

Ключевыми факторами для принятия решения при выборе цветочного магазина могут быть: качество сервиса, цена и наличие скидок, мероприятия, возможность доставки, местоположение, интерьер. В таблице 1 описан вес данных факторов для каждого портрета.

Вес фактора для портретов

Т а б л и ц а 1

Портреты	Факторы				
	Качество сервиса	Цена, Наличие скидок	Доставка	Местоположение	Интерьер
Жертва обстоятельств	0.2	0.4	0.1	0.25	0.05
Гедонист	0.4	0.03	0.07	0.22	0.28
Богач	0.38	0.07	0.2	0.23	0.13
Работяга	0.13	0.25	0.21	0.29	0.12

В качестве основных конкурентов предлагаемого предприятия могут быть определены следующие цветочные магазины: «Цветочная лавка», «Бамбук», «Katys Flowers», «Fashion Flowers» и «Money Roses». Ниже в таблице 2 приведен текстовый анализ основных конкурентов. Параметр «качество сервиса» был получен на основании данных из 2ГИС. Параметр «цена/наличие скидок» был рассчитан на 1 розу, потому что рассчитать среднюю стоимость букета очень сложно ввиду того, что каждый букет содержит разные цветы и поэтому стоит по-разному.

Т а б л и ц а 2

Характеристика	Цветочная лавка	Бамбук	Katys Flowers	Fashion Flowers	Money Roses
Качество сервиса	3,5 звезды(8 отзывов) - для полной оценки качество сервиса, такое количество отзывов мало. В социальной сети Instagram у них 27400 подписчика и в среднем 150 лайков на фотографиях. Фотографии выкладываются ежедневно, но нет цен на букеты под фотографиями.	4 звезды (14 отзывов) - для полной оценки качество сервиса, такое количество отзывов мало. В социальной сети Instagram у них 10100 подписчика и в среднем 40 лайков на фотографиях. Новые фотографии выкладываются редко и нет цен на букеты под фотографиями.	5 звезд(1 отзыв) - для полной оценки качество сервиса, такое количество отзывов мало. Такая оценка является необъективной ввиду всего одного отзыва. В социальной сети Instagram у них 22100 подписчика и в среднем 80 лайков на фотографиях. Новые фотографии выкладываются ежедневно, но нет цен на букеты под фотографиями.	4,5 звезды(158 отзывов) - оценка объективная ввиду большого количества отзывов. В социальной сети Instagram у них 21600 подписчика и в среднем 70 лайков на фотографиях. Новые фотографии выкладываются ежедневно, есть цены на букеты под фотографиями и состав букетов.	4,5 звезды(10 отзывов) - для полной оценки качество сервиса, такое количество отзывов мало. В социальной сети Instagram у них 794 подписчика и в среднем 35 лайков на фотографиях. Новые фотографии выкладываются ежедневно, но нет цен на букеты под фотографиями.
Цена за розу, Наличие скидок	170	190	163 Есть акция букет дня(букет со скидкой до 50%) и скидки постоянным клиентам	202 есть акция букет дня(букет со скидкой 50%)	310
Доставка	есть(плохой отзыв)	есть	есть	есть	есть
Местоположение	Близко к центру города. Верхняя Набережная. Пробок нет. Всегда есть парковочные места	Центр. Сквер им. Кирова. В вечернее время пробки. Днем трудно найти парковочное место.	Близко к центру города. Ул. Советская. Пробок нет. Парковочное место можно найти во дворах ближайших домов.	Центр. Близко к ТЦ Карамель. В вечернее время пробки. Днем трудно найти парковочное место.	Точки по всему городу. Парковочные места есть.
Интерьер	Очень интересный дизайн. Выглядит свежо и стильно.	Интерьер не выделяется среди других магазинов, приятная непринужденная обстановка.	Интерьер не выделяется среди других магазинов, приятная непринужденная обстановка.	Современный интерьер.	Нет ничего выдающегося в интерьере.

Для критерия «Качество сервиса» действуют следующие баллы:

- 1 – «невежливый персонал, степень клиентской удовлетворенности качеством, по отзывам 1-1,5 балла, личный опыт посещения магазина»;
- 2 – «степень клиентской удовлетворенности качеством, по отзывам 2-2,5 балла, удовлетворительные отзывы, личный опыт посещения магазина»;
- 3 - положительная оценка качества, по отзывам 3-3,5 балла, отсутствие системы лояльности к клиентам и персоналу, смешанные отзывы, но уклон в положительную сторону, личный опыт посещения магазина;
- 4 – степень клиентской удовлетворенности качеством, по отзывам 4-4,5 балла, попытка индивидуального подхода к клиенту, хорошие отзывы, личный опыт посещения магазина;
- 5 – вежливые сотрудники, степень клиентской удовлетворенности качеством, по отзывам 5 баллов, наличие персонала, отвечающего на все вопросы клиентов, честность с клиентом, наличие системы лояльности к клиентам и персоналу, прекрасные отзывы, личный опыт посещения магазина;

