

**MINISTRY OF EDUCATION OF THE REPUBLIC OF BELARUS
STATE EDUCATIONAL INSTITUTION
SCHOOL OF BUSINESS OF BELARUSIAN STATE UNIVERSITY**

CHAIR OF MARKETING

Master's dissertation summary

CUSTOMER SERVICE STANDARDS

GU Hao

Scientific supervisor

Maria Lesnichenko-Rogovskaya

Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor

Minsk, 2025

The master's thesis contains 94 pages, 15 tables, 71 sources
CUSTOMER SERVICE STANDARDS, DIGITAL TRANSFORMATION,
CUSTOMER SATISFACTION, STARBUCKS, QUALITY OF SERVICE

The aim of the research is: to substantiate and propose the improvement of Starbucks' service standards using digital tools.

To achieve the aim of the research, the following objectives were set:

- to consider the essence, specifics and goals of the concept of customer service standard."
- give a description of the customer service process at Starbucks."
- to describe ways to improve the quality of customer service and indicators of their effectiveness for Starbucks."
- analyze Starbucks' current customer service standards."
- to evaluate the use of digitalization in Starbucks' customer service process.

Object of the research: service standards.

Subject of the research: specifics of Starbucks' customer service standards.

Research methods: general scientific methods of cognition: analysis, synthesis, induction, deduction, comparison, marketing research methods, as well as digital analytics tools.

The area of possible practical application of the work customer service of Starbucks Company.

The master's thesis is an independently completed research project.

Магистерская диссертация: 94 страниц, 15 таблиц, 71 источников

**СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ, ЦИФРОВАЯ
ТРАНСФОРМАЦИЯ, УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КЛИЕНТОВ, STARBUCKS,
КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Цель исследования: обосновать и предложить меры по улучшению стандартов обслуживания Starbucks с помощью цифровых инструментов.

Для достижения цели исследования были поставлены следующие задачи:

- рассмотреть сущность, специфику и цели понятия «стандарт обслуживания клиентов».
- дать характеристику процесса обслуживания клиентов в Starbucks.
- описать способы повышения качества обслуживания клиентов и показатели их эффективности для Starbucks.
- проанализировать текущие стандарты обслуживания клиентов в Starbucks.
- оценить использование цифровизации в процессе обслуживания клиентов в Starbucks.

Объект исследования: стандарты обслуживания.

Предмет исследования: особенности стандартов обслуживания клиентов Starbucks.

Методы исследования: общенаучные методы познания: анализ, синтез, индукция, дедукция, сравнение, методы маркетинговых исследований, а также инструменты digital-аналитики.

Область возможного практического исследования службы поддержки клиентов компании Starbucks.

Магистерская диссертация представляет собой самостоятельно завершённый исследовательский проект.

Магістарская дысертацыя: 94 старонак, 15 табліц, 71 крыніц

**СТАНДАРТЫ АБСЛУГОЎВАННЯ КЛІЕНТАЎ, ЛІЧБАВАЯ
ТРАНСФАРМАЦЫЯ, ЗАДАВОЛЕНАСЦЬ КЛІЕНТАЎ, STARBUCKS,
ЯКАСЦЬ АБСЛУГОЎВАННЯ**

Мэта даследавання: абгрунтаваць і прапанаваць меры па паляпшэнні стандартаў абслугоўвання Starbucks з дапамогай лічбавых інструментаў.

Для дасягнення мэты даследавання былі пастаўлены наступныя задачы:

- разгледзець сутнасць, спецыфіку і мэты паняцця "стандарт абслугоўвання кліентаў".
- даць характарыстыку працэсу абслугоўвання кліентаў у Starbucks.
- апісаць спосабы павышэння якасці абслугоўвання кліентаў і паказчыкі іх эфектыўнасці для Starbucks.
- прааналізаваць бягучыя стандарты абслугоўвання кліентаў у Starbucks.
- ацаніць выкарыстанне цыфравізацыі ў працэсе абслугоўвання кліентаў у Starbucks.

Аб'ект даследавання: стандарты абслугоўвання.

Прадмет даследавання: Асаблівасці стандартаў абслугоўвання кліентаў Starbucks.

Метады даследавання: агульнанавуковыя метады пазнання: аналіз, сінтэз, індукцыя, дэдукцыя, параўнанне, метады маркетынгавых даследаванняў, а таксама інструменты digital-аналітыкі.

Вобласць магчымага практычнага даследавання службы падтрымкі кліентаў кампаніі Starbucks.

Магістарская дысертацыя ўяўляе сабой самастойна завершаны даследчы праект.