

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 м^2 , 87×38 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 6×3 , 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!