

Οι παράγοντες που επιδρούν
στην απόφαση των χρηστών
κινητής τηλεφωνίας να
παραμείνουν σε μια εταιρεία.
Η περίπτωση φοιτητών ΑΕΙ
18-30 ετών, στην περιοχή της
Αττικής.

Εισαγωγή

- ▶ Σε μια εποχή, όπου υπάρχει ραγδαία εξέλιξη στον τομέα των τηλεπικοινωνιών και ειδικότερα της κινητής τηλεφωνίας, οι χρήστες απαιτούν ποιότητα υπηρεσιών και εξυπηρέτησης.
- ▶ Ο έντονος ανταγωνισμός με την είσοδο νέων εταιρειών κινητής τηλεφωνίας αλλά και η μετάβαση από υπηρεσίες απλής φωνητικής επικοινωνίας, σε υπηρεσίες ανταλλαγής δεδομένων οδήγησαν τους παρόχους να στρέψουν το ενδιαφέρον τους στην αναβάθμιση και τη βελτίωση των παρεχομένων προϊόντων και υπηρεσιών τους

Σκοπός της πτυχιακής εργασίας

- ▶ Να διερευνήσει και να εξετάσει τους παράγοντες εκείνους που καθορίζουν την απόφαση των φοιτητών ΑΕΙ της Αθήνας οι οποίοι ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 18-30 ετών, να παραμείνουν συνδρομητές μίας εταιρείας κινητής τηλεφωνίας.

Ερευνητικά ερωτήματα

- ▶ Υπάρχει σχέση ανάμεσα στην αφοσίωση του πελάτη και στην ικανοποίηση του πελάτη
- ▶ Υπάρχει σχέση ανάμεσα στην αφοσίωση του πελάτη και στην ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών

Θεωρητικό Πλαίσιο

Αφοσίωση πελατών μέσω ικανοποίησης

- ▶ Η διατήρηση του πελάτη, σχετίζεται σε μεγάλο βαθμό με την ικανοποίηση του πελάτη από τις προσφερόμενες υπηρεσίες.
- ▶ Όταν επιτυγχάνονται υψηλά ποσοστά ικανοποίησης των πελατών, τότε τα πλεονεκτήματα από τις προσφερόμενες υπηρεσίες των ανταγωνιστικών εταιρειών δείχνουν να «αποδυναμώνονται στα μάτια των πελατών»

Αφοσίωση πελάτη (CUSTOMER LOYALTY)

- ▶ Η αφοσίωση των πελατών σχετίζεται με:
 - Την συχνότητα των επαναλαμβανόμενων αγορών που κάνει ο πελάτης από μία εταιρεία,
 - Την εναλλαγή που πραγματοποιούν μεταξύ εταιρειών
 - Με την προθυμία που δείχνουν οι πελάτες να υιοθετήσουν τις προτάσεις των εταιριών
 - Στην απροθυμία πελατών να προχωρήσουν σε αγορές προϊόντων ή υπηρεσιών ανώτερης ποιότητας.
 - Την πρόθεση επαναγοράς προϊόντων ή υπηρεσιών και
 - Την προθυμία που δείχνουν ορισμένοι πελάτες να πληρώσουν υψηλότερες τιμές για ένα προϊόν ή μία υπηρεσία.

Ικανοποίηση πελάτη (CUSTOMER SATISFACTION)

- ▶ Η ικανοποίηση του πελάτη σχετίζεται με:
 - τις προσδοκίες του για τα προϊόντα.
- ▶ Η ικανοποίηση του πελάτη είναι μία από τις σημαντικότερες παραμέτρους της αφοσίωσής του.
- ▶ Η ικανοποίηση του πελάτη παίζει σημαντικό ρόλο στην σχέση μεταξύ παρόχου και πελάτη

Ποιότητα προσφερόμενων υπηρεσιών

- ▶ Η ποιότητα των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας σχετίζεται με :
 - Την κάλυψη δικτύου
 - Την παροχή τηλεφωνικών συσκευών
 - Τις επί πληρωμή επιπρόσθετες υπηρεσίες
 - Το σύστημα χρέωσης
 - Την εξυπηρέτηση
 - Την υποστήριξη
 - Το σύστημα χρέωσης και
 - Τη διάρθρωση των τιμών.

