

LÜHIKOKKUVÕTE

Bakalaureusetöö eesmärgiks on välja selgitada kiirtranspordi teenust pakkuvate ettevõtete klientide tegelikke vajadusi. Anda hinnangud turul toimuvale ning teha ettepanekuid teenuste paremaks muutmiseks. Põhiprobleemiks bakalaureusetöös on tihe konkurents kiirtranspordi teenuste pakkujate vahel ja nende klientide rahulolu turul toimuvaga ning mis on nende tegelikud vajadused.

Autor viis läbi kvalitatiivse uurimismeetodi, et saada adekvaatset infot hetkel turul toimuvast ning luua seoseid kiirveo teenuste pakkujate ja klientide vajaduste vahel. Uurimiseks valis autor välja ettevõtte AS HRX ning intervjueris nende 20 klienti.

Intervjuude analüüsi tulemusena selgus, et hetkeolukord kiirvedude turul on hea ning otseseid probleeme ei nähta, kuid arenemisruumi on kindlasti. Samuti on see turg mitmekesine ja valikut jagub. Valikut peab jaguma, sest kõik kiirveoteenuse pakkujad ei suuda kaupa transportida igasse Euroopa riiki ning see aspekt on üheks suurimaks puuduseks, kui ka suurimaks eristumiseks turul. Tänapäeva maailmas tahetakse kaupa saada võimalikult ruttu ning seetõttu peaksid teenuse pakkujad pühenduma oma aega tehnoloogilistele arengutele, mis aitaks muuta kaubavedu jälgitavamaks ning see muudaks ettevõtte veel rohkem kliendikeskseks. Kliendikeskseks saab muutuda, kui pühendatakse aega klienditeenindusele, mis võimaldab ettevõttel muutuda veel paindlikumaks ning leida veel optimaalsemaid lahendusi. Samuti soovitakse, et kiirveo teenused muutuksid veel kiiremaks, mis oleks klientidele mugavam.

Võtmesõnad: kiirkullerveod, logistikateenuste turg, rahulolu-uuring, poolstruktureeritud intervjuud.