

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala			
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma			
Työn tekijä(t) Milla Natunen			
Työn nimi Asiakastyytyväisyystutkimus			
Päiväys	29.11.2012	Sivumäärä/Liitteet	50+1
Ohjaaja(t) Jari Niemelä ja Heikki Likitalo			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t)			
Tiivistelmä			
<p>Opinnäytetyön aiheena oli tutkia muotoilualalla toimivan yrityksen jälleenmyyjien asiakastyytyväisyyttä. Tutkimuksella selvitettiin tekijöitä, joilla voidaan parantaa oma toimintaa ja yhteistyötä asiakkaisiin. Siten yritys pystyy parantamaan kannattavuuttaan.</p> <p>Tutkimus toteutettiin määrällisenä ja kyseessä oli postikysely. Tutkimuksessa selvitettiin toimeksiantajan suurempia kilpailijoita ja vahvuuksia ja heikkouksia suhteessa kilpailijoihin. Lisäksi tutkimuksella haluttiin saada selville yrityksestä syntyvää mielikuvaa, asiakaspalvelun tasoa, toimintaprosessin tasoa ja myynnintuen ja markkinoinnin toimivuutta. Viimeisenä kyselytutkimus selvitti kuluttajien brändimielikuvaa yrityksestä ja asiakkaiden ajatuksia yhteistyöstä ja uusista tuotteista.</p> <p>Tutkimustulokset olivat positiivisia ja yrityksen toimintaan oltiin pääosin tyytyväisiä. Tutkimus toi ilmi myös epäkohtia ja kehittämiskohteita. Tutkimustuloksista selvisi, että asiakkaat pitävät tärkeänä muotoilua, suomalaisuutta ja mittatilausta. Asiakkaille välittyvä mielikuva yrityksestä on laadukas. Yrityksen henkilökunnan toimintaan vastaajat olivat tyytyväisiä, toimintaprosessin reklamaation hoito ja jälkimarkkinointi vaatisi parannusta. Markkinoinnin työkalut olivat vastaajien mielestä osittain hyviä myynnintuellisesti ja vastasivat brändimielikuvaa. Osat näistä vaatisi päivitystä. Tutkimus toi ilmi, että uusille tuotteille olisi tarvetta.</p>			
Avainsanat Yritysmarkkinointi, asiakastyytyväisyys, markkinointi mix			

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration			
Author(s) Milla Natunen			
Title of Thesis Customer satisfaction survey			
Date	29.11.2012	Pages/Appendices	50+1
Supervisor(s) Jari Niemelä and Heikki Likitalo			
Client Organisation/Partners			
<p>Abstract</p> <p>The aim of this thesis was to survey customer satisfaction among dealers of a Finnish company operating in the field of design. The thesis aimed at finding factors which would help to improve the company's operations and co-operation with customers. In this way the company could improve its profitability.</p> <p>The survey was quantitative and consisted of a questionnaire sent by post. It dealt with the company's biggest competitors as well as its strengths and weaknesses in comparison to competitors. Also, the survey focused on customers' thoughts about the company's image, level of customer service, level of operational processes and functionality of marketing. The last aim was to find out about the company's brand image among consumers as well as customers' thoughts about future cooperation and new products.</p> <p>The research results were mainly positive and the respondents were satisfied with the company's operations. The survey revealed some flaws and development suggestions. The research results provided information about features which customers value, the most important ones being design, Finnish origin and custom-made products. The company's products have a high-quality brand image. The respondents were satisfied with the company's personnel, but handling complaints and after-sales need to improve. According to the dealers, marketing tools were suitable for use and matched the brand image. Some of them, however, need updating. The research also found out that there is a need for new products.</p>			
Keywords Business-to-business, customer satisfaction, marketing mix			