Μεθοδολογία

- ▶ Η έρευνα είναι ποσοτική και έγινε με την χρήση ερωτηματολογίου σε δείγμα φοιτητών, αφού στηρίζεται στις αρχές του θετικισμού.
- ▶ Η ανάλυση των δεδομένων έγινε με την χρήση επαγωγικής αλλά και περιγραφικής στατιστικής

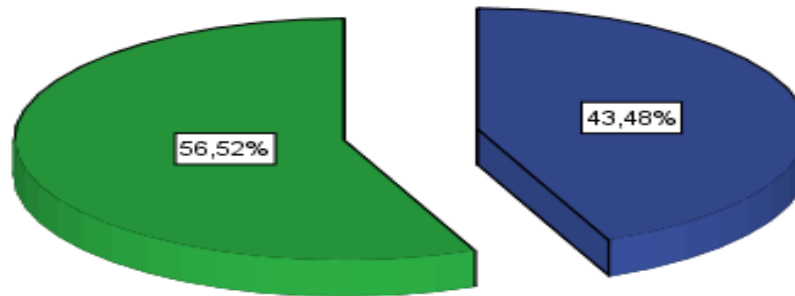
Αποτελέσματα Έρευνας

Περιγραφική ανάλυση

Δημογραφικά χαρακτηριστικά Δείγματος

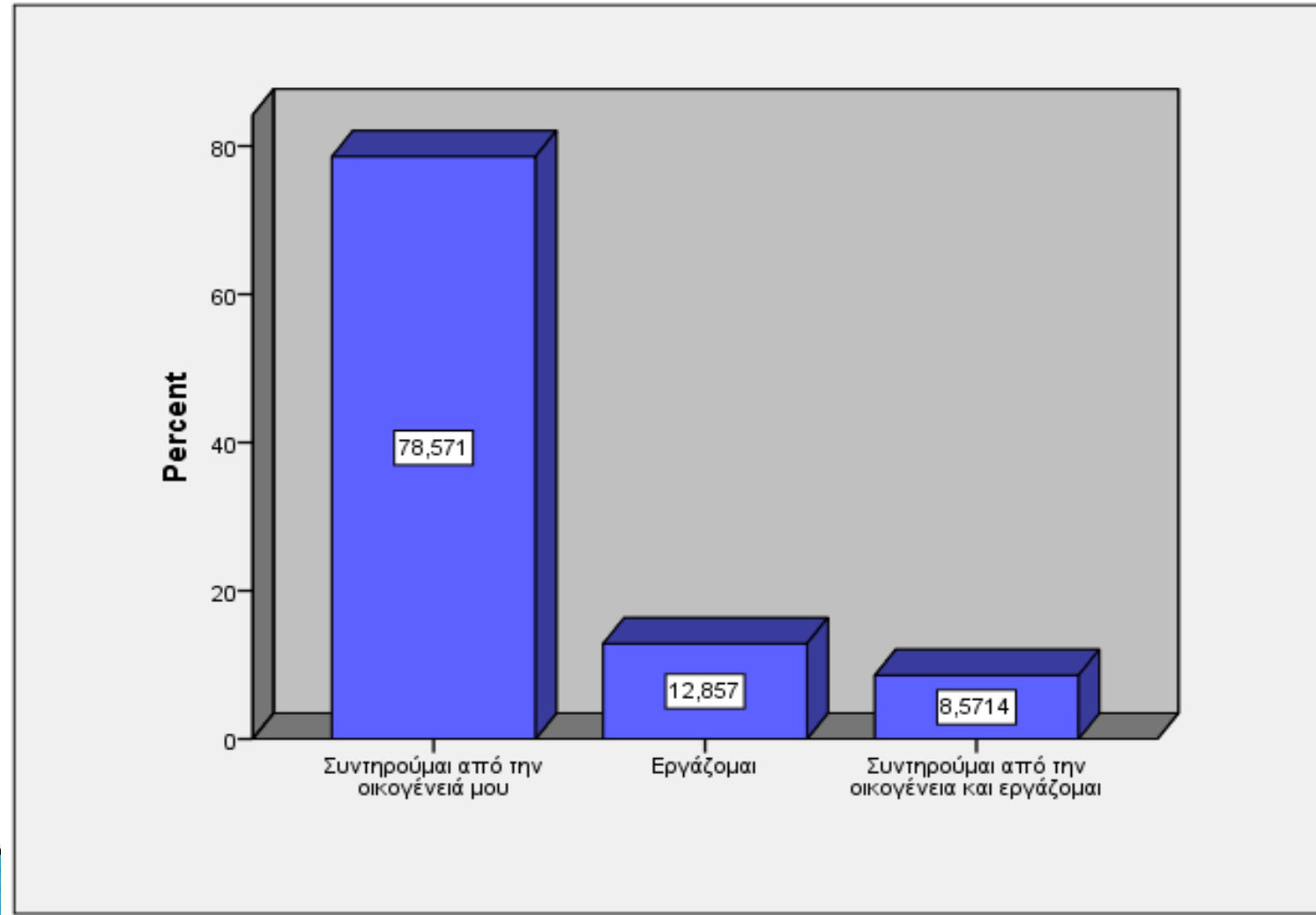
ΦΥΛΟ

■ APPEN
■ ΘΗΛΥ

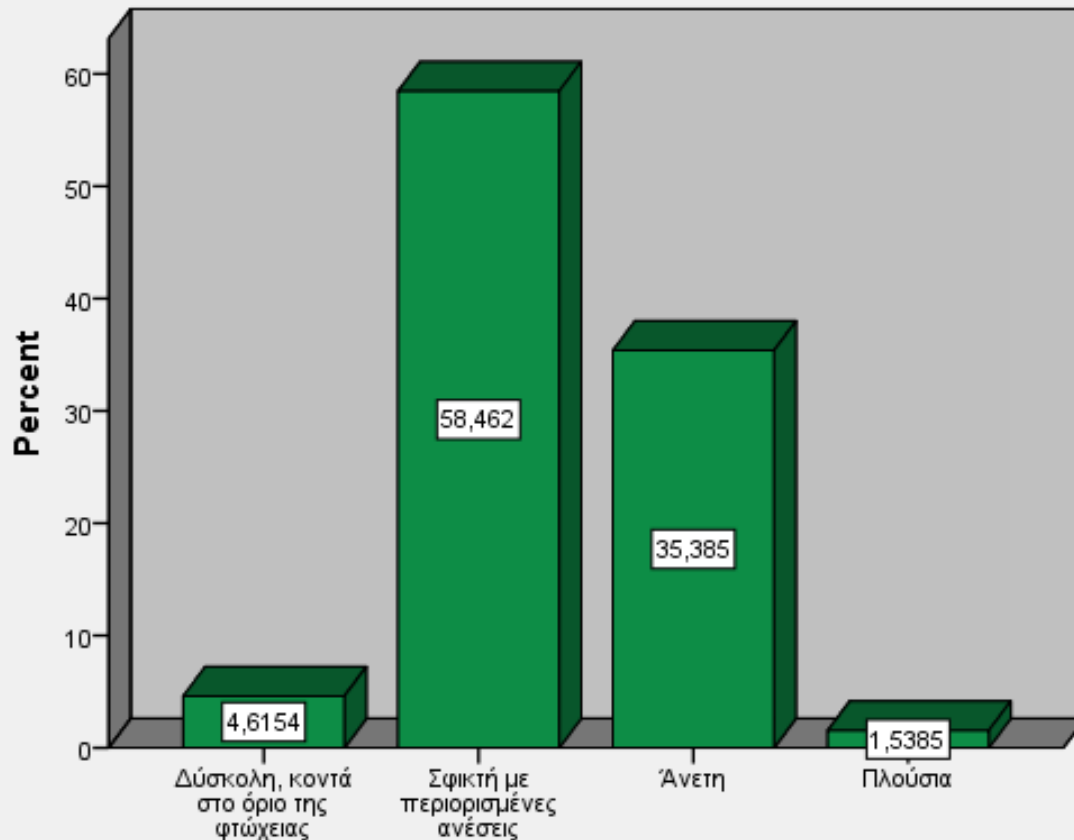


► Οικονομική κατάσταση

Ποια είναι η οικονομική σας κατάσταση;

