

Дипломная работа на тему:

**«Влияние уровня удовлетворенности
клиентов на показатели
эффективности деятельности
предприятия сферы услуг города на
примере ООО «ДОМОДЕДОВО НОН-
АВИЭЙШН СЕЙЛЗ».**

**Выполнила: Комарькова М.А.
Научный руководитель:
доктор экономических наук,
профессор Тебиев Б.К.**

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что в современных условиях ведения бизнеса, одной из составляющих его успешности является удовлетворенность клиентов.

Цель исследования: на основе исследования уровня удовлетворенности клиентов услугами ООО «ДОМОДЕДОВО НОН-АВИЭЙШН СЭЙЛЗ» проанализировать эффективность оказываемых услуг, разработать пути и средства повышения их эффективности.

Задачи исследования:

- Раскрыть теоретические основы повышения эффективности оказания коммерческих услуг предприятиями посредниками крупных компаний.
- Охарактеризовать отечественный и мировой опыт оказания коммерческих услуг предприятиями-посредниками.
- Анализ создания ООО «ДОМОДЕДОВО НОН-АВИЭЙШН СЭЙЛЗ» и экономическая характеристика его деятельности.
- Характеристика неавиационных клиентов предприятия и степени их удовлетворенности оказываемыми услугами.
- Проанализировать факторы, снижающие эффективность оказания предприятиям коммерческих услуг клиентам, привлечения партнеров и инвесторов
- Разработать мероприятия по повышению уровня удовлетворенности клиентов ООО «ДОМОДЕДОВО НОН-АВИЭЙШН СЭЙЛЗ» и их влияния на эффективность работы предприятия.

**Факторы, влияющие на эффективность
оказания посреднических услуг**

Правильность планирования каналов сбыта

**Налаженность коммуникационных процессов
между принципалом и агентом**

**Своевременность реагирования на изменения
спроса и предложения на рынке**

**Уровень компетенции и профессионализма
посредников**

**Обеспечение исполнения обязательств по
составленному договору**

Рациональность маркетинговой политики

Основные сведения об ООО «ДОМОДЕДОВО НОН-АВИЭЙШН СЭЙЛЗ»

ОГРН	1145009017702
ИНН	5009096730
Полное наименование	ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ДОМОДЕДОВО НОН-АВИЭЙШН СЭЙЛЗ»
Сокращенное наименование	ООО «ДНС»
ОПФ	Общества с ограниченной ответственностью
ОГРН	1145009017702
Полное наименование	ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ДОМОДЕДОВО НОН-АВИЭЙШН СЭЙЛЗ»
Адрес (место нахождения) юридического лица	142015, ОБЛАСТЬ МОСКОВСКАЯ, ГОРОД ДОМОДЕДОВО, ТЕРРИТОРИЯ АЭРОПОРТ ДОМОДЕДОВО, 1
Дата внесения записи в ЕГРЮЛ	31.12.2014
ГРН	1145009017702

Организационная структура ООО «ДОМОДЕДОВО НОН-АВИЭЙШН СЭЙЛЗ»

