

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala			
Koulutusohjelma Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma			
Työn tekijä(t) Jenna Miikkulainen			
Työn nimi Asiakastytyväisyys ja kehittämis ehdotukset: kyselytutkimus yrityksen kesälounasasiakkaille			
Päiväys	8.12.2015	Sivumäärä/Liitteet	47/14
Ohjaaja(t) Timo Salopelto, Sirpa Vauhkonen			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Yritys			
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää yrityksen asiakastytyväisyyttä sekä löytää kehittämis ehdotuksia yrityksen toiminnalle. Tutkimuksen tavoitteena oli löytää jo olemassa olevia hyviä ja toimivia asioita yrityksen toiminnasta sekä kehittämisideoita asiakkaiden näkökulmasta, joiden avulla myös asiakastytyväisyyttä voidaan parantaa. Tutkimuksessa keskitytään pääasiassa yrityksen kesälounaaseen.</p> <p>Tutkimuksessa käytettiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Asiakkaiden tyytyväisyyttä tutkittiin puolistrukturoidun kyselylomakkeen avulla, jossa oli suljetulla vastausvaihtoehdolla olevia kysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Kysely kohdistettiin yrityksen kesälounasasiakkaille ja sen ajankohta oli kesällä 2014. Kysely toteutettiin sekä paperisessa että sähköisessä muodossa. Vastauksia kyselylle kertyi yhteensä 136.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään markkinoinnin kilpailukeinoja, asiakaskokemusta ja asiakastytyväisyyttä sekä tutkimuksen teoriaa. Lisäksi opinnäytetyössä esitellään toimeksiantajayrityksen historia ja nykytila sekä käsitellään asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia ja kyselyssä esiin nousseita kehittämisideoita.</p> <p>Kyselyn tuloksista ilmeni, että asiakkaat ovat pääasiassa tyytyväisiä yrityksen toimintaan, kuten ruokaan, palveluun ja henkilökuntaan, miljööseen sekä yleiseen tunnelmaan. Vastauksista saatiin myös selville tekijöitä, jotka vaikuttivat alentavasti asiakastytyväisyyteen. Yrityksen toiminnan kehittämiseen löydettiin myös ehdotuksia ja toiveita asiakailta. Kyselyn avulla saatiin monipuolisia vastauksia siitä, mitä tuotteita tai palveluita asiakkaat yritykseltä toivovat. Näitä olivat esimerkiksi ruokiin, juomiin, tapahtumiin ja palveluihin sekä kahvilan ja puodin tarjontaan liittyvät toiveet.</p>			
Avainsanat asiakastytyväisyys, asiakaskokemus, lounas, ravintola, markkinointi			

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services			
Degree Programme Degree Programme in Hotel and Restaurant Management			
Author(s) Jenna Miikkulainen			
Title of Thesis Customer satisfaction and development propositions: a survey for company's summer lunch customers			
Date	8.12.2015	Pages/Appendices	47/14
Supervisor(s) Timo Salopelto, Sirpa Vauhkonen			
Client Organisation / Partners Company			
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this thesis was to find out the customer satisfaction of the company and also to find development propositions for the company. The aim of the research was to find good as well as already existing things about the company and discover development ideas from the customers' point of view which can improve the customer satisfaction. The main focus was on the summer lunch of the company.</p> <p>In this research was used quantitative research method. The satisfaction of the customers was researched with a half-structured questionnaire which included both closed-ended questions and open-ended questions. The survey was targeted to the company's summer lunch customers and it was executed in the summer of 2014. The survey was both in paper form and in electronic form. The questionnaire was answered by 136 customers.</p> <p>The theory part of the thesis deals with competitive marketing strategies, customer experience, customer satisfaction and the theory of making research. In the thesis the history and the present state of the company is also introduced and the results and development ideas that came up in the customer satisfaction questionnaire are dealt with.</p> <p>From the results of the questionnaire it came up that the customers were mainly satisfied with the company's operations, such as the food, the service and the personnel, the surroundings and the general atmosphere. The factors that affected negatively customer satisfaction were also discovered from the answers of the questionnaire. Propositions and for developing the operations of the company were found from the customers. By way of the questionnaire varied answers came from the customers of what products or services they wish for the company. For example these were wishes linked with food, drinks, events, services and the selection of the café and the shop.</p>			
<p>Keywords</p> <p>customer satisfaction, customer experience, lunch, restaurant, marketing</p>			