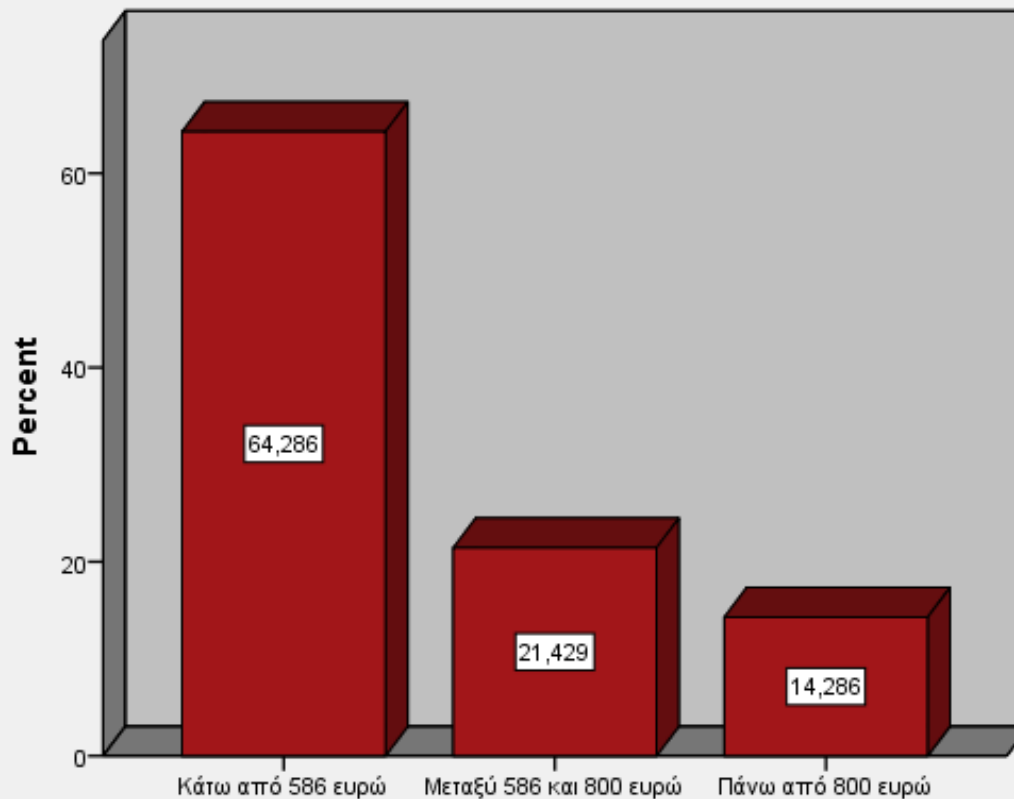


Οικονομική κατάσταση οικογένειας



Σε περίπτωση που συμπληρώσατε στην προηγούμενη ερώτηση ότι συντηρείτε από την οικογένειά σας, πώς ...

