

РЕФЕРАТ

Тема выпускной квалификационной работы: Управление взаимоотношениями с клиентами в целях укрепления экономической безопасности предприятия (на примере ООО «Фантазия»).

Автор ВКР: Явуз Талат Тамерович.

Научный руководитель ВКР: кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры экономики, менеджмента и финансов Михайлюк Ольга Викторовна.

Организация-заказчик: ООО «Фантазия» (г.Пятигорск).

Актуальность темы исследования. Актуальная проблема современных предприятий – развитие клиентоориентированного подхода. Управление взаимоотношениями с клиентами основывается на улучшении качества обслуживания и учёте индивидуальных особенностей покупателей. Современные CRM-системы¹ позволяют совместить качественное массовое обслуживание и индивидуальный подход к клиентам, что ведёт к повышению эффективности деятельности и укреплению экономической безопасности фирм. Востребованность продукции на рынке, высокая лояльность клиентов и хорошие отношения с ними – важные аспекты обеспечения корпоративной экономической безопасности.

Цель работы: исследование возможностей управления взаимоотношениями с клиентами в целях укрепления экономической безопасности предприятия.

Задачи работы: 1) охарактеризовать систему экономической безопасности предприятия и угрозы экономической безопасности, возникающие со стороны клиентов; 2) исследовать современные подходы к управлению взаимоотношениями с клиентами; 3) оценить деятельность ООО «Фантазия» и системы его экономической безопасности; 4) проанализировать взаимоотношения предприятия с клиентами и угрозы экономической безопасности, возникающие с их стороны; 5) определить возможности укрепления экономической безопасности ООО «Фантазия» на основе улучшения взаимоотношений с клиентами; 6) разработать концепцию внедрения CRM-системы в целях оптимизации управления взаимоотношениями с клиентами.

¹ Customer Relationship Management.

Теоретическая значимость исследования: идеи о развитии клиентоориентированных технологий и внедрении CRM-систем в деятельность современных фирм могут быть применены для решения вопросов укрепления корпоративной экономической безопасности.

Практическая значимость исследования: разработанные рекомендации по управлению взаимоотношениями с клиентами можно применить в целях укрепления экономической безопасности ООО «Фантазия» и аналогичных торговых компаний.

Результаты исследования: 1) охарактеризована система экономической безопасности предприятия и угрозы экономической безопасности, возникающие со стороны клиентов; 2) исследованы современные подходы к управлению взаимоотношениями с клиентами; 3) проведена оценка деятельности ООО «Фантазия» и системы его экономической безопасности; 4) проведён анализ взаимоотношений предприятия с клиентами и угроз экономической безопасности, возникающих с их стороны; 5) определены возможности укрепления экономической безопасности ООО «Фантазия» на основе улучшения взаимоотношений с клиентами; 6) разработана концепция внедрения CRM-системы в целях оптимизации управления взаимоотношениями с клиентами.

Рекомендации ООО «Фантазия» по развитию взаимоотношений с клиентами:

1) расширение сферы влияния: выход на новые рынки сбыта (открытие филиалов в городах КМВ); выход на рынки новых стран и регионов (развитие Интернет-торговли, открытие филиалов в регионах, регистрация товарного знака и развитие франшизы «Чай и травы Кавказа»); охват новых видов товаров и услуг;

2) охват новых потребителей на существующих рынках (курортников, отдыхающих на КМВ, детей, молодёжь, крупнооптовых заказчиков и др.);

3) увеличение частоты использования товаров и услуг существующими потребителями, увеличение «среднего чека» (за счёт дополнительной рекламы, привлечения экспертов, введения сертификатов на будущие покупки);

4) удовлетворение новых потребностей клиентов за счёт расширения ассортиментной группы;

5) внедрение CRM-программы «Битрикс24.CRM», что позволит получать актуальную информацию о покупателях и наладить коммуникации с ними.