

Giải pháp nâng cao sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ internet cáp quang – VNPT trên địa bàn thành phố Mỹ Tho, tỉnh Tiền Giang

Nguyễn Duy Tân*

*Trường Đại học Tiền Giang

Received: 5/02/2024; Accepted: 15/02/2024; Published: 8/3/2024

Abstract: The aim of the research is to suggest some measures to satisfy customers' need when using optical fiber internet service of Tien Giang VNPT group in My Tho city. The research is conducted by doing a survey on 120 customers who are using the service through questionnaires. In this research, reliability analysis Cronbach's alpha, Exploratory Factor Analysis (EFA) and Multivariate Regression Model are used by analysing SPSS20.0 data. The results of the research show that there are six groups of factor affect customers 'satisfaction of using optical fiber internet service of Tien Giang VNPT: "quality of service", "value added service", "service capacity", "price structure", "reliability", "sympathy". Among of them, factor of "value added service" has strongest influence on satisfaction of customers in My Tho city.

Keywords: Satisfaction, optical fiber internet

1. Đặt vấn đề

Trong những năm gần đây, tự do hoá thương mại trong và ngoài nước đã làm cho kinh tế Việt Nam phát triển một cách nhanh chóng. Việc sử dụng dịch vụ Internet để tìm hiểu thông tin, học tập giải trí đã trở nên rộng rãi và không ngừng phát triển. Nhưng đi đôi với sự phát triển đó cũng tạo ra một sự cạnh tranh hết sức gay gắt giữa các nhà cung cấp dịch vụ internet. Trên địa bàn thành phố Mỹ Tho, tính đến thời điểm hiện tại có 4 nhà cung cấp dịch vụ Internet cáp quang: VNPT với dịch vụ FiberVNN, Viettel là FTTH, FPT là FPT cáp quang và cuối cùng là VTVcab với tên dịch vụ là Internet VTVcab. Đối với VNPT là một trong ba nhà cung cấp dịch vụ lớn với 47,3% thị phần, Viettel với thị phần cao thứ hai là 32,6% và thứ ba là FPT với 19,2% thị phần, nên việc quan tâm, chăm sóc khách hàng của mình là điều rất cần thiết. Hiện nay, tại VNPT Tiền Giang địa điểm có thị phần cao nhất là thành phố Mỹ Tho với 40% thị phần, cao hơn những địa điểm khác tại các huyện, thị xã. Ngoài ra, cư dân sống trong thành phố khá đông đúc, nên nhu cầu sử dụng dịch vụ để phục vụ cho đời sống rất cao. Vì vậy, việc nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng đối với nhà mạng là một công việc quan trọng, cần được thực hiện thường xuyên và liên tục để luôn đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Từ những lý do trên, bài viết "Giải pháp nâng cao sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ Internet cáp quang – VNPT trên địa bàn thành phố Mỹ Tho

tiền Giang" được nghiên cứu nhằm giải quyết vấn đề trên.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Phương pháp nghiên cứu

Bài báo sử dụng 2 phương pháp cơ bản: phương pháp thu thập số liệu và phương pháp phân tích.

Phương pháp thu thập số liệu: Với bài viết này tác giả đã sử dụng hình thức chọn mẫu phi xác suất, phương pháp chọn mẫu thuận tiện. Tuy nhiên, đây cũng là hạn chế của đề tài do phương pháp chọn mẫu phi xác suất (thuận tiện) tính đại diện mẫu không cao để thu thập thông tin đánh giá thực trạng và đề xuất giải pháp.

2.2. Giải pháp góp phần nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ Internet cáp quang – VNPT trên địa bàn thành phố Mỹ Tho tỉnh Tiền Giang

2.2.1. Nhóm giải pháp về dịch vụ giá trị gia tăng

Thứ nhất, tăng cường các chương trình khuyến mãi và hỗ trợ cho các khách hàng mới. Các chương trình khuyến mãi phải thiết thực và gắn liền với quyền lợi trực tiếp của khách hàng như miễn phí cước đầu nối hòa mạng, cước phí hàng tháng, tặng thiết bị wifi có giá trị, ... ngoài ra, công ty có thể áp dụng các Voucher mua hàng dành cho khách hàng mới sử dụng dịch vụ Internet cáp quang của công ty.