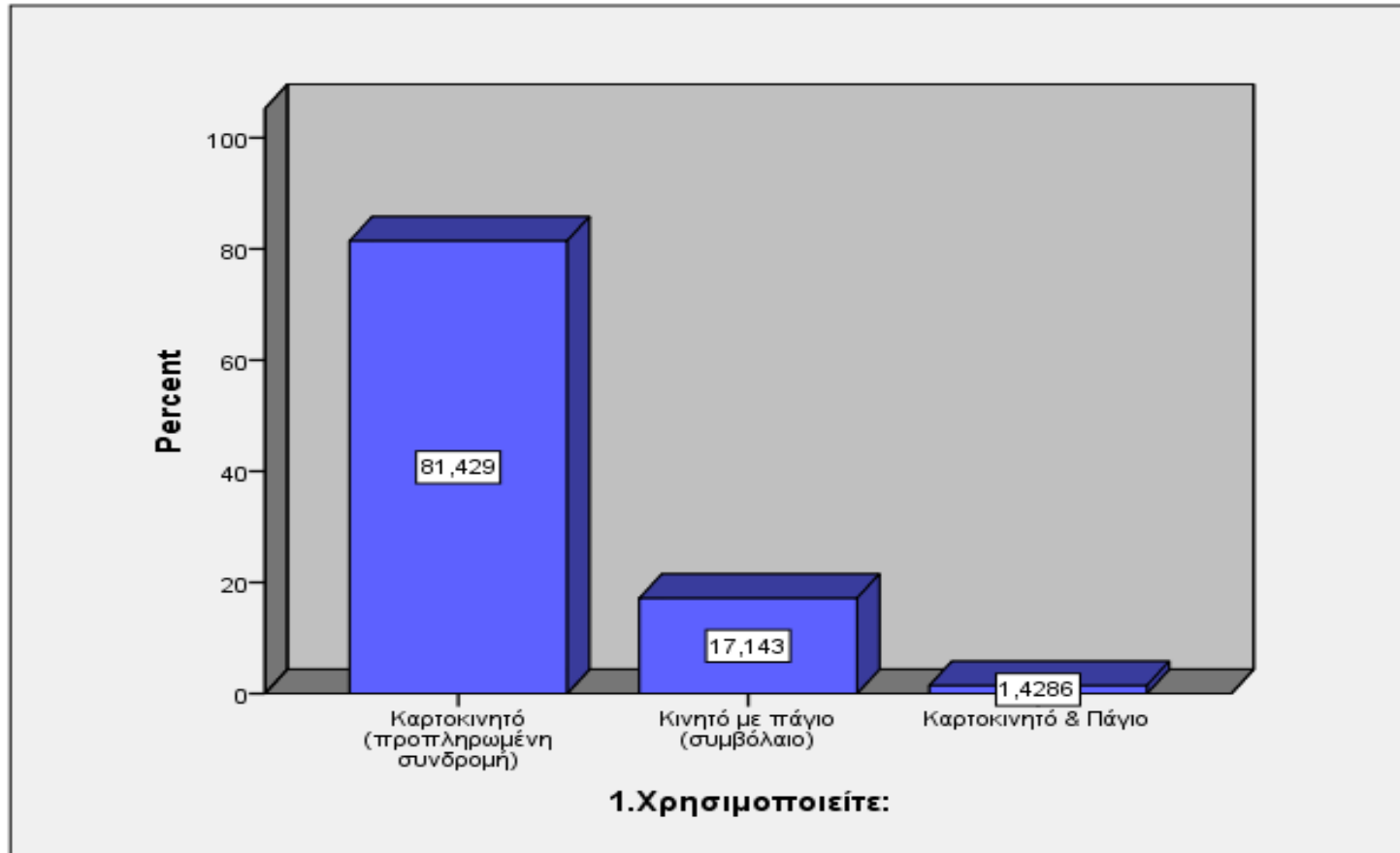
Μηνιαίο Εισόδημα



Σε περίπτωση που συμπληρώσατε στην ερώτηση 3 ότι εργάζεστε, ποιο είναι το μηνιαίο εισόδημά σας;

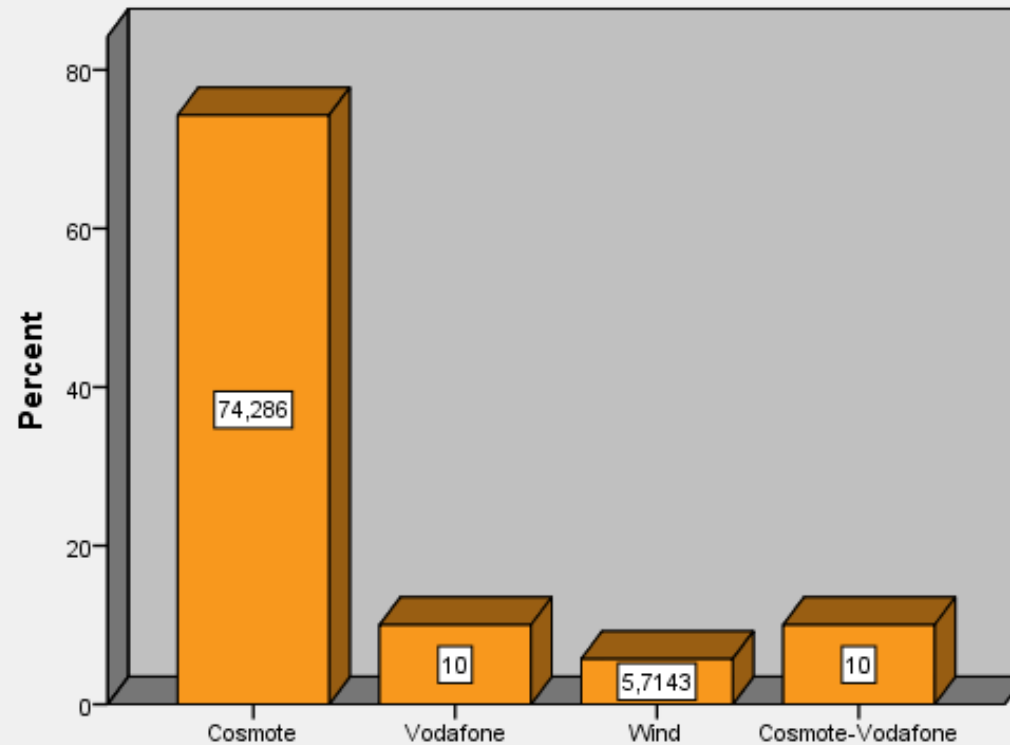
Χρήση κινητού

1.Χρησιμοποιείτε:



