

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Matkailu- ja ravitsemisalan tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä(t) Niilo Koponen, Heta Mannberg	
Työn nimi Asiakastytyväisyyskysely Ravintola X:n vitriintuotteista	
Päiväys 28.5.2019	Sivumäärä/Liitteet 37/1
Ohjaaja(t) Tanja Vornanen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Ravintola X	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämän opinnäytetyön tehtävänä oli selvittää toimeksiantajamme Ravintola X:n vitriinituotteiden asiakastytyväisyyttä, sekä myös sitä miksi ravintolassa käy hyvin vähän pelkkiä kahvittelu asiakkaita. Toimeksiantaja halusi pysyä anonyymina, joten käytämme tässä opinnäytetyössä ravintolasta nimitystä Ravintola X.</p> <p>Opinnäytetyö koostuu teoria sekä myös tutkimusosasta. Teoria osuus käsittelee asiakastytyväisyyttä, palvelua sekä sen laatua sekä ravintolan vitriinien omavalvontaa ja kvantitatiivista tutkimusta. Kysely toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena maaliskuussa 2019. Vastauksia kysymyksiin saatiin 50 kappaletta. Tutkimustuloksista käy ilmi, että vitriinituotteita voisi parantaa, sekä lisätä valikoimaan muun muassa vegaanisia vaihtoehtoja sekä myös lisää uusia gluteenittomia tuotteita.</p> <p>Vitriinituotteet tulisi myös sijoitella paremmin, jotta ne olisivat helpommin saatavilla. Kahvila-asiakkaiden vähyyks johtui siitä, kun Ravintola X koetaan enemmänkin ruokaravintolana, joten monet asiakkaat tulevat syömään lämpimän ruoan ja tunnelma ei ole kahvilamainen. Tämän kyselyn voi luoda uudestaan esimerkiksi kahden vuoden päästä ja nähdä onko tulokset muuttuneet parempaan.</p>	
Avainsanat Asiakastytyväisyys, asiakastytyväisyyskysely, kvantitatiivinen tutkimus, asiakaspalvelu	

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services			
Degree Programme Degree Programme in Hospitality Management			
Author(s) Niilo Koponen, Heta Mannberg			
Title of Thesis Customer satisfaction survey of Restaurant X			
Date	28.5.2019	Pages/Appendices	37/1
Supervisor(s) Tanja Vornanen			
Client Organisation /Partners Restaurant X			
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this thesis was to examine customer satisfaction related to Restaurant X's cold products such as salty toasts and sweet cakes. Another purpose was to examine why there are so few regular coffee customers at the restaurant. Our thesis principal wanted to be anonymous and, in this thesis, we are using the name Restaurant X about the restaurant.</p> <p>Our thesis contains a theory part and a research part. The theory section deals with the meaning of customer satisfaction, of service and its quality, self-checking of restaurants' cold appetizers and cakes and quantitative research. The survey was carried out as a quantitative study in March 2019. We got 50 answers for our survey.</p> <p>The survey results include information about cold appetizers and cakes and how customers feel about them. In the survey results, you can find that customers prefer and need more vegan and gluten-free products. Customers also want to move the showcases where the appetizers and cakes are because nowadays, they are a little bit difficult to reach. The biggest reason why there are few coffee customers is because the atmosphere in the restaurant is not that of a café and many customers come to eat meal. This survey can be redone in two years to see if the results are improved.</p>			
<p>Keywords</p> <p>Customer satisfaction, customer satisfaction survey, quantitative survey, customer service</p>			