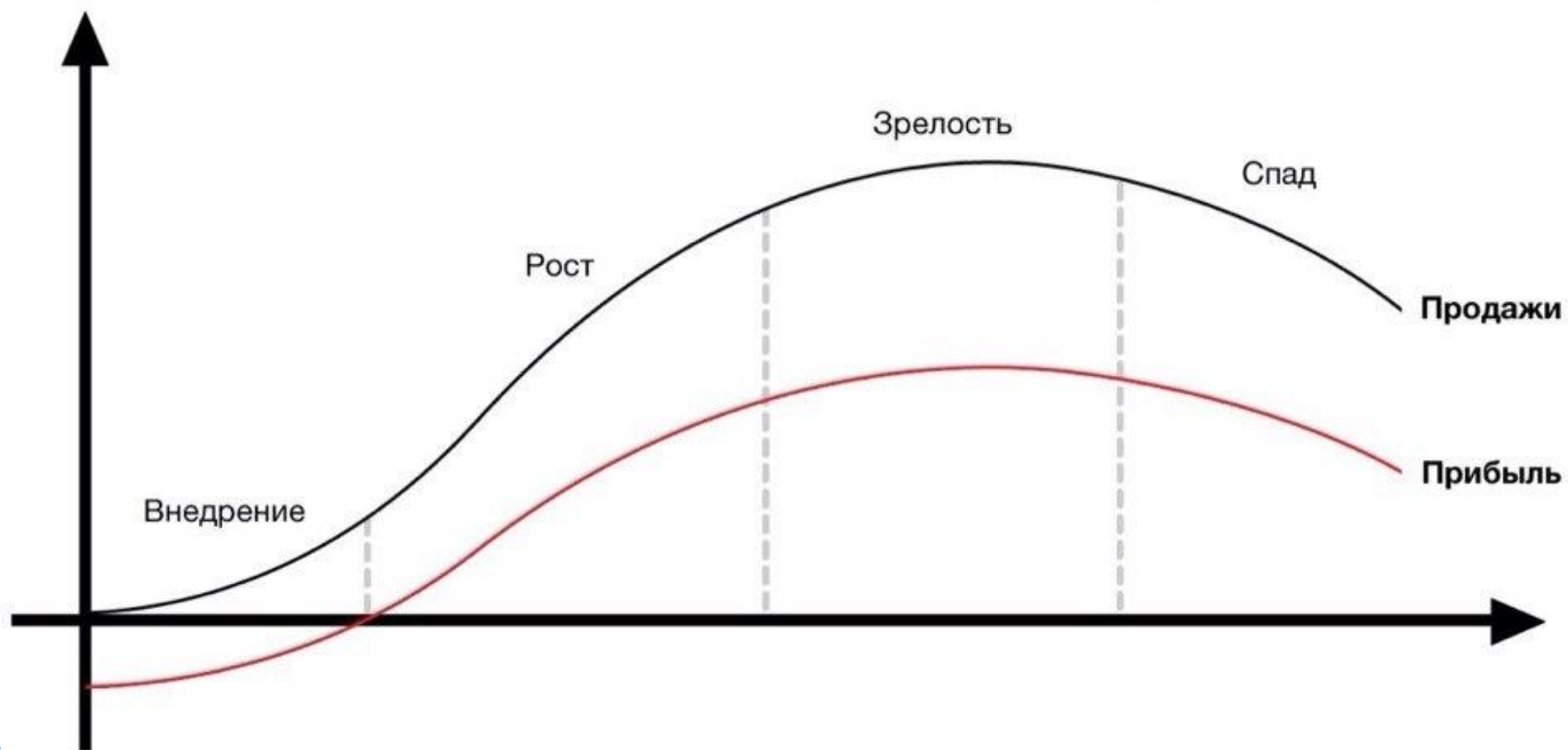


Жизненный цикл услуг



Киселева
Ю.В

Жизненный цикл характеризуется изменением объема продаж и получаемой прибыли во времени



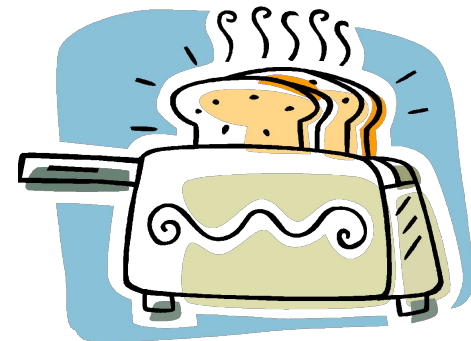
Жизненные циклы товаров и услуги имеют общие черты:

- Срок жизни товаров и услуг ограничен.
- Жизненный цикл состоит из нескольких этапов: внедрение, рост, зрелость и спад.
- На разных этапах жизненного цикла прибыль, которую приносит товар или услуга, различна.
- Каждый этап требует особого подхода в области финансов, производства, сбыта и управления персоналом.

