Исследование уровня удовлетворенности

Выполнили:

Ержанова Сабина

Ержанова Карина

Налибаева Камиля

Касенова Даяна

Курбанов Рашид

Дизайн исследования

- **Задачи**: 1) выбор и описание целевого сегмента, выборки и генеральной совокупности
- 2) выбор и описание метода маркетинговых исследований и сбора информации, проведение исследований
- 3) описание географии
- 1. Внимательно изучите методику ServQual;
- 2. Определите предмет исследования;
- 3. Определите атрибуты
- 4. Составьте 2 анкеты (шаблоны);
- 5. Проведите маркетинговые исследования (опросы);
- 6. Обработайте результаты и подготовьте презентацию в установленном шаблоне, приобщите презентацию к moodle.

Дизайн исследования

Цель	Исследовать уровень удовлетворенности услугой барбершопа “Брадобрей”
Задачи	
Методы исследования	ServQual; шкала Лайкерта
Описание целевого сегмента	Подростки и мужчины от 26 лет, следящие за своей внешностью. Доход выше среднерегионального. Дополнительными мотивами для покупки услуг: желание выглядеть оригинальными, модными, нравится противоположному полу.
Генеральная совокупность	
Выборка (метод и размер)	
Метод сбора информации	Письменный опрос с помощью анкет. Данный метод наиболее эффективен и удобен для респондентов, так как он занимает немного времени, а все вопросы закрытые, ответы на которые заключаются в выборе одного из приведенных.
География	г. Алматы, в пределах квадрата улиц: пр. Назарбаева – ул. Курмангазы – пр. Достык – пр. Абая.

Уважаемый респондент, мы просим вас пройти 2-минутный опрос для оценки качества оказываемых услуг. Опрос носит анонимный характер, полученные данные будут использоваться в общем виде. Они необходимы для исследования уровня удовлетворенности клиентов. Благодарим Вас за участие в нашем исследовании!

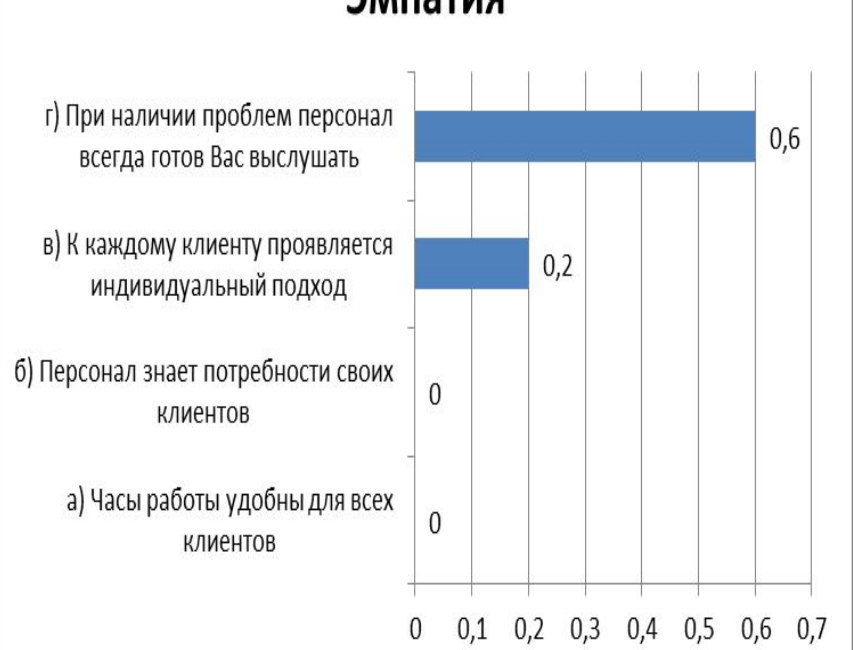
Показатели	0	1	2	3	4	5	6
	Полностью не согласен	Не согласен	Отчасти не согласен	Не могу выразить согласие и не согласие	Отчасти согласен	Согласен	Полностью согласен
1. Материальность							
- Полное оснащение всем необходимым и современным оборудованием.							
- Интерьер и декор помещений в отличном состоянии.							
- Внешний вид персонала весьма опрятен и аккуратен							
- Информационные материалы (визитки) содержат полные сведения обо всех видах предоставляемых услуг, внешне очень привлекательны.							
2. Надежность							
- Предоставляется качественное и аккуратное выполнение всех оказываемых услуг.							
- Оказываемые услуги выполняются строго в установленные сроки.							
- Избегает неточностей и ошибок при оказании услуг.							
- Надежная репутация.							
3. Эмпатия							
- Часы работы удобны для всех клиентов							
- Персонал знает потребности своих клиентов							
- К каждому клиенту проявляется индивидуальный подход							
- При наличии проблем персонал всегда готов Вас выслушать							

