



■ OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
YHTEISKUNTATIETEIDEN, LIIKETALOUDEN JA HALLINNON ALA

KANTA-ASIAKKAIDEN MARKKINATUTKIMUS

Staples Finland Oy

TEKIJÄ: Kirsi Kytö

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala			
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma			
Työn tekijä Kirsi Kytö			
Työn nimi Kanta-asiakkaiden markkinatutkimus- Staples Finland Oy			
Päiväys	22.4.2015	Sivumäärä/Liitteet	36/5
Ohjaaja(t) Jari-Pekka Jääskeläinen, Pentti Mäkelä			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Staples Finland Oy			
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämä opinnäytetyö perustuu kyselytutkimukseen, joka on toteutettu määrällisenä eli kvantitatiivisena tutkimuksena. Työ on tehty työn laatijan ehdottamana ja se on kohdistettu Staples Finland Oy:n seitsemän myymälän kanta-asiakasohjelmaan kuuluville yrityksille. Markkinatutkimus sijoittuu ajallisesti toukokuuhun 2014. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää Staples Finland Oy:n myymälöiden kanta-asiakasohjelmaan kuuluvien yritysten asiakastytyväisyyttä myymälöissä sekä esittää kehitysehdotuksia, joilla asiakastytyväisyyttä voidaan edelleen ylläpitää ja parantaa. Lisäksi työssä käsitellään asiakkaiden tyytyväisyyttä Staples Finland Oy:n kanta-asiakasohjelmaan.</p> <p>Tutkimus tehtiin kvantitatiivisena tutkimuksena ja se lähetettiin toukokuussa 2014 Webropolin kautta 1124 asiakasyrityksille. Tutkimuksessa käytettiin puolistrukturoitua kyselylomaketta. Kyselyn tavoitteena oli myös kerätä asiakasnäkemyksiä siitä, miten kanta-asiakasohjelma on asiakkaat tavoittanut sekä kuinka tarpeelliseksi he sen koivat.</p> <p>Raportti on lopputulos, jossa tutkimuskysymyksille luodaan pohjaa teoriasta. Teoriaosuudessa ensimmäisenä esitellään työn toimeksiantajayritystä ja sen jälkeen siirrytään käsittelemään asiakaspalvelua, asiakastytyväisyyttä sekä asiakkuutta. Asiakaspalvelua käsitellään laadun kautta, jossa esitellään sekä ulkoiseen että sisäiseen saatavuuteen vaikuttavia tekijöitä. Tämän jälkeen siirrytään käsittelemään asiakastytyväisyyttä sekä keskitytään asiakastytyväisyyden seurantaan. Tästä työ siirtyy käsittelemään asiakkuutta, jota käsitellään asiakassuhdemarkkinoinnin ja kanta-asiakkuuden kautta. Seuraavaksi edetään esittelemään tutkimus ja siitä saatuja tuloksia sekä analysoidaan niitä sekä esitellään tutkimuksesta esiin nousseita kehitysehdotuksia. Pohdintaosuudessa pohditaan tutkimuksesta saatuja vastauksia sekä teoriaa ja opinnäytetyöprosessia kokonaisuutena.</p> <p>Tutkimus saavutti sille asetetun tavoitteen: tulokset vastaavat esitettyyn kysymykseen Staples Finland Oy:n kanta-asiakkaiden asiakastytyväisyydestä myymälöihin sekä kanta-asiakasohjelmaan. Työstä saatujen tietojen pohjata asiakastytyväisyyttä voidaan ylläpitää ja kehittää entisestään.</p>			
Avainsanat Asiakaspalvelu, asiakastytyväisyys, asiakkuus			

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration			
Author Kirsi Kytö			
Title of Thesis Customer Loyalty Marketing survey - Staples Finland Oy			
Date	22.4.2015	Pages/Appendices	36/5
Supervisor(s) Jari-Pekka Jääskeläinen, Pentti Mäkelä			
Client Organization /Partners Staples Finland Oy			
<p>Abstract</p> <p>This thesis project bases on a quantitative survey. The research was executed of the author's initiative in cooperation with Staples Finland Oy and it is focused on Staples Finland Oy's customer organizations which are part of a customer membership program. The marketing survey was conducted in May 2014. The primary goal of this thesis is to find out how satisfied customers are with the customer membership program and to examine the overall customer satisfaction level in Staples Finland Oy's stores. With this information Staples Finland Oy could further develop and maintain customer satisfaction.</p> <p>The survey was sent via Webropol to 1124 customer organizations. A further purpose in this survey is to gain more information about how important customer organizations consider the customer membership program and whether it creates them value.</p> <p>This study is based on theory and an empirical survey. First, the theory part introduces the client organization and after that the main elements include customer service, customer satisfaction and customership. In the customer service part the main focus lies on quality including factors influencing inner and outer quality. The following part is customer satisfaction and how to maintain it. After that, investigation concerns customership including CRM and a customer membership program. After the theory section the report presents the results of the survey, analyses the answers and gives some ideas how to improve the customer satisfaction level and the existing customer membership program. The final part introduces the author's thoughts about the survey and reflects on the thesis process entity.</p> <p>The survey has achieved its goal and the results provide information about customer satisfaction in the Staples Finland Oy's stores and the customer membership program. Furthermore, with this information it is possible to develop and maintain customer satisfaction in the case company.</p>			
Keywords Customer service, customer satisfaction, customership			

