ngay cho người quản lý hoặc giám đốc qua điện thoại và thông báo lý do đến trễ hoặc vắng mặt. Người lao động phải được Giám đốc hoặc người quản lý trực tiếp chấp thuận trước nếu muốn về sớm hoặc ra ngoài vì mục đích cá nhân trong giờ làm việc. Trong trường hợp khẩn cấp, nếu người lao động không tự mình thông báo hoặc thông báo trước thì người lao động phải thông báo cho người quản lý trực tiếp hoặc Giám đốc qua điện thoại hoặc những hình



thức trao đổi khác càng sớm càng tốt. Nếu vắng mặt mà không thông báo hoặc không được chấp thuận trước theo quy định tại Điều này sẽ được xem là nghỉ không có lý do chính đáng và bị xử lý kỷ luật theo quy định.

- Tất cả mọi người phải có phong thái trang nhã và trang phục thích hợp với môi trường làm việc văn phòng. Người lao động phải có thái độ tích cực, có tinh thần trách nhiệm trong công việc. Thực hiện giao tiếp văn minh lịch sự với đồng nghiệp và các đối tác, khách hàng của công ty. Không được có thái độ khiếm nhã đối với khách hàng, cấp trên. Mặc trang phục công sở thông thường hoặc đồng phục của công ty. Luôn đảm bảo sạch sẽ, gọn gàng, lịch sự.
- Trong suốt thời gian làm việc và trong phạm vi nơi làm việc, người lao động không được thực hiện các hành vi sau: hút thuốc trong khu vực quy định không được hút thuốc; uống rượu bia trong giờ làm việc; bàn tán, cáo buộc sai, cản trở sản xuất hoặc ngăn cản người lao động khác thực hiện công việc; có hành vi trái đạo đức hoặc không đứng đắn tại nơi làm việc; cố ý cưỡng ép, lăng nhục, đe dọa hoặc dọa dẫm người lao động khác; lăng nhục, đe dọa hoặc dọa dẫm đối tác, khách hàng của công ty; cố ý gây thương tích cho người lao động khác hoặc đối tác, khách hàng của công ty; sử dụng ma túy trong công ty; tổ chức đánh bạc trong công ty; tàng trữ vũ khí, chất nổ hoặc những vật dụng nguy hiểm hoặc bị cấm khác trong công ty;

#### ***2.2.4 Mỗi quan hệ giữa bộ phận điều hành với các bộ phận trong công ty***

Đây là mối quan hệ giữa bộ phận lễ hành với các phòng kế toán, marketing, hướng dẫn.

- Giữa lễ hành và phòng kế toán có mối quan hệ khăng khít với nhau vì phòng kế toán là nơi giải quyết mọi chi tiêu hợp lý của hoạt động kinh doanh lễ hành thông qua các giấy tờ và các biên lai, biên nhận, phiếu thu sau các chuyến đi du lịch và chuyển lên bộ phận này để thanh quyết toán cho các đối tác, các nhà cung ứng hay một số hoạt động khác trong

công ty có liên quan đến lữ hành.

- Bộ phận marketing có mối quan hệ chặt chẽ với lữ hành. Vì marketing tạo ra các chương trình để kéo khách hàng tiềm năng về cho công ty. Từ đó mới tạo ra các tour du lịch cho bộ phận lữ hành
- Lữ hành và hướng dẫn là hai bộ phận có mối quan hệ mật thiết nhất trong công ty. Đây là hai bộ phận phụ trách về các chuyến đi của khách.

### ***2.2.5 Các công việc cụ thể của nhân viên điều hành tại Công ty CP***

#### ***TM&DV Du lịch Vietnam Tourist chi nhánh Hà Nội***

Nhân viên điều hành: có trách nhiệm chuẩn bị cho chương trình tour như:

- Nghe, trực điện thoại tại Phòng điều hành
- Các việc đặt và liên hệ với các cơ sở dịch vụ trước khi thực hiện chuyến đi.
- Đặt dịch vụ vận chuyển, bảo hiểm, khách sạn, nhà hàng, vật dụng...
- Phòng điều hành làm việc chủ yếu qua văn bản chính là email và điện thoại.
- Nhân viên điều hành sẽ là người giao bản hợp đồng cho đối tác và bản điều tour cho hướng dẫn viên để đi tour đối chiếu. Mỗi công ty có một mẫu điều hành riêng.
- Xử lý vi phạm của nhân viên lái xe, hướng dẫn, nhà hàng,...
- Giải quyết thắc mắc, khiếu nại của đại lý, khách hàng, nhà cung cấp
- Điều hành tour hàng ngày
- Báo cáo công việc hàng ngày cho cấp trên...
- Điều hành cũng là người có thể thay đổi các dịch vụ và sẽ quyết toán lại giá tour.
- Chịu trách nhiệm điều hành và quản lý các tour du lịch nội địa.
- Thương thuyết với các đối tác cung cấp Dịch vụ, xây dựng hệ thống giá cả cạnh tranh dành cho các tour du lịch trong nước.
- Xử lý các phát sinh trong quá trình khách đang đi tour.

- Thị trường tour online của công ty
- Thanh lý quyết toán các Hợp đồng tour.

## **2.3 Nguồn khách và khả năng khai thác nguồn khách**

### **2.3.1 Xác định nguồn khách**

Khi xây dựng các chương trình du lịch từ tuyến du lịch chủ đề, người xây dựng thường đã xác định các thị trường mục tiêu chủ yếu cho sản phẩm của mình. Theo đánh giá và kết quả nghiên cứu sơ bộ thì các nguồn khách quan trọng của thị trường du lịch Việt Nam được sắp xếp như sau:

- Khách quốc tế:
  1. Các công ty lữ hành gửi khách quốc tế và trong nước.
  2. Các tổ chức quốc tế tại Việt Nam.
  3. Các công ty, xí nghiệp liên doanh hoặc có quan hệ kinh tế với nước ngoài.
  4. Các mối quan hệ cá nhân.
  5. Các đối tượng khách đi lẻ, khách tự đến.
- Khách nội địa:
  1. Các công ty lữ hành trong nước.
  2. Các công ty, xí nghiệp, trường học....
  3. Các tổ chức xã hội, đoàn thể.
  4. Các đối tượng khách trực tiếp
  5. Các mối quan hệ khác.

Phân tích Thị trường và Đối tượng Khách hàng:

- Tiến hành nghiên cứu thị trường để hiểu rõ về các xu hướng du lịch, sở thích và nhu cầu của khách hàng tiềm năng.
- Phân tích độ tuổi, giới tính, sở thích du lịch, thu nhập và nguồn gốc địa lý của khách hàng tiềm năng.

Khảo sát Khách hàng: (10 khách)

- Độ tuổi của khách hàng thường dao động từ 20-30 tuổi
- Nghề nghiệp theo thống kê: 5 người làm nv văn phòng, 3 người là sinh

viên, 2 người ngành nghề tự do

- Nhu cầu của khách về các gói tour: 8/10 người tham khảo giá tour rẻ phù hợp với kinh phí, 2/10 người chú trọng chất lượng dịch vụ có trong gói tour

### **2.3.2 Khả năng khai thác nguồn khách của Công ty CP TM&DV Du lịch Vietnam Tourist chi nhánh Hà Nội**

- Trong gần 10 năm hoạt động, mặc dù có những khó khăn trong buổi đầu mới gia nhập thị trường. Nhưng công ty khai thác được một lượng khách. Theo số liệu của công ty báo cáo, số lượt khách trung bình hàng năm mà công ty đón tiếp và tổ chức tour là:
  - Khách Inbound: 500 lượt khách trong đó khách Việt Kiều: 30 lượt khách
  - Khách Outbound: 150 lượt khách
  - Khách nội địa: 300 lượt khách
  - Khách du lịch công vụ: 400 lượt khách

