

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тамбовский государственный университет имени Г.Р.Державина»
Институт экономики, управления и сервиса
Кафедра менеджмента, маркетинга и рекламы

Тебякина Ирина Игоревна

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ СЕРВИСНОЙ
ПОЛИТИКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Бакалаврская работа

Студентка 4-го года очной формы обучения
направления подготовки 38.03.02 Менеджмент,
профиль «Маркетинг»

Введение

	Содержание
Цель	анализ категории качества сервиса, определение зависимости имиджа организации от уровня сервиса и разработка рекомендаций по управлению качеством сервисной политики на предприятии ООО «Импульс».
задачи	<ol style="list-style-type: none">1) выявить специфику понятия «качество» в сервисной деятельности;2) определить влияние сервиса на имидж предприятия;3) рассмотреть содержание сервисной деятельности;4) изучить роль сервисной политики в продвижении товара;5) проанализировать сервисную политику предприятия ООО «Импульс»; разработать рекомендации по совершенствованию управления сервисной политикой на предприятии ООО «Импульс».
Объект	сервисная политика предприятия.
Предмет	менеджмент сервисной политики на предприятии и его практическая реализация в экономической деятельности ООО «Импульс».
База ВКР	ООО «Импульс»

ООО «Импульс». Основной вид деятельности- изготовление и продажа дверей:

- недорогие входные двери винилискожа в квартиру;
- практичные двери ламинат;
- современные двери МДФ;
- двери массив дуба классического дизайна;
- арочные двери в загородные дома и коттеджи;
- двери с ковкой имеющие изысканный дизайн и отделку;
- уличные двери для офисных и прочих нежилых помещений;
- тамбурные двери в подъезд или на лестничную площадку;
- технические двери;
- противопожарные двери;
- взломостойкие двери повышенной прочности.



от 4 500 руб.



от 7 800 руб.



от 6 800 руб.



от 27 000 руб.



от 52 000 руб.

