

Lõputöö pealkiri: LOGISTILISE KLIENDITEENINDUSE UURING MAERSK
EESTI AS NÄITEL

Diplomitöö

Lõputöö autor: Jana Žitško

Lõputöö juhendaja: Ain Kiisler

KOKKUVÕTE

Kliendi vajaduste rahuldamine on iga ettevõtte põhieesmärk. Parim võimalus klientide rahulolu väljaselgitamiseks on kliendi rahulolu uuringu korraldamine.

Klienditeeninduse uuring on vahend, mille abil ettevõtted saavad mõõta oma klientide rahulolu oma poolt pakutavate teenusega. Suurepärane klienditeenindus võib positiivselt mõjutada klientide koostööotsuseid ning võimaldada hoida kliente ja üles ehitada jätkusuutlikku konkurentsieelist.

Käesolev lõputöö keskendub logistikaettevõtte Maersk Eesti AS klienditeeninduse uuringule.

Lõputöö eesmärgiks on välja selgitada millised on Maersk Eesti AS klientide jaoks olulised klienditeeninduse elemendid, kuidas kliendid hindavad ettevõtet ning kuidas saaks muuta klienditeeninduse taset veelgi paremaks.

Lõputöö põhiülesanded oli järgmised:

1. Tutvuda logistika klienditeeninduse teoreetiliste alustega.
2. Tutvuda klienditeeninduse mõõtmise metoodikaga.
3. Tutvuda Maersk Eesti AS ettevõttega.
4. Välja selgitada, millised on Maersk Eesti AS klientide jaoks olulisemad klienditeeninduse elemendid.
5. Välja selgitada kuidas hindavad kliendid Maersk Eesti AS ettevõtet.
6. Analüüsida klienditeeninduse uuringu tulemusi.
7. Leida lahendused, kuidas saab täiustada olemasolevat klienditeeninduse süsteemi.

Lõputöö eesmärgi saavutamiseks koostas autor küsitluselehe, mille ülesehitusel kasutati viis peamist küsimust. Küsitluse läbiviimiseks kasutati veebipõhist Google Form tarkvara. Küsitlus oli saadetud 43 Maersk Eesti AS klientidele. Küsimustik oli edastatud potentsiaalsetele vastajatele interneti abil. Antud küsitlusele vastas 21 klient ehk vastanuid oli 48,84%.

Antud lõputöö tulemuse abil peab selguma, kas Maersk Eesti AS kliendid on pakutava teeninduse tasemega rahul. Töö empiiriline osa kajastab Maersk Eesti AS kliendirahulolu uuringu läbiviimise meetodeid, tulemusi, analüüsi ning järeldusi.

Käesolev lõputöö koosneb kahest peatükist, millest esimeses peatükis selgitatakse välja klienditeeninduse olemust ja tähtsust. Samuti määratletakse klienditeeninduse rahulolu mõõtmise olemust ja vajadust, klienditeeninduse elemente ning mõõtmise meetodeid. Teises peatükis annab autor üldist ülevaadet ettevõttest ning kasutatud uurimismetoodikast ja on välja toodud uuringu tulemused, nende analüüs ja võimalikud lahendused.

Olles uuringu tulemustega tutvunud, peab märkima, et üldiselt kõik küsitletud Maersk Eesti AS kliendid on ettevõtte tegevusega rahul.

Kõik uuringu tulemused olid edastatud Maersk Eesti AS'i juhatajale, kes uurib neid tulemusi ja teeb muudatusi oma klientide rahulolu parendamiseks.

Autori arvates sai antud töös seatud eesmärk täidetud ning vastav töö on ettevõttele kasulik.