

**УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ
КАФЕДРА МІЖНАРОДНОГО МАРКЕТИНГУ**

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

на тему

**«АНАЛІЗ УПОДОБАНЬ СПОЖИВАЧІВ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ ТА
РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ
ОБСЛУГОВУВАННЯ»**

Виконала: здобувачка 4 курсу, групи МГ-20зс

Спеціальності 075 Маркетинг

Швець Єлизавета Ігорівна

Керівник: Дубницький В.І., д. е. н., професор

Дніпро

2024

АНОТАЦІЯ *

Швець Є.І. Аналіз уподобань споживачів банківських послуг та розробка рекомендацій щодо вдосконалення обслуговування.

У даній роботі розглянуті теоретичні аспекти аналізу уподобань споживачів банківських послуг та їх значення для банківських установ. У першому розділі досліджено сутність та роль аналізу уподобань споживачів, основні методи і підходи до його проведення, а також врахування культурних, соціальних та економічних факторів. У другому розділі здійснений аналіз уподобань споживачів банківських послуг у конкретній банківській установі АТ "ПУБМ", включаючи характеристику її господарської діяльності, аналіз ринку, SWOT-аналіз, а також аналіз фідбеку клієнтів та рівня задоволеності наданими послугами. У третьому розділі розроблені шляхи вдосконалення обслуговування в АТ "ПУБМ" на основі результатів аналізу уподобань клієнтів, зокрема проект удосконалення сервісу, впровадження персоналізованих підходів та оцінка економічної ефективності запропонованих заходів.

Ключові слова: аналіз уподобань споживачів, банківські послуги, клієнти, вдосконалення обслуговування, персоналізованість, ефективність.

SUMMARY

Shvets E.I. Analysis of preferences of consumers of banking services and development of recommendations for improving the service.

This paper considers the theoretical aspects of the analysis of preferences of consumers of banking services and their importance for banking institutions. The first section examines the essence and role of customer preference analysis, the main methods and approaches to its implementation, as well as the consideration of cultural, social and economic factors. The second section analyzes the preferences of consumers of banking services in a particular banking institution JSC "FUIB", including the characteristics of its business activities, market analysis, SWOT analysis, as well as analysis of customer feedback and the level of satisfaction with the services provided. The third section develops ways to improve the service at JSC "FUIB" based on the results of the analysis of customer preferences, in particular, a project for improving the service, introducing personalized approaches and assessing the economic efficiency of the proposed measures.

Keywords: analysis of customer preferences, banking services, customers, service improvement, personalization, efficiency.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ АНАЛІЗУ УПОДОБАНЬ СПОЖИВАЧІВ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ	9
1.1. Значення та роль аналізу уподобань споживачів для банківських установ.	9
1.2. Основні методи та підходи до аналізу уподобань та потреб клієнтів банку.	13
1.3. Врахування культурних, соціальних та економічних факторів у процесі аналізу уподобань споживачів банківських послуг.	16
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ УПОДОБАНЬ СПОЖИВАЧІВ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ У ПАТ "ПУБМ"	21
2.1. Характеристика господарської діяльності ПАТ "ПУБМ".	21
2.2. Аналіз ринку на якому працює ПАТ "ПУБМ".	27
2.3. Позиціонування та сегментування послуг компанії.	35
2.4. SWOT-аналіз господарської діяльності ПАТ "ПУБМ".	43
2.5. Аналіз фідбеку клієнтів та оцінка рівня задоволеності наданими послугами.	46
РОЗДІЛ 3. . ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ПАТ "ПУБМ"	53
3.1. Проект удосконалення сервісу та пропозицій банку на основі аналізу уподобань клієнтів.	53
3.2. Впровадження персоналізованих підходів до обслуговування клієнтів та надання індивідуальних послуг.	57
3.3. Економічна ефективність від запровадження запропонованих заходів.	60
ВИСНОВКИ	67
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	72

