

УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ
КАФЕДРА ПІДПРИЄМНИЦТВА

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

БАКАЛАВРА

на тему

*«Підвищення ефективності діяльності
торговельного підприємства за рахунок
використання CRM-інструментів»*

Виконав: здобувач 4 курсу,
групи ПТБкл
Спеціальності 076
Підприємництво,
торгівля та біржова
діяльність
Панявіна В. О.
Керівник: Сергєєва О. Р.,
к.н.держ.упр., доцент

м. Дніпро

2024

АНОТАЦІЯ

Панявіна В.О. Підвищення ефективності діяльності торговельного підприємства за рахунок використання CRM-інструментів.

У роботі розглянуто теоретичні аспекти використання CRM-систем, зокрема їх роль у зборі, аналізі та використанні інформації про клієнтів для збільшення обсягів продажів та покращення обслуговування. Досліджено впровадження CRM для підвищення ефективності продажів, зменшення часу на обслуговування клієнтів та збільшення загальної прибутковості підприємства. Вивчено інтеграцію CRM систем на підприємстві "КЕРНЕЛ-ТРЕЙД", що сприяє підвищенню рівня обслуговування клієнтів та підвищенню конкурентоспроможності підприємства.

Розглянуто рекомендації щодо впровадження CRM-інструментів, які сприятимуть підвищенню конкурентоспроможності компанії "КЕРНЕЛ-ТРЕЙД" на ринку. Такий підхід дозволяє оптимізувати витрати та збільшувати ефективність управлінських рішень, спрямованих на збільшення задоволеності клієнтів та доходів підприємства.

Ключові слова: CRM-інструменти, аналіз даних, ефективність впровадження CRM-системи, цифрові інновації, підвищення конкурентоспроможності.

SUMMARY

Paniavina V.O. Increasing the efficiency of the trade enterprise due to the use of CRM tools.

The paper examines the theoretical aspects of using CRM systems, in particular their role in collecting, analyzing and using customer information to increase sales and improve service. The implementation of CRM to improve sales efficiency, reduce customer service time, and increase the overall profitability of the enterprise has been studied. The integration of CRM systems at the "KERNEL-TRADE" enterprise was studied, which helps to improve the level of customer service and increase the competitiveness of the enterprise.

Recommendations regarding the implementation of CRM tools, which will contribute to increasing the competitiveness of the "KERNEL-TRADE" company on the market, are considered. This approach allows you to optimize costs and increase the effectiveness of management decisions aimed at increasing customer satisfaction and company revenues.

Keywords: CRM tools, data analysis, effective implementation of the CRM system, digital innovations, increasing competitiveness.

3MICT

No table of contents entries found.