Управляющий директор

Группа девелоперских продаж

Группа делопроизводства

Группа обеспечения
производства

Группа продаж

Подгруппа развития продаж

Подгруппа удовлетворенности
потребителей

Подгруппа производства
рекламных носителей и
землеустройства

Группа контроля качества
продаж

Группа персонала

Правовая группа

Финансово-экономическая
группа

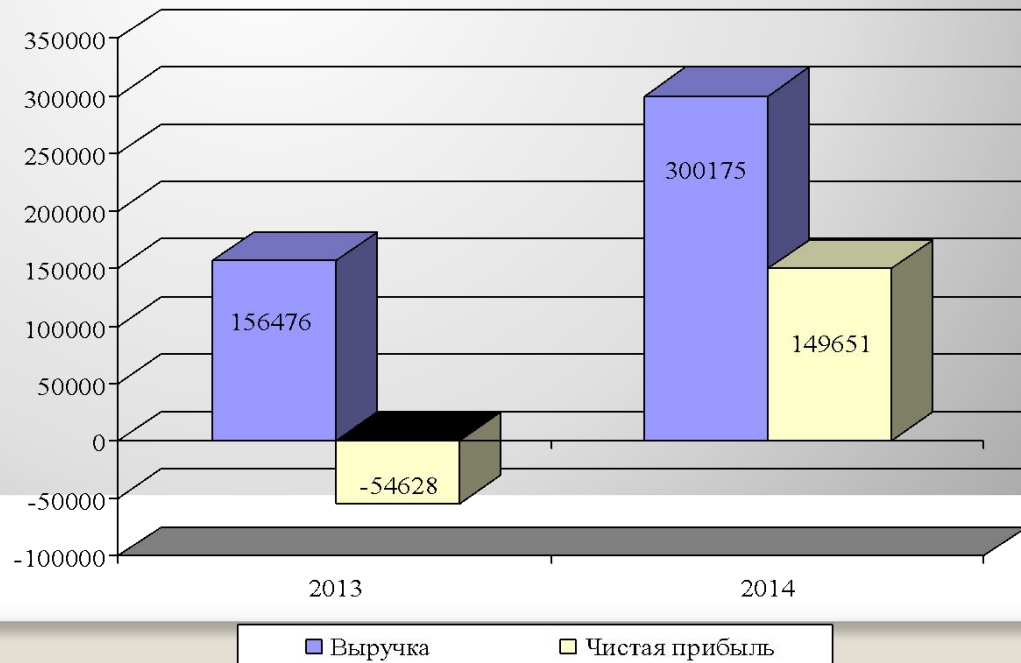
Группа маркетинга

Хозяйственно-техническая
группа

Финансово-экономические показатели деятельности компании за 2013-2014 гг.

Наименование показателя	2013г.	2014г.	Отклонение		Темп роста/снижения
			2014г. к 2013г.	2014г. к 2013г.	
Выручка	156476	300175	284499	191	91
Себестоимость продаж	-220303	-247867	-468170	-	-
Валовая прибыль (убыток)	-63827	52308	116135	-	-
Прибыль (убыток) от продаж	-63827	52308	116135	-	-
Проценты к получению	-	38869	38869	-	-
Прочие доходы	912	83870	82958	9196	9096
Прочие расходы	-4523	-4068	- 74367	-	-
Прибыль (убыток) до налогообложения	-67438	170979	238417	-	-
Текущий налог на прибыль	-	-21309	-21309	-	-
в т.ч. постоянные налоговые обязательства (активы)	-678	12867	13545	-	-
Изменение отложенных налоговых обязательств	-16	6	22	-	-
Изменение отложенных налоговых активов	12826	-25	-12829	-	-
Чистая прибыль (убыток)	-54628	149651	204279	-	-

