

**THE MINISTRY OF EDUCATION OF THE REPUBLIC OF BELARUS IS
A STATE EDUCATIONAL INSTITUTION
«INSTITUTE OF BUSINESS OF THE BELARUSIAN STATE
UNIVERSITY»**

CHAIR OF MARKETING

Annotation for diploma work

**THE DEVELOPMENT OF A CUSTOMER LOYALTY PROGRAM
PROJECT FOR AN ORGANIZATION**

MAKSIMOVICH Ilya Aleksandrovich

Scientific supervisor
Olga Vladimirovna Domakur,
Candidate of Economic Sciences, Associate Professor,

Minsk, 2024

Diploma work: 86 p., 25 fig., 4 tab., 60 sources.

LOYALTY, CUSTOMER LOYALTY, TYPES OF CUSTOMER LOYALTY, CUSTOMER LOYALTY PROGRAMS, EFFICIENCY OF CUSTOMER LOYALTY PROGRAMS

Purpose of the study: to develop and substantiate proposals for the application of a customer loyalty program for “ACTIVELEASING” LLC.

In order to achieve the set goal, the following tasks should be solved:

- 1) To study the role and importance of customer loyalty programs and their marketing opportunities;
- 2) Analyze the marketing potential of “ACTIVELEASING” LLC for implementing a customer loyalty;
- 3) Propose a customer loyalty project for “ACTIVELEASING” LLC and justify its relevancy.

Object of the study: customer loyalty programs.

Subject of the study: implementation of a customer loyalty program in “ACTIVELEASING” LLC.

Research methods: analytical, method of theoretical analysis and generalization of scientific literature, classification, descriptive method.

The field of possible application: a project of a customer loyalty program for “ACTIVELEASING” LLC.

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 the literature and other sources are accompanied by references to their authors.

Дипломная работа: 86 с., 25 рис., 4 табл., 60 источников.

ЛОЯЛЬНОСТЬ, ЛОЯЛЬНОСТЬ КЛИЕНТОВ, ВИДЫ ЛОЯЛЬНОСТИ КЛИЕНТОВ, ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ КЛИЕНТОВ, ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПРОГРАММ ЛОЯЛЬНОСТИ КЛИЕНТОВ

Цель исследования: разработать и обосновать предложения по применению программы лояльности клиентов для ООО «АКТИВЛИЗИНГ».

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- 1) Изучить роль и значение программ лояльности клиентов и их маркетинговые возможности;
- 2) Проанализировать маркетинговый потенциал ООО «АКТИВЛИЗИНГ» для внедрения программы лояльности клиентов;
- 3) Предложить проект программы лояльности клиентов ООО «АКТИВЛИЗИНГ» и обосновать его значимость.

Объект исследования: программы лояльности клиентов.

Предмет исследования: внедрение программы лояльности клиентов в ООО «АКТИВЛИЗИНГ».

Методы исследования: аналитический, метод теоретического анализа и обобщения научной литературы, классификация, описательный метод.

Область возможного применения: проект программы лояльности клиентов для ООО «АКТИВЛИЗИНГ».

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.

Дыпломная праца: 86 с., 25 мал., 4 табл., 60 крыніцы.

ЛАЯЛЬНАСЦЬ, ЛАЯЛЬНАСЦЬ КЛІЕНТАЎ, ВІДЫ ЛАЯЛЬНАСЦІ КЛІЕНТАЎ, ПРАГРАМЫ ЛАЯЛЬНАСЦІ КЛІЕНТАЎ, ЭФЕКТЫЎНАСЦЬ ПРАГРАМ ЛАЯЛЬНАСЦІ КЛІЕНТАЎ

Мэта даследавання: распрацаваць і абгрунтаваць прапановы па ўжыванні праграмы лаяльнасці кліентаў для ТАА «АКТИВЛИЗИНГ».

Для дасягнення пастаўленай мэты неабходна вырашыць наступныя задачы:

1) Вывучыць ролю і значэнне праграм лаяльнасці кліентаў і іх маркетынжавыя магчымасці;

2) Прааналізаваць маркетынжавы патэнцыял ТАА «АКТИВЛИЗИНГ " для ўкаранення праграмы лаяльнасці кліентаў;;

3) Прапанаваць праект праграмы лаяльнасці кліентаў ТАА «АКТИВЛИЗИНГ» і абгрунтаваць яго значнасць.

Аб'ект даследавання: праграмы лаяльнасці кліентаў.

Прадмет даследавання: ўкараненне праграмы лаяльнасці кліентаў у ТАА «АКТИВЛИЗИНГ».

Метады даследавання: аналітычны, метады тэарэтычнага аналізу і абагульненні навуковай літаратуры, класіфікацыя, апісальны метады.

Вобласць магчымага прымянення: праект праграмы лаяльнасці кліентаў для ТАА "АКТИВЛИЗИНГ".

Аўтар працы пацвярджае, што прыведзены ў ёй разлікова-аналітычны матэрыял правільна і аб'ектыўна адлюстроўвае стан доследнага працэсу, а ўсе запазычаныя з літаратурных і іншых крыніц суправаджаюцца спасылкамі на іх аўтараў.