## **2.4 Quy trình xây dựng chương trình du lịch trọn gói**

### **LỊCH TRÌNH CHI TIẾT TOUR TOUR HÀ GIANG 3 NGÀY 3 ĐÊM KHỞI HÀNH TỪ HÀ NỘI**

- ĐÊM 1  
**PHỐ CỔ HÀ NỘI – SÂN BAY NỘI BÀI - TP. HÀ GIANG**  
**20h30:** Hướng dẫn viên Công ty VIETNAM TOURIST đón quý khách đi tour SaPa – Hà Nội 3 ngày 3 đêm tại điểm hẹn.
  - *Điểm 1: Các khách sạn trong phố cổ Hà Nội (20h30)*
  - *Điểm 2: Sân bay Nội Bài (22h00)*

Trong quá trình xe di chuyển, sẽ ghé 2 trạm dừng chân để quý khách vệ sinh cá nhân hoặc ăn nhẹ buổi tối

- NGÀY 1  
**TP. HÀ GIANG – CỘT MỐC KM SỐ 0 - YÊN MINH - NÚI ĐÔI**

**QUẢN BẠ (NÚI CÔ TIÊN) - CÂY CÔ ĐƠN - ĐỐC THẨM MÃ -  
BẢN SÙNG LÀ -NHÀ CỦA PAO - PHỐ CÁO - DINH VUA MÈO -  
BÃI ĐÁ CỔ MẮT NGỌC - CỘT CỜ LŨNG CÚ - PHỐ CỔ ĐỒNG  
VĂN (ĂN SÁNG, TRƯA, TỐI)**

**Buổi sáng:**

**04h00:** Xe tới **TP.Hà Giang**, Sau đó quý khách di chuyển đến khách sạn về sinh nhân và dùng buffet sáng.

**06h30:** Xe đưa quý khách ghé chụp hình kỷ niệm tại **Km0** của **Hà Giang** - Đây chính là điểm bắt đầu của Quốc Lộ 2, nối tỉnh Hà Giang và thủ đô Hà Nội. Có thể nói, việc chụp ảnh tại **cột Km số 0 Hà Giang** chính là một lời khẳng định, là một dịp để “khoe” với bạn bè ở nhà rằng mình đã đặt chân đến **Hà Giang**, đến với mảnh đất cao nguyên đá kỳ vĩ này.

**07h00:** Xe đưa quý khách bắt đầu hành trình đến với **cao nguyên đá Đồng Văn**.

**08h30:** Quý khách ghé tham quan **Cổng Trời Quản Bạ** chụp hình **Núi đôi Cô Tiên** hay còn gọi là **Núi đôi Quản Bạ** và toàn cảnh **thị trấn Tam Sơn** từ trên cao.

**09h00:** Quý khách tiếp tục chụp hình check in **Cây Cô Đơn**, nằm cheo leo trên vách đá và nổi bật một mình một góc giữa thiên nhiên hùng vĩ nơi đây. Khiến ai đi ngang qua không khỏi “chạnh lòng” bởi sự đơn độc nhưng đầy hoang dại, một mình một kiêu, đồng điệu với trái tim của những kẻ cô đơn

**09h30:** Quý khách tiếp tục hành trình, trên đường đi xe ghé **Đốc Thẩm Mã** với những đường cong ấn tượng trên đoạn đường từ thị trấn Yên Minh lên xã **Phố Cáo** (huyện Đồng Văn). Tại đây quý khách có thể *chụp hình cùng với các bé gái H'mông xinh xắn và dễ thương.*

**10h30:** Quý khách đến **Phố Cáo** với những ngôi nhà đặc trưng của người dân tộc Mông bởi những hàng rào đá cung quanh nhà.

**11h00:** Xe đưa quý khách đến **bản Sùng Là** thăm ngôi *nhà Cổ của*

người H'mông với tường trình bằng đất - nơi đã được sử dụng làm bối cảnh để quay bộ phim nhựa "Chuyện của Pao" năm 2006 của đạo diễn Ngô Quang Hải được chuyển thể từ truyện ngắn "Tiếng đàn môi sau bờ rào đá" của nhà văn Đỗ Bích Thủy đã giành được 4 giải Cánh diều vàng. Quý khách dừng chân nghỉ ngơi và *chụp hình hoa tam giác mạch* gần dốc chín khoanh.

**Buổi trưa:**

**12h00:** Quý khách ghé nhà hàng dùng cơm trưa tại khu vực **bãi đá cổ Mắt Ngọc**

**Buổi chiều:**

**13h00:** Quý khách ghé thăm **Dinh Vua Mèo Vương Chính Đức** nằm trong một thung lũng của xã Sà Phìn, đây là dòng họ giàu có và quyền uy nhất Châu Đồng Văn vào đầu thế kỷ 20.

Quý khách dừng chân nghỉ ngơi và *chụp hình hoa tam giác mạch tại khu vực Lũng Táo*.

**14h00:** Quý khách tiếp tục hành trình chinh phục **Cột Cờ Lũng Cũ** - nơi địa đầu Tổ quốc, điểm có vĩ độ cao nhất trên bản đồ của Việt Nam. Trên đường đi quý khách sẽ được ghé *chụp hình chekin một vài vườn hoa tam giác mạch* đẹp nhất nằm ngay bên đường.

**16h00:** Xe tiếp tục đưa quý khách hành trình đến với **cao nguyên đá Đồng Văn**.

**17h00:** Quý khách đến **thị trấn Đồng Văn**, xe đưa quý khách đi dùng cơm tối. Sau bữa tối, xe đưa quý khách về khách sạn nhận phòng nghỉ ngơi.

**Buổi tối:**

Quý khách tự do khám phá **phố cổ Đồng Văn**, nằm ở trung tâm của **thị trấn Đồng Văn** nhỏ bé, lọt thỏm giữa bốn bề núi đá bao bọc xung quanh. Chỉ vùn vùn 40 nóc nhà nằm xếp vào nhau dưới núi đá cũng làm cho phố cổ trở nên rộn ràng và kỳ ảo. Quý khách tự do thăm quan **phố cổ Đồng Văn** đã tồn tại cùng với thời gian gần một thế kỷ. Quý khách

có thể ngồi nhâm nhi thưởng thức một ly cà phê tại quán Café phố Cổ (**chi phí tự túc**).

- **NGÀY 2**

**ĐỒNG VĂN - ĐÈO MÃ PÌ LÈNG - CON ĐƯỜNG HẠNH PHÚC – PANAROMA - DẠO THUYỀN TRÊN SÔNG NHO QUẾ - CHECK IN HẸM TU SẴN - LÀNG VĂN HÓA DU LỊCH CỘNG ĐỒNG DÂN TỘC MÔNG - TP. HÀ GIANG (ĂN SÁNG, TRƯA, TỐI)**

**Buổi sáng:**

**06h30:** Quý khách làm thủ tục trả phòng, sau đó dùng bữa sáng

**07h30:** Xe đưa quý khách chinh phục đèo **Mã Pì Lèng** cũng là đoạn đẹp nhất trên con đường mang tên "Con Đường Hạnh phúc". Chụp hình với vẻ đẹp hùng vĩ của hẻm vực **Mã Pì Lèng** sâu 800m - nơi địa hình bị chia cắt sâu nhất của Việt Nam. Sau đó checkin **Mã Pì Lèng Panorama** là một tổ hợp khách sạn, quán cà phê nằm ở áp bên vách núi kỳ vĩ, là điểm check-in khá nổi tiếng.

**09h00:** Quý khách tiếp tục di chuyển đến bến thuyền **sông Nho Quế**. *Quý khách lên thuyền, xuôi theo dòng sông Nho Quế* ngắm nhìn cảnh sắc hùng vĩ của núi rừng. **Hẻm vực Tu Sản** được coi là *hẻm vực sâu nhất Đông Nam Á* và nằm trong thung lũng có kiến tạo địa chất độc nhất vô nhị ở Việt Nam.

**11h30:** Quý khách ghé thăm quan **Làng văn hoá du lịch cộng đồng dân tộc Mông** được ví như bông hoa rực rỡ giữa dưới **chân đèo Mã Pì Lèng** hùng vĩ, nằm nép mình bên dòng **sông Nho Quế** xanh ngắt, uốn lượn, thơ mộng nơi vùng đất địa đầu tổ quốc.