Thứ hai, bên cạnh việc khuyến mãi dành cho những khách hàng mới, thì việc quan tâm đến khách hàng cũ cũng là một trong những chính sách giúp giữ

chân cũng như phát triển được khách hàng mới thông qua những khách hàng đã sử dụng.

Thứ ba, đa dạng hóa chương trình các chương trình khuyến mãi, không chỉ dừng lại trong việc khuyến mãi các gói cước, các sản phẩm kèm theo, công ty nên có nhiều hơn những dịch vụ và luôn cập nhật, bổ sung các chương trình khuyến mãi mới.

2.2.2. Nhóm giải pháp về năng lực phục vụ

Thứ nhất, cần thực hiện công tác đào tạo nhân viên về kỹ năng giao tiếp, ứng xử cũng như giải quyết các tình huống bất kỳ khi gặp khách hàng.

Thứ hai, cần phát huy tính sẵn sàng hỗ trợ kỹ thuật cho khách hàng mọi lúc, mọi nơi một cách nhanh chóng. Nhân viên VNPT Tiền Giang cần cải thiện giao tiếp khách hàng khi nhận báo hỏng dịch vụ để khách hàng cảm thấy tốt hơn khi giao tiếp với nhân viên và từ đó hài lòng hơn trong quá trình phục vụ. Bên cạnh đó, công ty cần tìm hiểu các sự cố thường gặp và tìm cách để hạn chế tối đa thời gian sửa chữa cho khách hàng.

Thứ ba, tiếp tục cải thiện qui trình cung cấp dịch vụ nhằm giảm thời gian đăng ký sử dụng dịch vụ với ít thủ tục nhất. Tiếp tục nghiên cứu các luật, qui định dưới luật để cải thiện qui trình cung cấp dịch vụ giúp khách hàng đăng ký nhanh hơn.

Thứ tư, giải quyết sự cố nhanh chóng hơn: công ty phải tìm hiểu quy trình sửa chữa một cách nhanh nhất, ít tốn nguồn lực nhất và điều chỉnh lại quy trình sửa chữa dịch vụ Internet cáp quang, bảo đảm thực hiện đúng việc sửa chữa cho khách hàng quan trọng, khách hàng đặc biệt, khách hàng là các tổ chức, ... (các đối tượng này đã được Tập đoàn VNPT quy định rất rõ ràng) hoàn tất trong vòng 2 giờ đồng hồ từ khi khách hàng gọi báo hư và hoàn tất sửa chữa cho các khách hàng còn lại trong vòng 4 giờ. Công ty cũng cần cam kết với khách hàng sẽ có nhân viên kỹ thuật trực tiếp xuống xem xét.

2.2.3. Nhóm giải pháp về chất lượng dịch vụ

Thứ nhất, VNPT Tiền Giang nên chủ động tiếp cận công nghệ mới để có thể đáp ứng nhu cầu ngày càng cao và nghiêm khắc của khách hàng. Bên cạnh đó, cần áp dụng các khung giờ vàng trong những giờ cao điểm để có thể mở rộng băng thông giúp khách hàng dễ dàng truy cập hơn.

Thứ hai, VNPT Tiền Giang cần phải đảm bảo đường truyền từ nhà trạm của VNPT Tiền Giang đến nơi lắp đặt của khách hàng không được gián đoạn, để thực hiện được điều này VNPT Tiền Giang cần thiết lập nhiều nhà trạm để rút ngắn khoảng cách đường dây cung cấp dịch vụ từ nhà trạm đến nhà khách

hàng. Đặc biệt, ở các vùng sâu vùng xa, những vùng nằm ngoài thành phố, VNPT Tiền Giang nên thiết lập các trạm nhiều hơn vì những nơi này thường phạm vi phủ sóng không được tốt, khi khách hàng truy cập Internet có thể gặp tình trạng đứt quãng.