**Соотношение
выручки, чистой
прибыли, тыс.
руб.**



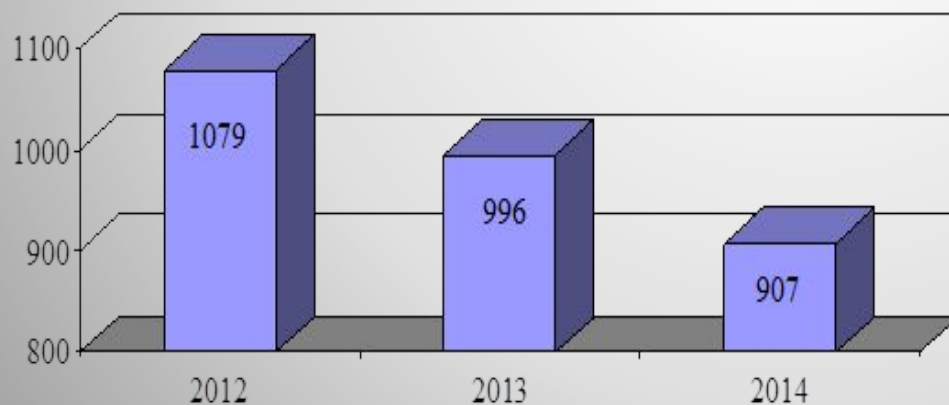
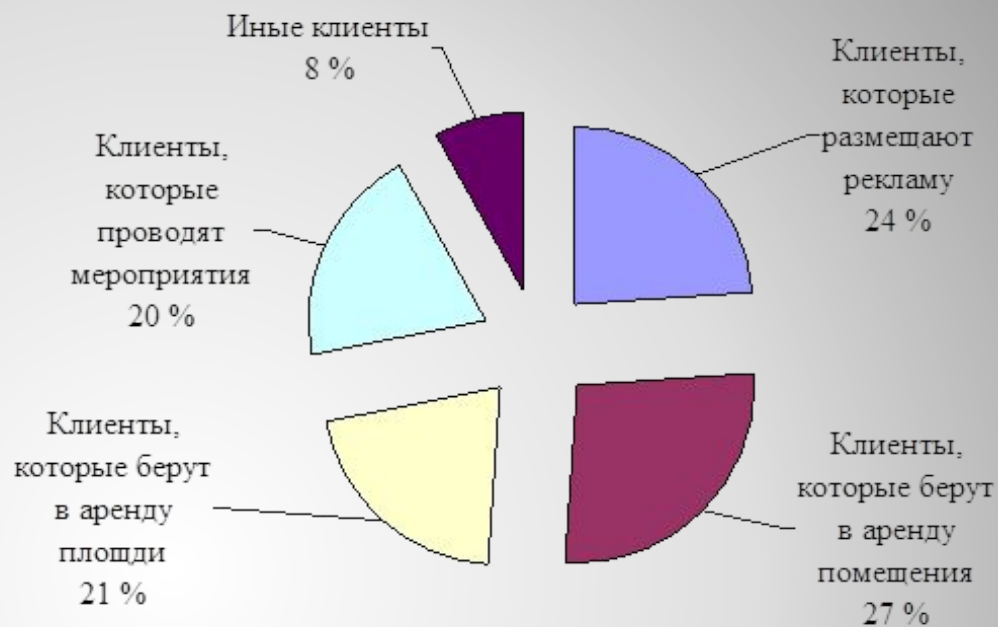
Абсолютные показатели финансовой устойчивости предприятия, тыс.руб.

Показатели	2014 г.	2013 г.	2012 г.	Изменение за период	
				2014г.	2013г.
1.Источники формирования собственных средств (капитал и резервы)	108000	-28304	26324	-136304	54628
2.Внеоборотные активы	6100	17795	121	11695	-17674
3.Наличие собственных оборотных средств	101900	-46099	26203	-147999	72302
4.Долгосрочные обязательства (кредиты и займы)	11	16	-	5	-16
5.Наличие собственных и долгосрочных заемных источников формирования оборотных средств (гр.3+4)	101911	-46083	26203	-147994	72286
6.Краткосрочные кредиты и займы	1217933	1200175	759165	-17758	-441010
7.Общая величина основных источников средств (с. 5+6)	1319844	1154092	785368	-165752	-368724
8.Общая сумма запасов	1038	1350	2659	312	1309
9.Излишек (+), недостаток (-) собственных оборотных средств (с. 3-8)	100862	-47449	23544	-148311	70993
10.Излишек (+),недостаток (-) собственных и долгосрочных заемных источников покрытия запасов (с. 5-8)	100873	-47433	23544	-148306	70977
11.Излишек (+), недостаток (-) общей величины основных источников финансирования запасов (с. 7-8)	1318806	1152742	782709	-166064	-370033

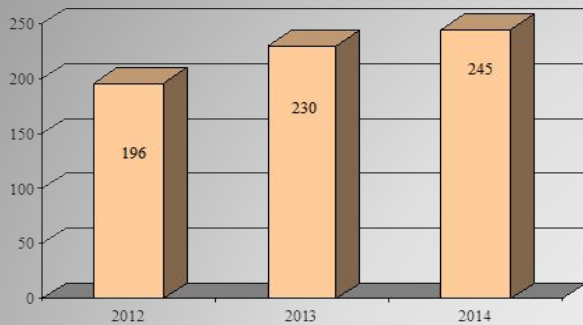
**Коэффициенты
финансовой
устойчивости
предприятия,
%**

Коэффициент	2014 г.	2013 г.	2012 г.
Автономии	0,08	-0,02	0,03
Маневренности	0,94	1,63	1,00
Соотношения собственных и заемных средств	11,28	-42,40	28,84
Обеспеченности текущих активов собственными средствами	0,08	-0,04	0,03
Обеспеченности запасов собственными средствами	98,17	-34,15	9,85

