

Lõputöö pealkiri: Edueesmärkide saavutamine Coca-Cola HBC klientide teenindamisel Saaremaa ja Pärnumaa näitel

Diplomitöö

Lõputöö autor: Priit Karjus

Lõputöö juhendaja: Olev Tõru MBS

KOKKUVÕTE

Käesolev lõputöö uurib Coca-Cola HBC poolt koostatud RED küsitlusele tuginedes Saaremaa ja Pärnumaa müügikohtade vastavust Coca-Cola HBC poolt seatud edupildile. Coca-Cola HBC kasutab Saaremaal müügiteenuse sisseostu allhankijalt, Pärnumaal teenindab müügikohti Coca-Cola HBC. Lõputöö eesmärk on välja selgitada, millist Coca-Cola HBC müügikohtade arendamise kvaliteeti ja edupildi täitmise taset pakub allhankijalt sisse ostetud müügiteenus Saaremaal võrreldes Coca-Cola poolt pakutava teenusega Pärnumaa klientide teenindamisel. Eesmärgi saavutamiseks uuris autor teoreetilist kirjandust, viis läbi uuringu ja tegi järeldused.

Uuringu ajendiks oli vaatluse ja klientide tagasiside põhjal kogutud informatsioon millest selgus, et müügikohtade vastavus Coca-Cola HBC edupildile on langenud. Teema on oluline ja uudne, sest müügiteenuse sisseostu pole Coca-Cola HBC Eestis varasemalt kasutanud. Käesolev lõputöö aitab võrrelda Coca-Cola HBC ja allhankija poolt pakutava müügiteenuse taset.

Uuringu andmed on kogutud kvantitatiivse vaatluse käigus 17-18. aprillil 2021. Uuringu valimi moodustasid 11 Saaremaa ja 11 Pärnumaa sõltumatut väikekauplust. Andmete kogumiseks ja töötlemiseks kasutati Coca-Cola HBC RED küsitlust ja CRM süsteemi.

Uuringust selgus, et allhankija poolt teenindatavas Saaremaa müügipiirkonnas on Coca-Cola HBC edupilt saavutatud oluliselt madalamal tasemel, kui võrdluspiirkonnas Pärnumaal, mida teenindab Coca-Cola HBC.