

LÜHIKOKKUVÕTE

Käesoleva lõputöö pealkiri on „Kliendi ootustest lähtuv tarnekorralduse arendamine ehete e-kaubanduses New Vintage by Kriss näitel“. Töö eesmärk on välja selgitada sobivaimad logistikateenuste pakkujad ja välja töötada ettevõtte tarnekorraldus, mis arvestaks klientide ootuseid, ettevõtte tegevusmudelit, teenusekvaliteeti ning kogukulusid. Klientide seas viidi läbi küsitlus, millest võttis osa 52 inimest, ettevõtte omanikku intervjueriti ning analüüsiti logistikalahendusi pakkuvate ettevõtete võimalusi ja tingimusi. Uurimisprobleem seisneb ettevõtte soovis parandada oma tarnete täitmist, kuid puudub detailne teadmine võimalikest logistikateenuste pakkujatest ja nende lahendustest, väärtuspakkumustest ning seonduvatest kuludest.

Käesoleva töö tulemusena selgitas autor välja klientide ootused ning võrdles neid ettevõtte omaniku arvamuste ja soovidega. Tulemustest selgus, et New Vintage by Kriss e-poe kasutamine on klientide jaoks mugav, kuid on aspekte, millele tuleks parema kliendikogemuse saavutamiseks pöörata tähelepanu. Seoses tarnekorraldusega on praegune lahendus tekitanud klientides kõige enam rahulolematust tarnehindade osas. Tulemustele tuginedes analüüsis autor võimalikke tarnelahendusi. Analüüsist selgus, et logistikateenuste pakkujatega lepingute sõlmimisel on võimalik muuta praegust tarnekorraldust sobivamaks. Autor tegi ettepanekud, kuidas arendada ettevõtte tarnekorraldust.

Võtmesõnad: e-kaubandus, tarne ootused, e-kaubanduse trendid, ostukäitumine, tarnekorraldus e-kaubanduses.