Đến với **làng văn hóa du lịch cộng đồng dân tộc Mông**, thôn **Pả Vi Hạ** là đến với một không gian mang đậm bản sắc văn hóa của người Mông nơi đây với những nếp nhà trình tường truyền thống với hàng rào đá, vách đất nâu, những bắp ngô phơi trên xà nhà, với những người dân thật thà chân chất trong những bộ váy áo thổ cẩm đẹp đặc sắc và những

món ăn mang đậm nét truyền thống không nơi nào có được.

**Buổi trưa:**

**12h30:** Đến **thị trấn Mèo Vạc**, quý khách ghé nhà hàng dùng cơm trưa.

**Buổi chiều:**

**13h30:** Quý khách lên xe về **TP. Hà Giang**

**17h00:** Quý khách về **TP. Hà Giang**, xe đưa quý khách đến nhà hàng dùng cơm tối.

Sau bữa tối quý khách về khách sạn nhận phòng nghỉ ngơi.

**Buổi tối:**

Quý khách tự do khám phá **TP. Hà Giang** về đêm.

Quý khách có thể đi dạo và thưởng thức thêm món **cháo ấu tẩu** - đặc sản nổi tiếng của Hà Giang

• **NGÀY 3**

**TP. HÀ GIANG – SÂN BAY NỘI BÀI – PHỐ CỔ HÀ NỘI (ĂN SÁNG, TRƯA)**

**Buổi sáng:**

**06h00:** Quý khách trả phòng khách sạn, sau đó dùng điểm tâm

**07h30:** Quý khách lên xe về **sân bay Nội Bài - Hà Nội**.

**Buổi trưa:**

**11h00:** Quý khách dùng cơm trưa ở trạm dừng chân

**Buổi chiều:**

**14h00:** **Vietnam Tourist** trả khách tại **sân bay Nội Bài**. Kết thúc **tour Hà Giang 3 ngày 3 đêm**, Hướng dẫn viên **Vietnam Tourist** nói lời chia tay và hẹn gặp lại quý khách.

**2.4.1 Nghiên cứu nhu cầu khách du lịch**

Hiện nay, Hà Giang là một điểm đến du lịch phổ biến ở Việt Nam, được nhiều du khách quốc tế và trong nước quan tâm. Có một số nhu cầu chính mà du khách thường có khi đi du lịch Hà Giang bao gồm:

1. Khám phá văn hóa và lịch sử: Du khách thường muốn tìm hiểu về văn



hóa, truyền thống, và lịch sử địa phương thông qua việc thăm các di tích, bảo tàng, làng cổ, hoặc tham gia các lễ hội truyền thống.

2. **Thưởng ngoạn cảnh đẹp thiên nhiên:** Hà Giang nổi tiếng với những cảnh đẹp hùng vĩ của núi non, thác nước, và ruộng bậc thang. Du khách thích khám phá và chụp ảnh tại các địa điểm như Đồng Văn, Mã Pí Lèng, Lũng Cú, và Hồ Quản Bạ.
3. **Trải nghiệm văn hóa địa phương:** Điều này bao gồm thưởng thức đặc sản ẩm thực, mua sắm hàng thủ công và vật liệu dân dụng của các dân tộc thiểu số, tham gia các hoạt động văn hóa như hát đăm, múa sạp, và thăm các bản làng.
4. **Du lịch mạo hiểm và trekking:** Với địa hình đồi núi đồ sộ, Hà Giang thu hút những du khách yêu thích khám phá và thử thách bản thân qua các hoạt động như leo núi, trekking qua rừng núi, hay lái xe máy khám phá.
5. **Thư giãn và nghỉ ngơi:** Một số du khách có nhu cầu đơn giản là thư giãn và tận hưởng không gian yên bình, thoáng đãng của vùng quê, thưởng ngoạn cảnh đẹp, hoặc tham gia các hoạt động như yoga, thảo dược, và spa.
6. **Chụp ảnh:** Hà Giang cung cấp cảnh quan tuyệt vời cho nhu cầu chụp ảnh cảnh đẹp, từ cảnh sông núi, ruộng bậc thang, cho đến văn hóa dân tộc và con người.

Những nhu cầu này thường được kết hợp và thay đổi tùy thuộc vào sở thích và mục đích của từng du khách khi đến Hà Giang.

#### ***2.4.2 Nghiên cứu khả năng đáp ứng***

Công ty tìm hiểu tài nguyên du lịch và có khả năng đón tiếp khách cùng với các điểm hấp dẫn tham quan du lịch khác ở các nơi đến là các yếu tố cơ bản để xác định và xây dựng các tuyến điểm cho chương trình du lịch với khách giáo viên

Mỗi loại dịch vụ sẽ có nhiều nhà cung cấp khác nhau, tiêu chuẩn của

chất lượng dịch vụ và chất lượng phục vụ cũng khác nhau. Vì vậy, công ty du lịch đã tìm hiểu kỹ khả năng đáp ứng của mỗi nhà cung cấp về: điểm du lịch, dịch vụ vận chuyển, dịch vụ lưu trú, dịch vụ ăn uống, dịch vụ mua sắm giải trí. Từ đó, đưa ra lựa chọn đơn vị nào phù hợp với chương trình du lịch dành cho đoàn khách là các bạn sinh viên, nhân viên v.v.

#### ***2.4.3 Xây dựng mục đích, ý tưởng của chương trình du lịch***

Mục đích, ý tưởng tour: nghiên cứu động cơ, mục đích du lịch của khách du lịch giáo viên tham quan, tìm hiểu văn hóa, khám phá, giải trí... để xây dựng tour: “Hà Giang đi để nhớ, đến để tự hào”.

Hiện nay, tour được các công ty du lịch xây dựng đều tương tự nhau, thậm chí sao chép lại của nhau nên trước khi vào bước xây dựng lịch trình tour cần xem xét, đánh giá tour cạnh tranh của đối thủ (xem xét họ có gì, chưa có gì). Sau đó đưa ra phương án thiết kế tour có sự mới mẻ, hấp dẫn, mang tính đặc trưng mà chỉ công ty du lịch của mình có.

#### ***2.4.4 Xây dựng tuyến hành trình cơ bản***

### **LỊCH TRÌNH CƠ BẢN TOUR TOUR HÀ GIANG 3 NGÀY 3 ĐÊM KHỞI HÀNH TỪ HÀ NỘI**

- **ĐÊM 1**

#### **PHỐ CỔ HÀ NỘI – SÂN BAY NỘI BÀI - TP. HÀ GIANG**

**20h30:** Hướng dẫn viên Công ty VIETNAM TOURIST đón quý khách đi **tour SaPa – Hà Nội 3 ngày 3 đêm** tại điểm hẹn.

- *Điểm 1: Các khách sạn trong phố cổ Hà Nội (20h30)*
- *Điểm 2: Sân bay Nội Bài (22h00)*

Trong quá trình xe di chuyển, sẽ ghé 2 trạm dừng chân để quý khách vệ sinh cá nhân hoặc ăn nhẹ buổi tối

- **NGÀY 1**

**TP. HÀ GIANG – CỘT MỐC KM SỐ 0 - YÊN MINH - NÚI ĐÔI QUẢN BẠ (NÚI CÔ TIÊN) - CÂY CÔ ĐƠN - ĐỐC THẨM MÃ - BẢN SỪNG LÀ - NHÀ CỬA PAO - PHỐ CÁO - DINH VUA MÈO -**

## **BÃI ĐÁ CỔ MẮT NGỌC - CỘT CỜ LŨNG CÚ - PHỐ CỔ ĐỒNG VĂN (ĂN SÁNG, TRƯA, TỐI)**

### **Buổi sáng:**

**04h00:** Xe tới **TP.Hà Giang**, Sau đó quý khách di chuyển đến khách sạn về sinh nhân và dùng buffet sáng.

**06h30:** Xe đưa quý khách ghé chụp hình kỷ niệm tại **Km0** của **Hà Giang**

**07h00:** Xe đưa quý khách bắt đầu hành trình đến với **cao nguyên đá Đồng Văn**.

**08h30:** Quý khách ghé tham quan **Cổng Trời Quản Bạ** chụp hình **Núi đôi Cô Tiên** hay còn gọi là **Núi đôi Quản Bạ** và toàn cảnh **thị trấn Tam Sơn** từ trên cao.

