

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНСТИТУТ БИЗНЕСА БЕЛОРУССКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО
УНИВЕРСИТЕТА»**

КАФЕДРА МАРКЕТИНГА

Аннотация к дипломной работе

**РАЗРАБОТКА ПРОЕКТА ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ
ПОКУПАТЕЛЕЙ**

БАЛЯВКО Елена Францевна

Руководитель

**Черченко Наталья Владимировна,
заведующий кафедрой маркетинга,
кандидат экономических наук, доцент**

Минск, 2023

Дипломная работа: 85 с., 15 рис., 12 табл., 63 источника, 2 прил.

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ, ЛОЯЛЬНОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ, ОЦЕНКА УРОВНЯ ЛОЯЛЬНОСТИ, ПОВЫШЕНИЕ ЛОЯЛЬНОСТИ

Целью дипломной работы является разработка проекта программы лояльности ООО «Сильвано Фешн».

В ходе достижения поставленной в работе цели были решены следующие задачи:

- изучить лояльность покупателей как основную задачу маркетинга взаимоотношений;
- охарактеризовать основные виды программ лояльности;
- охарактеризовать основные направления маркетинговой деятельности ООО «Сильвано Фешн»;
- провести анализ и оценку результатов программ лояльности покупателей ООО «Сильвано Фешн»;
- провести обоснование проекта программы лояльности ООО «Сильвано Фешн».

Объектом исследования является концепция лояльности покупателей.

Предметом исследования является формирование маркетинга взаимоотношений и лояльности покупателей в ООО «Сильвано Фешн».

Методы исследования: монографический, сравнительный, аналитический, а также комплексный подход.

Исследования и разработки: изучена современная концепция лояльности покупателей, проведен анализ и оценка результатов программы лояльности покупателей ООО «Сильвано Фешн», проведено обоснование проекта программы лояльности ООО «Сильвано Фешн».

Область возможного практического применения: предложенные решения могут быть использованы на практике при внедрении и использования программы лояльности в ООО «Сильвано Фешн».

Автор работы подтверждает, что приведенный в ней расчетноаналитический материал правильно и объективно отражает состояние исследуемого процесса, а все заимствованные из литературных и других источников теоретические, методологические и методические положения и концепции сопровождаются ссылками на их авторов.

Thesis: 85 p., 15 fig., 12 table., 63 sources, 2 adj.

SATISFACTION, CUSTOMER LOYALTY, LOYALTY PROGRAM, LOYALTY LEVEL ASSESSMENT, LOYALTY ENHANCEMENT

The purpose of the thesis is to develop a project of the loyalty program of LLC «Silvano Fashion».

In the course of achieving the goal set in the work, the following tasks were solved:

- to study customer loyalty as the main task of relationship marketing;
- characterize the main types of loyalty programs;
- characterize the main directions of marketing activities of LLC «Silvano Fashion»;
- to analyze and evaluate the results of customer loyalty programs of LLC «Silvano Fashion»;
- conduct a justification of the project of the loyalty program of LLC «Silvano Fashion».

The object of the study is the concept of customer loyalty.

The subject of the research is the formation of relationship marketing and customer loyalty in LLC «Silvano Fashion».

Research methods: monographic, comparative, analytical, as well as an integrated approach.

Research and development: the modern concept of customer loyalty has been studied, the analysis and evaluation of the results of the customer loyalty programs of LLC «Silvano Fashion» has been carried out, the justification of the project of the loyalty program of LLC «Silvano Fashion» has been carried out.

Area of possible practical application: the proposed solutions can be used in practice when implementing and using the loyalty program in LLC «Silvano Fashion».

The author of the work confirms that the computational and analytical material given in it correctly and objectively reflects the state of the process under study, and all theoretical, methodological and methodological provisions and concepts borrowed from literary and other sources are accompanied by references to their authors.