

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ
И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

**АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ЭКОНОМИКИ
И МЕНЕДЖМЕНТА:
СВЕЖИЙ ВЗГЛЯД И НОВЫЕ РЕШЕНИЯ**

**Материалы
V юбилейной Всероссийской научно-практической
конференции студентов, аспирантов, молодых ученых
с международным участием
Томск, 4–5 декабря 2014 г.**

Том 2

Томск
Издательский Дом Томского государственного университета
2015

Лояльность персонала и пути совершенствования взаимоотношений с клиентами

Каз Евгения Михайловна

Национальный исследовательский Томский государственный университет
Genyak92@sibmail.com

Лояльность персонала является важным ресурсом организации [1]. Чтобы оценить общую картину факторов, свидетельствующих об уровне лояльности персонала одного из крупных российских банков, имеющего филиал в г. Томске (в дальнейшем банк «С») нами был использован метод контент-анализа [2,3].

Метод позволяет выявить понятия, доминирующие в сознании опрашиваемого, и количественно их оценить. С его помощью был установлен перечень сильных и слабых сторон банка, которые оказывают значительное влияние на его репутацию, количественно их оценить, а также провести анализ, преобладающих представлений о банке в сети Интернет (табл.1).

Таблица 1

Отзывы о банке «С» (мнения посетителей форумов)

Аспекты банковской деятельности, на которые обращают внимание посетители сайтов	Частота упоминания положительных сторон деятельности банка	Частота упоминания отрицательных сторон деятельности банка
Качество обслуживания: Наличие банка-онлайн; Скорость рассмотрения заявки на ипотеку; Наличие очередей; Возможность дозвониться; Удобство графика работы.	10	107
Качества банковского персонала: Квалифицированность сотрудников; Приветливость персонала; «Рады каждому клиенту»; Грубое обращение сотрудников с клиентами; Отсутствие конфиденциальности.	11	34
Качество банковских продуктов: Процентные ставки по кредиту; Размер комиссии.	2	27
Имидж банка: Доверие клиентов; Восприятие банка, как надежного;	-	1
Всего	23	169

Как оценить полученные результаты? Для этого мы провели аналогичное исследование по банку «D», как основному банку-конкуренту в г. Томске (табл.2).

Таблица 2

Отзывы о банке «D» (мнения посетителей форумов)

Аспекты банковской деятельности, на которые обращают внимание посетители сайтов	Частота упоминания положительных сторон деятельности банка	Частота упоминания отрицательных сторон деятельности банка
Качество обслуживания: Наличие банка-онлайн; Скорость рассмотрения заявки на ипотеку; Наличие очередей; Возможность дозвониться; Удобство графика работы	32	93
Качества банковского персонала: Квалифицированность сотрудников; Приветливость персонала; «Рады каждому клиенту»; Грубое обращение сотрудников с клиентами; Отсутствие конфиденциальности.	18	14
Качество банковских продуктов: Процентные ставки по кредиту; Размер комиссии.	7	24
Имидж банка: Доверие клиентов; Восприятие банка, как надежного.	4	-
Всего	61	131

Сравнительный анализ позволил выявить различия в мнениях клиентов по указанным выше аспектам банковской деятельности (объем выборки в обоих исследованиях составлял 131 высказывание).

Исследование показало, что представление о банке «С» в сети Интернет деформированы в сторону негативных. Наличие у данного банка в настоящее время проблем в организации взаимодействия с клиентами в будущем может сказаться на его финансовом положении.

ЛИТЕРАТУРА

1. Лопатинская И.В. Лояльность как основной показатель удержания потребителей банковских услуг// Маркетингв России и за рубежом – 2012.- № 3 – с. 27-28

2. Семенова В.В. Качественные методы: введение в гуманитарную социологию: Учеб. пособие для студентов вузов / Ин-т социологии РАН. - М.: Добросвет, 1998. С.11

3. Silverman, David, (ed), (2011), "Qualitative Research: Issues of Theory, Method and Practice". Third Edition. London, Thousand Oaks, New Delhi, Sage Publications

Влияние деловых коммуникаций и делового общения на деятельность организации

Капитонова Ксения Анатольевна

Омский государственный технический университет (ОмГТУ)

kсениya-kapitonova@mail.ru

Задумывались вы когда-нибудь о значении общения в жизни каждого из людей и общества? Почему общение так важно в жизни каждого из нас.

И так определимся с понятием «Общение». В словаре Ожегова С.И. термин «Общение» подразумевает взаимные сношения, деловая или дружеская связь [1, с.102]. Даль В.И. «Общение» определяет, как взаимные сношения, связь [2, с. 638].

Можно сказать, что «Общение» - это действия, при которых люди взаимодействуют, обмениваются информацией, с целью понять друг друга.

Данная тема является актуальной в нынешнее время, так как контакты «человек-человек» в современном мире стали массовыми и интенсивными.

Искусство общения, знание психологических особенностей и их применение необходимы специалистам. Умение выстраивать отношения с людьми, находить контакт с ними, умение расположить их к себе необходимо каждому и это умение лежит в основе профессионального успеха. Не обаятельный, хмурый человек будет испытывать трудности в общении с сотрудниками, а также сложности в установлении контактов с деловыми партнерами. Залог успеха любых начинаний делового человека, какую бы задачу он не решал, это создание климата делового сотрудничества, доверия и уважения. Таким образом, роль общения в профессиональной культуре необходима[6].

Нередко понятие «Общение» заменяют синонимичным понятием «Коммуникация», по сути, они равносильны. Но все же есть в них различия.