

## **Тема 2. Маркетинговые исследования**

### **Вопросы:**

- 1. Изучение макро- и микросреды маркетинга**
- 2. Комплексное изучение рынка**
- 3. Анализ потребителей и потребительского поведения**

**Основой маркетинга являются**

**комплексные маркетинговые исследования,**

**включающие изучение**

**Внешней маркетинговой среды, рынка и  
мотиваций потребителя и**

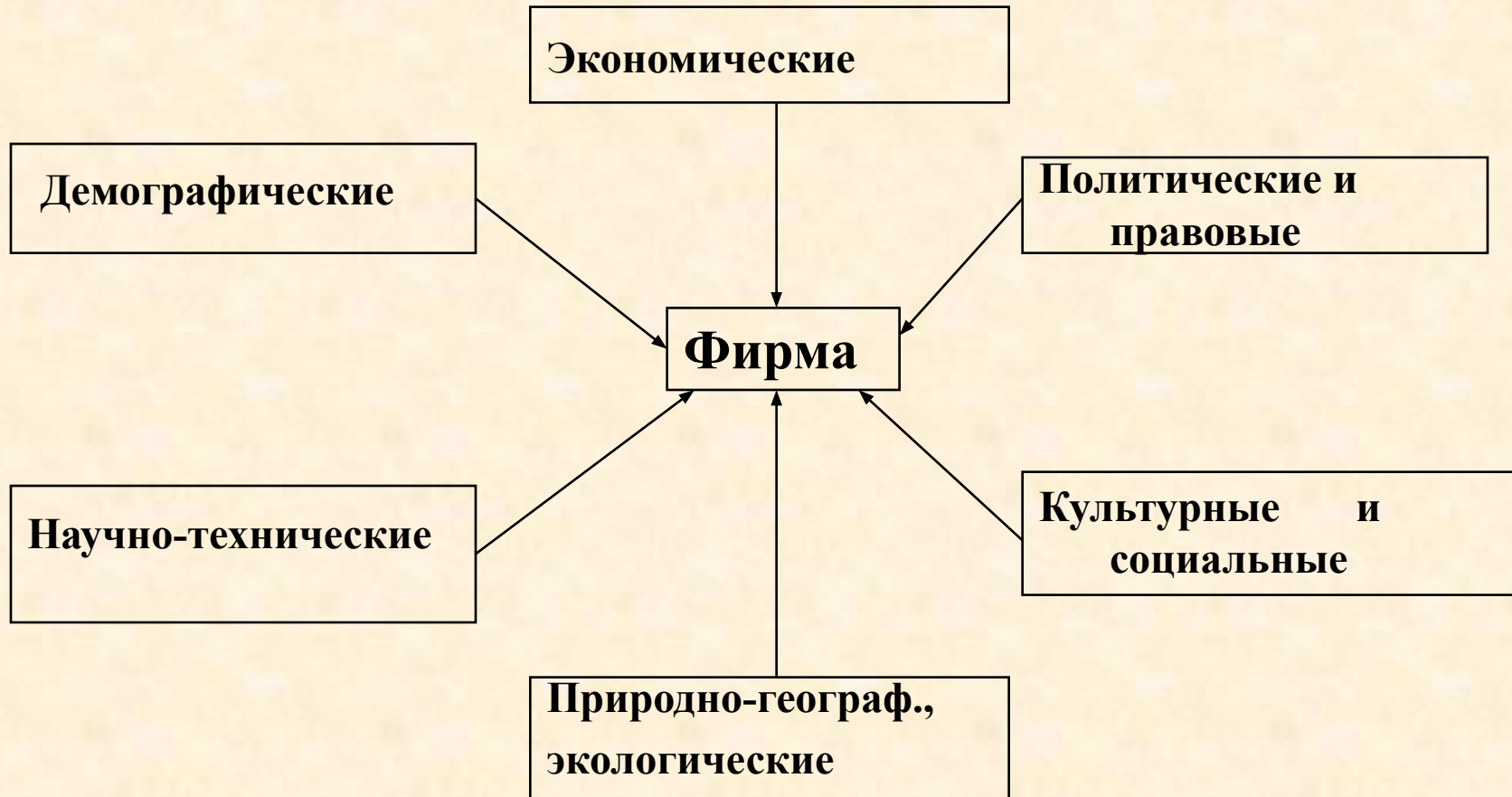
**Внутренней маркетинговой среды – оценку  
производственно-сбытовых возможностей самой  
фирмы.**