**09h00:** Quý khách tiếp tục chụp hình check in **Cây Cô Đơn**

**09h30:** Quý khách tiếp tục hành trình, trên đường đi xe ghé **Độc Thảm Mã**

**10h30:** Quý khách đến **Phố Cáo** với những ngôi nhà đặc trưng của người dân tộc Mông bởi những hàng rào đá cung quanh nhà.

**11h00:** Xe đưa quý khách đến **bản Sủng Là** thăm ngôi nhà *Cổ* của người *H'mông*. Quý khách dùng chân nghỉ ngơi và *chụp hình hoa tam giác mạch* gần dốc chín khoanh.

### **Buổi trưa:**

**12h00:** Quý khách ghé nhà hàng dùng cơm trưa tại khu vực **bãi đá cổ Mắt Ngọc**

### **Buổi chiều:**

**13h00:** Quý khách ghé thăm **Dinh Vua Mèo Vương Chính Đức**

**14h00:** Quý khách tiếp tục hành trình chinh phục **Cột Cờ Lũng Cũ**

**16h00:** Xe tiếp tục đưa quý khách hành trình đến với **cao nguyên đá Đồng Văn**.

**17h00:** Quý khách đến **thị trấn Đồng Văn**, xe đưa quý khách đi dùng cơm tối. Sau bữa tối, xe đưa quý khách về khách sạn nhận phòng nghỉ ngơi.

**Buổi tối:**

Quý khách tự do khám phá **phố cổ Đồng Văn (chi phí tự túc)**.

• **NGÀY 2**

**ĐỒNG VĂN - ĐÈO MÃ PÌ LÈNG - CON ĐƯỜNG HẠNH PHÚC – PANAROMA - DẠO THUYỀN TRÊN SÔNG NHO QUẾ - CHECK IN HẸM TU SẢN - LÀNG VĂN HÓA DU LỊCH CỘNG ĐỒNG DÂN TỘC MÔNG - TP. HÀ GIANG (ĂN SÁNG, TRƯA, TỐI)**

**Buổi sáng:**

**06h30:** Quý khách làm thủ tục trả phòng, sau đó dùng bữa sáng

**07h30:** Xe đưa quý khách chinh phục đèo **Mã Pì Lèng** cũng là đoạn đẹp nhất trên con đường mang tên "Con Đường Hạnh phúc".

**09h00:** Quý khách tiếp tục di chuyển đến bến thuyền **sông Nho Quế**.

**11h30:** Quý khách ghé thăm quan **Làng văn hoá du lịch cộng đồng dân tộc Mông** dưới **chân đèo Mã Pì Lèng** hùng vĩ.

**Buổi trưa:**

**12h30:** Đến **thị trấn Mèo Vạc**, quý khách ghé nhà hàng dùng cơm trưa.

**Buổi chiều:**

**13h30:** Quý khách lên xe về **TP. Hà Giang**

**17h00:** Quý khách về **TP. Hà Giang**, xe đưa quý khách đến nhà hàng dùng cơm tối.

Sau bữa tối quý khách về khách sạn nhận phòng nghỉ ngơi.

**Buổi tối:**

Quý khách tự do khám phá **TP. Hà Giang** về đêm.

**NGÀY 3**

**TP. HÀ GIANG – SÂN BAY NỘI BÀI – PHỐ CỔ HÀ NỘI (ĂN SÁNG, TRƯA)**

**Buổi sáng:**

**06h00:** Quý khách trả phòng khách sạn, sau đó dùng điểm tâm

**07h30:** Quý khách lên xe về **sân bay Nội Bài - Hà Nội**.

**Buổi trưa:**

**11h00:** Quý khách dùng cơm trưa ở trạm dừng chân

**Buổi chiều:**

**14h00:** **Vietnam Tourist** trả khách tại **sân bay Nội Bài**. Kết thúc **tour Hà Giang 3 ngày 3 đêm**, Hướng dẫn viên **Vietnam Tourist** nói lời chia tay và hẹn gặp lại quý khách.

#### ***2.4.5 Xây dựng phương án vận chuyển***

Xe ô tô từ 16 – 45 chỗ phục vụ quý khách: xe đón, tiễn sân bay; xe du lịch phục vụ quý khách suốt chương trình tour.

- Loại xe: Xe Hyundai Aero Town 35 chỗ.
- Loại xe: Xe 35 chỗ Universe đời mới
- Xe đạp, xe máy: công ty có thể hỗ trợ khách thuê xe khám phá trong thời gian khách tự do tham quan.

#### ***2.4.6 Xây dựng phương án lưu trú, ăn uống***

- Phương án lưu trú:

Khách sạn, resort, homestay,... có phòng nghỉ sạch sẽ, đầy đủ trang thiết bị, chất lượng dịch vụ và phục vụ tốt. Tìm hiểu tâm lý, nhu cầu và khả năng của khách để tư vấn dịch vụ lưu trú phù hợp với du khách là trong nước và nước ngoài

- Minh Hiếu Hotel: Hạnh Phúc 276, tt Đồng Văn, Hà Giang, Đồng Văn, Việt Nam
- Lolo Heritage Resort: QL4C, Thôn Đoàn Kết, Đồng Văn, Hà Giang 310000, Việt Nam, Đồng Văn, Việt Nam
- Aurora's House: 102 Hạnh Phúc, Đồng Văn, Việt Nam
- Plum Homestay: Hạnh Phúc, Đồng Văn, Việt Nam
- Ha Giang Yolo House and Loop Tours: Number 39, Cau Me, Phuong

Thien, Ha Giang, Hà Giang, Việt Nam

- Sun Hà Giang Hotel: Đường chưa đặt tên 31 Nguyễn Văn Cừ Minh Khai Hà Giang Tp Hà giang, Hà Giang

- Phương án ăn uống

Dịch vụ ăn uống: có sức chứa đủ cho đoàn khách, đáp ứng vệ sinh an toàn thực phẩm, thực đơn hấp dẫn, có những món ăn đặc trưng vùng miền. Có thể đáp ứng được các nhu cầu của khách nước ngoài

- Nhà hàng Hải Hiền: Số 59 tổ 3, Đồng Văn, Hà Giang 20000, Việt Nam
- Nhà hàng Tùng Phúc: Số 135, Đồng Văn, Hà Giang, Việt Nam
- Nhà hàng Dũng Hải: Tổ 4, Mèo Vạc, Hà Giang, Việt Nam
- Nhà hàng Tề Gia: 5C74+MWR, Tổ 3, Mèo Vạc, Hà Giang, Việt Nam

#### ***2.4.7 Xác định giá thành, giá bán chương trình du lịch***

- Tour bao gồm:
  - Hướng dẫn viên kinh nghiệm nhiệt tình, thuyết minh tuyến điểm, phục vụ đoàn ăn nghỉ theo chương trình.
  - Xe ô tô máy lạnh hiện đại đưa đón hiện đại
  - Khách sạn tiêu chuẩn 3 sao. Tiêu chuẩn nghỉ 02 khách người lớn/ 1 phòng.
  - Ăn chính: 05 bữa x 200.000đ/1 bữa. Thực đơn được đổi món theo ngày và tiêu chuẩn của địa phương.
  - Ăn sáng 03 bữa sáng tại khách sạn.
  - Vé thắng cảnh .
  - Bảo hiểm du lịch suốt tuyến, mức đền bù tối đa 50.000.000 đồng/người/vụ.
  - Nước uống tiêu chuẩn 1 chai/người/ngày.
  - Mũ du lịch.
- Tour không bao gồm:
  - Chi phí đồ uống trong các bữa ăn.
  - Thuế VAT 10%.