Thứ ba, cần thực hiện nhất quán dịch vụ sau lắp đặt đối với mọi khách hàng, bằng cách thành lập phòng chuyên tiếp nhận phục vụ khách hàng sau lắp đặt. Điều này giúp khách hàng an tâm hơn khi sử dụng dịch vụ của VNPT Tiền Giang như sau khi khách hàng lắp đặt, bảo trì, sửa chữa xong công ty cần gọi điện quan tâm khách hàng về việc lắp đặt hay sửa chữa của nhân viên đã thực hiện tốt chưa, có điều gì chưa thỏa mãn có thể để lại ý kiến từ đó đưa ra những chính sách tốt hơn để hỗ trợ khách hàng.

2.2.4. Nhóm giải pháp về tin cậy

Thứ nhất, cải thiện tốc độ đường truyền cho khách hàng bằng việc rút ngắn khoảng cách đường dây từ trạm đến khách hàng, đối với các trường hợp nhiều người sử dụng một mạng Internet cáp quang có thể trang bị thêm modem kết nối để có thể đảm bảo đường truyền được tốt hơn.

Thứ hai, hạn chế nghẽn mạng thông qua việc tăng cường các kết nối các thiết bị trong nội bộ mạng của VNPT Tiền Giang, bảo đảm có đầy đủ băng thông cho khách hàng sử dụng trong giờ cao điểm; bổ sung các công cụ giám sát lưu lượng các đường truyền nội mạng để kịp thời tăng băng thông khi lưu lượng đạt đến mức ngưỡng.

Thứ ba, để đảm bảo độ tin cậy trong việc thanh toán cho khách hàng, VNPT Tiền Giang cần công khai các khoảng mục giá của các dịch vụ một cách công khai, có biên lai rõ ràng. Những dịch vụ mới được cộng thêm cần thông tin rõ thời hạn để khách hàng có nên tiếp tục sử dụng hay chuyển gói cước mới.

2.2.5. Nhóm giải pháp về cấu trúc giá

Thứ nhất, khách hàng sử dụng dịch vụ của VNPT Tiền Giang rất đa dạng, cho nên cần đa dạng các gói cước để có mức giá phù hợp với nhiều loại khách hàng khác nhau. Đối với đối tượng khách hàng là sinh viên chi phí luôn là mối quan tâm hàng đầu của họ, nên cần có các gói cước giá rẻ giành cho khách hàng này hoặc cần có những chính sách hỗ trợ chi phí như giảm giá đối với khách hàng sử dụng trên 1 năm, ...

Thứ hai, giảm cước đầu nối hòa mạng nên giảm xuống bằng với các đối thủ cạnh tranh, hoặc có thể khuyến mãi miễn phí cho khách hàng.

2.2.6. Nhóm giải pháp về sự cảm thông

Thứ nhất, cần có những buổi học về nghiệp vụ, các khóa rèn luyện kỹ năng xử lý sự cố đối với dịch vụ Internet cáp quang dành cho nhân viên để giúp họ nâng cao tay nghề khi gặp khách hàng và giải quyết được các yêu cầu của khách hàng đưa ra.

Thứ hai, luôn đảm bảo lực lượng hậu cần, hỗ trợ cho nhân viên giao dịch khách hàng để họ tự tin nhiều hơn trong công tác xử lý dịch vụ. Cần xây dựng và ban hành quy định xử lý khiếu nại một cách thống nhất và luôn có đội ngũ chuyên môn túc trực trong việc tiếp nhận các yêu cầu của khách hàng và hạn thời gian thực hiện.

Thứ ba, tổ chức giám thính toàn bộ nhân viên hỗ trợ kỹ thuật để kiểm tra thái độ phục vụ của họ nhằm nâng cao chất lượng phục vụ cho khách hàng, giảm thiểu các sự cố ngoài ý muốn trong quá trình hỗ trợ kỹ thuật.

