

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala			
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma			
Työn tekijä Heta Konttinen			
Työn nimi Reklamaatioprosessin kehittäminen – case: Sokos Kuopio			
Päiväys	9.12.2013	Sivumäärä/Liitteet	41/2
Ohjaajat Milla Siimekselä, Jukka Honkanen			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani Sanna Isrikki, Sokos			
Tiivistelmä <p>Tämä toiminnallinen opinnäytetyö käsittelee Sokos Kuopion reklamaatioprosessia. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Sokos Kuopion miesten osaston reklamaatioprosessia ja tehdä parannusehdotuksia, jotka parantaisivat asiakastyytyväisyyttä sekä työntekijöiden ajankäyttöä ja ammattitaitoa reklamaatiotilanteissa. Työhön kuului nykyisen reklamaatiokansion päivitys sekä reklamaatiolomakkeen suunnittelu.</p> <p>Teoria-osiossa käsitellään reklamaation ja asiakkaan käsitettä. Lisäksi avataan asiakkuuden että asiakaspalvelun sisältöjä. Reklamaation merkitystä pohditaan niin palvelun laadun, asiakkaan kuin myyjän näkökulmasta. Lisäksi käsitellään mitä velvollisuuksia reklamaatiotilanteessa on asiakkaalla ja myyjällä lain mukaan.</p> <p>Opinnäytetyön toiminnallinen osuus toteutettiin Sokos Kuopiolle työntekijöiden kesken käytyjen keskusteluiden, avointen haastatteluiden, vanhan reklamaatiokansion avulla ja omien näkemysten kautta. Aluksi perehdyttiin siihen kuinka Sokoksen reklamaatiojärjestelmä toimii, ja mitä kehitettävää siinä on. Tarkastelun kohteena oli reklamaatioprosessi myyjän näkökulmasta, ja miten reklamaatioprosessia voidaan kehittää jouhevammaksi palvelutilanteessa.</p> <p>Opinnäytetyön keskeisiä tuloksia oli se, että reklamaationhoidon tasoa tulee parantaa reklamaatioprosessia selkeyttämällä. Työn perusteella voidaan päätellä, että Kuopion Sokoksen reklamaatiojärjestelmä ei toimi kaikissa tilanteissa halutulla tavalla ja reklamaatioprosessissa on parantamisen varaa.</p>			
Avainsanat			
Reklamaatio, asiakkuus, asiakaspalvelu			

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration			
Author Heta Konttinen			
Title of Thesis Development of a complaints process - case: Sokos Kuopio			
Date	9.12.2013	Pages/Appendices	41/2
Supervisors Milla Siimekselä, Jukka Honkanen			
Client Organisation /Partner Sanna Isrikki, Sokos			
<p>Abstract</p> <p>This functional thesis deals with the complaint process at Sokos Kuopio. The purpose of this study was to investigate the claims process in the men´s department of Sokos Kuopio and make recommendations to improve customer satisfaction; as well as the allocations of employees' time and skills in claims situations. The thesis project includes updating the current complaints folder and planning and designing a new complaint form.</p> <p>The theory section deals with concepts of a customer and claim. In addition, this thesis deals with the concepts of a customer relationship and customer service. The importance of complaints is discussed from the point of view of the quality of the service, the customer and the seller. In addition, this thesis deals with the obligations of the customer and seller in complaints situations required by the law.</p> <p>The practical part of the thesis was carried out at Sokos Kuopio by interviewing the employees, and based on the old complaints folder; and the authors own views. At first, it was examined how the Sokos complaint system worked and what there was to improve. The focus was on the seller's point of view, and how the claims process could be developed into a process with a smoother flow of service.</p> <p>The main results of the thesis were that the complaint management process should be improved by clarifying the claims process. Based on the study it can be concluded that the Kuopio Sokos complaint process does not work as desired in all situations and the claims process can be improved.</p>			
Keywords			
Claim, customership, customer service			