

Тема дипломной работы: «Совершенствование работы с потребителями на коммерческом предприятии»

Цель работы: Выявление путей совершенствования работы с потребителями коммерческого предприятия.



Выполнил работу: Лерх А.А.
Руководитель; Гусева И.Д.

Для достижения поставленной цели необходимо решить ряд задач:

- 1. Определить цели, задачи и функции коммерческого предприятия.
- 2. Охарактеризовать современного потребителя.
- 3. Представить основные формы и методы обслуживания потребителя.
- 4. Представить характеристику деятельности ООО «Новокубанский молочный комбинат».
- 5. Оценить работу с потребителями на ООО «Новокубанский молочный комбинат».
- 6. Представить основные направления совершенствования процесса обслуживания потребителей коммерческого предприятия.

Цели и задачи предприятия



Получение дохода
собственником



Обеспечение потребителей собственной
продукцией



Обеспечение выплаты з/пл персоналу



Создание новых рабочих мест



Охрана окружающей среды

Современный потребитель



уверенно чувствует себя в мире новых экономических понятий



умеет защитить себя в случае нарушения прав



использует схему принятия эффективного решения о покупке



умеет оформить сделку купли-продажи



принимает продуманные решения об использовании и управлении личными денежными средствами

Специфика поведения российских потребителей на рынке





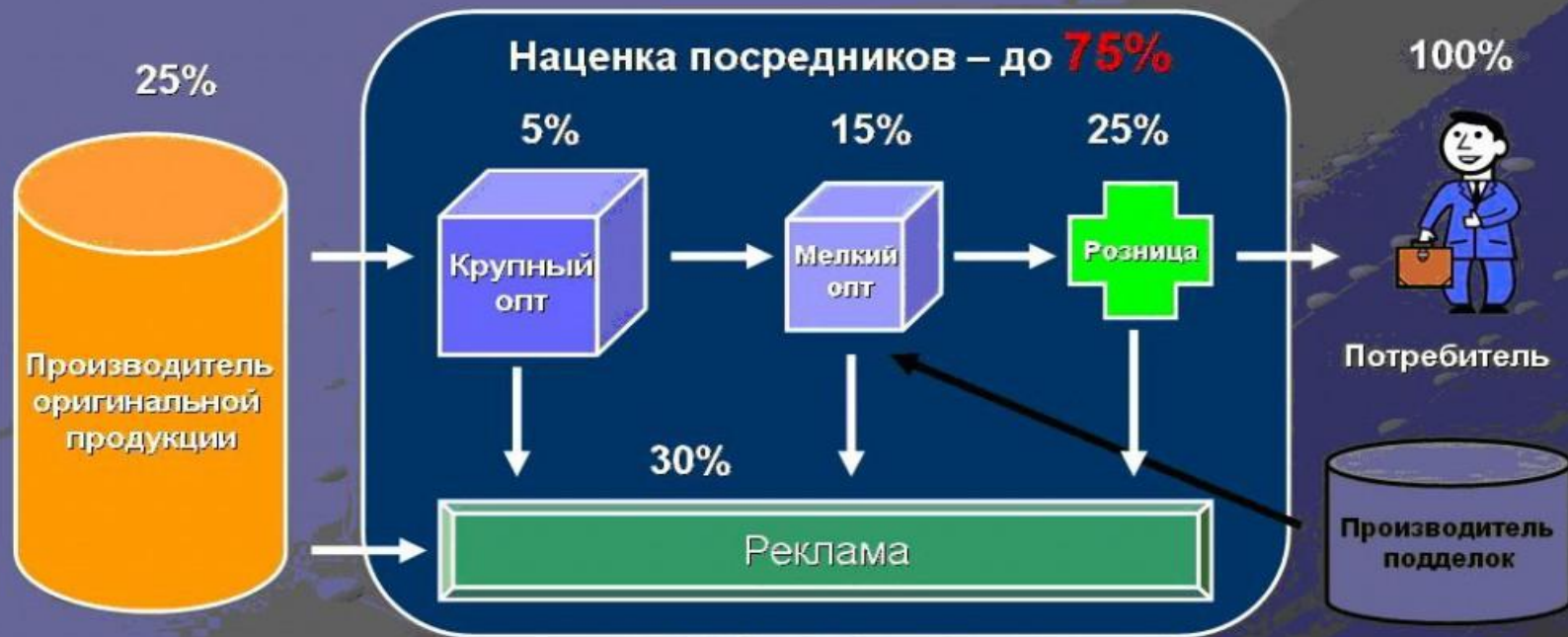
Объект исследования-Новокубанский МОЛОЧНЫЙ КОМБИНАТ







Обычная схема реализации продукции потребителям



Проблемы производителя: →

1. Значительные расходы на рекламу
2. Лишние расходы на защиту продукции

Проблемы потребителя:

1. Переплата посредникам
2. Риск получения подделки

