

Удовлетворение потребителей в фирме по пошиву мягких игрушек «Мир чудес»

Выполнила:
Студентка Укбд-21
Нагорнова Мария

Ульяновск 2013

О компании:

Компания «Мир чудес» существует с 1993 года. За время работы мы получили знания и опыт, которые помогают нам удовлетворять потребности наших клиентов и покупателей.

Мы стремимся сделать доступными любые детские мечты как самих детей, так и взрослых. Для этого мы работаем с проверенными поставщиками материалов без посредников, а значит и без лишних наценок. Мы ведем непрерывный поиск новинок, постоянно расширяем ассортимент, принимаем идеи клиентов.

Причина недовольства заказчиков:

- ❖ Дизайнеры при получении детализованного описания потребностей заказчика не способны сказать сумму готового изделия, поэтому для заказчиков порой неожиданна цена заказываемого товара, в следствие чего они отказываются от него.

Решение проблемы:

- 1) Мы создадим каталог для клиентов с расценками разнообразных тканей и необходимой фурнитурой, чтобы при заказе изделия клиенты изначально представляли цену и выбирали материалы в связи с возможностью своего дохода
- 2) После завершения разработки изделия дизайнером, специально обученный работник, который рассчитывает стоимость готового изделия, будет обзванивать заказчиков, предупреждая о сумме заказа. Если клиент будет согласен, то выдавать заказ мастерам по пошиву

Наши клиенты получают:

- ❖ эксклюзивные и качественные товары
- ❖ оптимальные цены
- ❖ возможность вносить свои предложения по формированию ассортимента
- ❖ возможность участвовать в разработке новых моделей
- ❖ выгодные дисконтные программы
- ❖ интересные рекламные акции

Для повышения удовлетворённости потребителей будут созданы такие услуги, как:

- 1) Дизайнерами будет предлагаться починка старых игрушек, которые очень дороги покупателем(т.е. старым игрушкам будет даваться новая жизнь)
- 2) Возможно будет обновление игрушек, создание для них новых образов
- 3) Так же теперь будут разнообразные наполнители для игрушек(пробковый гранулят, гипоаллергенное полиэфирное волокно, специальные пластиковые антистрессовые шарики и т.д.)

Для того, чтобы узнавать отклики покупателей о нововведениях будет проводиться:

- 1) Анкетирование
- 2) Опросы
- 3) На сайте фирмы будет создана функция для комментариев и предложений
- 4) Будет проводиться конкурс среди клиентов на предоставление идей по нововведениям, самых креативных ждёт денежное вознаграждение

Корректировка:

По результатам оценки удовлетворённости покупателей будут приниматься дальнейшие решения: либо искать новые пути решения неисправленной проблемы, либо усовершенствование действующих систем.

Оценка удовлетворённости покупателей будет осуществляться руководством фирмы не реже 1 раза в месяц.