**Маркетинговая – совокупность действующих за пределами  
среда компании, субъектов и сил, влияющих на  
способность компании достигать своих целей.**

**Макросреда маркетинга – комплекс условий организации бизнеса и маркетинговой деятельности фирмы в конкретном рыночном пространстве.**

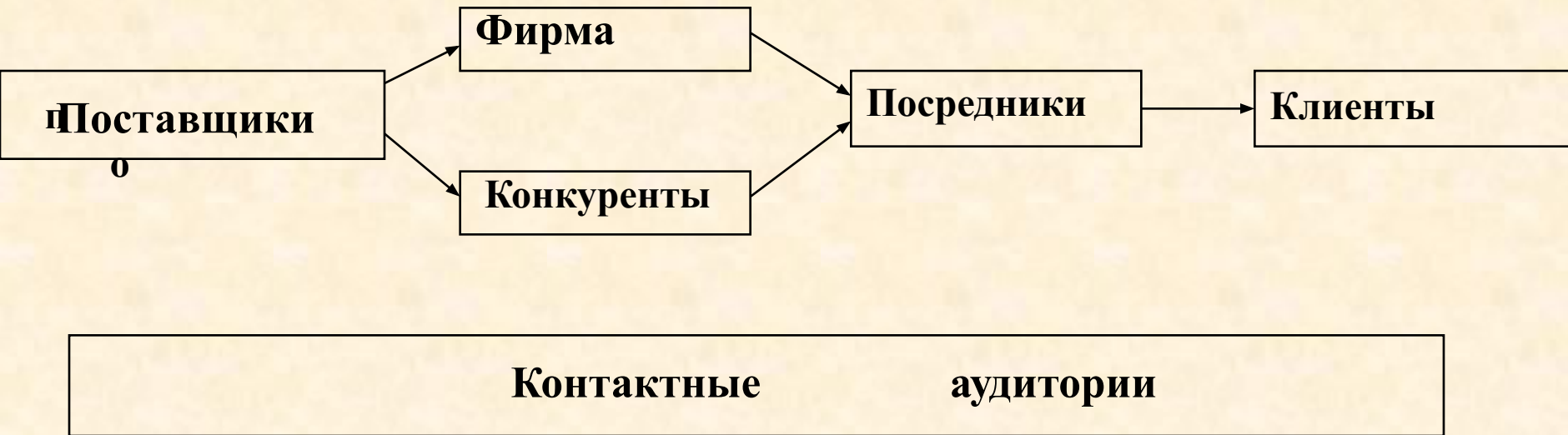
- отличается подвижностью**
- неподвластна активному воздействию со стороны фирмы**

# Основные факторы макросреды



**Внешняя микросреда маркетинга – совокупность групп, организаций и отдельных лиц, которые имеют непосредственные связи или прямое отношение к обеспечению успешного бизнеса и маркетинговой работы фирмы**

*Действующие факторы микросреды фирмы*



**Контактная аудитория** – любые группы, проявляющие интерес к деятельности фирмы и влияющие на достижение ее целей.

### **Типы контактной аудитории:**

- Финансовые круги
- СМИ
- Государственные учреждения
- Общественные организации
- Местные органы власти
- Широкая общественность
- Внутренняя контактная аудитория

**РЫНОК** - совокупность социально - экономических отношений в сфере обмена, посредством которых осуществляется реализация товаров и услуг.

