

LÜHIKOKKUVÕTE

Magistritöö „Kliendikogemuse juhtimine sõidukite jaemüügi ettevõttes“ on valminud Tallinna Tehnikaülikooli Mehaanika ja Tööstustehnika Instituudi magistrandi Julia Karpenko uurimusena ning põhineb autori töökogemusel sõidukite jaemüügi ettevõttes kliendikogemuse valdkonna juhi ametikohal.

Magistritöö näol on tegemist ettevõttepõhise projektiga ning töö teema on valitud seoses uuritava ettevõtte praktilise probleemiga: *NPS* ehk soovitusindeksi väärtuse madaldumine, mis tähendab osutatava teenuse kvaliteedi ja kliendirahulolu langust. Töö eesmärgiks on nende nähtuste põhjustavate tegurite tuvastamine ja elimineerimine ning ettevõtteülese kliendikogemuse juhtimissüsteemi välja töötamine.

Uurimisprobleemi lahendamiseks rakendab autor tegevusuuringut, mille raames tuvastab klientide rahulolematuse põhjused ja nende seosed äriprotsesside etappidega, selgitab välja töötajate teenindusoskuste mõju teeninduskvaliteedile ning kaardistab kliendikogemuse juhtimise toimingud seotud osakondades. Töö tulemusena pakub autor välja lahendused kliendirahulolu taseme tõstmiseks protsesside täiustamise, töötajate koolitamise ning süsteemse ja protsessipõhise lähenemisviisi juurutamise vahendusel. Töös kirjeldatud metoodika ja loodud kliendikogemuse juhtimissüsteem sobivad autori arvamusel eeskätt sõidukite jaemüügi ja teenindusega tegelevatele ettevõtetele, samas võivad olla rakendatavad ka teiste äri sektorite teenindusettevõttes kliendikogemuse ja teeninduskvaliteedi juhtimiseks.