Различия в кривых жизненного цикла товара и сопутствующих ему услуг



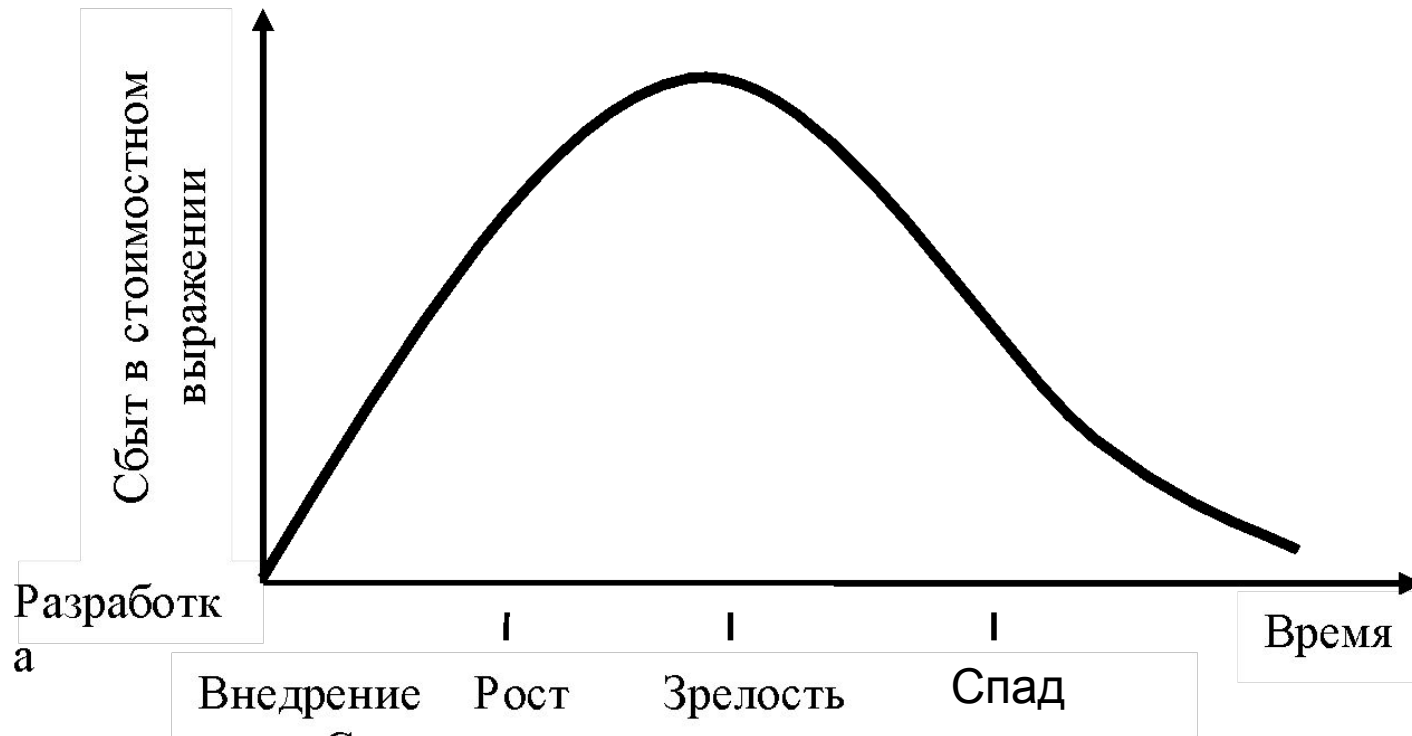
В то время, когда товар находится на этапе зрелости, цикл сервисных услуг только начинает набирать обороты. Пик продаж товара наступает, как правило, через 2-3 года, а жизненный цикл сопутствующих этому товару услуг продлевается до 15 лет.



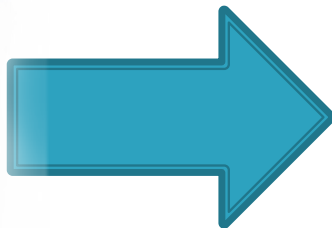
Согласно статистике, после прекращения продажи товара, до 50% проданного оборудования и машин еще может находиться в эксплуатации и требуют обеспечения обслуживания. Свыше 70% доходов от продажи сервисных услуг компания получает в то время, когда объем продаж оборудования пошел на спад.



Схема жизненного цикла продукта/ услуги



Сначала предприятие получает прибыль непосредственно от продажи самого товара, а затем – от продажи сопутствующих ему услуг.



Характеристики фаз жизненного цикла продукта

Характеристика	Фазы жизненного цикла			
	Внедрение	Рост	Зрелость	Спад
Продажа	Низкая	Быстрый рост	Медленный рост	Снижение
Прибыль	Незначительная	Высшие уровни	Снижение	Низкая или нулевая
Клиенты	Новаторы	Массовый рынок	Массовый рынок	Отстающие
Цена	Высокая	Низкая	Самая низкая	Разумная
Продукт	Основной	Улучшенный	Дифференцированный	Рационализированный