- Tiền tip cho lái xe và hướng dẫn viên.
- Các chi phí khác không có trong mục bao gồm
- Báo giá sản phẩm:

#### ***2.4.8 Xây dựng những quy định của chương trình du lịch***

- Chương trình:
  - Chương trình có thể thay đổi phù hợp với tình hình thực tế nhưng vẫn đảm bảo đủ các điểm tham quan trong chương trình.
  - Quý khách nên mang đi giày thể thao/ giày dép dễ di chuyển, chống trơn trượt vì địa hình miền núi phức tạp hơn.
  - Mang theo đồ ấm hơn vì miền núi thường lạnh hơn đồng bằng 5-10 độ.
- Ăn uống:
  - Nếu quý khách mang bia rượu vào nhà hàng, nhà hàng thường tính phí dịch vụ – phục vụ (Quy định chung các nhà hàng, khách sạn). Vietlink cố gắng trao đổi với nhà hàng – khách sạn để hạn chế việc phát sinh này.
  - Ăn set menu là ăn suất (Trong thực đơn nếu có là miễn phí).
  - Quý khách thông báo chế độ ăn kiêng tới hướng dẫn hoặc điều hành nếu có.
  - Trong trường hợp thay đổi thực đơn, quý khách nên báo trước 1 ngày để chủ động thay đổi.
- Khách sạn:
  - Trong khách sạn thường có trà, café... miễn phí (Quý khách vui lòng kiểm tra lại với hướng dẫn/ khách sạn khi nhận phòng).
  - Tất cả các phòng điều không được hút thuốc, nếu phát hiện mùi thuốc lá trong phòng bên khách sạn sẽ phụ thu phí phạt 2.000.0000 VND/phòng/lần (Tùy từng khách sạn quy định)
  - Xuất trình giấy tờ đầy đủ (CMND, hộ chiếu và visa nếu là khách nước ngoài...) và làm thủ tục tại quầy lễ tân của khách sạn lúc nhận phòng.
- Một số điều khác:

- Khi rời khỏi xe, không để đồ đạc quý giá trong hành lý ký gửi: tiền, vàng, bạc, Iphone, Ipad, máy ảnh, v.v... trên xe.
- Quý khách nên theo đoàn, lưu số điện thoại hướng dẫn, điện thoại thành viên trong đoàn hoặc trưởng đoàn.
- Cần bảo vệ môi trường khi đi du lịch (để rác vào thùng rác, không vứt rác xuống sông, xuống phố, trên xe, hạn chế dùng đồ nhựa...), tôn trọng văn hóa bản xứ.
- Quý khách vui lòng luôn kiểm tra đồ đạc hành lý trước khi khởi hành, khi lên xuống xe, khi rời khách sạn, nhà hàng, điểm tham quan. Tránh để quên, bỏ sót, nhầm lẫn v.v ....
- Các vấn đề phát sinh nhỏ có thể trao đổi trực tiếp tới hướng dẫn viên hoặc hotline công ty:

## **2.5 Quy trình bán các chương trình du lịch tại Công ty CP TM&DV**

### **Du lịch Vietnam Tourist chi nhánh Hà Nội**

#### **2.5.1 Bán hàng qua điện thoại**

Đây là hình thức phổ biến nhất của công ty, có 2 số điện thoại dành riêng cho việc sale tour cho 2 đối tượng khách riêng biệt là: Khách quốc tế, khách nội địa.

Để có thể bán hàng qua điện thoại thì một nhân viên Sale phải nắm rõ những bước sau:

- Đầu tiên người bán hàng cần lưu ý là âm điệu giọng nói, hãy điều chỉnh âm thanh thật dễ nghe, dễ chịu và cuốn hút, điều này sẽ tạo thuận lợi để duy trì buổi nói chuyện thuận lợi.
- Từ 15-20 giây đầu tiên, người bán hàng cần giới thiệu ngắn gọn sản phẩm thật ấn tượng. Tất nhiên, những câu từ chối như “Cảm ơn, không cần đâu em!” sẽ thường xuyên xảy ra. Thay vì nản lòng, người bán hàng hãy nhiệt tình, vui vẻ đưa thêm ra một câu hỏi khác liên quan đến quyền lợi khách hàng vì người bán hàng là người chủ động, tìm cách thu hút sự chú ý của khách hàng.



- Nếu khách hàng đang bận rộn, bạn có thể hỏi thời gian nào là lý tưởng, người bán hàng xin một cái hẹn gọi lại để chào hàng một cách đầy đủ nhất.
- Tinh tế cảm nhận mức độ quan tâm của khách hàng thông qua câu trả lời và âm điệu của họ để người bán hàng điều chỉnh nội dung cuộc nói chuyện. Phân tích vấn đề nào khiến khách hàng quan tâm nhất như nhu cầu, giá cả, khả năng trả góp, chương trình khuyến mãi hay thương hiệu của sản phẩm, ...
- Khi khách hàng đã bắt đầu lắng nghe và thể hiện sự quan tâm đến giá trị và lợi ích của sản phẩm, người bán hàng hãy chuẩn bị trước cho mình những câu hỏi và câu trả lời mà khách hàng có thể đặt ra, kể cả những câu hỏi bất ngờ.
- Phát hiện Nhu cầu và Mong muốn:
  - Thực hiện cuộc trò chuyện để hiểu rõ nhu cầu, mong muốn và ước mơ du lịch của khách hàng.
  - Đặt các câu hỏi chi tiết về loại chuyến đi mà họ muốn, bao gồm điểm đến, hoạt động, dịch vụ và ngân sách.
- Tư vấn và Tùy chỉnh Đề xuất:
  - Dựa trên thông tin thu thập được, tư vấn cho khách hàng về các chương trình du lịch phù hợp với nhu cầu và mong muốn của họ.
  - Đề xuất các tùy chọn tùy chỉnh hoặc bổ sung để đáp ứng nhu cầu cụ thể của khách hàng.
- Thiết lập Giá và Chi tiết Đặt hàng:
  - Cung cấp thông tin chi tiết về giá cả, điều kiện và chính sách hủy bỏ của các chương trình du lịch được đề xuất.
  - Hỏi khách hàng về sự quan tâm và sẵn lòng đặt mua chương trình du lịch.
- Xác nhận và Hoàn tất Đơn hàng:
  - Thu thập thông tin cá nhân và chi tiết thanh toán từ khách hàng.
  - Xác nhận lại đơn hàng, giá cả và điều kiện của giao dịch.

- Gửi hóa đơn và xác nhận đặt phòng/chỗ cho khách hàng.
- Theo dõi và Hậu mãi:
  - Theo dõi tiến độ thanh toán và cung cấp thông tin cập nhật đến khách hàng về chương trình du lịch.
  - Cung cấp hỗ trợ và tư vấn cho khách hàng trong suốt quá trình chuẩn bị cho chuyến đi.
  - Liên hệ lại với khách hàng sau chuyến đi để thu thập phản hồi và giải quyết mọi vấn đề phát sinh.
- Ghi chú và Đánh giá:
  - Ghi chú lại thông tin về cuộc gọi và giao dịch trong hệ thống quản lý khách hàng.
  - Đánh giá hiệu suất của cuộc gọi và giao dịch để cải thiện quy trình bán hàng trong tương lai.
- Nên lưu ý đến thời gian gọi, tránh tạo cảm giác làm phiền cho khách hàng lúc sáng sớm, giờ nghỉ trưa, giờ dùng bữa hay lúc quá khuya.

### **2.5.2 Bán hàng tại chỗ**

Đội ngũ nhân viên bán tour trực tiếp với khách hàng tại địa điểm của khách hàng hoặc tại văn phòng của công ty. Trang bị kiến thức về thông tin chương trình du lịch Điện Biên giúp cá nhân nhân viên có cơ hội bán được tour tại chỗ.

