Homework 04.11.2022

Тема. Агентство Клининг+ Dein ideales Zuhause ( Твой идеальный дом)

+ означает дополнительные услуги.

1. Целевая аудитория.
   1. Клиент №1- мужчина 35-55 лет. Одинок. Живет в одном доме/ квартире с мамой. Много работает. Работа связана с частыми поездками, так как обслуживает с/х технику. Любит вечером посмотреть кино, встречаться с друзьями. Не любит готовить и убирать. Питается практически вне дома. Есть домашний питомиц (кот), от которого много шерсти. Живет с пожилой мамой (78 лет). Доход средний, но имеются проблемы в части экономии и накопления. Его потребность, что бы кто-то приходил 1 раз в неделю и хорошо убирал всю квартиру, смена постельного белья, его стирка и глажка. 2 раз в год- мытье окон во всей квартире.
   2. Клиент №2-2 женщина 35-55лет. Сама женщина имеет собственную семью (муж, дети школьного возраста, требующие еще к себе много внимания). Женщина работает каждый день, полный рабочий день. Выходные любит проводить на воздухе с семьей, катаются на велосипеде, совершают пешие прогулки. Посещают родителей. Любит читать. Хобби- поделки подарков своими руками. В семье 2 питомца (собака и кошка). Имеется зимний сад. У семьи хороший годовой доход. Ее потребность, что бы дом убирался 2 раза в неделю. 1 раз в неделю замена постельного белья, стирка, глажка. 4 Раза в год мытье окон в доме, зимнем саду.
2. Вопросы для подтверждения гипотез.
   1. Кто заинтересован в Агентстве клининга+?
   2. Кто бы пользовался услугами нашего Клинингагентства?
   3. Почему им было бы интересно сотрудничать именно с нашим Агентством?
   4. Как они раньше закрывали свои потребности?
   5. Что им нравилось в организации других агентств, с которыми они раньше работали?
   6. Чего не хватало в работе в предшествующих Агентствах?
   7. Какие дополнительные услуги они бы хотели получать еще?
   8. Как решались вопросы в случае разногласий с рабочим персоналом?
   9. Каким бы вы хотели видеть решение проблемы, если она была?
   10. Как часто нуждается клиент в услугах клининга?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Интервьюируемый | Что сказал | Выводы |
| Ирина, 39 лет. Встретились в Кафе (биокондитерская). Работает налоговым консультантом и преподает в университете налоговый учет. Одета со вкусом (не кричаще). Ухоженный маникюр. Речь спокойная, без жестикуляций. Впечатление уверенного в себе человека. На встречу приехала на собственном авто, без опоздания. Оставила хорошие чаевые. | Ирина рассказала, что у нее была хорошая помощница по дому, которая очень хорошо помогала по дому. Уборка дома. Но более расширенно, чем предлагало агентство. По необходимости гладила одежду. Окна и зеркала в квартире всегда были идеально чистыми. Не отказывала в помощи приготовить еду, когда это требовалось. Сама закупала моющие средства с предоставлением чеков. Помогала с подготовкой праздничных обедов/ужинов и потом финальной уборкой. Помощница переехала в другой город (мужа перевели в другой филиал). 2 года Ирина не может найти себе замену. В агентстве предлагают работниц, которые отказываются делать ту или иную работу, даже при условии дополнительной оплаты. Или только убираются, или только готовят. Поздно сообщают, что закончились моющие средства. Приходится тратить много времени на поиск и договоренности дополнительного персонала в особых случаях (перед и после праздников) | Ирина испытывает трудности с поиском помощницы или агентства, в котором она может выбрать набор услуг в зависимости от потребности. Эти потребности могут меняться. Т.е. не одни и те же каждую неделю. На пример: базовая уборка квартиры + замена постельного белья по необходимости глажка, помощь с готовкой перед праздниками и уборкой после праздника. Ирине трудно настроить график уборки, так как многое приходится заказывать в разное время из-за разных работников. |
| Алекс 47 лет. Встретились у общих друзей. Работает в сфере обслуживания с/х техники. Одет просто, опрятно. | Алекс рассказал, что к нему приходит женщина, которая работает без оформления. Он считает, что это неправильно, но пока замену не может найти. Раньше за дом отвечала мама, но сейчас по состоянию здоровья не может. Ему иногда нужны услуги, которые не входят в базовый тариф, но не на постоянной основе. | Испытывает трудности в поиске работника, услуги которого можно оплатить по счету и которые могут отличаться каждую неделю. |