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бичківський О. О. Міжнародне приватне право : конспект лекцій. Запоріжжя: ЗНУ, 2017. 82 с.
2. Аванесова Н. Е., Марченко О. В. Стратегічне управління підприємством та сучасним містом: теоретико-методичні засади : монографія. Харків : Щедра садиба плюс, 2018. 196 с.
3. Аніловська Г. Я., Марушко Н. С., Стоколоса Т. М. Інформаційні системи і технології у фінансах : навч. посіб. Львів : Магнолія 2006, 2018. 312 с.
4. Бікулов Д. Т, Чкан А. С., Олійник О. М., Маркова С. В. Менеджмент : навч. посіб. Запоріжжя : ЗНУ, 2017. 360 с.
5. Операційне числення : навч. посіб. / С. М. Гребенюк та ін. Запоріжжя : ЗНУ, 2022. 88 с.
6. Сучасне суспільство: філософсько-правове дослідження актуальних проблем: монографія / за ред. О. Г. Данильяна. Харків : Право, 2019. 488 с.
7. Енциклопедія Сучасної України / редкол.: І. М. Дзюба та ін. Київ : САМ, 2019. Т. 17. 712 с.
8. Кулініч О. О. Право на освіту в системі конституційних прав людини і громадянина та його гарантії. Часопис Київського університету права. 2018. № 4. С. 88–92.
9. Коломоець Т., Колпаков В. Сучасна парадигма адміністративного права: генеза і поняття. Право України. 2020. № 5. С. 71–79.
10. Коваль Л. Плюси і мінуси дистанційної роботи. Урядовий кур'єр. 2017. 1 листоп. (№ 205). С. 5.
11. Біленчук П., Обіход Т. Небезпеки ядерної злочинності: аналіз вітчизняного і міжнародного законодавства. Юридичний вісник України. 2019. 20-26 жовт. (№ 42). С. 14–15.

12. Bletska D. I., Glukhov K. E., Frolova V. V. Electronic structure of 2H-SnSe₂: ab initio modeling and comparison with experiment. *Semiconductor Physics Quantum Electronics & Optoelectronics*. 2016. Vol. 19, No 1. P. 98–108.
13. Микитів Г. В., Кондратенко Ю. Позатекстові елементи як засіб формування медіакультури читачів науково-популярних журналів. Актуальні проблеми медіаосвіти в Україні та світі : зб. тез доп. міжнар. наук.-практ. конф., м. Запоріжжя, 3-4 берез. 2019 р. Запоріжжя, 2018. С. 50–53.
14. Влада очима історії : фотовиставка. URL: <http://www.kmu.gov.ua/control/uk/photogallery/gallery?galleryId=15725757&>
15. Шарая А. А. Принципи державної служби за законодавством України. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2019. № 5. С. 115–118. URL: http://lsej.org.ua/5_2019/32.pdf.
16. Ганзенко О. О. Основні напрями подолання правового нігілізму в Україні. *Вісник Запорізького національного університету. Юридичні науки*. Запоріжжя, 2018. № 3. С. 20–27. URL: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Fakhovivydannya/vznu/juridichni/VestUr2019v3/5.pdf>.
17. Яцків Я. С., Маліцький Б. А., Бублик С. Г. Трансформація наукової системи України протягом 90-х років ХХ століття: період переходу до ринку. *Наука та інновації*. 2018. Т. 12, № 6. С. 6–14.
18. Бичківський О. О. Міжнародне приватне право : конспект лекцій. Запоріжжя : ЗНУ, 2019. 82 с.
19. Аванесова Н. Е., Марченко О. В. Стратегічне управління підприємством та сучасним містом: теоретико-методичні засади : монографія. Харків : Щедра садиба плюс, 2018. 196 с.
20. Аніловська Г. Я., Марушко Н. С., Стоколоса Т. М. Інформаційні системи і технології у фінансах : навч. посіб. Львів : Магнолія 2020, 2022. 312 с.

21. Бікулов Д. Т., Чкан А. С., Олійник О. М., Маркова С. В. Менеджмент : навч. посіб. Запоріжжя : ЗНУ, 2019. 360 с.
22. Операційне числення : навч. посіб. / С. М. Гребенюк та ін. Запоріжжя : ЗНУ, 2019. 88 с.
23. Сучасне суспільство: філософсько-правове дослідження актуальних проблем : монографія / за ред. О. Г. Данильяна. Харків : Право, 2020. 488 с.
24. Енциклопедія Сучасної України / редкол.: І. М. Дзюба та ін. Київ : САМ, 2020. Т. 17. 712 с.
25. Кулініч О. О. Право на освіту в системі конституційних прав людини і громадянина та його гарантії. Часопис Київського університету права. 2017. № 4. С. 88–92.
26. Коломоець Т., Колпаков В. Сучасна парадигма адміністративного права: генеза і поняття. Право України. 2019. № 5. С. 71–79.
27. Коваль Л. Плюси і мінуси дистанційної роботи. Урядовий кур'єр. 2019. 1 листоп. (№ 205). С. 5.
28. Біленчук П., Обіход Т. Небезпеки ядерної злочинності: аналіз вітчизняного і міжнародного законодавства. Юридичний вісник України. 2019. 20-26 жовт. (№ 42). С. 14–15.
29. Bletskan D. I., Glukhov K. E., Frolova V. V. Electronic structure of 2H-SnSe₂: ab initio modeling and comparison with experiment. Semiconductor Physics Quantum Electronics & Optoelectronics. 2016. Vol. 19, No 1. P. 98–108.
30. Микитів Г. В., Кондратенко Ю. Позатекстові елементи як засіб формування медіакультури читачів науково-популярних журналів. Актуальні проблеми медіаосвіти в Україні та світі : зб. тез доп. міжнар. наук.-практ. конф., м. Запоріжжя, 3-4 берез. 2019 р. Запоріжжя, 2019. С. 50–53.

