

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

КАФЕДРА МАРКЕТИНГА

Аннотация к дипломной работе

**КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС НА ПРЕДПРИЯТИИ И НАПРАВЛЕНИЯ ЕГО
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ**

ЕФАНОВА Анна Витальевна

**Руководитель
Лазаревич Ирина Михайловна,
кандидат экономических наук, доцент**

Минск, 2023

Дипломная работа: 73с.,брис., 16 табл., 45 источника, 5 прил.

МАРКЕТИНГ, ЛОЯЛЬНОСТЬ, СЕРВИС, КЛИЕНТ,
КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ,
ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Цель исследования: оценка клиентского сервиса в УП «А1» и обоснование направлений его совершенствования.

В рамках достижения поставленной цели автором были поставлены следующие задачи:

- рассмотреть сущность, основные цели и виды клиентского сервиса;
- изучить организацию клиентского сервиса на предприятии;
- охарактеризовать показатели эффективности клиентского сервиса;
- изучить нормативные правовые документы, регулирующие деятельность субъектов хозяйствования Республики Беларусь при осуществлении клиентского сервиса;
- дать организационно-экономическую характеристику деятельности УП «А1»;
- провести анализ процесса организации клиентского сервиса на примере УП «А1»;
- определить перспективные направления совершенствования организации клиентского сервиса на УП «А1» и обосновать экономическую эффективность реализации разработанных мероприятий.

Объект исследования: клиентский сервис предприятия.

Предмет исследования: процесс организации клиентского сервиса в УП «А1».

Методы исследования: сравнительного анализа, группировок, экспертных оценок, графический, построения линейно-функциональных моделей.

Область возможного применения: возможность внедрения в практику работы УП «А1» разработанных мероприятий, с целью повышения уровня клиентского сервиса.

Автор работы подтверждает, что приведенный в ней расчетно-аналитический материал правильно и объективно отражает состояние исследуемого процесса, а все заимствованные из литературных и других источников сопровождаются ссылками на их авторов.

Thesis: 73 pages, 6 figures, 16 tables, 45 sources, 5 appendices.

MARKETING, LOYALTY, SERVICE, CUSTOMER ORIENTATION, IMPROVEMENT, EFFICIENCY

The purpose of the study: evaluation of customer service in the UP "A1" and the development of directions for its improvement.

In order to achieve this goal, the following tasks were set by the author:

- consider the essence, main goals and types of customer service;
- study the organization of customer service at the enterprise;
- characterize the performance indicators of customer service;
- to study the regulatory legal documents regulating the activities of business entities of the Republic of Belarus in the implementation of customer service;
- to give an organizational and economic description of the activities of UE "A1";
- to analyze the process of organizing customer service on the example of UE "A1";
- determine promising directions for improving the organization of customer service at UE "A1" and substantiate the economic efficiency of the implementation of the developed measures.

Object of study: customer service of the enterprise.

Subject of study: the process of organizing customer service in UE "A1".

Research methods: comparative analysis, groupings, expert assessments, graphic, construction of linear-functional models.

Area of possible application: the possibility of introducing the developed measures into the practice of UE "A1" in order to increase the level of customer service.

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