

Lõputöö pealkiri: Konteineriterminali klienditeeninduse uuring HHLA TK Estonia näitel  
Bakalaureusetöö

Lõputöö autor: Julija Maslova

Lõputöö juhendaja: Ain Kiisler

---

## KOKKUVÕTE

Tänapäeva maailmas saavad edukad ettevõtted konkurentsieelise, suurendades efektiivsust, parandades klienditeenindust ja parandades kliendisuhteid. Kliendilojaalsuse kõrge taseme loomine ja hoidmine on muutunud tänapäevaste teenindusturgude oluliseks aspektiks. Teenuse kõrgeima kvaliteedi säilitamist peetakse oluliseks klientide rahulolu, väärtuse loomise ja iga ettevõtte kasvu jaoks.

Iga organisatsioon püüab pakkuda oma klientidele maksimaalset rahulolu, sest kliendirahulolu paneb aluse ettevõtte edukale arengule. Klientide rahulolu mõõtmine on muutunud igas organisatsioonis hädavajalikuks. Toote või teenuse kvaliteet määrab kliendi rahulolu taseme. Kliendirahulolu ei tähenda ainult klientide vajaduste rahuldamist, vaid ka klientide pikaajalist hoidmist.

Bakalaureuseõppe teema on selle ettevõtte jaoks asjakohane, sest varem ei ole tuhtud sügavam uuring klienditeeninduses. Autor selgitas välja ettevõtte peamised probleemid, mida saab parandada, et tulevikus tööd optimeerida. Antud teema on aktuaalne ka iga ettevõtte jaoks, sest klientide suhtumise uurimine ja õigeaegselt nõrkkohtade parandamine on võti eduka ettevõtte arenemiseks.

Lõputöö eesmärk on uurida HHLA TK Estonia AS kliendirahuolu pakutava teenustega, selgitada välja klienditeeninduse probleemkohad, ning teha intervjuu juhtkonnaga, et aru saada kuidas ettevõtte saab arendada oma klienditeenindus.

Autori püstitatud ülesanded, et eesmärke täita on:

- probleemsete kohtade tuvastamine viimase 3 aasta kliendiuuringu andmete analüüsi põhjal;
- intervjuu klienditeeninduse osakonnadega;
- järeldused ja ettepanekud.

Selle eesmärgi saavutamiseks autor esitas järgmised küsimused:

- Kuidas hinnavad HHLA TK Estonia AS kliendid ettevõtte poolt esitatavaid teenuseid?
- Kui korralikult ettevõtte oma kohustusi täidab?
- Mida tuleks muuta, et suurendada ettevõtte teenuse väärtust?

Käesoleva lõputöö tulemus peab näitama HHLA TK Estonia AS klienditeeninduses probleemkohad, põhjused ja kuidas on võimalik neid parandada.

Antud lõputöö on jagatud kolmas peatükiks, millest ühes selgitatakse klienditeeninduse olemust ja tähtsust. Autor annab ülevaate klienditeeninduse olulisusest ning sellest, miks ja kuidas klienditeenindust mõõta. Ka ettevõtte ülevaade. Teises peatükis autor annab ülevaade kasutatud uurimismetoodikast, toob välja läbiviidud uuringu tulemused ning analüüsib neid. Kolmandas osas autor toob võimalikke lahendusi ja teeb järeldused.

Uurimismeetodiks valis autor kaks meetodit: analüüsida klienditeeninduse uuring CSAT mudeli abil ja viia intervjuu juhtkonnaga, sest need kõige paremini sobib klienditeeninduse uuringu läbiviimine. Töö käigus selgus, millised on ettevõtte tugevad küljed ja milliseid nõrkusi saab parandada.

Autori poolt tehtud andmete analüüs ja läbi viidud intervjuud võib teha järeldusi ja ettepanekuid klienditeeninduse parendamiseks HHLA TK Estonia AS – s.