

ОТЗЫВ

на автореферат диссертационной работы Коршуновой Елены Анатольевны на тему «Управление потребительской лояльностью в условиях цифровой экономики», представленную на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (маркетинг)

Развитие информационных технологий, рост электронной коммерции, доступ к цифровой среде, изменчивость потребительского предпочтения в цифровой среде создают как новые вызовы, так и новые возможности для организаций торговли. Умение своевременно определить, изучить и адаптироваться к происходящим изменениям выступает в качестве нового критерия для развития современной компании. Благодаря управлению потребительской лояльностью организации могут улучшить управление брендом и увеличить узнаваемость, что окажет положительное влияние на конкурентную позицию на рынке. Все перечисленное позволяет утверждать, что тема диссертационной работы Коршуновой Е.А. актуальна.

Несомненно, научной новизной отличает разработанный автором концептуальный подход к управлению цифровой лояльностью потребителей, основанный на процессном подходе. Внедрение предложенного подхода обеспечит более полное удовлетворение потребностей и запросов потребителей и будет способствовать обеспечению устойчивых позиций предприятий на рынке интернет-торговли. Вызывает научный интерес разработанная методика оценки цифровой лояльности потребителей, основанная на анкетировании покупателей интернет-магазинов в разрезе факторов цифровой лояльности, систематизированных в три группы. Отдельно необходимо отметить научно-методический подход к разработке портфеля маркетинговых стратегий управления цифровой лояльностью, который охватывает: отношенческие стратегии управления лояльностью (стратегия привлечения внимания, стратегия вовлечения, стратегия удержания, стратегия поддержки отношений); поведенческие стратегии управления лояльностью (работа с ключевыми, перспективными, приверженными и потерянными клиентами); инструментальные стратегии управления лояльностью (в разрезе элементов комплекса маркетинга).

Достаточное количество публикаций и широкая география по теме диссертации. Основные положения опубликованы в 16-ти научных работах, в том числе 7 статей в рецензируемых научных изданиях, 9 трудов апробационного характера.

Работа представляет практическую значимость, которая заключается в возможности использования предложенных рекомендаций при разработке и реализации стратегических и тактических мероприятий по управлению цифровой лояльностью потребителей.

Выполненное автором исследование является законченным научно-исследовательским трудом, который осуществлен самостоятельно на высоком уровне. В работе приведены научные результаты исследования, имеющие научную новизну и позволяющие дать оценку решенной проблеме. Полученные автором результаты достоверны, выводы и заключения обоснованы.

Однако, несмотря на перечисленные преимущества работы, следует выделить следующие замечания:

1) автору целесообразно было указать, в чем проявляются отличительные характеристики предлагаемого им понятия «цифровая лояльность»;

2) рис. 6 стр. 17 автореферата автор разработал портфель маркетинговых стратегий управления цифровой лояльностью потребителей и в рамках предложенного портфеля предлагает поведенческие маркетинговые стратегии, следовало уточнить, каким образом представители разных групп клиентов могут переходить из одной в другую, и каким образом это может контролироваться.

Дискуссионные положения не снижают положительную оценку диссертационной работы, выполненной, как показывает содержание автореферата, на высоком научном уровне. Диссертационная работа соответствует требованиям, предъявляемым к кандидатским диссертациям, а Коршунова Елена Анатольевна заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика (маркетинг).

Кандидат экономических наук
по специальности 08.00.05 – Экономика
и управление народным хозяйством,
доцент, доцент кафедры маркетинга и
логистики ФГБОУ ВО «Донецкая
академия управления и
государственной службы»

Виктория Юрьевна Лунина

«17» 02 2025 г.

Даю согласие на автоматизированную обработку персональных данных.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Донецкая академия управления и государственной службы»,
283015, РФ, ДНР, г. Донецк, ул. Челюскинцев, 163а
Тел.: +7 (856) 305-14-62; факс: +7 (949) 307-62-67
e-mail: info@donampa.ru
сайт: https://donampa.ru/

*Подпись кандидата экономических наук, доцента
Луниной В.Ю. удостоверяю.
Ученый секретарь совета ФГБОУ ВО «ДОНАУАС»
канд. экон. наук, доцент А.Н. Шилина*