4. Реактивность							
- Проведение мини консультаций для понимания потребностей клиента							
- Обеспечение быстрой и качественной работы							
- Обеспечение аккуратности в процессе и по окончанию работы							
- Быстрые ответные звонки клиенту							
5. Убежденность							
Между клиентом и персоналом всегда существует атмосфера доверие							
Клиенты всегда чувствуют себя у нас безопасно							
Персонал всегда вежлив с клиентами							
Руководство всегда оказывает поддержку персоналу для эффективный работы с клиентами							

Материальность

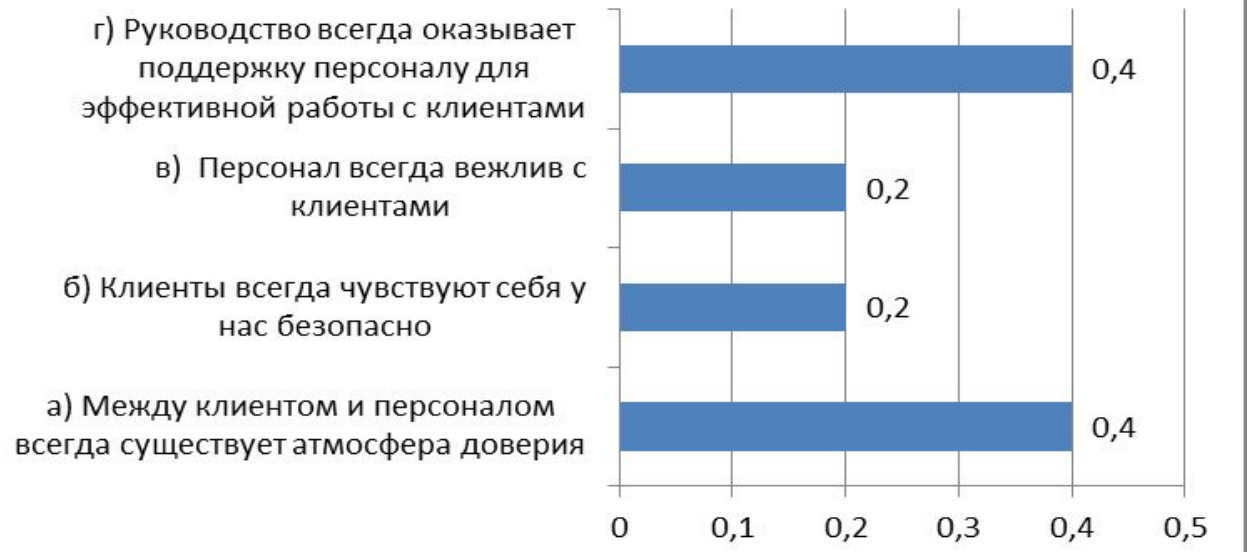
Надежность

Эмпатия



Реактивность

Убежденность



UNIVERSITY OF INTERNATIONAL BUSINESS
Almaty 1992

UNIVERSITY OF INTERNATIONAL BUSINESS
Almaty 1992

UNIVERSITY OF INTERNATIONAL BUSINESS
Almaty 1992