Analiza systemu obsługi klienta na przykładzie instytucji publicznej

Liczba stron: 118

Rodzaj pracy: dyplomowa

Rok oddania: 2009

SPIS TREŚCI

Wstęp 5

Rozdział I – Funkcjonowanie instytucji publicznych w Polsce
1. Pojęcie instytucji publicznej 7
2. Rodzaje usług publicznych 10
3. Podmioty upoważnione do świadczenia usług publicznych 13
4. Organizacja systemu świadczenia usług publicznych 14

Rozdział II – Logistyczna obsługa klienta
1. Pojęcie i znaczenie logistycznej obsługi klienta 17
2. Elementy obsługi klienta 21
3. Standardy i mierniki 24
4. Metody wspomagające tworzenie strategii obsługi klienta 31
5. Metody badania zadowolenia klienta 38
6. Tworzenie efektywnej strategii obsługi klienta 49

Rozdział III – Charakterystyka analizowanej instytucji
1. Historia ARiMR i ewolucja zakresu świadczonej pomocy 54
2. Funkcje i zasady działania 56
3. Struktura organizacyjna 66
4. Charakterystyka analizowanego systemu obsługi klienta 71

Rozdział IV – Badanie poziomu obsługi klienta
1. Cele badawcze i sposób przeprowadzenia badań 80
2. Analiza przeprowadzonych badań 80
2.1 Charakterystyka próby badawczej 80
2.2 Ocena organizacji pracy w urzędzie 85

2.3 Ocena bezpośredniego kontaktu klienta z pracownikiem 87
2.4 Ocena systemu obsługi klienta 90
3. Wnioski badawcze i propozycje usprawnień 95

Zakończenie 102
Bibliografia 104
Spis tabel 107
Spis rysunków 108
Załączniki 109
Załącznik 1 Wzór ankiety badającej poziom satysfakcji interesantów ze świadczenia im obsługi 110

Wstęp

Przedmiotem rozważań niniejszej pracy jest logistyczna obsługa klienta. Istota obsługi klienta obejmuje nie tylko takie czynności jak przyjmowanie zamówień, przygotowanie ich realizacji czy obsługę posprzedażną, ale całościową filozofię i postawę firmy, która ma na celu podejmowanie planowych działań wewnątrz firmy i na rynku. Polityka obsługi klienta staje się misją, której podporządkowuje się wszystkie procesy realizowane w danej firmie. Do osiągnięcia wyznaczonych celów
w obsłudze klienta przyczynia się nie tylko sprawne zarządzanie sferą logistyki, ale również niezbędne jest wsparcie ze strony marketingu i sprzedaży, produkcji, zaopatrzenia, systemów informacyjnych. Punktem wyjścia muszą być potrzeby klientów.

Celem pracy jest analiza systemu obsługi klienta instytucji publicznej w Polsce na przykładzie Agencji Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa. Celem pracy jest wykazanie, iż sposób zachowania, postawa, wiedza, kompetencje pracowników oraz funkcjonowanie systemu obsługi jako całość wpływają na wizerunek i postrzeganie urzędu jako przyjazny, nastawiony na klientów bądź wprost przeciwnie. Problem badawczy w niniejszej pracy dotyczy poziomu zadowolenia klientów z obsługi. Podczas badań postanowiłam odszukać odpowiedzi na pytania dotyczące oceny pracy urzędu, bezpośredniego kontaktu klienta z pracownikiem oraz samego systemu obsługi klienta.
Do opracowania pracy wykorzystano wiele pozycji książkowych, czasopisma, materiały publikowane przez Agencję Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa

oraz informacje pochodzące z Internetu. Umieszczone w pracy wyniki badań dotyczą spostrzeżeń biorących w nich udział osób, odnoszących się do systemu obsługi klienta. Do badań wykorzystano formularz ankietowy.

Praca została podzielona na cztery części. We wstępie został przedstawiony przedmiot, cel i struktura pracy, a także zarysowany został problem badawczy oraz sposób przeprowadzenia badań.

W rozdziale pierwszym omówione są główne zagadnienia związane z instytucją publiczną, począwszy od ogólnej definicji, rodzaju usług publicznych, podmiotów upoważnionych do świadczenia tych usług oraz organizacji systemu świadczenia usług publicznych.

Drugi rozdział poświęcono zagadnieniom związanym z charakterystyką logistycznej obsługi klienta. Rozważania wstępne dotyczą znaczenia obsługi klienta dla poprawnego funkcjonowania przedsiębiorstwa. Następnie przedstawiono elementy oraz standardy i mierniki obsługi, zwracając szczególną uwagę na złożoność procedur pozwalających na właściwe określenie standardów obsługi. Na koniec zajęto się problemem pomiaru satysfakcji klienta przedstawiając metody badań ich zadowolenia.

W rozdziale trzecim nakreślono krótką charakterystykę badanej organizacji, zawierającą historię, strukturę organizacyjną, funkcje oraz realizowane przez nią zadania. Na końcu zamieszczono kolejne etapy obsługi klienta ubiegającego się o płatności bezpośrednie.

Rozdział czwarty jest ostatnim rozdziałem. Zebrany materiał posłużył do ustalenia, na jakim poziomie jest obecnie obsługa klienta w badanej organizacji, jakie są oczekiwania klientów oraz jakie można wprowadzić usprawnienia, aby urząd był w pełni przyjazny klientowi. W rozdziale tym zaprezentowano także wyniki przeprowadzonych badań oraz szereg wniosków, umożliwiających zaproponowanie pewnych usprawnień.

Zakończenie pracy podsumowuje zebrany materiał badawczy, przedstawia moje spostrzeżenia i przemyślenia.

To jest gotowa, obroniona praca. Gdyby chcieli Państwo zlecić napisanie zupełnie nowej pracy, to zapraszamy na stronę pisanie prac - sprawdzony serwis!