

# მომხმარებლის ქცევა და ლოიალობა საცალო საბანკო საქმეში

თამარ გობეჯიშვილი

სალომე ოთხოზორია

ფიქრია გრიგორაშვილი

ჯგუფი #1

*სამაგისტრო პროექტის ანგარიში წარდგენილია ილიას სახელმწიფო  
უნივერსიტეტის ბიზნესის სკოლაში*

პროექტის ხელმძღვანელი: მათა ხელაძე, ბიზნესის  
ადმინისტრირების მაგისტრი (MBA)

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი  
თბილისი, 2016

# სარჩევი

სარჩევი .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
I. პროექტის მიზანი და ამოცანები.....	3
II. პრობლემა და კონტექსტი.....	4
III. მეთოდოლოგია-გამოკითხვა.....	7
IV. მომხმარებელთა ტიპები, ამ ტიპებისთვის დამახასიათებელი ქცევა.....	8
1. მომხმარებელთა მრავალფეროვნება .....	12
V. მომხმარებელთა ქცევა ბანკის სხვადასხვა პროდუქტების მიმართ .....	13
VI. მომხმარებელი და ინოვაცია .....	14
VII. მომსახურების ხარისხი საქართველოს საბანკო სფეროში (რამდენად სწორადაა მომხმარებელი ინფორმირებული, რაც შემდგომში მის ქცევას განაპირობებს.).....	17
VIII. სხვა ფაქტორები, რომლებიც განაპირობებენ მომხმარებელთა ლოიალურობას .....	22
IX. გამოკითხვის შედეგების ანალიზი .....	24
X. დასკვნა .....	33
დანართი(ები).....	37
დანართი #1-კითხვარი.....	37
დანართი #2-დამატებითი გრაფიკები .....	42
ბიბლიოგრაფია .....	50