



# **КУРСОВА РАБОТА**

**ПО МАРКЕТИНГОВИ ПРОУЧВАНИЯ**

**НА ТЕМА:**

**ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА ОТ ПУБЛИЧНА  
ЗДРАВНА УСЛУГА НА ОПТИМУС КЕЪР АД**

**Изготвил:**

**Проверил:**

**Варна, 2018**

## **1. Проблем и цел**

Опитът, който клиентите имат може да бъде изследван по различни начини. Настоящото изследване може да предостави оценки за удовлетвореността на клиентите и статистически констатации за изпълнението на услуга и да предостави информация с оглед подобряване на качеството на услугите.

Обект на изследване е удовлетвореността на клиентите.

Целта на изследване: оценката е средство с оглед на предприемане на промени в организацията на дейност за здравното заведение.

Оценката на удовлетвореността на потребителите включва събиране на данни, които дават информация за това колко доволни или недоволни са клиентите от обслужване на здравното заведение. Също така, данните могат да бъдат използвани за да се разберат причините за нивото на удовлетвореност. Тази информация може да бъде събрана и анализирани по много различни начини.

Оценката на удовлетвореността на потребителите ще се извърши въз основа на въпросник.

Оценката на удовлетвореността на клиентите е мотивирано от желанието да се постави фокус върху клиентите в центъра на организацията.

Оценката на удовлетвореността на потребителите ще позволи на организацията да разбере проблемите, или ключови движещи сили за удовлетвореността или недоволството. Разбирането за нивото на удовлетвореност на клиентите и защо, ще помогне на Оптимус Кеър АД по-ефективно да съсредоточи своето време и ресурси. Оценката на удовлетвореността ще помогне да се разбере какво може и какво не може да се контролира.

Най-важното е, че оценката на удовлетвореността на клиентите ще помогне на организацията да се фокусира върху своите клиенти и да

стимулира персонала, както и висшия мениджмънт спрямо целта за подобряване на клиентското преживяване опит.

Качеството изследване на потребители ще помогне на Оптимус Кеър АД да сегментира своите клиенти.

2.           Въпросник           -           <https://docs.google.com/a/ue-varna.bg/forms/d/e/1FAIpQLSeklxPoCAaGIA-Fwz9CvjwTZs4qjZPuqBQw-fbHma79zAWs0Q/viewform?c=0&w=1>

## **Проучване на удовлетвореността от публична здравна услуга на Оптимус Кеър АД**

В изпълнение на учебно задание по дисциплината „Маркетингови проучвания“ настоящото изследване се провежда с цел проучване удовлетвореността от проектна услуга. Моля, прочетете въпросите и отговорете добронамерено и откровенно. Данните ще бъдат обобщени, анализирани и ще бъдат използвани за учебни цели по дисциплината „Маркетингови проучвания“. Благодаря Ви за отделеното време.



Здравето е приоритет!

1. В каква степен сте удовлетворен от нашите услуги?

- много доволен
- доволен
- нито удовлетворен, нито недоволен
- недоволен
- много недоволен

2. В каква степен сте готов да препоръчате нашите здравни услуги?

- със сигурност ще препоръчам