

UNIVERSITETI I PRISHTINËS “HASAN PRISHTINA”
FAKULTETI I BUJQËSISË DHE VETERINARISË
DEPARTAMENTI: AGROEKONOMI
PROGRAMI: EKONOMIA E BUJQËSISË DHE USHQIMIT



PUNIMI I DIPLOMËS MASTER

Tema me titull:

**Menaxhimi i marrëdhënieve me klientë në ndërmarrjet e vogla dhe të mesme
në rajonin e Ferizajt**

Udhëheqësi shkencor:

Prof. Asoc. Dr. Njazi Bytyqi

Kandidatja:

Bsc. Vlora Qosa

Prishtinë, Shtator, 2022

Abstrakti

Menaxhimi i marrëdhënieve të ndërmarrjeve me klientët i ndihmon bizneset të ndërtojnë një raport me këta të fundit, nga ana tjetër, krijojnë besnikëri dhe mbajtje të klientit. Meqenëse besnikëria dhe të ardhurat e klientit janë të dyja cilësi që ndikojnë në të ardhurat e një kompanie, sidomos për ndërmarrjet e vogla dhe mesme. Në anën tjetër klienti është boshti kryesor i aktiviteteve të organizatës, duke filluar që nga pikëpamja konkurruese, e deri te identifikimi dhe tërheqja e klientëve të rinj dhe ruajtja e atyre ekzistues.

Hulumtimi u zhvillua në rajonin e Ferizajt, përkatësisht janë të përfshira ndërmarrje të vogla dhe të mesme të fushë veprimtarive të ndryshme, më së shumti mobilieri, butiqe, dyqane tekstili e kështu. Mostra e përzgjedhjes së NVM-ve ishte e rastësishme, ku përmes intervistës me anë të pyetësorëve u grumbulluan të dhënat e këtij punimi. Madhësia e mostrës përbëhej prej 51 intervistave me NVM-të e rajonit të Ferizajt. Këto të dhëna më pastaj janë regjistruar dhe përpunuar dhe analizuar përmes programeve Excel dhe SPSS.

Sa i përket menaxhimit të mirë me klient në rajonin e Ferizajt, kjo vërehet qysh në dy figurat e para të hulumtimit të shpalosur ku një përqindje shumë e lartë e ndërmarrjeve ‘‘Pajtohen’’ dhe ‘‘Pajtohen plotësisht’’ që mbajnë kontakte të vazhdueshme me klientët e tyre besnik dhe po ashtu janë në gjendje që këto ndërmarrje në rajonin e Ferizajt të ofrojnë produkte të personalizuar (të specifikuar nga ana e klientit). Sa i përket teknologjisë, përkatësisht qasjes që kanë NVM-të në rajonin e Ferizajt për teknologjinë është shumë shpresëdhënëse dhe pozitive për të ardhmen e tyre. Ngase po ashtu në përqindje të lartë ndërmarrjet janë përgjigjur që posedojnë teknologjinë e duhur për të ju përgjigjur kërkesave të klientëve të tyre.

Vërehet qartazi që NVM-të në këtë rajon janë bukur konkurruese por rekomandohen vetëm në një aspekt, sa i përket menaxhimit softuerik, që të jenë më azhurnuese në këtë nivel.

Fjalët kyçe: klientë, marrëdhënie, teknologjia, menaxhim