**Субъекты рынка:**

- **Продавец**
- **Покупатель / потребитель**
- **Товар / услуга**

## Отличительные черты услуги:

- **неосязаемость;**
- **неразделенность;**
- **переменность (вариабельность);**
- **зависимость нужды в услуге от времени.**



# Проблемы маркетинга услуг:

<b>ХАРАКТЕРИСТИКА УСЛУГ</b>	<b>ПРОБЛЕМЫ</b>
Неосвязаемость	Трудности выбора.
	Сложности с методом расположения элементов продвижения маркетингового комплекса.
	Патентование невозможно.
	Трудность обоснования цели и качества в продвижении
Неразделимость	Требуется присутствие производителя.
	Прямые продажи.
	Ограниченные пределы действий
Неоднозначность	Стандарт зависит от того, кто и когда обеспечивает услуги.
	Трудности гарантии качества
“Быстрое умирание”	Не могут создаваться запасы.
Собственность	Потребитель обслуживается, но не является собственником действий или средств обслуживания

# Положительные черты маркетинга

## услуг:

- четко определенная стратегия позиционирования;
- четкость элементов упаковки продукта;
- выраженность качества;
- удержание потребителя;
- приобретение и использование данного потребителя;
- тесная связь маркетинга, человеческих и производственных ресурсов

## Экономические характеристики рынка:

**Емкость рынка (Е)** – объем реализованных товаров в течение года.

Исчисляется в физическом (натуральном) и стоимостном (денежном) выражении.

Наименование	Емкость рынка в натуральном выражении, тонн/год.	Емкость рынка в денежном выражении, руб./год.
Щебень	24 000	5 280 000
Отсев известковый	12 000	2 160 000

## Экономические характеристики рынка:

$$E = П + И - Э + З$$

**П** – объем производства данного товара на данном рынке или его сегменте

**И** – объем импорта данного товара

**Э** – объем экспорта данного товара

**З** – дельта запасов, т.е. минус поступления в запас и плюс поступления на рынок из запасов

$$E = M \times C$$

**М** - количество реализуемого товара в год (ед.)

**С** - стоимость товара (руб.)

## Экономические характеристики рынка:

$$E = K \times T$$

**K** – количество потребителей данного товара на данном рынке

**T** – количество данного товара, потребляемого одним потребителем в год

**Темп роста (динамика) рынка ( $T_m$ )**

$$T_m = (V_m - V_{m1}) / V_m \times 12/t + 1$$

**$V_m$**  – объем рынка в конце базисного периода

**$V_{m1}$**  – объем рынка в конце анализируемого периода

**t** – длительность периода

# Экономические характеристики рынка: Доля рынка (D)

Рыночный потенциал	
Емкость рынка	
Доля фирмы на рынке	

$$D = \text{Пр} / \text{О} \times 100\%$$

**Пр** – объем продаж  
предприятия на рынке  
**О** – общий объем продаж  
данного товара на  
данном рынке

$$D_n = A_n / E \times 100\%$$

**A<sub>n</sub>** – объем предложения  
n-го предприятия  
**E** – емкость рынка

**Сегментация рынка** — процесс определения групп потребителей, обладающих схожими характеристиками, с дальнейшим выбором из них тех, которые представляют для компании наибольший интерес

**Сегмент рынка** — определенная группа потребителей, обладающая в достаточной степени схожими характеристиками и одинаково реагирующих на предлагаемый комплекс маркетинга.

**Цель сегментации** - найти тех потребителей, чьи запросы фирма сможет удовлетворить в полной мере, причем более эффективным, чем конкуренты, способом.

# Процесс сегментации включает в себя:

Обозначение товарного рынка (очень сходных потребностей и взаимозаменяемых способов их удовлетворения)



Определение критериев сегментации



Сегментирование товарного рынка



Изучение характеристик полученных сегментов



Выбор целевого рынка



Разработка подходящих комплексов маркетинга



# Критерии сегментации:

<b>Географические</b>	регионы, страны, административные единицы, степень урбанизации, климат
<b>Демографические</b>	численность населения, пол, возраст, размер семьи, стадия жизненного цикла семьи, национальность
<b>Экономические</b>	эк. уровень развития страны и региона, темпы роста ВВП, уровень доходов населения, уровни потребления и сбережений
<b>Социальные и культурные</b>	соц. происхождение и положение, профессия, образование, религиозные верования, обычаи
<b>Психографические</b>	черты характера, привычки, представления о самих себе, образ жизни, личностные характеристики, мотивы поведения
<b>Поведенческие</b>	обстоятельства покупки, искомые преимущества, тип потребителя, степень приверженности, степень потребления, частота покупок

