

Lõputöö lühikokkuvõte

Asutus (eesti ja inglise keeles)	Tallinna Tehnikaülikool, Tallinna Kolledž <i>Tallinn University of Technology, Tallinn College</i>
Õppekava	BDÄR
Autor	Susan Tomingas
Juhendaja	Raul Vatsar
Töö pealkiri (eesti keeles)	<i>JUHTIDE JA KLIENDITEENINDAJATE TUNNETUS KLIENTIDELE PAKUTAVAST KOGEMUSEST POHJOLA BANK PLC EESTI FILIAALI NÄITEL</i>
Töö pealkiri (inglise keeles)	
Töö lühikokkuvõte (eesti keeles, 1-2 lk)	

Pohjola Bank plc Eesti Filiaalis pole seni kliendikogemuse vastu huvi tuntud ja sellekohast uuringut läbi viidud ei ole. Teema olulisuse ja aktuaalsuse tõttu püstitatakse uurimisküsimus; Kas juhid või klienditeenindajad teavad mida kliendid tunnevad? Uurimisülesanneteks on viia läbi rahuloluuring klientide seas ja tunnetuse uuring juhtide ja klienditeenindajate seas ning saadud tulemusi analüüsides leida sarnasused ja erinevused. Uuringu tulemustest leitakse ettevõtte kitsaskohad, et oleks teada, kuidas edasisi arenguplaane teha. Uuringu põhjal leitakse ettevõtte lojaalsustase ehk NPS. Töö koosneb kahest osast, milles esimeses on toodud ülevaade kliendirahulolu olemusest, kujunemisest ja mõõtmise võimalustest ning teine osa kajastab läbiviidud uuringu asjaolusid nagu uuringus osalejate valimi täpsemat kirjeldust ja küsimustiku koostamisel rolli mänginud tegureid. Seejärel annab autor ülevaate uuringu tulemustest, analüüsist, järeldustest ja omapoolsetest ettepanekutest.

Uuringu tulemusena selgus, et ettevõtte kitsaskohad on kontori asukoht ja parkimine selle juures. Kliendid hindasid ettevõtte tugevusteks personaliga seotud valdkondi nagu töötaja abivalmidus ja kättesaadavus. Ettevõtte lojaalsusnäitaja on 47.1, mis on väga hea tulemus, kuid on võimalus, et see on moonutatud tulenevalt sellest, et vastajate osakaal oli oodatust madalam. Õiglasema tulemuse saamiseks tuleks vastajate aktiivsust tõsta. Klientide keskmine hinnang uuringule kümne palli süsteemis oli 7.87, klienditeenindajatel 7.3 ja juhtidel 6.8. Kliendid hindasid kõige kõrgemalt ja juhid kõige madalamalt. Klienditeenindajate madalam hinnang võib olla tingitud sellest, kliendid annavad pigem negatiivset tagasisidet kui positiivset, mille tõttu võib teenindajatel olla moonutatud arvamus tegelikust kliendirahulolust. Juhtide veel madalam hinnang võib olla tingitud sellest, et nendeni jõuavad tõsisemad probleemid, mille lahendamiseks klienditeenindaja üksi hakkama ei saa ja tuleb kaasata rohkem kolleege. Kolmepoolsest uuringust selgub, et

juhid tunnetavad ettevõtte puudusi 80-protsendilise täpsusega ja klienditeenindajad 70-protsendilise täpsusega ehk keskmiselt on töötajate tunnetus õige 70 protsendi osas. Ettevõtte arenguplaanide tegemiseks ei ole tulemus piisavalt täpne ja autor soovib kliendirahulolu uuringut läbi viia ka edaspidi. Antud uuringust ei selgunud puuduste olulisus klientidele, mis tuleks järgmisesse uuringusse lisada, et oleks teada, milliste puudustega on oluline tegeleda esmajärjekorras. Tõesema tagasiside saamiseks tuleks teha üleskutse atraktiivsemaks, et vastanuid oleks rohkem.