### **2.5.3 Bán hàng qua mạng Internet**

- Xây dựng website, trang Facebook để bán tour

Để có thể bán tour du lịch online, các bạn cần xây dựng các kênh online để bán sản phẩm. Theo kinh nghiệm của các đơn vị lữ hành, đầu tiên họ sẽ xây dựng một website. Việc làm này khách hàng tin tưởng vào dịch vụ của bên bạn. Ngoài ra, cũng cần xây dựng facebook để lan tỏa đến người dùng nhiều hơn. Vietnam tourist cũng đã nhanh chóng bắt kịp du lịch thời kỳ 4.0 khi lập ra nhiều Fanpage quản lý nhiều thị trường du lịch khác nhau như:

Vietnam Tourist – Đây là Fanpage chính của cty chủ yếu đăng bài về

feedback của khách hàng để làm tăng độ uy tín cũng như chất lượng dịch vụ của cty. Bên cạnh đó page cũng cập nhật những gói tour với những ưu đãi đến với khách hàng.

Vietnam Tourist chi nhánh Hà Nội – Đây là Fanpage giới thiệu và bán các chương trình du lịch cho khách du lịch các chương trình du lịch xuất phát từ Hà Nội, du lịch các tỉnh miền Bắc cũng như trên toàn quốc. Luôn cập nhật xu hướng du lịch cũng như các ưu đãi của các gói tour

Ngoài ra công ty còn có Website Vietnamtouristvn.com – Đây là website giới thiệu các sản phẩm du lịch chủ lực của công ty và của các chi nhánh, bên cạnh đó cũng có hệ thống gói tour trong nước và quốc tế cũng như dịch vụ cho thuê xe du lịch.

- Đầu tư nội dung, hình ảnh, video sinh động trên facebook và website

Để người dùng có thể ở lại trang web và facebook của bạn lâu hơn thì phần content là việc làm vô cùng quan trọng. Bạn nên dành thời gian sưu tầm những bức ảnh đẹp, xin nguồn trên Instagram để bài viết được sinh động hơn. Một lưu ý nhỏ nhỏ là bạn nên hạn chế lấy ảnh từ google vì khách hàng sẽ thiếu tin tưởng.

Việc sử dụng hình ảnh thực tế sẽ giúp sản phẩm của bạn nhận được nhiều phản hồi tích cực của người dùng. Về mặt nội dung, bạn nên chia sẻ nhiều thông tin du lịch hữu ích như những điểm nổi bật của tour, thời gian khởi hành, những món ăn nổi tiếng, các địa điểm du lịch sẽ qua...

- Cập nhật bài viết thường xuyên

Bạn cần phải cập nhật nội dung, hình ảnh thường xuyên. Bạn có thể chia sẻ kinh nghiệm du lịch, các điểm đến vui chơi giải trí hay cảm nhận của du khách sau mỗi chuyến đi. Việc làm này, sẽ giúp khách hàng biết rằng website của bạn đang hoạt động, có nhiều đặt tour online của bạn nên sẽ khiến khách hàng thêm tin tưởng và mua tour nhanh hơn.

- Linh hoạt trong quá trình tư vấn bán tour

Không chỉ xây dựng website, facebook, chạy quảng cáo mà việc tư vấn bán tour cũng rất quan trọng. Người tư vấn đòi hỏi phải có kỹ năng linh

hoạt ứng biến như hỗ trợ để giúp du khách có thể trải nghiệm được tour du lịch đó, hoặc hỗ trợ theo lịch trình của khách hàng.

- Thường xuyên tổ chức các chương trình khuyến mại

Thông thường, các công ty du lịch thường có các chương trình khuyến mại, ưu đãi cho người đăng ký theo nhóm ... Việc làm này, sẽ giúp bạn tìm kiếm được những khách hàng mới và giữ được mối quan hệ với những khách hàng cũ

#### ***2.5.4 Bán hàng qua thư***

Email sale tour du lịch giới thiệu các chương trình du lịch đến khách giúp công ty có thể tiếp cận với khách nhanh chóng bên cạnh đó cũng có thể giới thiệu địa điểm thú vị, chương trình giảm giá và ưu đãi đặc biệt để thu hút sự quan tâm của khách hàng. Viết email sale tour du lịch tiết kiệm chi phí, thời gian nhưng cần ngắn gọn, trực tiếp và hấp dẫn khách hàng

#### ***2.5.5 Bán hàng qua các hội chợ hoặc sự kiện***

- Nghiên cứu và tìm hiểu thị trường

Đây là bước đi đầu tiên và quan trọng nhất trong quá trình tổ chức một hội chợ, triển lãm. Mỗi doanh nghiệp muốn kinh doanh hiệu quả, tiếp cận được hệ thống khách hàng tiềm năng thì bản thân doanh nghiệp cần phải nghiên cứu thị trường, tìm ra phân khúc, đối tượng khách hàng và sản phẩm kinh doanh phù hợp nhất. Tương tự như thế, hội chợ, triển lãm muốn thành công thì mỗi doanh nghiệp cần tìm hiểu đối tượng đến hội chợ, xác định mong muốn của họ là gì để tổ chức các trò chơi thiết thực, quà tặng hấp dẫn nhưng vẫn đạt được hiệu quả kinh doanh cao.

- Lên kế hoạch tổ chức

Tùy vào mục đích tham gia hội chợ, triển lãm của mỗi doanh nghiệp là gì, ngân sách và quy mô tổ chức ra sao mà lựa chọn ý tưởng và lên kế hoạch cho phù hợp. Có những doanh nghiệp tham gia hội chợ để làm quen với môi trường mới, có doanh nghiệp chủ yếu để kinh doanh, nhưng cũng có doanh nghiệp chú trọng vào việc quảng cáo, PR tên tuổi. Mỗi mục đích

hướng tới đều có những kế hoạch khác nhau nhưng tất cả đều phải trình bày đầy đủ các thành phần như: nội dung chương trình, thời gian trưng bày, quy mô triển lãm, nhân sự, ngân sách, ...

- Chiến lược triển lãm độc đáo

Trang trí gian hàng là một trong những điểm quan trọng để thu hút sự chú ý của khách hàng. Bạn phải có chiến lược để giữ chân khách hàng ở lại gian hàng và tham gia các trò chơi, chương trình văn nghệ và ở lại để lắng nghe những chia sẻ của bạn về sản phẩm mới.

- Promotion

Quà tặng, chương trình khuyến mãi là một trong những kênh Promotion tuyệt vời nhất. Thông thường trong các sự kiện, quà tặng là yếu tố giữ chân người tham dự ở lại gian hàng bạn. Do đó, quà tặng phải thật độc đáo, lạ lẫm, có thể truyền tải được thông điệp mà doanh nghiệp đang hướng tới.

- Lưu trữ thông tin khách hàng để dễ dàng theo dõi

Mỗi một hoạt động có sự tham gia của khách hàng, doanh nghiệp đều phải xin lại thông tin cá nhân để tiện quảng cáo, kinh doanh và giới thiệu sản phẩm mới. Những người tham dự hội chợ, triển lãm có thể trở thành khách hàng lâu dài của mỗi doanh nghiệp nên đặc biệt không thể bỏ qua.

## **2.6 Quy trình tổ chức thực hiện các chương trình du lịch tại Công ty CP TM&DV Du lịch Vietnam Tourist chi nhánh Hà Nội**

### **2.6.1 Quy trình thực hiện chương trình du lịch**

- Xác định Nhu cầu và Yêu cầu của Khách hàng:
  - Tiếp xúc và gặp gỡ khách hàng để hiểu rõ nhu cầu, mong muốn và yêu cầu cụ thể về chương trình du lịch.
  - Thu thập thông tin về số lượng khách hàng dự kiến, địa điểm ưa thích, ngân sách, thời gian và các yêu cầu đặc biệt khác.
- Lập Kế Hoạch và Thiết Kế Chương Trình:
  - Phát triển kế hoạch chương trình dựa trên yêu cầu của khách

hàng và nhu cầu thị trường.

