

Завдання до теми планування:

Завдання 1.

Два підприємства конкурують на ринку спортивних товарів (спеціалізація – тенісні м'ячі). Необхідно побудувати матрицю БКГ і споріднену з нею матрицю розміром 2x2, що характеризує загальний рівень рентабельності (норму прибутку), на основі таких показників:

Фірма “Danlop”	Фірма “Queen”
ринкова частка — 14,5% галузевої; річний обсяг продаж 635 тис. шт.; за рік реалізовано продукції на \$9 00 000; собівартість виробництва \$600 000; залишки нереалізованої продукції 265 тис. шт.	ринкова частка – 8% галузевої; річний обсяг продаж 300 тис. шт.; за рік реалізовано продукції на \$500 000; собівартість виробництва \$350 000; залишки нереалізованої продукції 170 тис. шт.

Завдання 2.

Планування малого бізнесу

Завдання: складіть бізнес-план розвитку і підготуйте пакет необхідних документів для Вашого майбутнього підприємства за такою схемою:

Розділ 1. Визначення місії та цілей організації

Частина перша. Необхідно відповісти на такі питання:

1. Якою справою, яким бізнесом Ви прагнете займатися?
2. Які людські потреби Ви спробуєте задовольнити?
3. На яких клієнтів Ви розраховуєте?
4. Як Ви це зробите?

Частина друга. Сформулюйте місію (девіз, кредо, лейтмотив) Вашого підприємства однією фразою з 15-25 слів. Складіть рекламний слоган. Що буде Вашим брендом?

Розділ 2. Характеристика послуг

Частина перша. Складіть таблицю, в якій перелічіть усі види товарів та послуг, що пропонує Ваша фірма. Вкажіть, яким чином Ви прагнете їх виконувати. Розкажіть про їх властивості (в чому вони полягають?), їх користь (що вони дають клієнту? чому клієнт ними користується?).

Частина друга. Дайте відповіді на питання, використовуючи наступну шкалу оцінок: відмінно, добре, задовільно, погано. Дайте свої роз'яснення до кожного питання:

1. Яка якість Ваших послуг?
2. Наскільки Ваші послуги забезпечують сподівання клієнтів?
3. Якою мірою назви Ваших послуг розкривають їх користь для клієнта?

4. Якщо Ваша фірма пропонує різноманітні види товарів та послуг, то чи сумісні вони між собою?
5. Чи забезпечена Ваша фірма всім необхідним для виконання даних послуг?
6. Чи є у Вас всі необхідні матеріали, чи легко Ви можете їх діставати?

Частина третя. Підсумовуючи ваші відповіді, дайте коротку характеристику запропонованих Вами товарів та послуг.

Розділ 3. Ціноутворення

1. Які ціни (тарифи, гонорари) за Ваші послуги?
2. Оплату берете негайно чи обслуговуєте в кредит?
3. Які види скидок пропонує Ваша фірма?
4. Чи берете Ви плату за непередбачені, додаткові послуги?
5. Як, на Ваш погляд, клієнти сприймають Ваші ціни?
6. Чи вважаєте Ваші ціни конкурентоспроможними?

Підсумуйте Ваші відповіді. Зведіть дані у таблицю.

Розділ 4. Реклама

Дайте повні відповіді на запитання:

1. Які зусилля потрібно прикласти для того, щоб переконати людей користуватися Вашою продукцією, послугами, роботами?
2. Як краще організувати пропозицію товарів та послуг?
3. Як краще використати засоби масової інформації?
4. Як організувати публічні виступи?
5. Які особисті зв'язки можна використати для рекламних цілей?
6. Які заходи товаропросування необхідно запропонувати?
7. Як організувати рекламу поштою (директ-мейл)?
8. Якою мірою належить використовувати платні оголошення?
9. Як краще використовувати телефон в рекламних цілях?

Підсумовуючи відповіді на ці запитання, підготуйте в прийнятній формі план реклами і пропаганди послуг Вашої фірми.

