Федеральное агентство по образованию  
Государственное образовательное учреждение  
Высшего профессионального образования

«Поволжский государственный университет сервиса»

Кафедра «Экономика, организация и коммерческая деятельность»

Индивидуальная работа

по дисциплине «Анализ и диагностика ФХД»  
на тему: «Изучение степени удовлетворенности потребителей»

Выполнил: Ерчева Е.М.  
 студент группы Ко-301  
 Проверил: Барыгина О.Н.

Тольятти, 2009 год

Для изучение степени удовлетворенности потребителей была проведен анкетированный опрос среди покупателей магазина “Аккорд”. Информация, полученная нами из заполненных анкет, позволит значительно оптимизировать работу предприятия и в еще большей степени повысить качество нашей продукции, а также обслуживания.

Аккорд расположен на пересечение улицы Победы с улицей Шлютого, пользуется большим спросом так как, находится в плотно населенном районе, не имеет ближайших конкурентов. Магазин специализируется только на продовольственных товарах. Режим работы магазина с 8 до 01.00.

Цель работы – изучить степень удовлетворенности потребителей магазина «Мик Маг». Для этого необходимо:

- провести анкетирование среди покупателей;

- проанализировать полученные данные;

- составить диаграмму степени удовлетворенности потребителей.

Изучение степени удовлетворенности потребителей проводится следующим образом:

1. С помощью специальных исследование мнений и оценок неудовлетворенности клиентов, которые основаны на анализе их жалоб и претензий. Цель перевод неудовлетворенных покупателей в раздел удовлетворенных. Идентификация причин неудовлетворенности позволит предпринять индивидуальные корректированные воздействия до того как, неудовольствие покупателей переориентируется в конкурентов. К сожалению, для торговых предприятий многие потребители не используют инструкцию рекламаций. Не сообщают о своих претензиях и не фиксируют их в книгах жалоб и предложениях.
2. С помощью опроса. В качестве основных оценочных показателей используют показатели характерны имиджу торгового предприятия: место расположения, характеристики торгового ассортимента, уровень качество товаров, цены, торговый персонал, дополнительные услуги. Далее формируется репрезентативная выборка покупателя данного предприятия, среди которых и проводится опрос. Респонденты оценивают каждый показатель с использованием шкалы измерений.
3. С помощью диаграммы степени удовлетворенности покупателей в основе которой оценка отдельных сегментов деятельности предприятия.

Для оценки работы предприятия был проведен опрос, чтобы узнать отношение потребителей к данному магазину. Для опроса была представлена анкета (приложение 1).

Сегмент - жители близстоящих домов в количестве 30 человек.

Утверждение Не удовл. Удовл Важность

1 2 3 4 5 6

Широкий ассортимент 47

Уровень цен 50

Уровень обслуживания 24

Удобный режим работы 37

Наличие очередей 39

Гигиена 35

Хороший ассортимент 48  
товаров весь день

Персонал хорошо осведомлен 38  
 о товарах

Из данной диаграммы хорошо видно, что жители не совсем довольны уровнем цен, так как он является завышенным из-за отсутствия ближайших конкурентов. Так же покупателей не в полнее устраивает широта ассортимента товара, так как магазин специализируется только на продовольственных товарах. Однако потребитель вполне удовлетворен уровнем обслуживания и малочисленными очередями.

Цифры в строке «Важность» показывают, насколько важно каждое утверждение для потребителя. В представленной диаграмме наиболее важными являются уровень цен, хороший ассортимент товара на весь день и широкий ассортимент. Наименьший приоритет имеет уровень обслуживания.

Из всего вышесказанного можно сделать вывод что потребитель не совсем удовлетворен работой данного магазина, но из-за отсутствия ближайших его конкурентов вынужден покупать товары по завышенным ценам.

Анкета

1. Оцените удовлетворенность или неудовлетворенность качеством обслуживания в магазине «Мик Маг».

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Утверждения | Баллы | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | Широкий ассортимент |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Уровень цен |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Уровень обслуживания |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Удобный режим работы |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Наличие очередей |  |  |  |  |  |  |
| 6 | Гигиена |  |  |  |  |  |  |
| 7 | Хороший ассортимент товаров весь день |  |  |  |  |  |  |
| 8 | Персонал хорошо осведомлен о товарах |  |  |  |  |  |  |

1. Оцените важность следующих утверждений, связанных с характеристикой магазина.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Утверждения | Баллы | | |
| 1 - маловажно | 2 – важно | 3 – очень важно |
| 1 | Широкий ассортимент |  |  |  |
| 2 | Уровень цен |  |  |  |
| 3 | Уровень обслуживания |  |  |  |
| 4 | Удобный режим работы |  |  |  |
| 5 | Наличие очередей |  |  |  |
| 6 | Гигиена |  |  |  |
| 7 | Хороший ассортимент товаров весь день |  |  |  |
| 8 | Персонал хорошо осведомлен о товарах |  |  |  |