

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ФИЛОСОФИИ И СОЦИАЛЬНЫХ НАУК
Кафедра социальной коммуникации

ГОРЕЛИК Юлия Дмитриевна

**ДИДЖИТАЛИЗАЦИЯ КОММУНИКАЦИИ С КЛИЕНТАМИ
В СФЕРЕ АВТОМОБИЛЬНО БИЗНЕСА
(на примере холдинга «Атлант-М»)**

Дипломная работа
АННОТАЦИЯ

Специальность 1-23 01 15 Социальные коммуникации

Научный руководитель:
Купчинова Татьяна Владимировна
кандидат социологических наук,
доцент

Минск, 2021

АННОТАЦИЯ

Цель дипломной работы – является выявление особенностей использования диджитал-каналов в коммуникации с клиентами в автомобильном бизнесе.

Объект исследования дипломной работы – коммуникация с клиентами в сфере автобизнеса в условиях диджитализации.

Предмет исследования дипломной работы – особенности использования диджитал-каналов в коммуникации с клиентами в автомобильном бизнесе. Методологическую основу дипломной работы составили общенаучный метод: метод анализа и синтеза, метод сравнения и описания, а также частнонаучный, используемый при проведении социологических исследований (контентанализ).

В процессе написания дипломной работы были получены следующие результаты: изучены основные понятия сферы услуг, коммуникации с клиентами, диджитализации; рассмотрены и проанализированы основные каналы и инструменты в диджитал коммуникации; проанализированы особенности диджитализации в автомобильном бизнесе на примере холдинга «Атлант-м»; проанализирован сайт холдинга «Атлант-М» как канал коммуникации с клиентами по функциональным характеристикам; проанализировано мобильное приложение холдинга «Атлант-М» как канал коммуникации с клиентами в соответствии с особенностями характеристик канала; исследованы публикации в социальных сетях и мессенджерах холдинга «Атлант-М».

Новизна полученных результатов обусловлена отсутствием комплексного подхода к использованию диджитал-каналов холдингом «Атлант-М». Полученные результаты характеризуются широкими возможностями практического применения. Материалы дипломной работы могут применяться в учебном процессе, а также при разработке стратегий использования диджитал каналов и инструментов коммуникации с клиентами для холдинга «Атлант-М».

Автором работы подтверждается, что материалы и результаты дипломной работы были получены на основании достоверных источников и самостоятельно проведенных теоретических и практических исследований.

Ключевые слова: услуга, сфера услуг, коммуникация с клиентами, диджитализация, диджитализация коммуникации, диджитал-каналы, диджитал-инструменты, автомобильный бизнес, автомобильный холдинг «Атлант-М».