# Методы выделения сегментов:

## 1. Однопараметрический

Диапазон значений переменной (возраст)		Сегмент
От	До	
3 мес.	1 год	А
1 год 1 мес.	3 года	В
3 года 1 мес.	5 лет	С

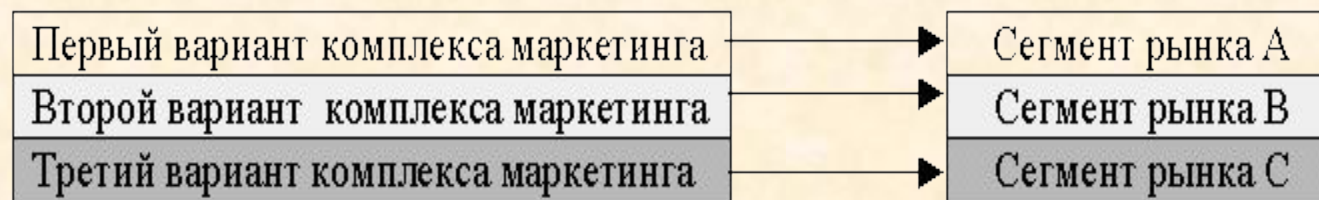
## 2. Многопараметрический

Доход на 1 члена семьи в мес.	Возраст		
	15-25 лет	26-40 лет	Свыше 40
3000-5000	С №1	С №2	С №3
5100-8000	С №4	С №5	С №6
Более 8000	С №7	С №8	С №9

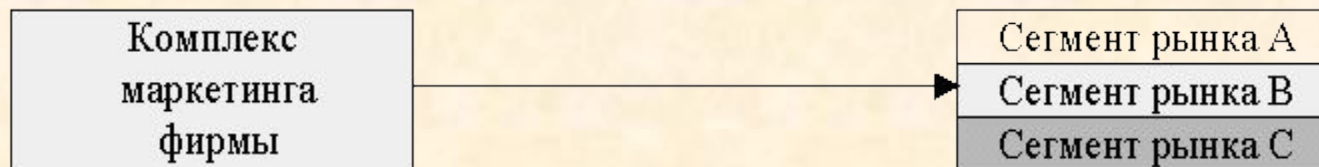
**Целевой рынок** – часть рынка, на котором фирма может максимально реализовать свои цели и получить наиболее высокую прибыль.

## Стратегии охвата целевого рынка

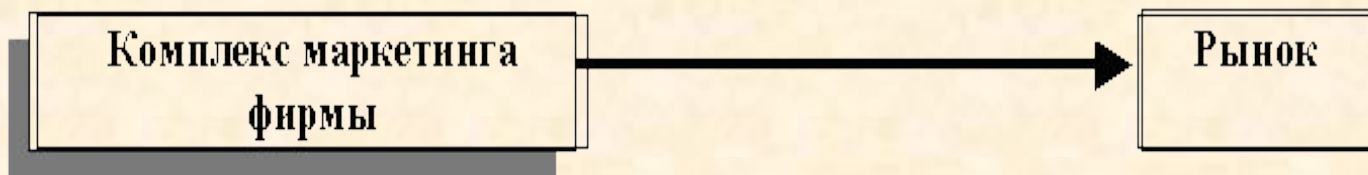
- **Товарно-дифференцированный маркетинг**