- Lựa chọn địa điểm du lịch, hoạt động, điểm tham quan và dịch vụ đi kèm phù hợp với mục tiêu và ngân sách của chương trình.
- Tổ Chức và Đặt Dịch Vụ:
  - Liên hệ và thương lượng với các đối tác du lịch, khách sạn, hãng hàng không, nhà hàng và các nhà cung cấp dịch vụ khác để đặt chỗ và dịch vụ cần thiết cho chương trình.
  - Chuẩn bị các tài liệu, vé và thông tin liên quan khác để phục vụ cho các hoạt động du lịch.
- Quảng Bá và Tiếp Thị:
  - Phát triển chiến lược tiếp thị và quảng cáo để thông báo về chương trình du lịch và thu hút khách hàng tiềm năng.
  - Sử dụng các kênh truyền thông như trang web, mạng xã hội, email marketing và quảng cáo trực tuyến để tiếp cận đối tượng khách hàng.
- Quản Lý Đăng Ký và Thanh Toán:
  - Tổ chức hệ thống đăng ký cho khách hàng quan tâm và thu thập thông tin đăng ký cần thiết.
  - Xử lý việc thanh toán và xác nhận đăng ký từ khách hàng, đồng thời cung cấp hướng dẫn và thông tin liên quan cho họ.
- Triển Khai và Điều Hành Chương Trình:
  - Triển khai chương trình du lịch theo kế hoạch đã lập, bao gồm cả việc vận chuyển, lưu trú, thực đơn và các hoạt động khác.
  - Điều hành chương trình để đảm bảo mọi hoạt động diễn ra suôn sẻ và đáp ứng các yêu cầu của khách hàng.
- Hỗ Trợ Khách Hàng và Giải Quyết Vấn Đề:
  - Cung cấp hỗ trợ và dịch vụ cho khách hàng trong suốt chương trình du lịch, bao gồm cả việc giải quyết các vấn đề và yêu cầu khẩn cấp.
  - Đảm bảo sự hài lòng của khách hàng và giữ chân họ trở lại trong

các chương trình du lịch sau này.

- **Đánh Giá và Phản Hồi:**
  - Thu thập phản hồi từ khách hàng về trải nghiệm du lịch của họ và sử dụng thông tin này để cải thiện chất lượng dịch vụ trong tương lai.
  - Đánh giá hiệu suất của chương trình dựa trên các tiêu chí như doanh thu, tỉ lệ hủy chương trình và sự hài lòng của khách hàng.

### ***2.6.2 Tổ chức các hoạt động sau khi kết thúc chuyến đi của khách***

- Tổ chức các buổi liên hoan, tiễn khách.
- Thu thập Phản hồi từ Khách hàng:
  - Gửi một cuộc khảo sát hoặc email nhằm thu thập phản hồi từ khách hàng về trải nghiệm du lịch của họ.
  - Phản hồi từ khách hàng sẽ giúp công ty du lịch hiểu rõ hơn về những điểm mạnh và yếu của chương trình du lịch, từ đó cải thiện dịch vụ trong tương lai.
- Xác nhận và Hỏi thăm:
  - Gửi một email hoặc cuộc gọi để xác nhận rằng khách hàng đã về đến nhà an toàn sau chuyến đi.
  - Hỏi thăm về trải nghiệm của họ sau khi trở về và xác định nếu họ có bất kỳ vấn đề nào cần được giải quyết.
- Chia sẻ Hình ảnh và Kỷ niệm:
  - Tổ chức một cuộc gặp gỡ hoặc sự kiện nhỏ để chia sẻ hình ảnh và kỷ niệm từ chuyến đi với các thành viên trong nhóm du lịch.
  - Cung cấp cơ hội cho khách hàng chia sẻ câu chuyện và trải nghiệm của họ với những người khác.
- Cung cấp Thông tin Liên quan:
  - Cung cấp thông tin hữu ích và hướng dẫn cho khách hàng về các điểm đến khác và hoạt động du lịch trong tương lai.
  - Điều này giúp khách hàng cảm thấy được hỗ trợ và chăm sóc sau

khi kết thúc chuyến đi của mình.

- Gửi Thư cảm ơn và Khuyến mãi:
  - Gửi một thư cảm ơn đặc biệt tới khách hàng để biểu thị lòng biết ơn của công ty đối với sự lựa chọn của họ.
  - Cung cấp các khuyến mãi đặc biệt hoặc ưu đãi cho khách hàng để khuyến khích họ quay lại hoặc giới thiệu người thân, bạn bè.
- Xử lý Phàn nàn hoặc Vấn đề:
  - Nếu có bất kỳ phàn nàn hoặc vấn đề nào phát sinh sau chuyến đi, xử lý chúng một cách nhanh chóng và chuyên nghiệp.
  - Cung cấp giải pháp hoặc bồi thường phù hợp để đảm bảo sự hài lòng của khách hàng.

### **Tiểu kết chương 2**

*Trải qua hơn 7 năm hình thành và phát triển, Vietnam Tourist đã khẳng định vị thế của mình trong ngành du lịch Việt Nam, ghi dấu ấn tốt đẹp trong lòng du khách bởi sự chuyên nghiệp, uy tín và chất lượng dịch vụ hàng đầu.*

*Thành công của Vietnam Tourist không thể tách rời sự nỗ lực không ngừng nghỉ của đội ngũ nhân viên tâm huyết, tận tâm cùng chiến lược phát triển bài bản, sáng tạo. Nhờ vậy, Vietnam Tourist đã tạo dựng được uy tín vững vàng, thu hút lượng lớn khách hàng trong và ngoài nước. Minh chứng rõ ràng nhất cho sự thành công của Vietnam Tourist chính là sự tin tưởng và quay trở lại của khách hàng. Vietnam Tourist luôn trân trọng và nỗ lực mang đến cho khách hàng những trải nghiệm du lịch tuyệt vời nhất, đáp ứng mọi nhu cầu và mong muốn của từng cá nhân. Bên cạnh đó, Vietnam Tourist còn thu hút lượng khách hàng mới không ngừng gia tăng nhờ sự giới thiệu của những khách hàng đã từng sử dụng dịch vụ của công ty. Điều này khẳng định chất lượng dịch vụ của Vietnam Tourist luôn được đánh giá cao và xứng đáng nhận được sự tin tưởng từ khách hàng.*



*Với sự nỗ lực không ngừng nghỉ và chiến lược phát triển bài bản, Vietnam Tourist chắc chắn sẽ gặt hái được nhiều thành công hơn nữa trong tương lai, khẳng định vị thế dẫn đầu trong ngành du lịch Việt Nam.*

# **CHƯƠNG 3: MỘT SỐ ĐỀ XUẤT NHẪM NÂNG CHẤT LƯỢNG KINH DOANH LỮ HÀNH TẠI CÔNG TY CP TM&DV DU LỊCH VIETNAM TOURIST CHI NHÁNH HÀ NỘI**

## **3.1 Một số đề xuất**

- Phát triển Chất lượng Dịch vụ:
  - Đào tạo nhân viên: Cung cấp các khóa đào tạo định kỳ để nâng cao kỹ năng giao tiếp, kỹ năng làm việc nhóm và kiến thức về địa điểm du lịch.
  - Thiết lập tiêu chuẩn dịch vụ: Xây dựng các hướng dẫn và quy trình cụ thể để nhân viên biết cách đối phó với các tình huống khó khăn và cung cấp dịch vụ tốt nhất cho khách hàng.
  - Thu thập phản hồi từ khách hàng: Tổ chức cuộc khảo sát định kỳ hoặc tạo ra hệ thống phản hồi để đánh giá ý kiến của khách hàng và cải thiện dịch vụ dựa trên phản hồi đó.
- Tăng cường An toàn và Bảo mật:
  - Kiểm tra an toàn định kỳ: Đảm bảo rằng tất cả các phương tiện vận chuyển và điểm đến đều tuân thủ các quy định an toàn và bảo mật.
  - Cập nhật bảo hiểm: Kiểm tra và cập nhật các chính sách bảo hiểm liên quan đến du lịch và hoạt động liên quan để đảm bảo bảo vệ tốt nhất cho nhân viên và khách hàng.
  - Đào tạo về sơ cứu: Cung cấp khóa đào tạo sơ cứu cho nhân viên để họ có thể xử lý các tình huống khẩn cấp một cách hiệu quả.
- Phát triển Trải nghiệm Du lịch:
  - Tạo ra các gói du lịch đa dạng: Tùy chỉnh các gói du lịch để phù hợp với nhu cầu và mong muốn của các nhóm khách hàng khác nhau, từ gia đình đến du khách solo hoặc nhóm du lịch.

