

SZAKDOLGOZAT

Csóbor Csilla

2024

Összefoglalás

Szakedolgozatom témájául a Csóbor Pincészet vevői elégedettség vizsgálatát választottam, mivel ez a téma igencsak közel áll a szívemhez, tekintve, hogy jómagam is résztulajdonosa vagyok a pincészetnek. Sajnos, a tavalyi évben jelentős visszaesés volt tapasztalható a borfogyasztás terén, emiatt úgy gondoltam, érdemes volna megvizsgálni, hogy saját hibánkból kifolyólag maradnak-e a vendégek, avagy rajtunk kívülálló problémákhoz köthető a csökkenés. A szakirodalmi áttekintésben kitértem a borturizmus fogalmára, annak befolyásolási erejére, valamint az ide sorolható típusokat is sorra vettem. Ezután arról beszéltem, hogy milyen lehetőségek vannak a szolgáltatásminőség mérésére, és bemutatam az elégedettség okozta előnyöket, valamint az elégedettség és a lojalitás kapcsolatát is egyaránt. Ezt követően áttértem a szolgáltatásminőség mérésének konkrét módszereire, mint a SERVQUAL-módszer, vagy a SERVPERF-módszer, mely a SERVQUAL-módszer nyomán jött létre. Természetesen, ha már bemutatam a SERVPERF módszert, akkor nem hagyhattam ki, hogy a SERVPEX modellt ne említsem meg, ugyanis ez a modell a SERVQUAL és a SERVPERF modellek kombinációjának tekinthető. A „SERV-ek” után a DEA modellt is érintettem, mely a Data Envelopment Analysis nevet viseli. Végezetül pedig kitértem még a vevői elégedettség és a borászat kapcsolatára, és néhány mondatban bemutatam, hogy milyen fontos kapcsolat fedezhető fel a különböző borkóstolók és borfesztiválok a borász és a vevő találkozásában.

Számos újdonsággal találkoztam a dolgozatom során, és sokkal nagyobb tudásra tettem szert, mint azt az elején gondoltam volna. Mivel igencsak akadt személyes motivációm a dolgozat elkészítése során, ezért igyekeztem a lehető legnagyobb részben körbejárni az adott témát, és minden lehetséges módot felkutatni, amivel vizsgálhatom a vevői elégedettséget a Csóbor Pincészet esetében.

A dolgozatom primer vizsgálataként egy kérdőíves megkérdezést választottam a vevői elégedettség tesztelésére, amelynél arra a következtetésre jutottam, hogy jelenleg nincs nagy problémája a Csóbor Pincészetnek, azonban akadnak kisebb területek, amelyek javítandóak, valamint valószínűnek tartom, hogy a borfogyasztás visszaesése köthető a megváltozott igényekhez is, amikbe beletartozik a borkorcsolya hiánya, illetve a nyitvatartással kapcsolatos problémák. Ezek mindegyikével szeretnék még a jövőben is foglalkozni, hiszen vevők nélkül mi sem léteznénk, úgyhogy nem szabad elhanyagolni a véleményeiket. Szerencsésnek mondhatjuk magunkat, hiszen a bizalom töretlen, és teljes mértékben megbíznak bennünk a vásárlóink, és jó szívvel ajánlanak minket az ismerőseiknek, tehát úgy vélem, ez csak még jobban alátámasztja a kiemelkedő munkánkat, amiket a borkészítés során végzünk.

Úgy vélem, a személyzet szakmai tudása, valamint udvariassága még egy további sarkalatos pont lehet a vevők elégedettségében, ezért úgy gondolom, hogy a közeljövőben nem tartom kizártnak, hogy egy esetleges álcázott vásárlás keretében információt gyűjtünk, hogy teljes képet kapjunk ezzel kapcsolatban, mi okoz gondot. Attól függően fogjuk közösen meghatározni, hogy milyen lehetőségek állnak a rendelkezésünkre a javítás terén, hogy az „álvásárlás” milyen eredményeket hoz.

E felmérés tapasztalatait felhasználva célszerű lenne évente egy komplexebb elégedettségvizsgálatot végezni, már reprezentatív mintán.

Az általam vizsgált négy termék közül a pezsgőminőségét ítélték a legrosszabbnak a kérdőívet kitöltők, ami – véleményem szerint – bizonyos mértékig érthető, hiszen a pincészet első pezsgője 2016-ban került a polcokra, tehát e termékünk számít a legfiatalabbnak, így ő mögötte áll a legkevesebb szakmai tapasztalat. Azonban nem tartom teljes mértékben igaznak azon állítást, miszerint gyengébb lenne a pincészet pezsgője, mint a borai, hiszen 2023-ban a Fejér Vármegye legjobb pezsgőjének választották ezt a Chardonnay alapú pezsgőt, és a Bor és Piac magazin tesztjén is igencsak kiemelkedő eredményeket ért el. Ami valóban igaz, hogy a Bor és Piac magazin tesztje során megállapították, hogy az illatában kevesebb gyümölcsösség található a többi Chardonnay alapú pezsgőhöz mérve, ami talán a probléma gyökerét jelenti.

A javaslatok között felhozott borvacsorák és bortúrák gondolata még egyáltalán nem kiforrott, azonban jövőbeli terveim között szerepel az, hogy mindkét ötlet esetében feltérképezsem a lehetőségeket. *(Ha megtérül, ha a számítások azt igazolják, hogy jövedelmező, akkor lesz érdemes megvalósítani.)*

Utolsó gondolatként a borkorcsolyák hiányára térnék ki, hiszen a legtöbb csillagot emiatt vesztítettük a Google értékelések során, úgyhogy úgy vélem, az összes probléma közül ez a legsürgetőbb. Ebből kifolyólag pedig úgy vélem, ez lesz az a probléma, amivel a lehető leghamarabb érdemes foglalkoznunk, hogy találjunk olyan lehetőséget, ami nem jár túlságosan nagy kiadásokkal, mégis kedveskedni tudunk vele azon vevőinknek, vendégeinknek, akik jelenleg hiányolják a borkorcsolyát, ételt boraink mellé.