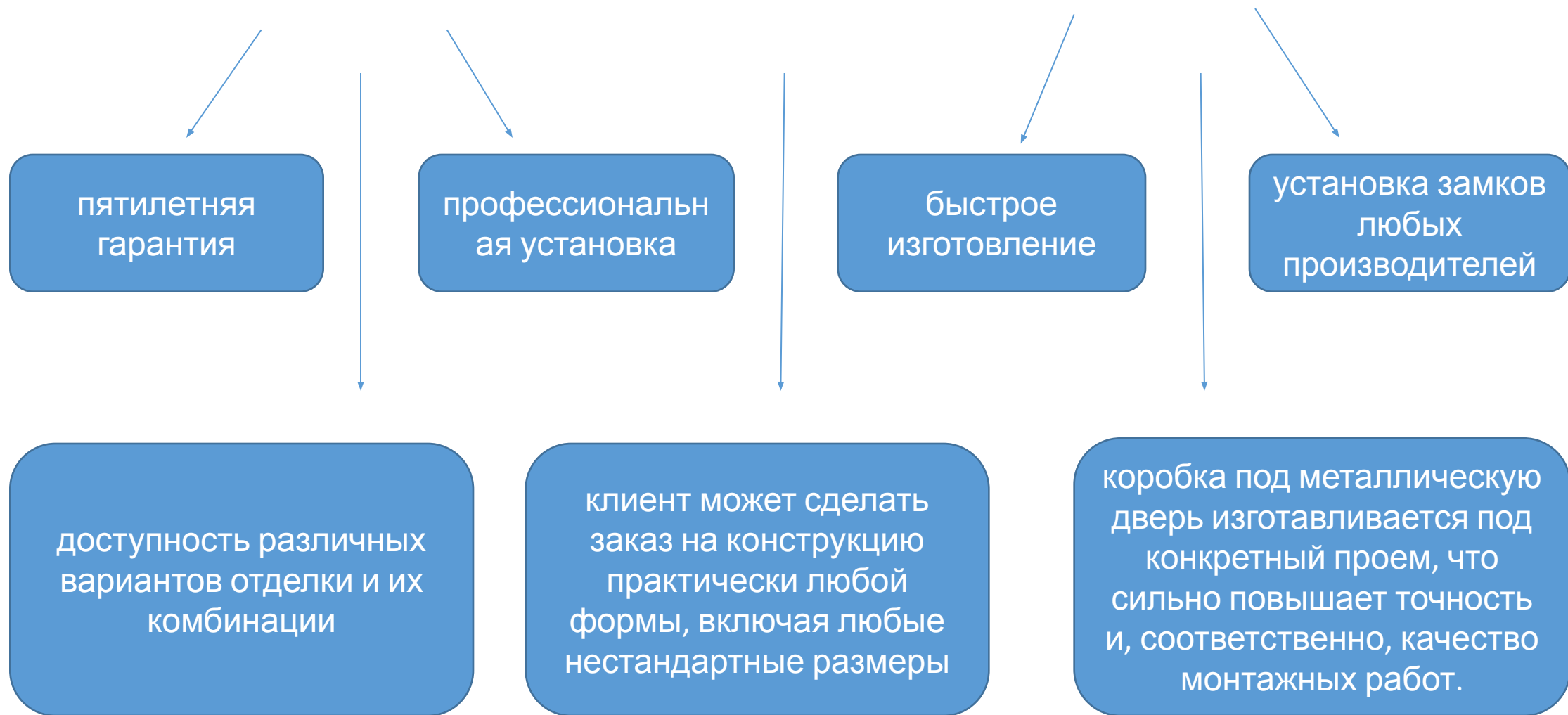


от 15 000 руб.

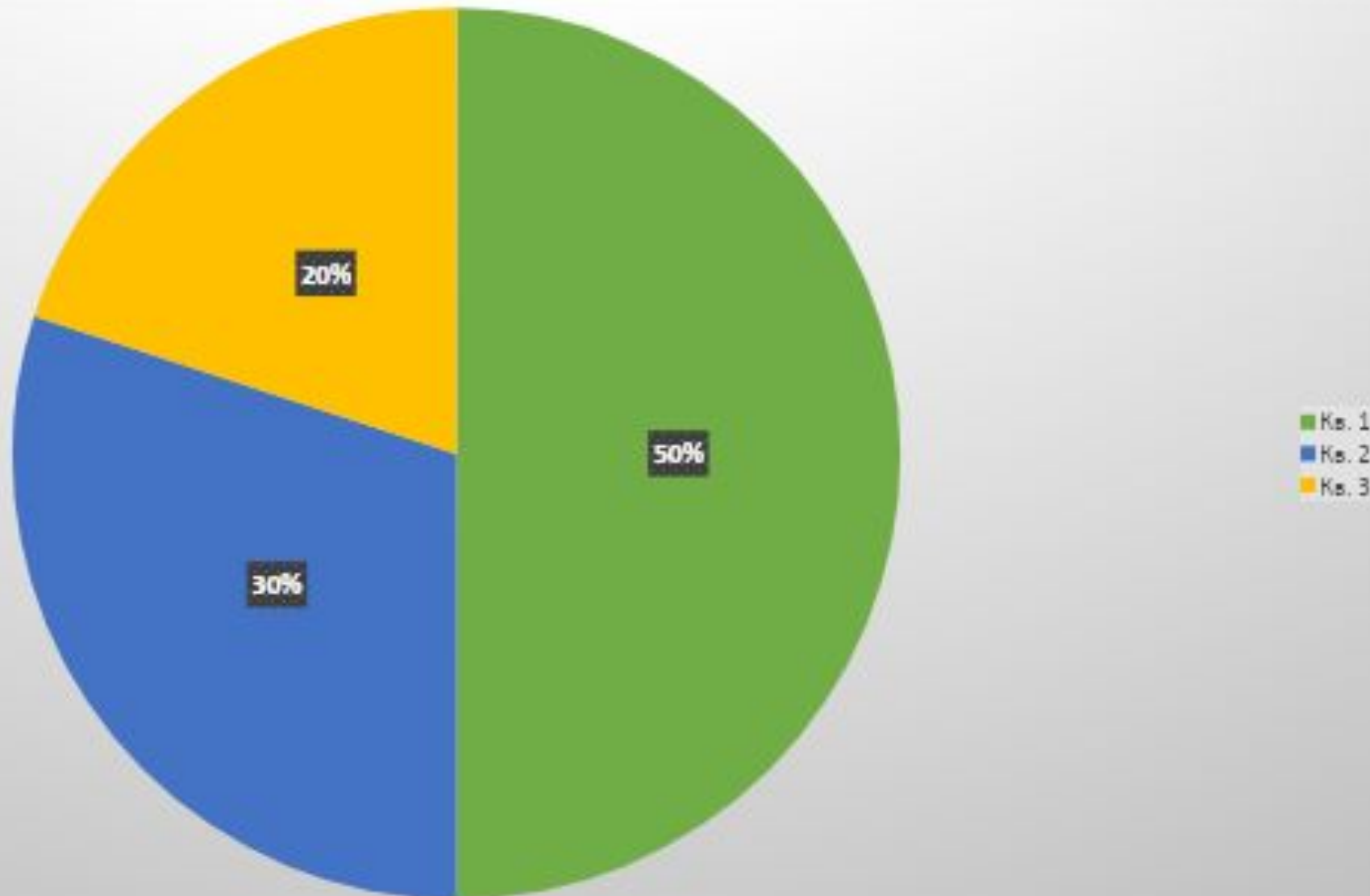
Матрица SWOT-анализа предприятия ООО «Импульс»

