

РЕФЕРАТ

Настюк А.В. ИССЛЕДОВАНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ С ЦЕЛЬЮ ФОРМИРОВАНИЯ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ В УК «ЮГ-ЭНЕРГО», выпускная квалификационная работа: 64 стр., рис. 21, табл. 11, библи. 30 назв., приложений 3.

Ключевые слова: ЛОЯЛЬНОСТЬ ЖКХ, ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ, САЙТ ДЛЯ ЛОЯЛЬНОСТИ, РЕАЛИЗАЦИЯ САЙТА.

Объект исследования – управляющая компания «Юг-Энерго», основным видом деятельности, которой является управление, обслуживание и эксплуатация многоквартирных домов.

Предмет исследования - лояльность потребителей управляющей компании «Юг-Энерго».

Цель работы – повышение лояльности потребителей, на примере управляющей компании «Юг-Энерго».

В работе подробно изучен рынок ЖКХ в г. Екатеринбурге. Проведен сравнительный анализ управляющей компании «Юг-Энерго», по сравнению с ближайшими конкурентами. Был составлен многоугольник конкурентоспособности, где отражаются сильные и слабые стороны. В результате проведения исследования были изучены основные факторы лояльности потребителей услуг, оказывающие влияние на деятельность компании. Был проведен анализ коэффициента качества предоставляемых услуг. На основании проведенных исследований предложены рекомендации по повышению уровня лояльности клиентов. Одной из рекомендаций было - обновить сайт управляющей компании. Сайт реализован на CMS-системе WordPress и phpBB. В работе представлены затраты на предложенные мероприятия и рассчитана эффективность их использования.