- **Целевой (концентрированный) маркетинг**



- **Недифференцированный (массовый) маркетинг**



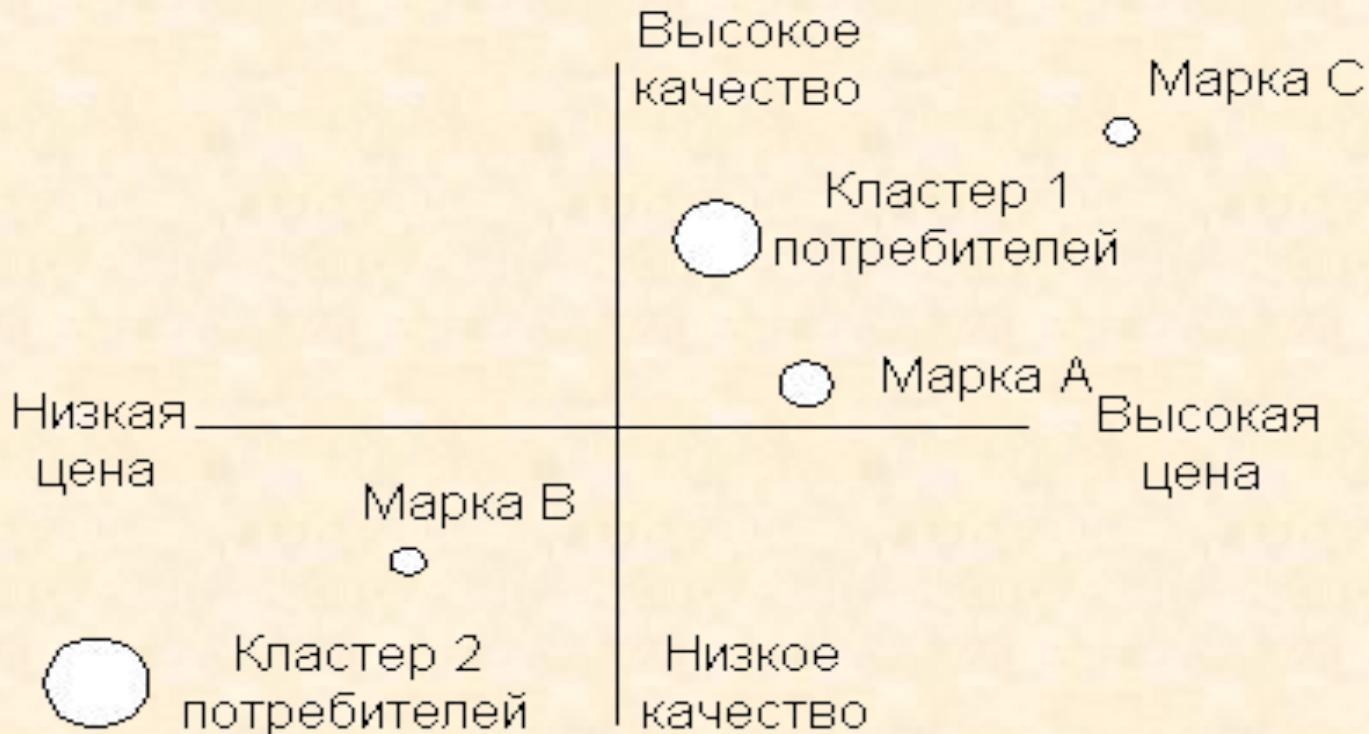
**Позиционирование товара** – определение места новой продукции в ряду товаров, уже обращающихся на рынке, с учетом восприятия потребителями всего ряда конкурирующих между собой изделий.

**Этапы позиционирования:**

1. Выбор целевых сегментов
2. Определение ценностей потребителей, ассоциируемых с товаром
3. Разработка продукта, удовлетворяющего этим ценностям
4. Оценка позиционирования конкурирующих марок в целевом сегменте
5. Выбор имиджа, отличающего марку от других марок
6. Осуществление коммуникационной функции и разработка других элементов маркетинг-микса

# Типичный пример позиционирования товара с учетом кластеров потребителей

Обычно позиционирование продукта производится с помощью карт, разделенных на 4 квадрата. Величина продаж каждого продукта может быть выражена площадью соответствующего круга.



# Позиционирование товара на рынке с учетом затрат

## Затраты на маркетинг

ВЫШЕ

НИЖЕ

чем в среднем у конкурентов

Цена

ВЫШЕ

НИЖЕ

чем в среднем  
у конкурентов

1. Интенсивный маркетинг	2. Выборочное проникновение на рынок
3. Широкое проникновение на рынок	4. Пассивный маркетинг

## **Интенсивный маркетинг наиболее эффективен, если:**

- покупатели в своей массе не осведомлены о товаре;
- те, кто знает о товаре, не стоят за ценой;
- необходимо противостоять конкуренции соперников и выработать у потенциальных покупателей предпочтительное отношение к товару

