

**MINISTRY OF EDUCATION OF THE REPUBLIC OF BELARUS
STATE EDUCATIONAL ESTABLISHMENT
«SCHOOL OF BUSINESS OF BELARUSIAN STATE UNIVERSITY»**

CHAIR OF MARKETING

Diploma work summary

**DEVELOPMENT OF THE ORGANIZATION'S
CUSTOMER SERVICE**

MOISEENKO Dmitry Yurievich

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

Minsk, 2025

Дипломная работа: 64 с., 19 рис., 10 табл., 55 источника, 1 приложение.

КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС ОРГАНИЗАЦИИ, ИНСТРУМЕНТЫ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА, ООО «АВТОИДЕЯ», МЕРОПРИЯТИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ, ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ, ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПРЕДЛАГАЕМЫХ ИЗМЕНЕНИЙ

Цель исследования: разработка предложений и рекомендаций по совершенствованию клиентского сервиса компании и обоснование мероприятий по совершенствованию клиентского сервиса.

В рамках достижения поставленной цели автором были поставлены следующие задачи:

1. изучить теоретические основы клиентского сервиса и определить сущность и виды обслуживания клиентов;
2. проанализировать существующие в организации инструменты обслуживания клиентов;
3. ознакомиться с нормативно-правовыми документами, регламентирующими маркетинговую деятельность субъекта хозяйствования;
4. оценить текущее состояние обслуживания клиентов ООО «Автоидея»;
5. выявить основные недостатки и узкие места в процессах взаимодействия с клиентами;
6. предложить методы и мероприятия по оптимизации процессов обслуживания на различных этапах цикла обслуживания клиентов.

Объект исследования: клиентский сервис компании ООО «Автоидея».

Предмет исследования: разработка и обоснование мероприятий по совершенствованию клиентского сервиса в ООО «Автоидея».

Методы исследования: общенаучные методы исследования: диалектические, системные, аналитические, статистические, моделирование процессов, группировки, графической интерпретации, статистические методы, метод прогнозирования.

Область возможного применения: практически в клиентском сервисе ООО «Автоидея».

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

Дыпломная работа: 64 с., 19 мал., 10 табл., 55 крыніцы, 1 дадатак.

КЛІЕНЦКІ СЭРВІС, ІНСТРУМЕНТЫ КЛІЕНЦКАГА СЭРВІСУ, ТАА «АЎТОЙДЭЯ», МЕРАПРЫЕМСТВЫ ПА ЎДАСКАНАЛЕННІ, ПАКАЗЧЫКІ ЭФЕКТЫЎНАСЦІ, ЭФЕКТЫЎНАСЦЬ ПРАПАНАВАНЫХ ЗМЕН

Мэта даследавання: распрацоўка прапаноў і рэкамендацый па ўдасканаленні кліенцкага сэрвісу кампаніі і абгрунтаванне мерапрыемстваў па яго паляпшэнні.

У рамках дасягнення пастаўленай мэты аўтарам былі пастаўлены наступныя задачы:

1. вывучыць тэарэтычныя асновы кліенцкага сэрвісу і вызначыць сутнасць і віды абслугоўвання кліентаў;
2. прааналізаваць існуючыя ў арганізацыі інструменты абслугоўвання кліентаў;
3. азнаёміцца з нарматыўна-прававымі дакументамі, якія рэгламентуюць маркетынгавую дзейнасць суб'екта гаспадарання;
4. ацаніць сучасны стан абслугоўвання кліентаў ТАА «Аўтойдэя»;
5. выявіць асноўныя недахопы і вузкія месцы ў працэсах узаемадзеяння з кліентамі;
6. прапанаваць метады і мерапрыемствы па аптымізацыі працэсаў абслугоўвання на розных этапах цыкла абслугоўвання кліентаў.

Аб'ект даследавання: функцыя кліенцкага сэрвісу ў ТАА «Аўтойдэя».

Прадмет даследавання: распрацоўка і абгрунтаванне мерапрыемстваў па аўтаматызацыі і мадэрнізацыі кліенцкага сэрвісу ў ТАА «Аўтойдэя».

Метады даследавання: агульна-навуковыя метады - дыялектычны і сістэмны падыходы, аналітычныя і статыстычныя метады, мадэляванне працэсаў, групойка дадзеных, графічная інтэрпрэтацыя, методыка прагназавання.

Вобласць магчымага прымянення: непасрэдна ў павышэнні якасці кліенцкага сэрвісу ў ТАА «Аўтойдэя».

Аўтар працы пацвярджае, што прадстаўленыя разлікова-аналітычныя матэрыялы аб'ектыўна адлюстроўваюць стан даследаванага працэсу, а ўсе запазычаныя з літаратурных і іншых крыніц палажэнні суправаджаюцца спасылкамі на іх аўтараў.

Diploma work: 64 p., 19 figures, 10 tables, 55 sources, 1 appendix.

CUSTOMER SERVICE, CUSTOMER SERVICE TOOLS, “AUTOIDEA” LLC, IMPROVEMENT MEASURES, PERFORMANCE INDICATORS, EFFECTIVENESS OF PROPOSED CHANGES

The purpose of the study: to develop proposals and recommendations for enhancing the company’s customer service and to substantiate specific improvement measures.

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

1. to study the theoretical foundations of customer service and define the essence and types of client servicing;
2. to analyze the existing customer service tools within the organization;
3. to review regulatory and legal documents governing the marketing activities of the business entity;
4. to assess the current state of customer service at LLC “Autoidea”;
5. to identify the main shortcomings and bottlenecks in the customer interaction processes;
6. to propose methods and measures for optimizing service processes at various stages of the customer service cycle.

Object of the research: the customer service function of “Autoidea” LLC.

Subject of research: the development and justification of measures aimed at improving customer service in “Autoidea” LLC.

Research methods: general scientific methods, including dialectical and systemic approaches, analytical and statistical techniques, process modeling, data grouping, graphical interpretation, and forecasting.

Area of possible application: directly applicable to the customer service operations of “Autoidea” LLC.

Author of work confirms that the above thesis work in computational and analytical material correctly and objectively reflects the state of the process under investigation, and all borrowed from the literature and other sources of theoretical and methodological position and concepts accompanied by references to their authors.