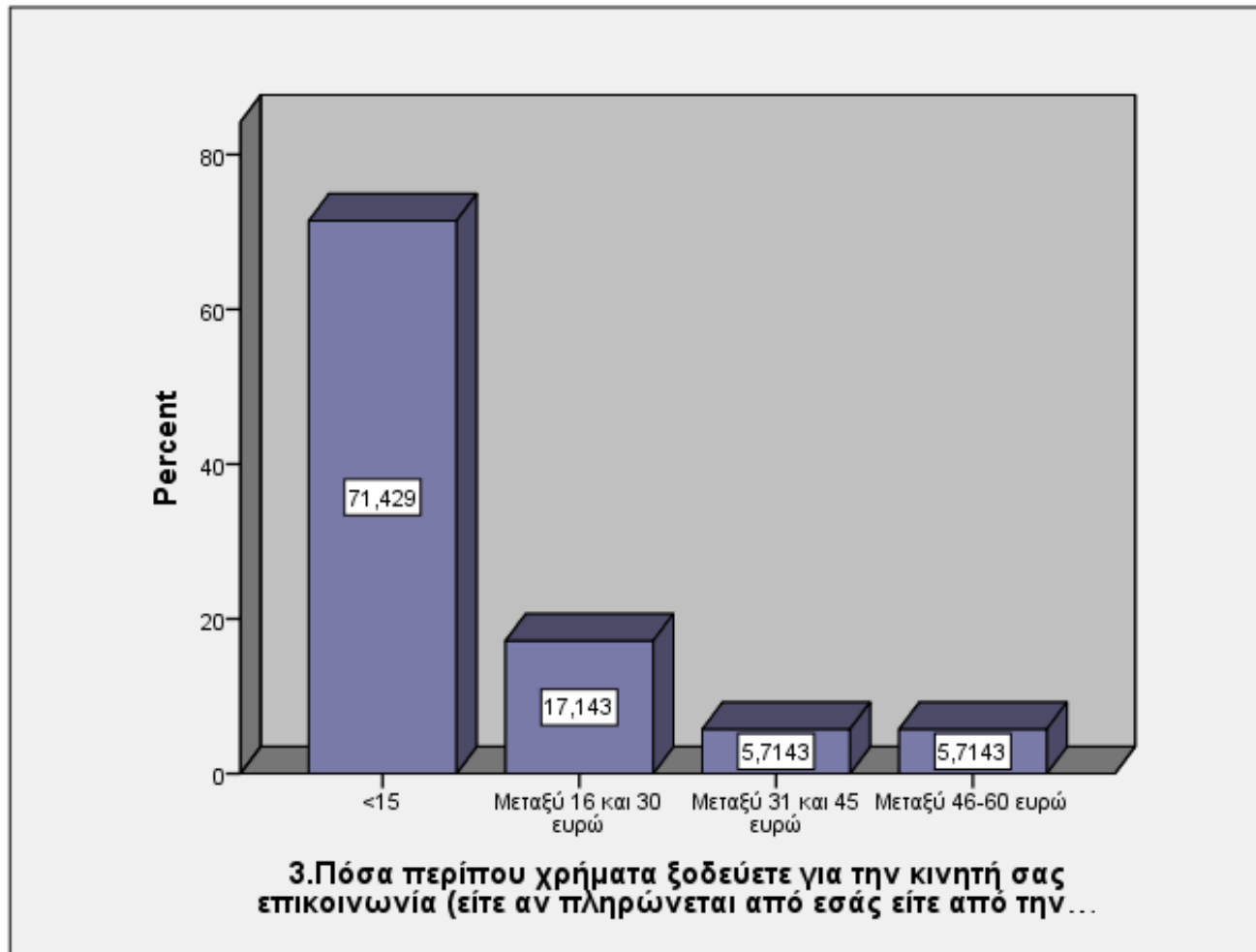
Εταιρεία

2. Με ποια εταιρεία κινητής τηλεφωνίας είστε συμβεβλημένος;