## **Широкое проникновение на рынок имеет смысл, когда:**

- велика емкость рынка;
- покупатели плохо осведомлены о товаре;
- высокая цена неприемлема для большинства покупателей;
- на рынке существует жестокая конкуренция;
- увеличение масштаба производства уменьшает удельные издержки на производство

## **Выборочное проникновение на рынок используется, когда:**

- емкость рынка невелика;
- товар большинству покупателей известен;
- покупатели готовы платить высокую цену за товар;
- интенсивность конкуренции невысокая

## **Пассивный маркетинг используется, если:**

- емкость рынка велика;
- существует хорошая осведомленность о товаре;
- покупатели отказываются приобретать дорогой товар;
- интенсивность конкуренции незначительна

**Покупательское** – деятельность, направленная на **поведение** получение, потребление и распоряжение товарами и услугами, включая все процессы принятия решений, которые предшествуют этим действиям и следуют за ними.

### **Теория рационального поведения**

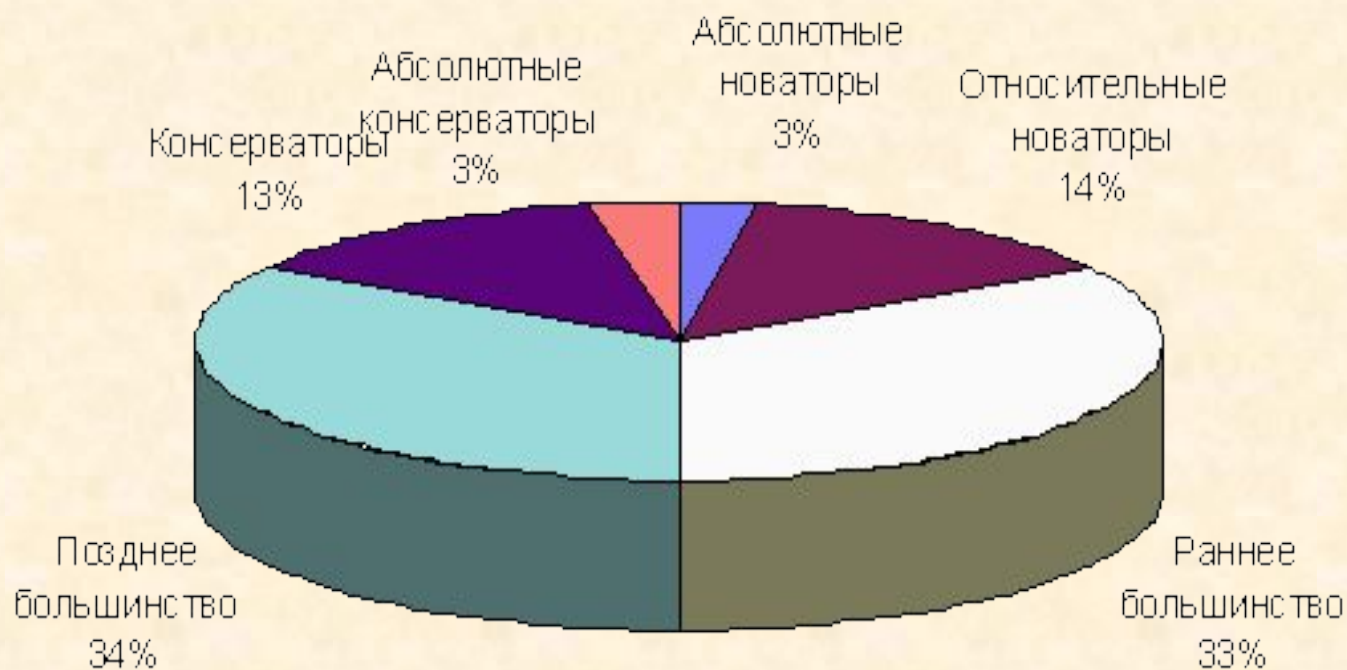
- взамен потраченных денег и времени покупатели желают наилучшего удовлетворения своих потребностей;
- покупатели делают свой выбор, оперируя фактами и сопоставляя затраты и выгоды.