Структура клиентов компании

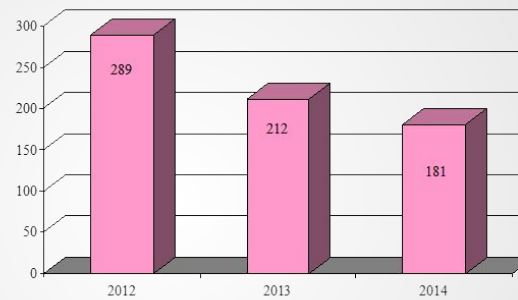
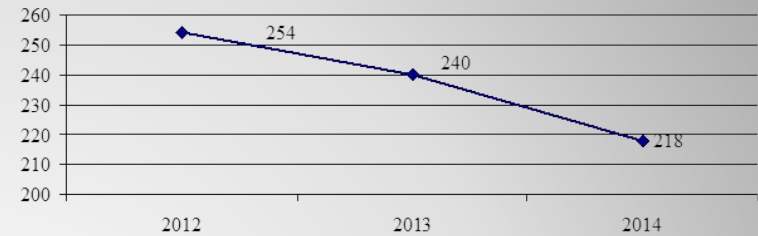


Динамика количества клиентов



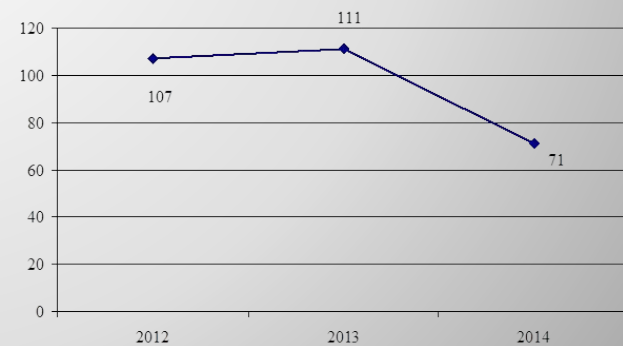
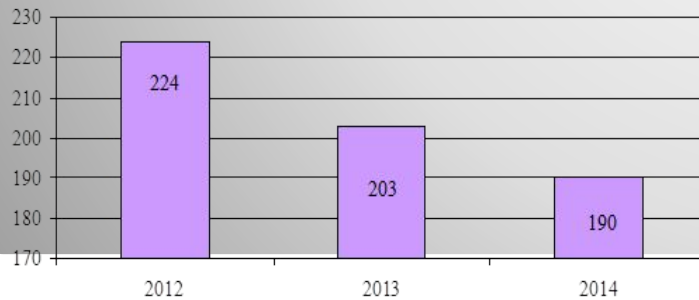
Динамика клиентов, которые берут в аренду помещения

Динамика количества клиентов, которые размещают рекламу на территории аэропорта



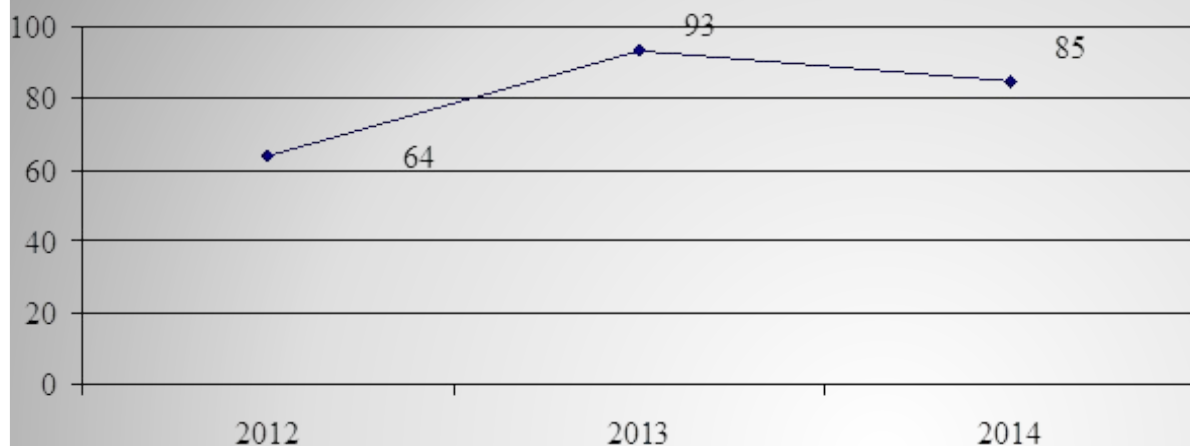
Динамика количества клиентов, которые проводят ивент-мероприятия