Розділ 5. Характеристика клієнтів

1. Який середній вік Ваших клієнтів? (Молодші 25 років; 26-30; 31-35; 36-40; 41-50; 51-60; старші 60 років).
2. На клієнтів яких професій і яких суспільних категорій Ви орієнтуєтесь?
3. Яке співвідношення чоловіків та жінок серед Вашої клієнттури?
4. Де живуть Ваші клієнти?
5. Який рівень доходу Ваших клієнтів?
6. Яка головна причина, що змусила їх користуватися Вашими послугами?

Клієнти-підприємства:

1. Наскільки великі підприємства, що є Вашими клієнтами? (За чисельністю персоналу, розмірами основного капіталу). Як давно вони існують? Які їх перспективи?
2. Де вони розміщені?
3. Який середньорічний обсяг реалізації їх продукції?

Висновки: узагальніть усі відповіді на питання і виділіть п'ять загальних характеристик Вашої клієнтури.

Розділ 6. Спілкування і обслуговування клієнтів

Частина перша. Спілкування з клієнтами

1. Подивіться на Ваші каталоги, прайси, буклети, фірмові бланки, візитні картки. Яке враження вони створюють про Вашу фірму у клієнтів?
2. Чи допустимі помилки у листах, які надсилає Ваша фірма?
3. Як Ви і Ваші службовці будете відповідати по телефону? (Чи швидко Ви будете брати телефонну слухавку? Яким тоном розмовлятимете? Який у Вас буде темп розмови? Як чітко Ви збираєтесь промовляти слова?)
4. Чи завжди Ваш телефон буде функціонувати у робочі години?
5. Чи швидко Ви будете реагувати на ділові дзвінки і візити?
6. Яким чином і на чию користь Ви будете ліквідовувати протиріччя між фірмою та клієнтом?
7. Яке враження справить Ваш офіс на клієнтів?
8. Чи довго Ваш клієнт буде чекати прийому?

Частина друга. Обслуговування клієнтів

1. Чи збираєтесь Ви надсилати додаткову інформацію на запит клієнтів?
2. Як швидко Ви збираєтесь виконувати замовлення вашої клієнтури?
3. Який порядок обслуговування клієнтів Ви запровадите у Вашій фірмі? (Сформулюйте однією фразою).
4. Чим обслуговування у Вашій фірмі буде відрізнятися від обслуговування клієнтів на фірмах конкурентів?

Висновки: Підсумовуючи відповіді на Ваші запитання, коротко викладіть порядок стосунків, які Ви будете будувати з Вашими клієнтами і як будете обслуговувати їх на Вашій фірмі.

Розділ 7. Конкуренція

1. Опишіть своїх конкурентів та їх бізнес:

Фірма	Послуги	Ціна	Способи реклами	Клієнти

2. Проаналізуйте переваги і слабкі сторони конкурентів:

Конкуруюча фірма	Переваги	Недоліки

Розділ 8. Прогнози на майбутнє

1. Складіть і заповніть таблицю за такою формою:

Фактори, які можуть вплинути на діяльність підприємства	Як саме ці фактори вплинуть на діяльність підприємства
Наприклад:	
1. Економічний занепад	Внаслідок економічних негараздів впаде купівельна спроможність населення

Коротко викладіть прогнози щодо діяльності Вашого підприємства у поточному та наступному році.

Розділ 9. Тенденції у вашій галузі та їх вплив

1. Які майбутні зміни і яким чином, імовірно, вплинуть на Вашу фірму?
2. Які майбутні зміни у ринкових секторах, які обслуговуються підприємствами Вашої галузі бізнесу можуть вплинути на Вас?
3. Які зміни у трудовому законодавстві (КЗпП) можуть вплинути на Ваше підприємство?
4. Які зміни у системі управління можуть торкнутися діяльності Вашого підприємства?

Завдання:

Зробіть загальні висновки та внесіть зміни до проекту (робочого документу).