

# Основы маркетинга в сфере сервиса

Доцент кафедры СТЭА Г.Л.Овсянникова

# **Бизнес-планирование на предприятиях автосервиса**

**План лекции:** Компоненты бизнес-плана. Рыночная среда и конкурентоспособность предприятия. План маркетинга. Оперативный план. Финансовый план.

# Бизнес-планирование на предприятиях автосервиса

---

**Бизнес-план** – это программный документ, дающий детальное пояснения, как будет происходить управление бизнесом для обеспечения прибыльности предприятия и возвратности инвестиций.

**Процесс планирования бизнеса** – это самооценивающая деятельность. Она осуществляется регулярно, вне зависимости от внешнего финансирования

# Бизнес-планирование на предприятиях автосервиса

---

## ***Структура бизнес-плана.***

- 1. Титульная страница*
- 2. Оглавление*
- 3. Резюме*
- 4. Описание рынка и конкуренции*
- 5. План по трудовым ресурсам*
- 6. Медиа – план (реклама)*
- 7. План маркетинга*
- 8. Оперативный план*
- 9. Финансовый план*

# Бизнес-планирование на предприятиях автосервиса

---

**Отраслевая конкуренция** – результат существования большого количества компаний, предлагающих те же товары.

**Автосервис** использует два способа повышения конкурентоспособности:

- предложение рынку более низкого уровня цен (ценовая конкуренция);
- предложение рынку более высокого качества оказываемых услуг

# Бизнес-планирование на предприятиях автосервиса

---

Критерии оценки конкурентоспособности предприятий автосервиса:

- месторасположение СТО;
- ценообразования;
- ассортимента услуг;
- уровень технологий обслуживания;
- уровень технологий управления запасами;
- квалификация персонала;
- качество обслуживания и ремонта;
- имидж;
- режим работы;
- методы работы с клиентами.

# Бизнес-планирование на предприятиях автосервиса

---

## **.Media-средства массовой информации :Этапы планирования**

**Шаг 1** Сбор необходимых данных и отработка эффективных каналов доведения информации до .потребителя

**.Шаг 2** Определение цели и задач

**Шаг 3** Детальная проработка: целевая аудитория, частота воздействий

# Бизнес-планирование на предприятиях автосервиса

---

## **:Этапы планирования**

**Шаг 4** Выбор медианосителей и первичное  
;распределение бюджета

**Шаг 5** Составление сетки рекламных событий на  
основе выявленных предпочтений целевых групп;

**Шаг 6** Проведение рекламной компании;

**Шаг 7** Оценка эффективности (по уровню продаж  
или проведению опросов)



# Бизнес-планирование на предприятиях автосервиса

---

**План маркетинга** – документ лежащий в основе финансовых прогнозов, который точно отражает состояние дел в компании, направления деятельности и пути достижения цели.

**План маркетинга** включает в себя:

- Характеристику компании.
- Описание клиентов и их потребностей.
- Анализ сильных и слабых сторон конкурентов.
- Реальные цели и прогнозы.
- Стратегию в области рекламы и продвижения товара.
- Риски и барьеры бизнеса.

# Бизнес-планирование на предприятиях автосервиса

*Важным элементом анализа является уровень **технического обеспечения, технологии и организации.***

*Анализ выполняется в следующей последовательности:*

- структура спроса: какие услуги и в каком количестве они будут востребованы рынком в будущем.*
- соответствие техники и технологии требованиям клиентуры и конкурентов;*
- перечень того, что необходимо иметь для привлечения клиентов;*
- Соответствие кадров по квалификации.*

# Бизнес-планирование на предприятиях автосервиса

---

***Программа продвижения услуг:***

***Ценообразование:*** Модернизация автосервиса и совмещение с организацией продаж (предпродажная подготовка) позволит увеличить стоимость норма-часа.

***Описание услуги:*** Автосервис из вспомогательной услуги стал самостоятельным направлением с множеством услуг.

***Оснащение сервиса:*** Перечень действующего оборудования.

***Комплексное обслуживание:*** в рамках развития программы долгосрочного сотрудничества.

# Бизнес-планирование на предприятиях автосервиса

---

Организация работы с клиентурой:

***клиенториентированный подход.***

Наиболее часто встречающиеся претензии, актуальные для клиентов:

- медленное обслуживание;
- грубый персонал;
- бедный ассортимент;
- несоблюдение сроков;
- низкое качество услуг;
- превышение конечной стоимости проведенного ремонта первоначальной оценки затрат

# Бизнес-планирование на предприятиях автосервиса

---

Оперативный план или ***план материально-технического снабжения*** (пример):

- формирование технического задания;
- создание укрупненной сметы расходов;
- экономические расчеты;
- ввод в эксплуатацию первой очереди СТО;
- развитие мощностей СТО;
- включение дополнительных направлений в работу.

# Бизнес-планирование на предприятиях автосервиса

---

**Финансовый план** состоит в определении потребности в финансовых средствах текущего и долгосрочного характера.

***Разделы:***

- сметы затрат,
- прогнозы объема реализации,
- таблицы доходов и затрат,
- план поступлений и расходов денежных средств (движение наличности),
- график безубыточности,
- анализ эффективности проекта.