31. Влада очима історії : фотовиставка. URL:
<http://www.kmu.gov.ua/control/uk/photogallery/gallery?galleryId=15725757&>
32. Шарая А. А. Принципи державної служби за законодавством України. Юридичний науковий електронний журнал. 2019. № 5. С. 115–118. URL:
http://lsej.org.ua/5_2019/32.pdf.
33. Ганзенко О. О. Основні напрями подолання правового нігілізму в Україні. Вісник Запорізького національного університету. Юридичні науки. Запоріжжя, 2019. № 3. С. 20–27. URL:
<http://ebooks.znu.edu.ua/files/Fakhovivydannya/vznu/juridichni/VestUr2019v3/5.pdf>.
34. Яцків Я. С., Маліцький Б. А., Бублик С. Г. Трансформація наукової системи України протягом 90-х років ХХ століття: період переходу до ринку. Наука та інновації. 2018. Т. 12, № 6. С. 6–14.
35. Бичківський О. О. Міжнародне приватне право : конспект лекцій. Запоріжжя : ЗНУ, 2019. 82 с.
36. Аванесова Н. Е., Марченко О. В. Стратегічне управління підприємством та сучасним містом: теоретико-методичні засади : монографія. Харків : Щедра садиба плюс, 2019. 196 с.
37. Аніловська Г. Я., Марушко Н. С., Стоколоса Т. М. Інформаційні системи і технології у фінансах : навч. посіб. Львів : Магнолія 2019, 2019. 312 с.
38. Бікулов Д. Т., Чкан А. С., Олійник О. М., Маркова С. В. Менеджмент : навч. посіб. Запоріжжя : ЗНУ, 2019. 360 с.
39. Операційне числення : навч. посіб. / С. М. Гребенюк та ін. Запоріжжя : ЗНУ, 2018. 88 с.
40. Сучасне суспільство: філософсько-правове дослідження актуальних проблем : монографія / за ред. О. Г. Данильяна. Харків : Право, 2019. 488 с.

- 41.Енциклопедія Сучасної України / редкол.: І. М. Дзюба та ін. Київ : САМ, 2016. Т. 17. 712 с.
- 42.Кулініч О. О. Право на освіту в системі конституційних прав людини і громадянина та його гарантії. Часопис Київського університету права. 2019. № 4. С. 88–92.
- 43.Коломоець Т., Колпаков В. Сучасна парадигма адміністративного права: генеза і поняття. Право України. 2019. № 5. С. 71–79.
- 44.Коваль Л. Плюси і мінуси дистанційної роботи. Урядовий кур'єр. 2019. 1 листоп. (№ 205). С. 5.
- 45.Біленчук П., Обіход Т. Небезпеки ядерної злочинності: аналіз вітчизняного і міжнародного законодавства. Юридичний вісник України. 2019. 20-26 жовт. (№ 42). С. 14–15.
- 46.Bletska D. I., Glukhov K. E., Frolova V. V. Electronic structure of 2H-SnSe₂: ab initio modeling and comparison with experiment. Semiconductor Physics Quantum Electronics & Optoelectronics. 2019. Vol. 19, No 1. P. 98–108.
- 47.Микитів Г. В., Кондратенко Ю. Позатекстові елементи як засіб формування медіакультури читачів науково-популярних журналів. Актуальні проблеми медіаосвіти в Україні та світі : зб. тез доп. міжнар. наук.-практ. конф., м. Запоріжжя, 3-4 берез. 2019 р. Запоріжжя, 2019. С. 50–53.
- 48.Влада очима історії : фотовиставка. URL: <http://www.kmu.gov.ua/control/uk/photogallery/gallery?galleryId=15725757&>
- 49.Шарая А. А. Принципи державної служби за законодавством України. Юридичний науковий електронний журнал. 2019. № 5. С. 115–118. URL: http://lsey.org.ua/5_2019/32.pdf.