### **Теория эмоционального поведения**

- потребительское поведение зависит от психологического состояния человека или социального влияния
- многие товары рассчитаны на то, чтобы вызвать у потребителя чувство уверенности, снять напряжение, доставить радость



# Классификация покупателей по степени готовности к восприятию товара



# Модель потребительского поведения

Маркетинг MIX

Факторы среды

«Черный ящик» сознания потребителя

**Индивидуальные ресурсы**

**Психологические переменные**

**Социальные факторы**

- доход
- время
- познавательная способность
- тип личности
- стиль жизни

- мотивация
- восприятие
- обучение
- отношение

- семья
- социальный класс
- референтные группы
- культура

**Ситуационные факторы**

ситуация:

- использования
- время
- окружения

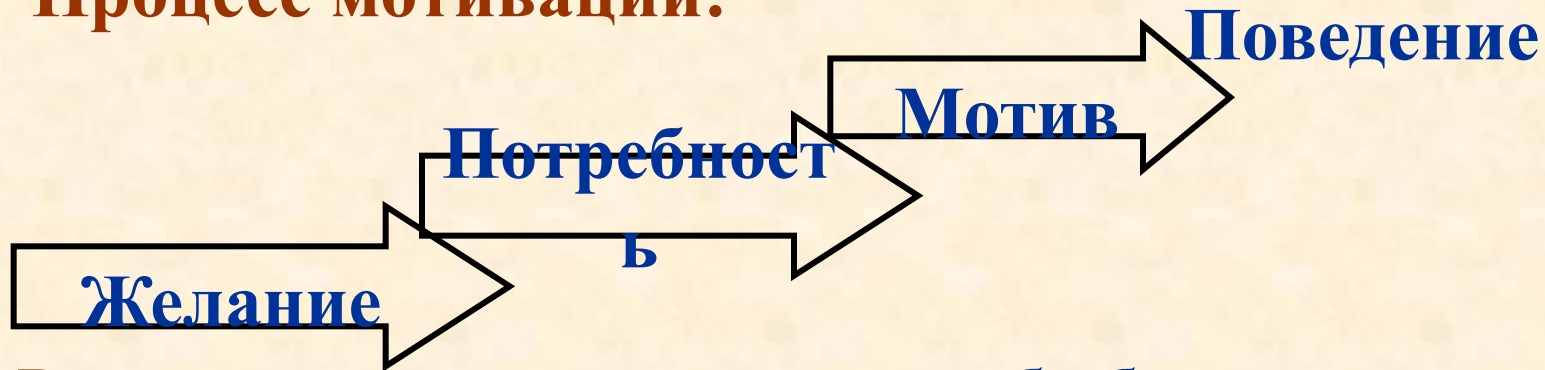
Процесс принятия решения о покупке

Индивид совершает либо не совершает покупку

# Психологические переменные

Мотивация – стойкая потребность, направляющая поведение индивида на поиск путей ее удовлетворения.

**Процесс мотивации:**



Восприятие – процесс получения, обработки, интерпретации и организации информации, поступающей из вне.

**Избирательное внимание** – мы воспринимаем только ту информацию, которая нам интересна и соответствует нашим потребностям.

