

**УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ
КАФЕДРА МІЖНАРОДНОГО МАРКЕТИНГУ**

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему:

«РОЗРОБКА МАРКЕТИНГОВИХ ЗАХОДІВ З УДОСКОНАЛЕННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ ПІДПРИЄМСТВА»

Виконав: здобувач 2 курсу,

групи МГ-18м

Спеціальності 075 Маркетинг

Тимченко Роман Андрійович

Керівник: Шевченко В.М., к.держ.упр., доцент

**Дніпро
2020**

А Н О Т А Ц І Я

Тимченко Р. А. Розробка маркетингових заходів з удосконалення обслуговування клієнтів підприємства.

В кваліфікаційній роботі обґрунтовано теоретичні та досліджено практичні аспекти щодо розробки маркетингових заходів з удосконалення обслуговування клієнтів корпорації «ROSHEN», уточнено і поглиблено існуючі теоретичні положення щодо визначення основ маркетингової діяльності підприємства, розроблена власна система контролю якості обслуговування клієнтів корпорації «ROSHEN» через маркетингові заходи. Результати розробок можуть бути використані в практичній маркетинговій діяльності.

Ключові слова: маркетингова діяльність підприємства, обслуговування клієнтів, маркетингові заходи, маркетингове середовище.

SUMMARY

Tymchenko R.A. Development of marketing activities for enterprise's customer service improvement.

The master's thesis substantiates the theoretical and practical aspects of marketing activities development for customer service improvement of «ROSHEN» corporation, clarifies and deepens the existing theoretical provisions for determining the basics of marketing activities of the enterprise, develops enterprise's own system of monitoring the quality of customer service of «ROSHEN» corporation through marketing activities. The results of the findings can be used in practical marketing activities.

Keywords: marketing activity of the enterprise, customer service, marketing events, marketing environment.

ЗМІСТ

РОЗДІЛ 1	Ошибка! Закладка не определена.
ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ МАРКЕТИНГОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА	Ошибка! Закладка не определена.
1.1. Сутність та зміст маркетингу в діяльності підприємства.....	Ошибка! Закладка не определена.
1.2. Визначення цілей маркетингу для обслуговування клієнтів	Ошибка! Закладка не определена.
1.3. Комунікаційна політика як засіб удосконалення обслуговування клієнтів	Ошибка! Закладка не определена.
РОЗДІЛ 2.	Ошибка! Закладка не определена.
АНАЛІЗ МАРКЕТИНГОВОГО СЕРЕДОВИЩА КОРПОРАЦІЇ «ROSHEN»	Ошибка! Закладка не определена.
2.1. Характеристика господарської діяльності та внутрішнього середовища корпорації «ROSHEN»	Ошибка! Закладка не определена.
2.2. Огляд основних тенденцій ринку	Ошибка! Закладка не определена.
2.3. Аналіз зовнішнього маркетингового середовища корпорації «ROSHEN»	Ошибка! Закладка не определена.
2.3.1. Аналіз мікросередовища.....	Ошибка! Закладка не определена.
2.3.2. Аналіз макросередовища. PEST- аналіз.....	Ошибка! Закладка не определена.
2.4. SWOT- аналіз та визначення основних напрямків діяльності корпорації «ROSHEN»	Ошибка! Закладка не определена.
РОЗДІЛ 3.	Ошибка! Закладка не определена.
ОСНОВНІ НАПРЯМКИ УДОСКОНАЛЕННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ КОРПОРАЦІЇ «ROSHEN».....	Ошибка! Закладка не определена.
3.1. Напрямки покращення обслуговування клієнтів корпорації «ROSHEN» через маркетингові заходи.....	Ошибка! Закладка не определена.
3.2. Побудова системи контролю якості обслуговування клієнтів корпорації «ROSHEN»	Ошибка! Закладка не определена.

3.3. Економічне обґрунтування доцільності реалізації заходів удосконалення обслуговування клієнтів корпорації «ROSHEN» **Ошибка! Закладка не определена.**

ВИСНОВКИ..... **Ошибка! Закладка не определена.**

ДОДАТКИ..... **Ошибка! Закладка не определена.**

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ **Ошибка! Закладка не определена.**