Tài liệu tham khảo

[1]. M-K. Kim et al., (2004), “The effects

of customer satisfaction and switching barrier on customer loyalty in Korean mobile telecommunication services”, Telecommunications Policy 28, (145-159).

[2] Parasuraman và cộng sự (1985), “A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing”, 49(3), 41-50. Phan Chí Anh (2015), Chất lượng dịch vụ tại các doanh nghiệp Việt Nam, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.

[3]. Hoàng Trọng- Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), “Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS”, Trường Đại học kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh, NXB Hồng Đức. đề tài B2007-76-05, Bộ Giáo dục & Đào tạo.

[4]. Nguyễn Anh Thy (2017), “Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ FiberVNN tại VNPT Long An. Luận văn thạc sĩ Quản trị kinh doanh, trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.

Phát triển nghe chủ động và nghe thụ động... (tiếp theo trang 271)

Bước 4: Chọn những từ mới và học thuộc

Tiếp đến, sinh viên cần chất lọc những từ mới trong đoạn nghe đó và học thuộc. Đây còn là cách sinh viên làm giàu vốn từ vựng cho mình, có thể học cả cách phát âm và nghĩa của từ, để lần sau nghe sinh viên cũng có thể nhận ra.

Bước 5: Nghe lại không cần bản dịch

Cuối cùng, sinh viên có thể nghe lại vài lần mà không cần bản dịch. Ở bước này, sinh viên có thể nghe hiểu các từ và cụm từ đã học, dễ dàng nhận ra từ vựng hơn khi chúng xuất hiện trong những cuộc hội thoại khác.

b. Phương pháp luyện nghe tiếng Anh thụ động

- *Luyện nghe tiếng Anh khi ngủ*

Một số nghiên cứu cho thấy, người học có thể cải thiện kỹ năng ngôn ngữ của mình bằng cách luyện nghe tiếng Anh thụ động trong giấc ngủ. Người học sẽ có cơ hội tiếp xúc với các âm thanh mới và bắt đầu làm quen với ngữ điệu.

- *Cải thiện tiếng anh bằng âm nhạc*

Khi nghe nhạc, đầu óc của người học sẽ được thư giãn. Đây là cơ hội tốt để não làm quen với tiếng Anh, tránh các tình trạng mệt mỏi hay làm việc quá sức. Người học có thể chọn bài hát mà yêu thích và học thuộc và hát theo.

- *Học nghe qua phim không phụ đề*

Khi xem phim không phụ đề, người học sẽ tập

trung vào những âm thanh được phát ra hơn khi có phụ đề. Người học có thể tìm một bộ phim có nội dung nhẹ nhàng với những câu thoại đơn giản và xem nhiều lần để làm quen với từ vựng và ngữ điệu của diễn viên.

5. Kết luận

Trên đây là những phân tích, đánh giá về luyện nghe tiếng Anh chủ động và thụ động, thực trạng học kỹ năng nghe tiếng Anh tại Trường Cao đẳng cảnh sát nhân dân II và một số giải pháp để sinh viên có thể áp dụng trong quá trình rèn luyện kỹ năng này, từ đó là nền tảng để phát triển các kỹ năng khác. Luyện nghe tiếng Anh chủ động và thụ động còn giúp sinh viên nâng cao khả năng tự học tiếng Anh, từ đó có tư duy độc lập, tinh thần làm việc chuyên nghiệp, chủ động, sáng tạo và hiệu quả.

Tài liệu tham khảo

[1]. Hasan, A. S. (2000). *Learners' perceptions of listening comprehension problems*. Language, Culture and Curriculum. 13(2), 137-153

[2]. Morley, J. (2001). *Aural Comprehension Instruction: Principles and Practices*. In Marianne Celce-Murcia (Eds.), *Teaching English as a Second or Foreign Language*. U.S: Heinle and Heinle.

[3]. Richards, J. C. (1983). *Listening Comprehension: Approach, Design, Procedure*. TESOL Quarterly, 17, 219-240

[4]. Rost, M. (1994). *Introducing listening*. London: Penguin.