	<p>Возможности:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Выход на рынки за пределы Москвы и московской области. 2.Появление новых перспективных клиентов компании. 3.Расширение участия в государственных тендерах. 	<p>Угрозы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Насыщение рынка. 2. Рост темпов инфляции. 3. Экономический кризис. 4. Усиление конкуренции.
<p>Сильные стороны:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Высокое качество выпускаемой продукции. 2. Использование передовых технологий в работе. 3. Гибкая ценовая политика организации 	<p>«Сила и возможности»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Расширение ассортимента видов выпускаемой продукции. 2. Выход на новые рынки. 3. Увеличение объемов продаж. 4. Освоение новой доли рынка. 	<p>«Сила и угрозы»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Увеличение числа клиентов в прежнем сегменте рынка. 2. Постоянная инновационная деятельность
<p>Слабые стороны:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Недостаточно сильная организационная структура предприятия. 2.Отсутствие системы мониторинга материальных запасов. 3. Рост издержек обращения. 4. Недостаточная мобильность в развитии предприятия, отсутствие стратегии управления. 	<p>«Слабость и возможности»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Исследование системы управления. 2.Разработка функциональной схемы для складского отдела. 3.Разработка стратегии управления. 	<p>«Слабость и угрозы»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Техническое обновление за счет модернизации оборудования. 2. Снижение энергопотребления на складе путем применения энергосберегающих ресурсов. 3. Пересмотр ценовой политики. 4.Внедрение инноваций в технологии производства.

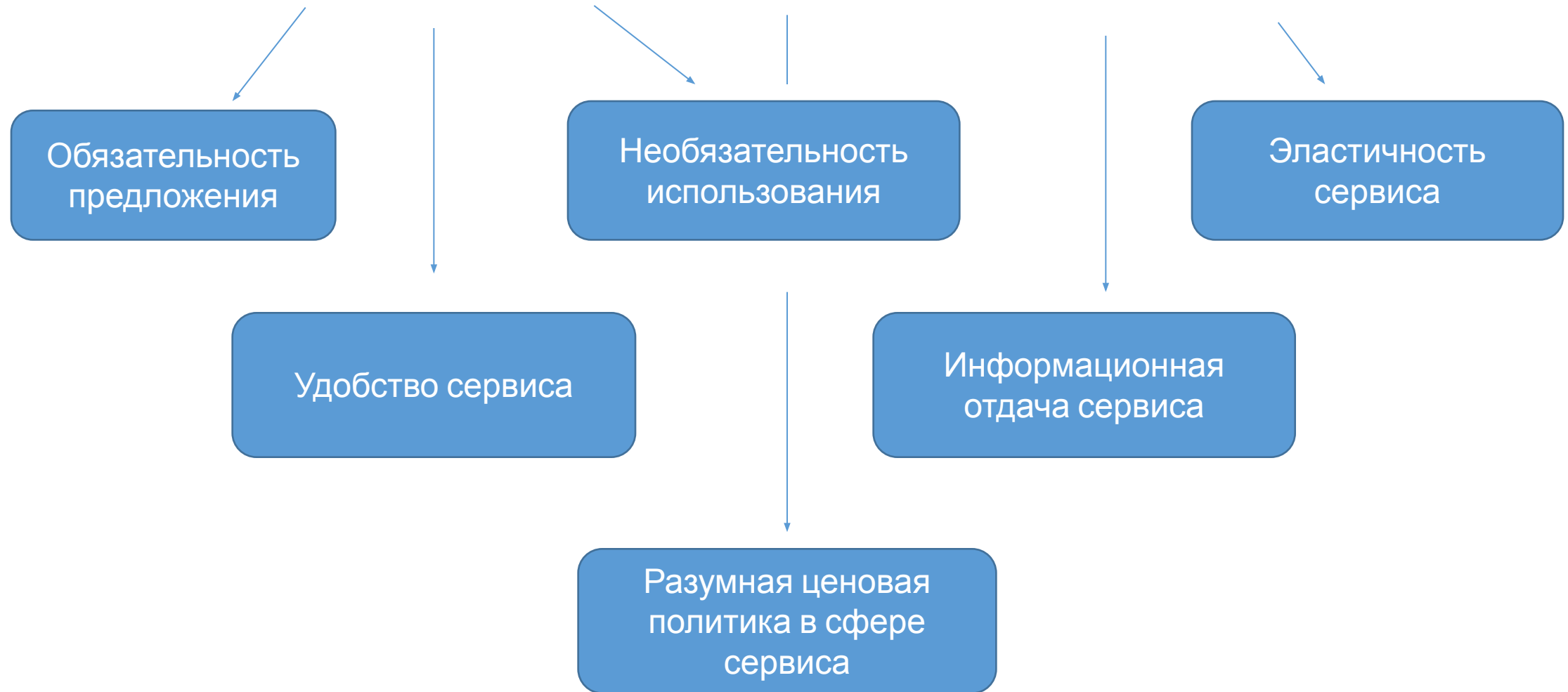
Преимущества сервисной политики ООО «Импульс»



