

**МИНИСТЕРСТВО ВЫСШЕГО И СРЕДНЕГО СПЕЦИАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН
ТАШКЕНТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ОТДЕЛ МАГИСТРАТУРЫ
КАФЕДРА МАРКЕТИНГ**

На правах рукописи

УДК:339.138

Вахабова Умидахон Алишер кизи

Совершенствование управления отношений с клиентами

5А 230401 – «Маркетинг (товаров и услуг)»

Диссертация на соискание академической степени
магистра

Научный руководитель:

Профессор, д.э.н. Икрамов М. А.

Ташкент-2019

Содержание

ВВЕДЕНИЕ	2
ГЛАВА I. УПРАВЛЕНИЕ КОНТАКТАМИ В СЕРВИСНОМ ПРОЦЕССЕ	9
1.1. Сфокусированность на клиентах и прибыльность	9
1.2. Требования, предъявляемые к системе предоставления услуг	16
1.3. Система маркетинга услуг	23
Выводы по I главе	28
ГЛАВА II. АНАЛИЗ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ ОТНОШЕНИЙ С КЛИЕНТАМИ	29
2.1. Международный опыт управления отношениями с клиентами	29
2.2. Маркетинговые исследования ресторана «MultiMaFe»	37
2.3. Процедура использования SWOT – анализа в ресторанном бизнесе	51
Выводы по II главе	60
ГЛАВА III. РАЗРАБОТКА СТРАТЕГИЧЕСКОГО МАРКЕТИНГА РЕСТОРАНА	62
3.1. Определение и выбор целевых сегментов	62
3.2. Формирование бренда на ресторанном рынке	71
Выводы по III главе	
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	82
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	86
ПРИЛОЖЕНИЯ	