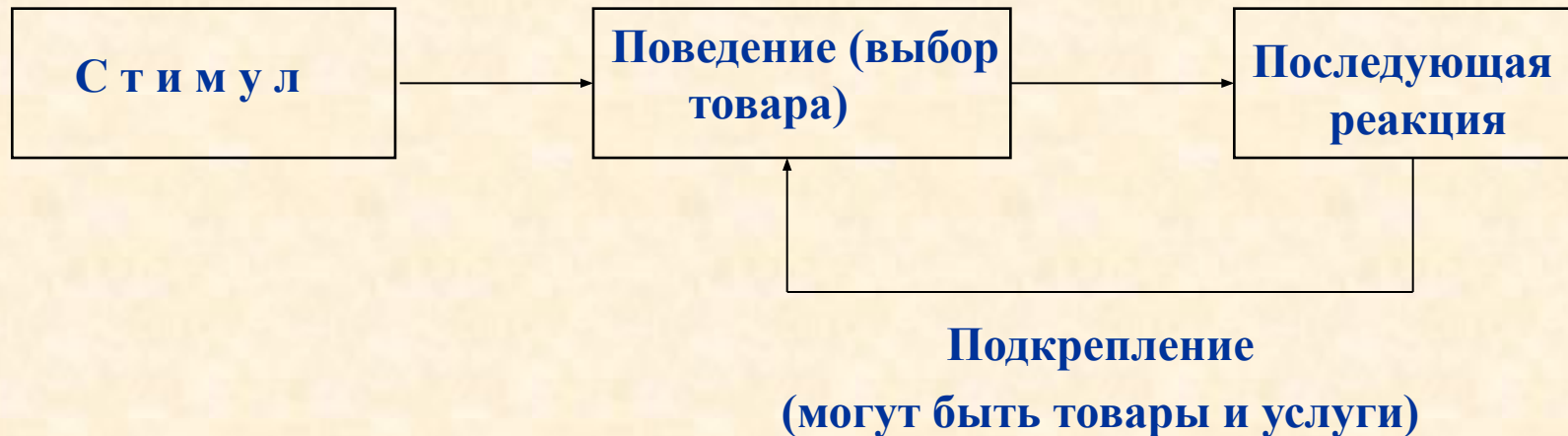
**Избирательное искажение** – мы стараемся вписать поступающую информацию в рамки в рамках сложившихся мнений и отношений. При этом информация интерпретируется и искажается.

**Избирательное запоминание** – мы помним только то, что хотим помнить. Запоминается только то, что поддерживает наши убеждения.

# Психологические переменные

Обучение – процесс изменения, поведения, знаний, отношений под влиянием приобретенного опыта.

**Процесс обучения:**



Отношение – точка зрения на что-либо, оценка чего-либо

# Социальные факторы

## Стадии жизненного цикла семьи:

1. Этап холостой жизни (молодые, отдельно живущие люди)
2. Молодая семья без детей
3. «Полное семья» - 1 (младшему ребенку меньше 6 лет )
4. «Полное семья» - 2 (младшему ребенку больше 6 лет)
5. «Полная семья» - 3 (семейная пара с независимыми детьми)
6. Пожилые работающие супруги
7. Пожилые неработающие супруги
8. Живым остался один родитель, который работает
9. Живым остался один родитель, который на пенсии

# Социальные факторы

Социальный класс – устойчивая и однородная группа людей, имеющих схожие ценности, стиль жизни, интересы и поведение.

Референтная группа – любая совокупность людей, влияющая на позицию, занимаемую человеком, и его поведение

Культура - комплекс ценностей, идей, взглядов и других символов, с помощью которых люди общаются и оцениваются как члены общества.

Культура обуславливает требования к товарам в том,

что касается их:

- *функции* (должны оправдывать определенные ожидания)
- *формы* (должны соответствовать определенным представлениям)
- *содержания* (должны обладать определенной смысловой нагрузкой)

# Ситуационные факторы

Ситуация потребления – условия, в которых происходит использование товара.

Время – временные характеристики ситуации (сезон, время суток, день недели; время относительно какого –либо события).

Окружение – условия, в которых приобретается товар:

- информация (доступность, представление и т.д.)
- атмосфера магазина (планировка, дизайн, персонал и т.д.)

# Процесс принятия решения о покупке





# Процесс принятия решения о покупке

## 1. Осознание потребности – ощущение разницы между желаемым и реальным положением дел

## 2. Поиск информации

Внутренний  
(память)

Внешний  
(коммерческие  
и некоммерческие источники)

## 3. Оценка вариантов перед покупкой:

- **Определение критериев оценки** (конкретные свойства товара, которые потребитель считает важными и рассматривает при выборе вариантов)
- **Формирование набора альтернатив**

# Процесс принятия решения о покупке

## 5. Решение о покупке




Где покупать?

Что покупать?

Когда покупать?

- Четко запланированная покупка
- Частично запланированная покупка
- Незапланированная покупка

## 6. Реакция на покупку зависит от степени удовлетворенности потребности товаром

		
Потребность не удовлетворена	Потребность частично удовлетворена	Потребность полностью удовлетворена