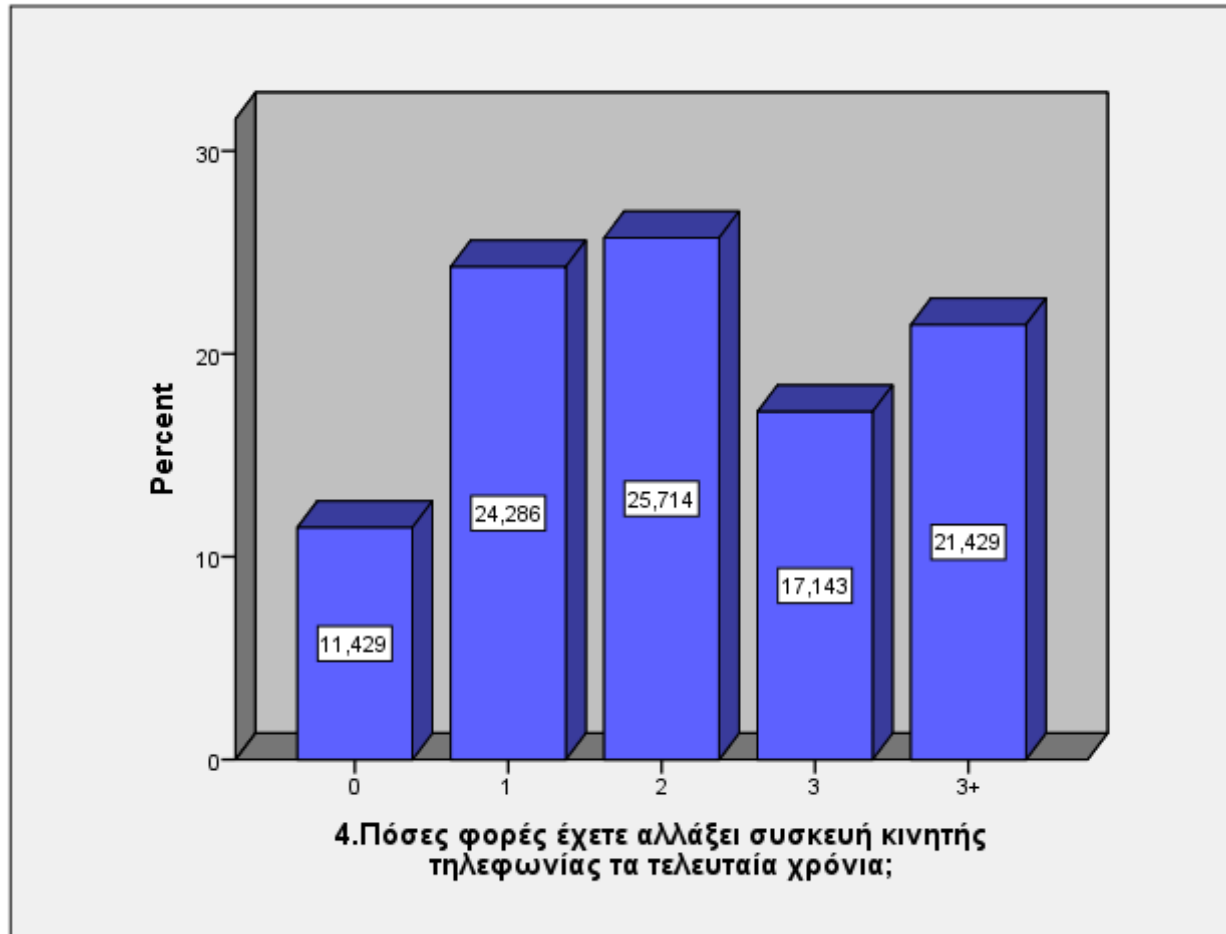


2. Με ποια εταιρεία κινητής τηλεφωνίας είστε συμβεβλημένος;