- Hợp tác với đối tác địa phương: Xây dựng mối quan hệ với các doanh nghiệp và tổ chức địa phương để tạo ra trải nghiệm du lịch độc đáo và mang tính cộng đồng.
- Tổ chức các hoạt động phụ trợ: Đồng thời cung cấp các hoạt động phụ trợ như tham quan, hướng dẫn, và trải nghiệm văn hóa để làm giàu trải nghiệm du lịch của khách hàng.
- Sử dụng Công nghệ:
  - Xây dựng ứng dụng di động: Phát triển ứng dụng di động cho phép khách hàng đặt vé, xem thông tin du lịch, và liên lạc với nhân viên dễ dàng.
  - Tối ưu hóa website: Cập nhật và tối ưu hóa website của doanh nghiệp để cung cấp thông tin chi tiết và dễ tiếp cận về các dịch vụ du lịch.
  - Sử dụng công nghệ AI và Big Data: Sử dụng công nghệ để phân tích dữ liệu và đề xuất gợi ý du lịch cá nhân hóa dựa trên sở thích của khách hàng.
- Bảo vệ Môi trường:
  - Xây dựng chương trình du lịch bền vững: Thúc đẩy các hoạt động du lịch bền vững như tour thực vật, tình nguyện môi trường, và hành trình thân thiện với môi trường.
  - Giáo dục về bảo vệ môi trường: Tổ chức các hoạt động giáo dục và tạo ra tài liệu hướng dẫn để nâng cao nhận thức về vấn đề môi trường trong cả nhân viên và khách hàng.
- Xây dựng Mối quan hệ với Khách hàng:
  - Tạo ra chương trình trung thành: Cung cấp các ưu đãi và phần thưởng đặc biệt cho khách hàng trung thành và thường xuyên sử dụng dịch vụ của doanh nghiệp.
  - Hỗ trợ khách hàng qua các kênh truyền thông: Duy trì một kênh liên lạc mở cửa để khách hàng có thể gửi phản hồi, yêu cầu hỗ trợ hoặc đặt câu hỏi một cách dễ dàng.

### 3.2 Một số giải pháp

- Phát triển Chất lượng Dịch vụ:

Giải pháp: Thực hiện các khóa đào tạo định kỳ cho nhân viên về kỹ năng giao tiếp, quản lý xung đột và kiến thức về các địa điểm du lịch. Sử dụng các trường hợp thực tế và kịch bản mô phỏng để củng cố kỹ năng.

- Tăng cường An toàn và Bảo mật:

Giải pháp: Thiết lập một hệ thống giám sát liên tục để đảm bảo việc tuân thủ quy định an toàn và bảo mật. Cung cấp các khóa đào tạo về an toàn lao động và kỹ thuật lái xe an toàn cho nhân viên.

- Phát triển Trải nghiệm Du lịch:

Giải pháp: Tạo ra một hệ thống đánh giá nhu cầu và mong muốn của khách hàng để tùy chỉnh gói du lịch. Sử dụng dữ liệu khách hàng để phát triển các chương trình du lịch cá nhân hóa và đáp ứng nhu cầu cụ thể của từng khách hàng.

- Sử dụng Công nghệ:

Giải pháp: Phát triển một ứng dụng di động hoặc nền tảng trực tuyến để sử dụng và tích hợp các tính năng như đặt vé trực tuyến, gửi thông báo cập nhật và cung cấp hỗ trợ trực tuyến cho khách hàng.

- Bảo vệ Môi trường:

Giải pháp: Tổ chức các chương trình du lịch bền vững bằng cách thúc đẩy việc sử dụng phương tiện vận chuyển công cộng, tối ưu hóa việc sử dụng năng lượng và giảm thiểu lượng chất thải sinh ra trong các hoạt động du lịch.

- Xây dựng Mối quan hệ với Khách hàng:

Giải pháp: Tạo ra một hệ thống quản lý mối quan hệ khách hàng (CRM) để theo dõi và quản lý thông tin về khách hàng. Sử dụng các kênh truyền thông xã hội và email marketing để tương tác với khách hàng và cung cấp thông tin và ưu đãi đặc biệt

## KẾT LUẬN

Qua thời gian thực tập tại Vietnam Tourist, em đã tích lũy được nhiều kinh nghiệm quý báu và hoàn thành tốt các mục tiêu đề ra ban đầu. Nắm vững quy trình thực hiện công việc của một sale tại công ty. Rèn luyện kỹ năng giao tiếp, ứng xử chuyên nghiệp với khách hàng. Nâng cao khả năng làm việc nhóm, phối hợp hiệu quả với đồng nghiệp. Trau dồi kỹ năng sử dụng các phần mềm văn phòng và công cụ hỗ trợ công việc. Tham gia trực tiếp vào các dự án của công ty, góp phần mang lại kết quả tích cực cho công ty. Xây dựng và duy trì mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng, đối tác. Quá trình thực tập tại Vietnam Tourist đã giúp em trưởng thành và tự tin hơn trong môi trường làm việc thực tế. Em xin chân thành cảm ơn Vietnam tourist đã tạo cơ hội cho em học hỏi và phát triển bản thân. Em hy vọng sẽ có cơ hội được tiếp tục gắn bó và cống hiến cho công ty trong tương lai.

## **TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Trần Thúy Anh (chủ biên), Nguyễn Thu Thủy, Nguyễn Thị Anh Hoa (2004), Ứng xử văn hóa trong du lịch, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
2. Nguyễn Văn Đính, Phạm Hồng Chương (2000), Quản trị kinh doanh lữ hành, NXB Thống kê, Hà Nội.
3. Nguyễn Văn Đính, Trần Thị Minh Hòa (2008), Kinh tế du lịch, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
4. Ngô Đình Giao (2001), Kinh tế học vi mô, Nhà xuất bản thống kê Hà Nội.
5. Vũ Mạnh Hà (2006), Cơ sở kinh tế du lịch, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
6. Nguyễn Đình Hòa, Vũ Văn Hiếu (2001), Du lịch bền vững, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
7. Phạm Trung Lương, Đặng Duy Lợi, Vũ Tuấn Cảnh, Nguyễn Văn Bình, Nguyễn Ngọc Khánh (2000), Tài nguyên và môi trường du lịch Việt Nam, NXB Giáo dục, Hà Nội.
8. Nguyễn Văn Lưu (1998), Thị trường du lịch, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
9. Trần Thị Mai (chủ biên) (2008), Giáo trình tổng quan du lịch, NXB Lao động – Xã hội, Hà Nội.
10. Nguyễn Văn Mạnh, Phạm Hồng Chương (2006), Quản trị kinh doanh lữ hành, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
11. Nguyễn Văn Mạnh, Nguyễn Đình Hòa (2008), Marketing du lịch, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
12. Vũ Đức Minh (2008), Giáo trình Tổng quan về du lịch, Nhà xuất bản thống kê, Hà Nội.
13. Trần Ngọc Nam (2008), Marketing du lịch, NXB Hồng Đức, TP Hồ Chí Minh.
14. Bùi Xuân Nhàn (2009), Giáo trình Marketing du lịch, Nhà xuất bản thống kê, Hà Nội.
15. Quốc hội (2005), Luật số 44/2005/QH: Luật du lịch.

16. Trần Đức Thanh (2008), Nhập môn khoa học du lịch, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
17. Trần Văn Thông (2003), Tổng quan du lịch, NXB Trẻ
18. Thủ tướng Chính phủ (2011), Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030.
19. Bùi Thị Hải Yến, Phạm Hồng Long (2007), Tài nguyên du lịch, NXB Giáo dục, Hà Nội