

KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU

Asiakastyytyväisyystutkimus

Tokmanni Jukola, Oulu

Tuomo Juntunen & Tapio Vuokila

Liiketalouden koulutusohjelman opinnäytetyö

Markkinoinnin suuntautumisvaihtoehto

Tradenomi

TORNIO 2010

TIIVISTELMÄ

Tuomo Juntunen, Tapio Vuokila 2010. Asiakastyytyväisyystutkimus Tokmannin Jukolankujan myymälään. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu. Kaupan ja kulttuurin ala. Tornio. 48 sivua. Kaksi liitettä.

Opinnäytetyö on tehty toimeksiantona Tokmannin Jukolankujan liikkeelle joka on suurin Tokmannin Oulun liikkeistä. Asiakastyytyväisyystutkimuksen tavoitteena on selvittää asiakkaiden mielipidettä liikkeen palvelusta, valikoimasta, hinnoittelusta, saatavuudesta, mainonnasta sekä selvittää myös asiakkaiden ikä- ja sukupuolijakauma sekä asiointitiheys. Tutkimustuloksien avulla Jukolankujan myymälässä voidaan puuttua epäkohtiin ja kehittää liikettä asiakkaita ajatellen.

Opinnäytetyön teoreettinen osa käsitteli asiakaspalvelua, tuotevalikoimaa, hinnoittelua ja saatavuutta. Opinnäytetyön empiirinen osa toteutettiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää käyttäen, jota varten laadittiin kyselylomake, jonka asiakkaat täyttivät myymälässä asioinnin jälkeen.

Tutkimustuloksissa huomattavaa oli asiakkaiden tyytyvyys liikkeeseen, liki jokaiseen kysytyyn asiaan oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä. Tämä oli meille positiivinen yllätys, sillä kyseessä on kuitenkin ns. halpakauppaketju, jolloin myytävien tuotteiden laatu on oletusarvoisesti erikoisliitteitä heikompaa. Laadusta puheen ollen 52,7 prosentilla kyselyyn vastanneista ei ollut kokemusta reklamaatiotilanteista. Tämä antaa uskoa siihen, että halvat hinnat eivät välttämättä tarkoita huonoa laatua. Tosin parannettavaakin löytyy lähinnä tekstiili- ja rautaosastoilla, mutta mitään negatiivisia yllätyksiä ei kyselyssä ilmennyt.

Asiasanat: Asiakastyytyväisyystutkimus, palvelu, valikoima, hinta, saatavuus

ABSTRACT

Tuomo Juntunen, Tapio Vuokila 2010. Customer Satisfaction Survey for Tokmanni Jukolankuja. Kemi-Tornio Polytechnic. Commercial and cultural area. Tornio. 48 pages. Two of the notes.

This thesis is an assignment for Tokmanni Jukolankuja which is the largest store that Tokmanni has in Oulu. Customer satisfaction survey aims to find out customers' opinion of the shops service, offering, pricing, availability, advertising and will also examine the customers' age and sex distribution and frequency of contact. Research results are used for Jukolankuja store that they can intervene and improve the store.

The theoretical part dealt with issues of customer service, product selection, pricing and availability. The empirical part was carried out using the quantitative research. For which the questionnaire was drawn up by customers filled the store after the transactions.

One significant thing about the research results were customers satisfaction circulation, almost demanded in each case were satisfied or very satisfied. This was a positive surprise for us. In the case of a discount store, however, when the quality of the products sold are generally weaker. Speaking of the quality of the 52.7% of respondents had no experience reclamation Tokmanni sells quality goods discount store prices! Although further improvements are mainly in the textile and iron stands, but no negative surprises in the survey were not shown.

Keywords: Customer satisfaction survey, service, selection, price, availability