Δαπάνες για κινητό

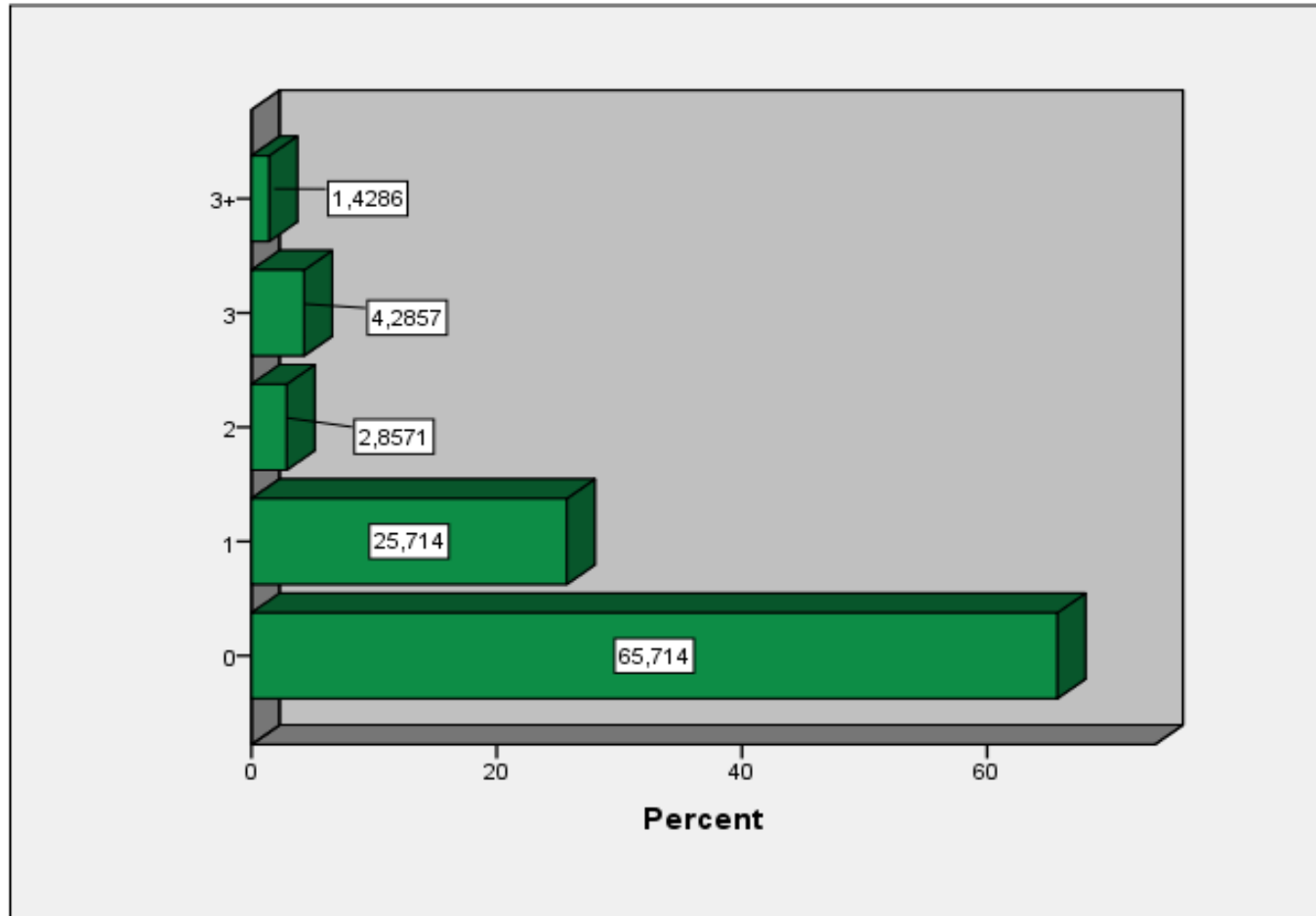


Συχνότητα αλλαγής συσκευής



Συχνότητα αλλαγής παρόχου

5. Πόσες φορές έχετε αλλάξει πάροχο κινητής τηλεφωνίας τα τελευταία χρόνια;



Επαγωγική ανάλυση

- ▶ *Από την επαγωγική ανάλυση προέκυψε ότι:*
- ▶ *Η ικανοποίηση του πελάτη είχε μία ήπια ή μέτρια επίδραση στην αφοσίωση των ερωτωμένων*
- ▶ *Τα αποτελέσματα αυτά συνάδουν με τη βιβλιογραφία όπου η ικανοποίηση του πελάτη από τις προσφερόμενες υπηρεσίες σχετίζεται με την αφοσίωση του πελάτη (Jones, Sasser, 1995, Sheth, Sisodia, 1999).*

Επαγωγική ανάλυση

- ▶ Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών επηρεάζει την αφοσίωση του πελάτη.
- ▶ Ειδικότερα επηρεάζονται :
 - θετικά από την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών
 - θετικά από τις επιπλέον υπηρεσίες από τις συσκευές και
 - Την εξυπηρέτηση πελατών,
 - Αρνητικά από τις χρεώσεις.

Επαγωγική ανάλυση

- ▶ Τα αποτελέσματα της επαγωγικής ανάλυσης συνάδουν με τη βιβλιογραφία.
- ▶ Εξαίρεση αποτελεί η στατιστική σημαντική σχέση που βρέθηκε στην έρευνα μεταξύ παρεχόμενων συσκευών και αφοσίωσης του πελάτη κάτι που δεν το επιβεβαιώνει η έρευνα των Σαντουρίδη και Τριβελλά (2010) και Kim et al. (2004)

Προτάσεις για μελλοντική ανάλυση

- ▶ Εξέταση της συμπεριφοράς των καταναλωτών στις νέες τεχνολογίες των smart phones σε διάφορα χρονικά διαστήματα.
- ▶ Εξέταση της επίδρασης της ικανοποίησης και της ποιότητας των υπηρεσιών σε άλλες ηλικιακές ομάδες

Ευχαριστούμε πολύ