

**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-21вм

Спеціальності 075 Маркетинг

Дімченко Анна Олександрівна

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

**Дніпро  
2023**

## АНОТАЦІЯ \*

*Дімченко А.О. Розробка маркетингових заходів з удосконалення обслуговування клієнтів підприємства.*

В кваліфікаційній роботі розглянуто теоретико-методичні основи управління якістю обслуговування клієнтів на підприємствах, здійснено маркетинговий аналіз та маркетинговий аудит діяльності, розроблено рекомендації щодо вдосконалення обслуговування клієнтів компанії «Цунамі». З урахуванням специфіки послуг компанії «Цунамі» та маркетингового дослідження уподобань клієнтів запропоновано впровадження заходів з удосконалення обслуговування клієнтів компанії «Цунамі» та організації відділу маркетингу, рекомендовано проводити маркетингові дослідження щодо уподобань клієнтів власними силами двічі на рік, що сприятиме підвищенню конкурентоспроможності підприємства та удосконаленню обслуговування компанії «Цунамі» на ринку готельних послуг.

**Ключові слова:** управління якістю обслуговування клієнтів, організація маркетингової діяльності підприємства, маркетингове дослідження, удосконалення якості обслуговування клієнтів, маркетинговий аналіз підприємства.

## SUMMARY

*Dimchenko A.O. Development of marketing measures to improve the company's customer service.*

In the qualification work, the theoretical and methodological foundations of managing the quality of customer service at enterprises were considered, a marketing analysis and a marketing audit of activities were carried out, and recommendations were developed for improving customer service of the "Tsunami" company. Taking into account the specifics of the services of the Tsunami company and the marketing research of customer preferences, it is proposed to implement measures to improve the customer service of the Tsunami company and the organization of the marketing department, it is recommended to conduct marketing research on customer preferences in-house twice a year, which will contribute to increasing the competitiveness of the company and improving service "Tsunami" company in the market of hotel services.

**Keywords:** management of the quality of customer service, organization of marketing activities of the enterprise, marketing research, improvement of the quality of customer service, marketing analysis of the enterprise.

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ НА ПІДПРИЄМСТВАХ.....	8
1.1. Поняття, види та особливості якості послуг .....	8
1.2. Сутність та значення управління якістю послуг.....	13
1.3. Управління якістю готельних послуг.....	17
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ МАРКЕТИНГОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ КОМПАНІЇ TSUNAMI.....	25
2.1. Характеристика господарської діяльності та внутрішнього середовища компанії TSUNAMI.....	25
2.2. Огляд основних тенденцій ринку готельних послуг.....	30
2.3. Аналіз зовнішнього маркетингового середовища підприємства.....	35
2.3.1. Аналіз мікросередовища.....	35
2.3.2. Аналіз макросередовища. PEST- аналіз.....	39
2.4. SWOT- аналіз та визначення основних напрямків діяльності підприємства .....	43
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ КОМПАНІЇ TSUNAMI.....	48
3.1. Маркетингове дослідження уподобань клієнтів компанії .....	48
3.2. Розробка заходів з удосконалення обслуговування клієнтів компанії TSUNAMI.....	53
3.3. Бюджет і оцінка ефективності запропонованих заходів .....	55
ВИСНОВКИ.....	60
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	64
ДОДАТКИ.....	67

