

Peeter Seppel

Klienditeeninduse parendamise võimalused ettevõttes Storent OÜ

Rakenduskõrgharidusõppe lõputöö kokkuvõte

Käesoleva lõputöö teemaks oli välja selgitada klienditeeninduse parendamise võimalused ettevõttes Storent OÜ. Lõputöö teema on väga tähtis ka töö autorile, kuna ta on ise samas ettevõttes tööline ja ka ise tegeleb tööalaselt klientidega.

Lõputöö: „Klienditeeninduse parendamise võimalused ettevõttes Storent OÜ“ koostamisel läbis töö autor järgmised etapid:

- 1) Töötas läbi teemaga seonduvat klienditeeninduse ajaloo temaatika ja materjale. Uuris materjale, mis seotud ettevõtete kultuuri ja keskkonnaga. Uuris tänapäeval kehtivaid klienditeeninduse standardeid.
- 2) Teostas Storent OÜ klientide seas anonüümset küsitlust, et viia kurssi klientide hetkerahuloluga ning ootustega klienditeenindusele.
- 3) Analüüsis küsitluste tulemusi.
- 4) Töötas välja ettepanekud Storent OÜ klienditeeninduse parendamiseks.

Lõputöö koosneb sissejuhatusest ning kolmest peatükist. Esimeses peatükis uuritakse laiale üldsusele tuntud tõdesid, mis on seotud klienditeeninduse ja ettevõtete kultuuriga. Teises peatükis toimub empiiriline uuring ettevõtte Storent OÜ klienditeeninduse hetke olukorra ja klientide ootuste kohta selles valdkonnas. Töös on ära märgitud ka allikate loetelu ja kasutatud lisad.

Uurimustöö esimesel küsitlustel kasutas autor vabade vastuste kohtadega küsitlust, et saada teada kliendilt kõige ausam ja originaalsem vastus. Teisel küsitlusel kasutas autor SERWQUAL uurimismeetodit, millega hinnati klienditeenindusele pandud ootusi ja hetkeolukorda firmas Storent.

Pärast esimese küsitluse läbiviimist esitas autor tulemused ettevõtte juhtkonnale ja Storent OÜ-s viidi läbi mõned muudatused klienditeeninduse parendamiseks arvesse võttes neid samu küsitluse tulemusi. Peale teise küsitluse analüüsimist leidis autor uued puudujäägid klienditeeninduse kvaliteedis, mis on seotud nii füüsilise, abivalmiduse, kompetentsuse, täpsuse ja empaatilise keskkonnaga.