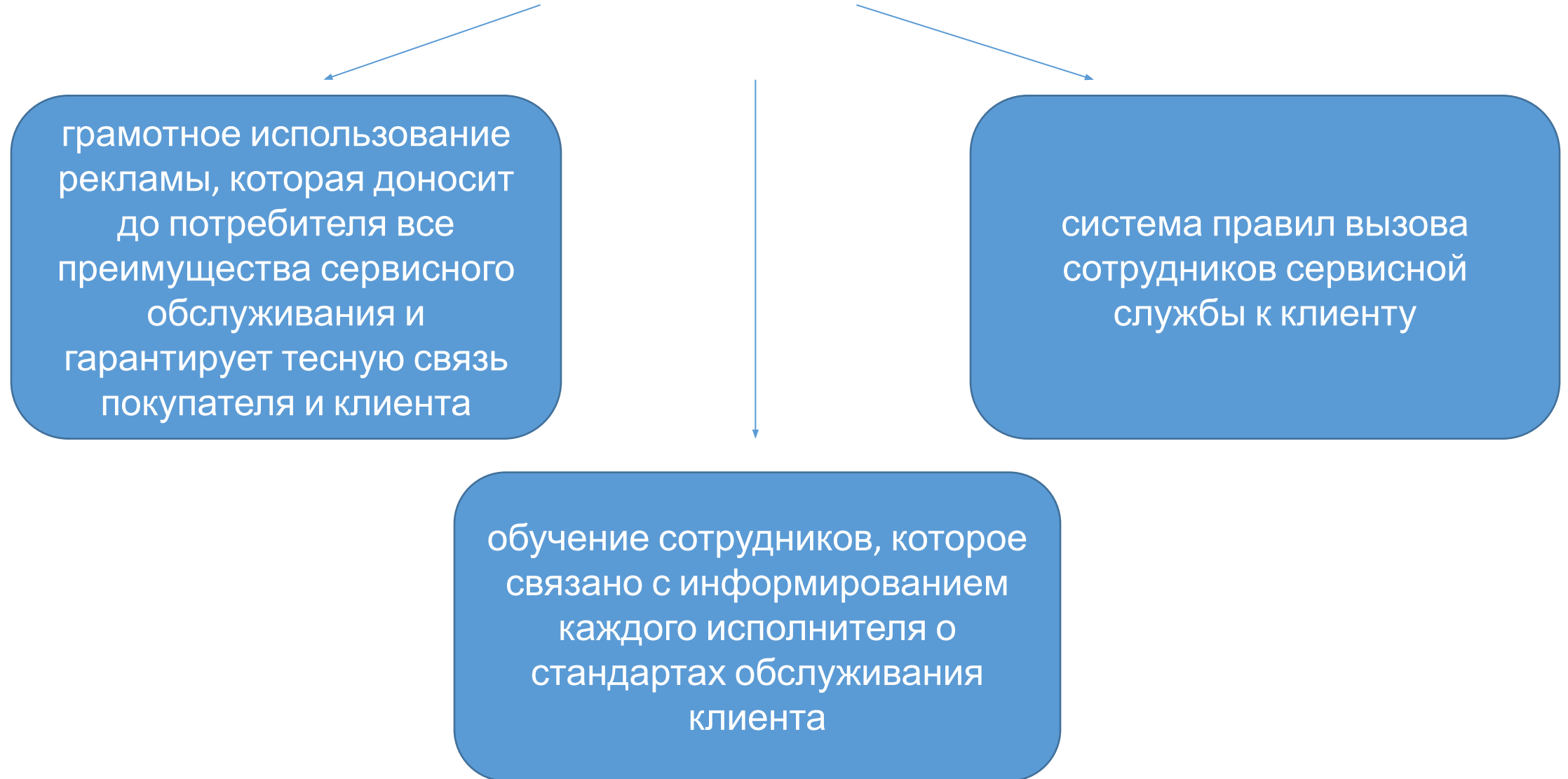
Сегментация рынка продукции ООО «Импульс»



Правила построения сервисной политики ООО «Импульс»



Правила эффективного обслуживания клиентов ООО «Импульс»



Стандарты обслуживания клиентов ООО «Импульс» по телефону

Спасибо
за
внимание!