

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра менеджменту

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 073 Менеджмент
(шифр та найменування спеціальності)

на тему: «**УПРАВЛІННЯ СЕРВІСНИМ ОБСЛУГОВУВАННЯМ
КЛІЄНТІВ ПІДПРИЄМСТВА**»
(назва теми)

Виконавець:

студентка факультету економіки та
управління підприємством
Висоцька Регина Віталіївна _____
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник:

_____старший__викладач_____
(науковий ступінь, вчене звання)
Данчева Олена Миколаївна _____
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми В сучасних умовах підприємства конкурують не стільки власною продукцією, як своїми моделями управління взаємовідносинами з клієнтами. Актуальність до клієнтоорієнтованого підходу зростає з боку менеджерів підприємств тоді, коли такі засоби конкурентної боротьби, як сучасні технології, залучення капіталу, зниження витрат та маркетинг вичерпалися. Успіху досягають ті підприємства, які широко інтегрують в свій стратегічний набір інструментарій клієнтоорієнтованого підходу.

Розвиток цифрової економіки суттєво змінив конкуренцію. Сьогодні конкурентний ринок перенасичений різноманіттям як товарів так і виробників, відмінність між сучасними продуктами є мінімальною, а їх вартість практично - ідентична. Відтак, у сучасних умовах жорсткої конкуренції, результативність підприємства безпосередньо залежить від вибору клієнтів.

Мета дослідження запропонувати заходи щодо формування клієнтоорієнтованого підходу в управлінні підприємством.

Завдання дослідження:

- визначити сутність клієнтоорієнтованого підходу в управлінні;
- визначити клієнтоорієнтованість як інструмент конкурентних переваг підприємства;
- надати характеристику фінансово-господарської діяльності ТОВ «ЗС ГРУПП»;
- надати оцінку системи управління сервісним обслуговуванням клієнтів ТОВ «ЗС ГРУПП»;
- запропонувати шляхи вдосконалення системи управління сервісним обслуговуванням клієнтів ТОВ «ЗС ГРУПП».

Об'єкт дослідження є ТОВ «ЗС ГРУПП».

Предметом дослідження є процес управління сервісним обслуговуванням клієнтів підприємства ТОВ «ЗС ГРУПП».

Методи дослідження: під час проведення дослідження були використані діалектичний метод наукових знань, методологію системного аналізу.

Інформаційна база дослідження під час написання дипломної роботи використовувалися монографії, публікації, наукові статті, дані органів державної статистики, а також бухгалтерська та фінансова звітність підприємства. При написанні роботи використовувались комп'ютерні програми MS Word, MS Excel.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (27 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 57 сторінок. Основний зміст викладено на 47 сторінках. Робота містить 15 таблиць, 1 схему, 3 формули, 6 діаграмм.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні засади формування клієнтоорієнтованого підходу в управлінні підприємством» визначено сутність клієнтоорієнтованого підходу в стратегії підприємства; визначено клієнтоорієнтованість як інструмент формування конкурентних переваг підприємства; розглянуто методичні підходи щодо оцінки лояльності споживачів.

У другому розділі «Напрями удосконалення управління сервісним обслуговуванням клієнтів ТОВ «ЗС ГРУПП» надано характеристику фінансово-господарської діяльності ТОВ «ЗС ГРУПП»; надано оцінку системи управління сервісним обслуговуванням клієнтів ТОВ «ЗС ГРУПП»; запропоновано шляхи вдосконалення системи управління сервісним обслуговуванням клієнтів ТОВ «ЗС ГРУПП».

ВИСНОВКИ

1. Було проаналізовано та визначено сутність клієнтоорієнтованого підходу в управлінні. З'ясовано, клієнтоорієнтований підхід до управління підприємством є одним з ефективних сучасних методів підвищення конкурентоспроможності підприємства на основі стійкої лояльності клієнтів та партнерських взаємовідносин з усіма стейкхолдерами; орієнтований на максимізацію цінності для споживачів; сприяє зниженню транзакційних витрат завдяки налагодженому довгостроковому співробітництву; підвищує якість виробничого потенціалу підприємства; придатний стати винятковою конкурентною перевагою підприємства.
2. Визначено поняття «клієнтоорієнтованість» як інструмент конкурентних переваг підприємства. З'ясовано, що концепція клієнтоорієнтованої поведінки підприємства – це шлях до довгострокових відносин. Цей підхід дозволяє із випадкових клієнтів зробити постійних, контролювати відтік постійних клієнтів, аналізувати причини цього та своєчасно реагувати на це маркетинговими діями та управлінськими рішеннями.
3. Надано характеристику фінансово-господарської діяльності ТОВ «ЗС ГРУПП». Проведений аналіз фінансово-економічного стану підприємства ТОВ «ЗС ГРУПП» свідчить, що воно достатньо стабільне, всі показники мають додатне значення.
4. Надано оцінку системи управління сервісним обслуговуванням клієнтів ТОВ «ЗС ГРУПП». Проведений SNW аналіз довів, що головною сильною стороною можна виділити репутацію на ринку та персонал. Поряд з цим виділяється корпоративна культура та якість бренду. Головний недолік підприємства – не належне забезпечення ринку споживача інформаційною базою, недостатність додаткових послуг та нестача інвестиційних ресурсів.
5. Запропонувати шляхи вдосконалення системи управління сервісним обслуговуванням клієнтів ТОВ «ЗС ГРУПП». Були запропоновані наступні заходи:

- «підмінний автомобіль під час ремонту»;
- «допомога на дорозі»;
- «Шинний готель».

6. Витрати на запропоновані заходи на ТОВ «ЗС ГРУПП» складуть 282,500 тис. грн.