Динамика количества клиентов, которые берут в аренду площади

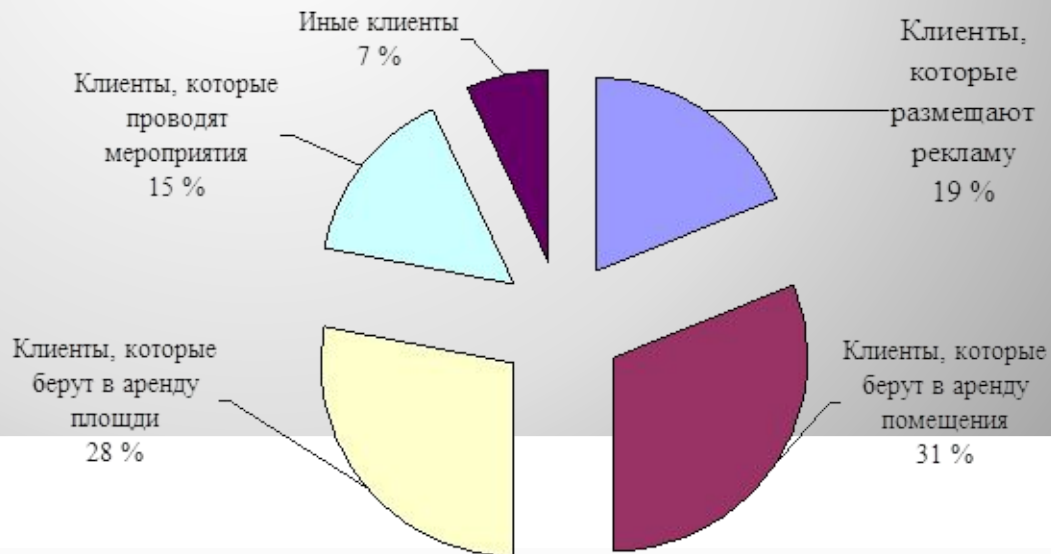


Динамика количества «иных» клиентов

Динамика количества претензий



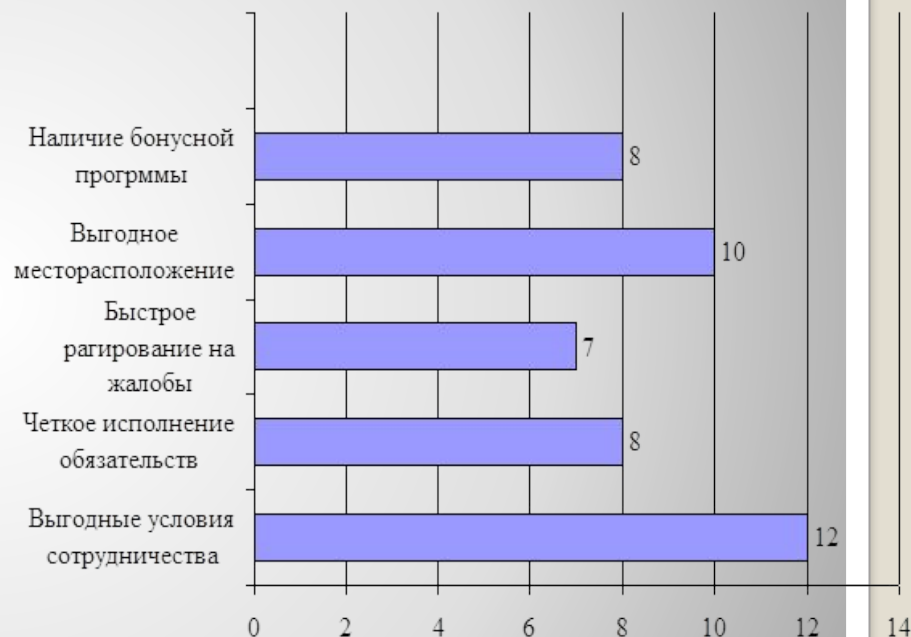
Претензии по группам клиентов



Показатели оценки

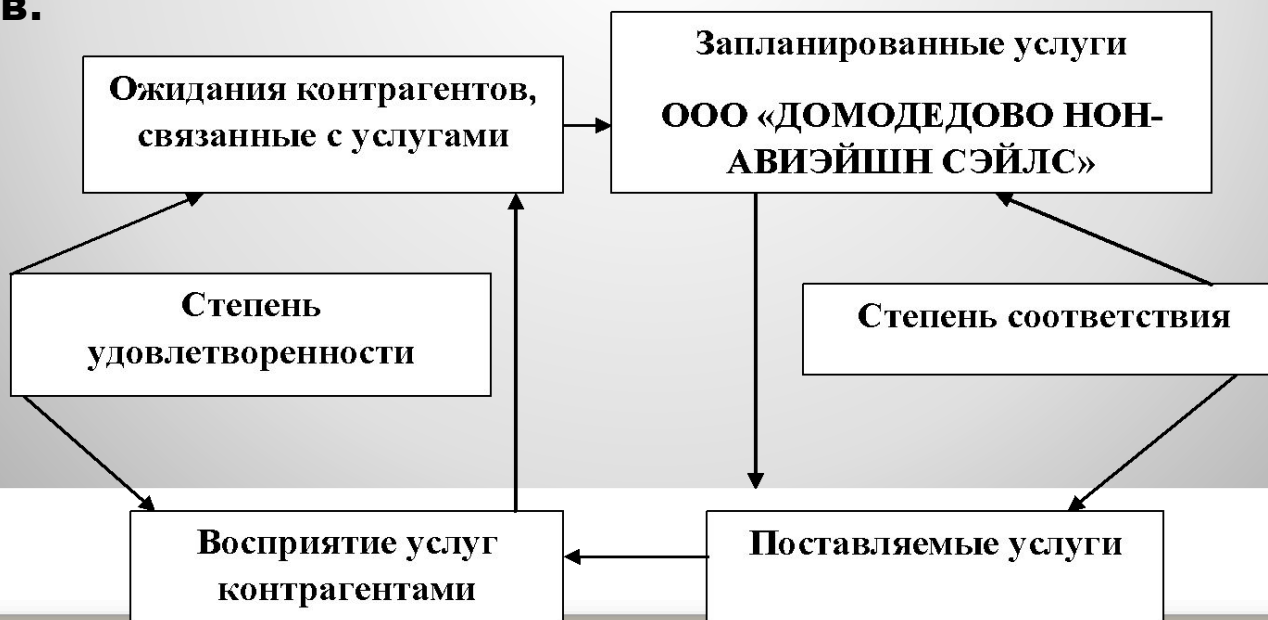
Потребительские свойства	Показатель качества
Удовлетворенность клиентов обслуживанием (интегральный показатель удовлетворенности)	Удовлетворены ли Вы организационными и техническими аспектами?
Стоимость	Важную ли роль для Вас играет стоимость предоставляемой услуги?
Качество обслуживания клиентов персоналом компании	Устраивает ли Вас качество обслуживания в ООО «ДОМОДЕДОВО НОН-АВИЭЙШН СЭЙЛЗ»?
Возможность продвижения Вашей компании силами ООО «ДОМОДЕДОВО НОН-АВИЭЙШН СЭЙЛЗ»	Важна ли для Вас возможность подключения дополнительных услуг - интернет, интерактивное телевидение?
Удобство расчета за предоставленные услуги	Важно ли удобство расчета?
Современный интерьер, оснащенность офисов, внешность сотрудников, привлекательность рекламно-информационных материалов.	Важны ли для Вас оснащенность офисов, внешний вид сотрудников и привлекательность информационно-рекламных материалов.

Факторы, влияющие на выбор посредника, чел.



Мероприятия по повышению уровня удовлетворенности клиентов ООО «ДОМОДЕДОВО НОН-АВИЭЙШН СЭЙЛЗ»

1. Совершенствование бонусной системы.
2. Необходимо «помочь» сделать бизнес клиентов на территории ООО «ДОМОДЕДОВО НОН-АВИЭЙШН СЭЙЛЗ» БОЛЕЕ УСПЕШНЫМ.
3. Создание программы повышения удовлетворенности.
4. Использование концептуальной модели удовлетворенности клиентов.



Спасибо за внимание!