

**Дипломная работа**

**на тему:**

**ОЦЕНКА УРОВНЯ РАЗВИТИЯ  
КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОГО  
ПОДХОДА ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОГО  
ПРЕДПРИЯТИЯ**

**На примере:**

**ООО «Социальная аптека 3»**

Выполнил студент

4 курса 401 группы

Попов Владислав Вячеславович

Научный руководитель:

старший преподаватель кафедры экономики и менеджмента

Ситникова Светлана Евгеньевна

# Цель работы

- **Целью** выпускной квалификационной работы является теоретическое обоснование развития клиентоориентированного подхода на предприятии и разработка практических рекомендаций по его совершенствованию в ООО «Социальная аптека 3».

- **Актуальность темы исследования** обусловлена тем, что клиентоориентированный подход за счёт повышения качества обслуживания клиентов и удовлетворения их потребностей, уровня сервиса является важнейшим конкурентным преимуществом в условиях жесткой конкуренции на рынке.

# Задачи исследования

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- рассмотреть подходы к определению клиентоориентированности;
- изучить понятие и этапы формирования лояльности клиентов;
- дать краткую характеристику ООО «Социальная аптека З»;
- провести анализ хозяйственной деятельности ООО «Социальная аптека З»;
- дать комплексную оценку уровня клиентоориентированного сервиса ООО «Социальная аптека З»;
- определить особенности управления компанией с позиции клиентоориентированного подхода;
- оценить эффективность внедрения клиентоориентированного подхода в ООО «Социальная аптека З».

# Объект и предмет исследования

- **Объектом исследования** выступает ООО «Социальная аптека З».
- **Предметом исследования** являются организационно-экономические отношения, формирующиеся в процессе развития клиентоориентированного подхода в ООО «Социальная аптека З».

Исследования были проведены на базе ООО «Социальная аптека 3»



# Влияние различных факторов на прибыль

Показатели	2015	2016
Величина товарооборота, тыс. руб.	12 951,60	13 380,90
Затраты на закупку, тыс. руб.	8 936,40	9 128,80
Валовый доход, тыс. руб.	4 015,20	4 252,10
Издержки обращения, тыс. руб.	3 139,10	3 297,80
Прибыль от реализации, тыс. руб.	876,1	954,3
Прочие доходы, тыс. руб.	72	84
Прочие расходы, тыс. руб.	10	12
Валовая прибыль, тыс. руб.	938,1	1 026,30
Единый налог на вмененный доход, тыс. руб.	119,9	135,2
Чистая прибыль, тыс. руб.	988,2	1209,1

- Темп прироста валового дохода в 2016 году по отношению к 2015 году составляет 4,8%
- Основную долю в валовой прибыли занимает прибыль от основной деятельности, то есть от реализации товаров аптечного ассортимента

# Материалы и методы.

- Для оценки уровня развития клиентоориентированного сервиса «Социальная аптека» было проведено интервьюирование клиентов.
- В ходе анкетирования было опрошено 46 респондентов, разных возрастов и пола.
- Оценка лояльности проводилась на основе опросов респондентов с помощью анкеты, включающей в себя семь разделов: осведомленность потребителей о бренде; частота совершения покупки в данной компании; удовлетворенность потребителей; доверие к компании; уважение к фирме; воспринимаемое качество; воспринимаемая ценность.



- По результату опроса для оценки клиентоориентированного сервиса клиентами был рассчитан индекс лояльности потребителей к компании по следующей формуле:

$$\sum_{i=0}^n (x * a)$$

- Где X — значение индекса;
- a — вес раздела;
- i — номер раздела ( от 1 до n );
- n — общее количество разделов.
- По результатам опроса клиентов «Социальная аптека» значение лояльности составило 0,5 что свидетельствует о средней приверженности потребителей к бренду компании.

# предлагаются следующие мероприятия:

- 1) проведение фарм. кружков.

Рядом с исследуемой организацией есть детский сад №379, частная детская клиника «Маргоша», в которых и будут организовываться фарм. кружки еженедельно

- 2 )

- В американских аптеках проводился эксперимент компанией Мигак, по выявлению «правильной мелодии».
- Влияние музыки зависит от того, совпадает ли она с демографическими характеристиками покупателей. Когда такое совпадение имеет место, люди проводят в магазине в среднем **на 18% больше времени**, а чем дольше человек ходит по магазину, тем больше покупок он совершит.

- В ходе одного из первых исследований на эту тему в аптеках меняли громкость музыки от громкой до приглушенной. Потребители, которые слышали громкую музыку, проводили в магазине меньше времени, и тратили меньше денег, чем те, кто слышали музыку тихую. Одновременно с этим изучалось и влияние музыкального ритма (медленный или быстрый).
- Медленная музыка, по сравнению с быстрой, способствовала увеличению как времени, проводимого внутри аптеки, так и расходов. Количество покупок **возросло на 15%.**

- статья в журнале «Галерея здоровья». Затраты на публикацию месячного тиража в журнале «Галерея здоровья» в 1/12 разделе ( $33\text{ м}^2$ ,  $87 \times 38$  мм), составят 9 000 руб.
- реклама на радио «волгоградfm».
- затраты на разовую трансляцию аудиоролика на радиостанции «волгоградfm» в утренний и вечерний эфир, продолжительностью в 20 сек., составит 300 руб., для начала месяц транслирования обойдется в 9 000 руб.
- охват более 2,5 млн. человек, это 90 % населения области.
- размещения наружной рекламы на щитах. Затраты на размещения наружной рекламы на стандартных щитах 6x3, в месяц 18 000 руб.

- тренинг с фармацевтами и заведующей аптекой. В учебно-консалтинговом центре «Академия Айти», который состоит из двух блоков.
- Что может дать тренинг:
- Знания и навыки, необходимые для успешной продажи;
- Изучение технологий продаж, что позволит вам системно подходить к этому процессу, тем самым быть более конкурентно способным на постоянно растущем рынке и увеличивать объемы продаж;
- Активное отношение к продаже.

- Затраты на тренинг «Активные аптечные продажи» в учебно-консалтинговом центре «Академия АйТи», составят 9 677 руб. для всего персонала, за один блок, то есть в сумме 19 354 руб.

# Бюджет проекта мероприятия по внедрению клиентоориентированного подхода

Мероприятия	Затраты, руб.
1. Затраты на создание программы лояльности	19 200
2. Рекламная компания	432000
3. Затраты на тренинг	19354

- Таким образом, бюджет предлагаемых мероприятий ООО «Социальная аптека 3» составляет 470 554 рублей.



# Определим эффективность по предлагаемым мероприятиям

Показатели	2016 год	Прогноз	Отклонения +,-
	Факт	План	
Выручка от продаж, тыс. руб.	21 900	22 420	520
Издержки обращения, тыс. руб.	3 297,8	3 767	470
Валовая прибыль, тыс. руб.	4 252,1	4 772	520

- На основании данных таблицы видно, что в результате осуществления предлагаемых мероприятий увеличится выручка и прибыль предприятия.

- На основании данных таблицы видно, что в результате осуществления предлагаемых мероприятий увеличится выручка и прибыль предприятия.
- Таким образом, каждое из предлагаемых мероприятий эффективное. Предприятие получит выручку от продаж в сумме 22 420 тыс. руб., и валовую прибыль 4 772 тыс. руб.
- В 2016 году рентабельность продаж составила 1,02%, с учетом выше перечисленных мероприятий, мы прогнозируем повышение рентабельности продаж на 4,24%, что составит 5,26%.

**спасибо за внимание!**