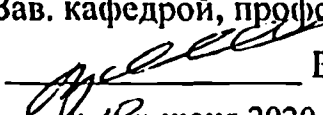


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ  
БЕЛОРУССКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
Факультет технологий управления и гуманитаризации  
Кафедра «Менеджмент»

РАБОТА ДОПУЩЕНА К ЗАЩИТЕ:  
Зав. кафедрой, профессор  
 В.Ф. Володько  
«18» июня 2020 г.

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА  
РАБОТА С КЛИЕНТАМИ НА ПРЕДПРИЯТИИ  
МАЛОГО БИЗНЕСА

Специальность: 1-26 02 02 Менеджмент (по направлениям)

Направление специальности: 1-26 02 02-02 Менеджмент (социально-административный)

Студент-дипломник, гр. 30801216




А.О. Кохан

Руководитель, доцент



О.П. Котикова

Консультант, доцент



О.П. Котикова

Консультант по технологической части, доцент



Е.Г. Богданович

Ответственный за нормоконтроль, ст. преподаватель



А.В. Краюшкина

Объем работы:

дипломная работа – 106 страниц;

графическая часть – 11 листов;

Цифровые носители – 1 диск.

Минск 2020

## РЕФЕРАТ

Дипломная работа: 106 стр., 10 рисунков и схем, 32 таблицы,  
47 использованных источников

### КЛИЕНТ, ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ КЛИЕНТА, КЛИЕНТСКАЯ БАЗА, CRM-СИСТЕМА, ПРИВЛЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ, УДЕРЖАНИЕ КЛИЕНТОВ, ВЗАИМО-ОТНОШЕНИЕ С КЛИЕНТАМИ, ТЕЛЕФОНИЯ

*Цель* дипломной работы – разработать рекомендации по совершенствованию работы с клиентами на предприятии малого бизнеса.

*Объект* дипломного исследования – работа с клиентами на предприятии малого бизнеса.

*Задачи* дипломного исследования:

1. Определить теоретические подходы к работе с клиентами на предприятии малого бизнеса.
2. Осуществить анализ работы с клиентами на предприятии ООО «ВелоТойс».
3. Разработать рекомендации по совершенствованию работы с клиентами на предприятии ООО «ВелоТойс».
4. Обосновать технологию реализации предлагаемых рекомендаций по работе с клиентами на предприятии малого бизнеса.

При выполнении работы использованы следующие методы исследования: анализ научной литературы, сравнение, моделирование, горизонтальный и вертикальный анализ, таблично-графический метод.

Элементом новизны полученных результатов является переориентация предприятия на клиентоориентированную концепцию, которая повышает конкурентоспособность предприятия и приносит ему дополнительный экономический результат.

Область возможного практического применения результатов – малые предприятия оптовой торговли.

Автор подтверждает, что приведенный в дипломной работе расчетно-аналитический материал правильно и объективно отражает состояние объекта исследования, а все заимствованные из литературных источников идеи и положения сопровождаются ссылками на их авторов.

  
(подпись автора)

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Аванесова, Г.А. Сервисная деятельность / Г.А. Аванесова. - М.: Аспект Пресс, 2015. - 508 с.
- 2 Акулич, И.Л. Маркетинг / И.Л. Акулич. - Минск: Выш.шк., 2015. - 463 с.
- 3 Алешина, И.В. Поведение потребителей / И.В. Алешина. - М.: Дело, 2016. - 525 с.
- 4 Багиев, Г.Л. Маркетинг / Г.Л. Багиев, В.М. Тарасевич, Х. Анн. - М.: Экономика, 2018. - 325 с.
- 5 Белоусова, С.Н. Маркетинг / С.Н. Белоусова. - Ростов на Дону: Феникс, 2018. - 494 с.
- 6 Беляев, В.И. Маркетинг: основы теории и практики / В.И. Беляев. - М.: КНОРУС, 2017. - 672 с.
- 7 Блэкуэлл, Р. Поведение потребителей / Р. Блэкуэлл. П. Минниард.. Дж. Эндржел. - СПб.: Питер, 2017. - 944 с.
- 8 Годин, А.М. Маркетинг / А.М. Годин. - М.: Дашков и К, 2016. - 438 с.
- 9 Голубков, Е.П. Маркетинг / Е.П. Голубков. - М.: Экономика, 2015. - 499 с.
- 10 Горишняя, С.И. Информационно-коммуникационные технологии в работе с клиентами / С.И. Горишняя // Актуальные вопросы экономических наук. - 2015. - №15-2. - С.256-259.
- 11 Диксон, П. Управление маркетингом: Учебное пособие / П. Диксон. - М.: Бином, 2018. - 550 с.
- 12 Дихтель, Е. Практический маркетинг / Е. Дихтель. Х. Хершген. - М.: Экономика, 2016. - 490 с.
- 13 Дойль, П. Маркетинговое управление и стратегии [Текст] : пер. с англ. - СПб. : Питер, 2018. - 672 с.
- 14 Дурович, А.П. Маркетинг в предпринимательской деятельности / А.П. Дурович. - Минск: Финансы, учет, аудит, 2015. - 621 с.
- 15 Дурович А.П. Основы маркетинга / А.П. Дурович. - М.: Новое знание, 2018. - 512 с.
- 16 Ерохина, Л.И. Прогнозирование и планирование в сфере сервиса / Л.И. Ерохина. - М.: КНОРУС, 2015. - 562 с.
- 17 Иган, Дж. Маркетинг взаимоотношений. Анализ маркетинговых стратегий на основе взаимоотношений / Дж. Иган. - М.: Юнити - Дана, 2018. 345 с.
- 18 Казакова, А.Н. Концепция CRM и CRM системы на предприятиях / А.Н. Казакова, А.Г. Файзуллина // Символ науки. - 2016. - №1-1. - С.57-61.
- 19 Карвицкая, Г.В. Взаимодействие с клиентами: теория и практика маркетинговой деятельности / Г.В. Карвицкая // Вестник Рязанского государственного университета им. С.А. Есенина. - 2017. - №1 (38). - С.64-

75.

