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».
- 5Оценить 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

Каналы поступления информации
Телефонное анкетирование
Телефонные звонки
Почта
Интернет
E-mail
Информация от сотрудников — «горячиелинии»
ВХОДЫ
Анкеты, рабочие инструкции, другие документы, регламентирующие процесс
УПРАВЛЕНИЕ
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ С ПОТРЕБИТЕЛЕМ (процесс)
ВЫХОДЫ
Показатели удовлетворённости потребителей
Жалобы, замечания, рекламации
Благодарности, пожелания, отзывы
Данные маркетинговых исследований
Потребители информации
РЕСУРСЫ
МЕХАНИЗМЫ
Персонал
Корпоративная информационная система
Сектор менеджмента качества
Операторы-консультанты, администраторы

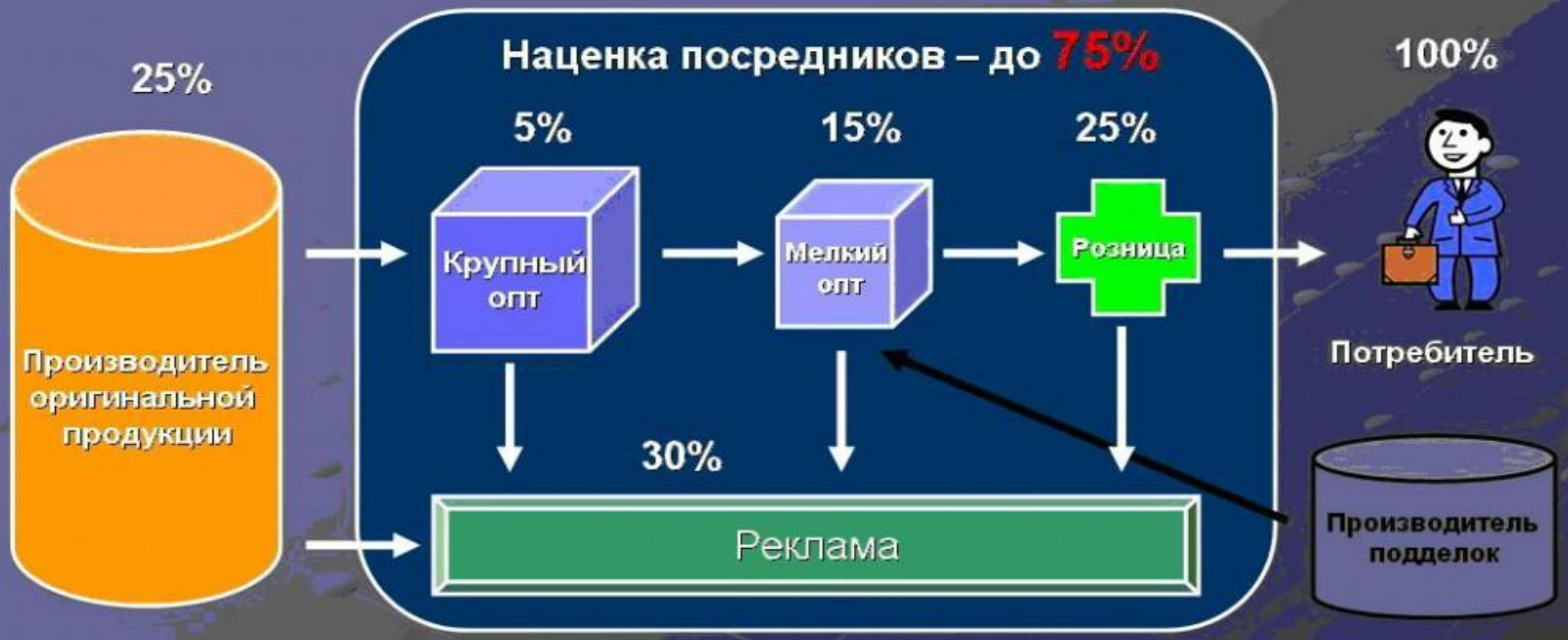
Объект исследования-Новокубанский молочный комбинат

НОВОКУБАНСКИЙ МОЛОЧНЫЙ КОМБИНАТ
НОВОКУБАНСКИЙ МОЛОЧНЫЙ КОМБИНАТ
НОВОКУБАНСКИЙ МОЛОЧНЫЙ КОМБИНАТ
B395
ИП БРЕДИХИН
КХП ТИХ
Платье в горошек
СМЕТАНА
ГОСТ 31452-2012

СМЕТАНА
ТВОРОГ

НОВОКУБАНСКИЙ
МОЛОЧНЫЙ
КОМБИНАТ
Платье в горошек
НОВОКУБАНСКИЙ МОЛОЧНЫЙ КОМБИНАТ
ОТ ФЕРМЫ ДО ПРИЛАВКА
БЫСТРАЯ ДОСТАВКА!
Avito

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

Качество услуги
Качество выполнения услуг
Качество комплексной подготовки производства
Качество исходных материалов
Степень прогрессивности технологии
Уровень организации подразделений предприятия
Профессионально – квалификационный уровень персонала
Уровень организации труда
Рациональная мотивация персонала
Соблюдение трудовой и исполнительной дисциплины
Качество обслуживания клиентов
Комплексность обслуживания
Степень прогрессивности
Рациональность размещения предприятия сферы услуг и режимов работы
Этика и культура обслуживания клиентов