

Podjetje Roko Baroko d.o.o., računovodstvo in finančno svetovanje, je mikro podjetje z dvema zaposlenima in 12-letno tradicijo. Svojo dejavnost s področja računovodstva ter davčnega in finančnega svetovanja opravlja na širšem celjskem območju. V podjetju se trudijo ohranяти obstoječe stranke in tudi pridobivati nove, vendar ob samo dveh zaposlenih osebah obe omenjeni aktivnosti podjetju predstavljata pravi izziv. Obe zaposleni osebi sta skladno z osnovno dejavnostjo podjetja strokovnjaka s področja računovodstva in financ, zaradi česar jima ob kakovostnem izvajanju primarne dejavnosti ne primanjkuje zgolj časa, ampak tudi znanja in izkušenj s področja trženja. V podjetju se sicer zavedajo pomena zadovoljnih strank, vendar zaradi pomanjkanja omenjenih specifičnih znanj kljub dolgoletnemu uspešnemu delovanju v podjetju še ni bila opravljena sistematična raziskava zadovoljstva odjemalcev. Glede na to, da FKPV razpolaga tako z znanjem kot tudi z izkušnjami s področja trženja, pa tudi z orodji za obdelavo podatkov, bodo študenti FKPV ob podpori dveh pedagoških mentorjev opravili analizo zadovoljstva obstoječih strank, poleg tega pa bodo opravili tudi širšo raziskavo, v kateri bodo ugotavljali, kako se podjetja odločajo za izbiro računovodskega servisa (kateri dejavniki so pomembni v procesu odločanja in katere vire uporabljajo), kar bo predstavljalo izhodišče za podjetje Roko Baroko d.o.o. pri pridobivanju novih strank.

Zadovoljstvo odjemalcev je predstavlja temeljni pogoj za njihovo zvestobo. Pomembno je v vseh dejavnostih, vendar v storitvenem sektorju je njegov pomen še poudarjen. Četudi večina MSP računovodsko funkcijo outsourca, se morajo ponudniki računovodskih storitev, za svoje odjemalce zelo potruditi, saj je konkurenca na tem področju zelo velika. Zato je zelo pomembno, da računovodsko podjetje spremlja zadovoljstvo svojih obstoječih odjemalcev ter se zaveda, kaj je pomembno za potencialne (nove) odjemalce. Glede na to, da v podjetju Roko Baroko d.o.o. še niso sistematično zbirali podatkov o zadovoljstvu svojih odjemalcev, bodo študentje v okviru tega projekta z izvedbo anket in/ali globinskih intervjujev te podatke zbrali in jih statistično obdelali ter rezultate tudi smiselno interpretirali. Z izvedbo prve raziskave zadovoljstva odjemalcev storitev podjetja Roko Baroko d.o.o. bodo postavljeni tudi temelji za nadaljnje sistematično zbiranje podatkov o zadovoljstvu odjemalcev. Poleg tega bo izvedena tudi obširnejša raziskava med podjetji, v kateri bodo študenti s spletno anketo zbrali podatke o tem, kako se podjetja odločajo za izbiro računovodskega servisa (kateri dejavniki so pomembni v procesu odločanja in katere vire uporabljajo). Tudi ti rezultati bodo statistično obdelani in smiselno interpretirani. Na osnovi rezultatov obeh raziskav bodo podani predlogi, kako pridobivati nove odjemalce ter kako še bolje zadovoljiti obstoječe. Vsi rezultati s pripadajočimi predlogi bodo predstavljeni v elaboratu.

V delovnem okolju se bodo študenti seznanili z delovanjem partnerskega podjetja in njihovim načinom komunikacije z obstoječimi odjemalci. Spoznali bodo njihov pristop k rednim aktivnostim in tudi obvladovanje izrednih situacij. V delovnem okolju bodo seznanjeni tudi s tem, kakšne vrste/tipe odjemalcev ima partnersko podjetje in na osnovi tega presodili, ali bi bilo za pridobivanje podatkov primernejše izvesti anketo ali intervjuje (ali kombinacijo). Seznanjeni bodo tudi z aktivnostmi, ki jih izvaja partnersko podjetje za pridobivanje novih odjemalcev, kar bo predstavljalo pomemben podatek pri pripravi predlogov v okviru raziskave nakupnega odločanja podjetij za računovodsko podporo.