

# Tác động của quản trị quan hệ khách hàng đến sự hài lòng của khách hàng: Nghiên cứu trường hợp chuỗi cửa hàng Thegioididong tại Thành phố Hồ Chí Minh

Nguyễn Văn Thụy<sup>(\*)</sup> • Nguyễn Đặng Ánh Dương

Ngày nhận bài: 22/7/2021 | Biên tập xong: 03/9/2021 | Duyệt đăng: 10/9/2021

**TÓM TẮT:** Trong bối cảnh cạnh tranh đang rất khốc liệt như hiện nay, khách hàng là chìa khóa duy nhất để doanh nghiệp duy trì vị thế. Điều này đòi hỏi các doanh nghiệp phải không ngừng đầu tư, cố gắng để làm hài lòng khách hàng thông qua hoạt động quản trị quan hệ khách hàng. Mục đích nghiên cứu này nhằm xác định những yếu tố của hoạt động quản trị quan hệ khách hàng và mức độ ảnh hưởng của chúng đến sự hài lòng (SHL) của khách hàng đối với chuỗi cửa hàng Thegioididong. Nghiên cứu được thực hiện dựa trên cơ sở lý thuyết, các nghiên cứu liên quan trong và ngoài nước và khảo sát thực tế những khách hàng đã từng sử dụng dịch vụ tại chuỗi cửa hàng Thegioididong tại Thành phố Hồ Chí Minh (TP.HCM). Kết quả nghiên cứu cho thấy, các yếu tố như chất lượng dịch vụ, hành vi của nhân viên, không gian cửa hàng, giải quyết các vấn đề của khách hàng và thông tin khách hàng có ảnh hưởng tích cực đến SHL của khách hàng. Trong đó, yếu tố hành vi của nhân viên có tác động mạnh nhất. Từ kết quả nghiên cứu, một số hàm ý quản trị được đề xuất để nâng cao SHL của khách hàng thông qua các hoạt động CRM đối với chuỗi cửa hàng Thegioididong tại TP.HCM.

**TỪ KHÓA:** Quản trị quan hệ khách hàng, sự hài lòng khách hàng, hành vi nhân viên, Thegioididong, Thành phố Hồ Chí Minh.

**Mã phân loại JEL:** M31.

## 1. Giới thiệu

Mối quan hệ giữa khách hàng và doanh nghiệp đã thay đổi rất nhanh qua thời gian. Ngày nay, khách hàng luôn là trọng tâm chiến lược phát triển lâu dài thông qua những nỗ lực marketing, bán hàng, phát triển sản phẩm, phân bổ nguồn lực và định hướng phát triển

tương lai của doanh nghiệp. Peppard (2000), Anabila & ctg (2013), Agbor (2011), Chen

<sup>(\*)</sup> Nguyễn Văn Thụy - Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM; 56 Hoàng Diệu 2, Quận Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh; Email: thuyenv@buh.edu.vn.