- 20 Каюмова, Р.Ф. Инновационные подходы к работе с клиентами на малых предприятиях / Р.Ф. Каюмова, О.Р. Андрианова // Вестник УГНТУ. Наука, образование, экономика. Серия: Экономика. - 2018. - №3 (25). – С.134-139.
- 21 Козырев, А.А. Информационные технологии в экономике и управлении / А.А. Козырев. – СПб.: Изд-во Михайлова, 2017. – 358 с.
- 22 Котлер, Ф. Основы маркетинга. Краткий курс: пер с англ. / Ф. Котлер. - М.: Вильямс, 2016. - 646 с.
- 23 Кудинов, А.А. Управление «Жизненным Циклом Клиента» как ключевой фактор развития продаж / А.А. Кудинов // Вестник дистрибьютора. – 2019. - №3. – С.8-9.
- 24 Любимова, Н.Г. Поведение потребителя / Н.Г. Любимова. - Владивосток: ТИДОТ ДВГУ, 2017. - 139 с.
- 25 Марданов, А.П. Клиенто-ориентированная стратегия управления в банковской деятельности / А.П. Марданов, Р.А. Мунасыпов // Банки и технологии. – 2017. – № 4. – С. 46–48.
- 26 Меликян, О.М. Поведение потребителей / О.М. Меликян. - М.: Дашков и К: Инфра-М, 2018. - 280 с.
- 27 Мосеева, Г.В. Маркетинг взаимоотношений: клиенты, поставщики и конкуренты / Г.В. Мосеева // Современные технологии управления. - 2016. - № 4 (16). - С. 34-37.
- 28 Николаева, Е.С. Реализация подхода, ориентированного на клиента, с помощью внедрения CRM-системы / Е.С. Николаева // Наука и образование сегодня. - 2017. - №6 (17). – С.35-39.
- 29 Ойнер, О.К. Управление результативностью маркетинга / О.К. Ойнер. – М.: Дело, 2016. – 304 с.
- 30 Палавин, К.А. Правила работы с клиентами, обеспечивающие их лояльность / К.А. Палавин // Маркетинг и маркетинговые исследования. 2017. - № 2. - С. 120-125.
- 31 Романенкова, О.Н. Поведение потребителей / О.Н. Романенкова. - М.: Инфра-М, 2015. - 320 с.
- 32 Романова, Ю.Д. Информационные технологии в менеджменте (управлении) / Ю.Д. Романова. – М.: Инфра-М, 201. – 492 с.
- 33 Романович, В.К. Сервисная деятельность / В.К. Романович. – Санкт-Петербург: Питер, 2018. – 314 с.
- 34 Рысев, А.Ю. Активные продажи / А.Ю. Рысев. – СПб.: Питер, 2018. – 416 с.
- 35 Третьякова, Т.Н. Сервисная деятельность / Т.Н. Третьякова. – М.: Академия, 2015. – 289 с.

- 36 Федцов, В.Г. Культура сервиса / В.Г. Федцов. - М.: Приор, 2017. – 189 с.
- 37 Черкашин, П.А. Готовы ли Вы к войне за клиента? Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) / П.А. Черкашин. – М. : ИИТУИТ.ру, 2018. – 245 с.
- 38 Экономика предприятия / В.П. Волков [и др.]; под общ. ред. В.П. Волкова, А.Н. Ильина. - М.: Новое знание, 2017. – 699 с.
- 39 Зиновьев, Д.А. Успешная работа с клиентом: строим долгосрочные отношения / Д.А. Зиновьев. – Электронный ресурс. – Режим доступа: <https://dou.ua/lenta/columns/successful-work-with-client>. – Дата доступа: 02.01.2020.
- 40 Описание CRM Мегарлан. – Электронный Ресурс. – Режим доступа: <https://habrhabr.ru/company/trinion/blog/296882>. - Дата доступа: 02.01.2020.
- 41 Официальный сайт CRM Мегарлан. – Электронный Ресурс. – Режим доступа: <https://megarlan.ru>. - Дата доступа: 02.01.2020.
- 42 Павкина-Денисова, Е.П. 10 принципов успешной работы с ключевыми клиентами / Е.П. Павкина-Денисова. – Электронный ресурс. – Режим доступа: <https://www.e-executive.ru/management/sales/1987701-10-printsipov-uspeshnoi-raboty-s-kluchevymi-klientami>. – Дата доступа: 02.01.2020.
- 43 Рецензия на обзор CRM-решений от компании Forester. – Электронный Ресурс. – Режим доступа: <http://www.customerline.ru/voprosyi-i-otvetyi/reezenziya-na-obzor-crm.html>. – Дата доступа: 02.01.2020.
- 44 Сервисная политика предприятия. – Электронный Ресурс. – Режим доступа: [http://www.service-best.info/publ/servisnaja\\_politika\\_predpriyatija/1-1-0-23](http://www.service-best.info/publ/servisnaja_politika_predpriyatija/1-1-0-23) - Дата доступа: 02.01.2020.
- 45 Бизнес-план ООО «ВелоТойс» на 2020 год.
- 46 Устав ООО «ВелоТойс».
- 47 Финансовая отчетность ООО «ВелоТойс» за 2017-2019 гг.