

УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ
КАФЕДРА МІЖНАРОДНОГО МАРКЕТИНГУ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему

«Розробка маркетингових заходів з удосконалення обслуговування клієнтів підприємства»

Виконала: здобувач 2 курсу,

групи МГ-22м

Спеціальності 075 Маркетинг

Плоскіна Яна Леонідівна

Керівник: Щолокова Г.В., к.політ.н., доцент

Дніпро
2024

АНОТАЦІЯ

Плоскіна Я.Л. Розробка маркетингових заходів з удосконалення обслуговування клієнтів підприємства.

В кваліфікаційній роботі розглянуто теоретичні основи обслуговування клієнтів підприємства, визначено клієнтоорієнтованість підприємств та важливість якісного обслуговування; розглянуто особливості маркетингових заходів з удосконалення обслуговування клієнтів підприємства; виділено особливості послуг кінотеатрів та управління їх якістю. Проведено аналіз маркетингового середовища ПРАТ «Мультиплекс-Холдинг», охарактеризовано господарську діяльність та внутрішнє середовище досліджуваного підприємства, виділено основні тенденції ринку, проведено SWOT-аналіз та PEST-аналіз, визначено основні напрямки діяльності підприємства. Задля удосконалення обслуговування клієнтів ПРАТ «Мультиплекс-Холдинг», проведено маркетингове дослідження уподобань клієнтів підприємства, розроблено заходи з удосконалення обслуговування клієнтів підприємства, а також визначено бюджет для удосконалення обслуговування та оцінено ефективність запропонованих заходів.

Ключові слова: обслуговування клієнтів, клієнтоорієнтованість, уподобання клієнтів, внутрішнє маркетингове середовище підприємства, зовнішнє маркетингове середовище підприємства, маркетингові заходи, удосконалення обслуговування клієнтів.

SUMMARY

Ploskina Ya.L. Development of marketing activities to improve the company's customer service.

In the qualification work, the theoretical foundations of the company's customer service were considered, the customer orientation of the companies and the importance of quality service were determined; the peculiarities of marketing measures to improve the company's customer service are considered; features of cinema services and their quality management are highlighted. An analysis of the marketing environment of PJSC "Multiplex-Holding" was carried out, the economic activity and internal environment of the investigated enterprise were characterized, the main market trends were highlighted, a SWOT analysis and a PEST analysis were carried out, and the main directions of the enterprise's activities were determined. In order to improve the customer service of PJSC "Multiplex-Holding", a marketing study of the preferences of the company's customers was conducted, measures were developed to improve the customer service of the company, and a budget for improving the service was determined and the effectiveness of the proposed activities was evaluated.

Keywords: customer service, customer orientation, customer preferences, internal marketing environment of the enterprise, external marketing environment of the enterprise, marketing activities, improvement of customer service.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ ПІДПРИЄМСТВА ТА ВАЖЛИВІСТЬ ЙОГО ПОСТІЙНОГО УДОСКОНАЛЕННЯ: ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ.....	9
1.1. Клієнтоорієнтованість підприємств та важливість якісного обслуговування...	9
1.2. Особливості маркетингових заходів з удосконалення обслуговування клієнтів підприємства.....	16
1.3. Особливості послуг кінотеатрів та управління їх якістю.....	24
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ МАРКЕТИНГОВОГО СЕРЕДОВИЩА ПІДПРИЄМСТВА ПРАТ «МУЛЬТІПЛЕКС-ХОЛДИНГ».....	30
2.1. Характеристика господарської діяльності та внутрішнього середовища підприємства ПРАТ «Мультіплекс-Холдинг».....	30
2.2. Огляд основних тенденцій ринку.....	38
2.3. Аналіз зовнішнього маркетингового середовища підприємства.....	40
2.3.1. Аналіз мікросередовища.....	40
2.3.2 Аналіз макросередовища. PEST-аналіз.....	46
2.4. SWOT-аналіз та визначення основних напрямків діяльності підприємства....	50
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ ПРАТ «МУЛЬТІПЛЕКС-ХОЛДИНГ».....	55
3.1. Маркетингове дослідження уподобань клієнтів підприємства.....	55
3.2. Розробка заходів з удосконалення обслуговування клієнтів підприємства.....	62
3.3. Бюджет та оцінка ефективності запропонованих заходів.....	69
ВИСНОВКИ.....	76
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	78
ДОДАТКИ.....	84