Для критерия «Цена/Наличие скидок» действуют следующие баллы:

- 1 – сильно завышенные цены, отсутствие скидок;
- 2 – завышенные цены, отсутствие/наличие скидок;
- 3 – цены выше среднего, отсутствие скидок;
- 4 – приемлемые цены, отсутствие скидок;
- 5 – приемлемые цены, наличие скидок;

Для критерия «Доставка» действуют следующие баллы:

- 0 – доставки нет;
- 1 – доставка есть;

Для критерия «Местоположение» действуют следующие баллы:

- 1 – расположены далеко от центра города;
- 2 – расположены далеко от центра города, есть парковочные места, нет пробок;
- 3 – расположены не далеко от центра города, нет парковочных мест, пробки;

4 – расположены не далеко от центра города, нет парковочных мест, нет пробок;

5 – расположены не далеко от центра города, есть парковочные места, нет пробок;

Для критерия «Интерьер» действуют следующие баллы:

1 – неприятная атмосфера, грязь, неприятный запах;

2 – ничем не запоминающийся интерьер, ниже среднего;

3 – ничем не примечательный, обычный;

4 – стильный интерьер;

5 – стильный интерьер, запоминающиеся детали;

Бальный анализ конкурентов

Т а б л и ц а 3

Игрок рынка	Факторы				
	Качество сервиса	Цена, Наличие скидок	Доставка	Местоположение	Интерьер
Цветочная лавка	4,00	2,00	1,00	5,00	5,00
Бамбук	5,00	2,00	1,00	3,00	3,00
Katys Flowers	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00
Fashion Flowers	5,00	4,00	1,00	3,00	5,00
Money Roses	4,00	3,00	1,00	4,00	2,00

Оценка конкурентов Портрета 1 «Жертва обстоятельств»

Т а б л и ц а 4

Игрок рынка	Факторы				
	Качество сервиса	Цена, Наличие скидок	Доставка	Местоположение	Интерьер
Жертва обстоятельств	0,20	0,40	0,10	0,25	0,05
Цветочная лавка	0,80	0,80	0,10	1,25	0,25
Бамбук	1,00	0,80	0,10	0,75	0,15
Katys Flowers	0,80	1,60	0,10	1,00	0,20
Fashion Flowers	1,00	1,60	0,10	0,75	0,25
Money Roses	0,80	1,20	0,10	1,00	0,10

Оценка конкурентов Портрета 2 «Гедонист»

Т а б л и ц а 5

Игрок рынка	Факторы				
	Качество сервиса	Цена, Наличие скидок	Доставка	Местоположение	Интерьер
Гедонист	0,4	0,03	0,07	0,22	0,28
Цветочная лавка	1,60	0,06	0,07	1,10	1,40
Бамбук	2,00	0,06	0,07	0,66	0,84
Katys Flowers	1,60	0,12	0,07	0,88	1,12
Fashion Flowers	2,00	0,12	0,07	0,66	1,40
Money Roses	1,60	0,09	0,07	0,88	0,56

Оценка конкурентов Портрета 3 «Богач»

Т а б л и ц а 6

Игрок рынка	Факторы				
	Качество сервиса	Цена, Наличие скидок	Доставка	Местоположение	Интерьер
Богач	0,38	0,07	0,2	0,23	0,13
Цветочная лавка	1,52	0,14	0,20	1,15	0,65
Бамбук	1,90	0,14	0,20	0,69	0,39
Katys Flowers	1,52	0,28	0,20	0,92	0,52
Fashion Flowers	1,90	0,28	0,20	0,69	0,65
Money Roses	1,52	0,21	0,20	0,92	0,26

Оценка конкурентов Портрета 4 «Работяга»

Т а б л и ц а 7

Игрок рынка	Факторы				
	Качество сервиса	Цена, Наличие скидок	Доставка	Местоположение	Интерьер
Работяга	0,13	0,25	0,21	0,29	0,12
Цветочная лавка	0,52	0,50	0,21	1,45	0,60
Бамбук	0,65	0,50	0,21	0,87	0,36
Katys Flowers	0,52	1,00	0,21	1,16	0,48
Fashion Flowers	0,65	1,00	0,21	0,87	0,60
Money Roses	0,52	0,75	0,21	1,16	0,24

Сводный балл по таблицам

Т а б л и ц а 8

Игрок рынка	Портреты			
	Жертва обстоятельств	Гедонист	Богач	Работяга
Цветочная лавка	3,20	4,23	3,66	3,28
Бамбук	2,80	3,63	3,32	2,59
Katys Flowers	3,70	3,79	3,44	3,37
Fashion Flowers	3,70	4,25	3,72	3,33
Money Roses	3,20	3,20	3,11	2,88

Для каждого из портретов цветочный магазин «Fashion Flowers» занял первое место среди конкурентов из-за высокого качества сервиса, удобного расположения в центре города, соответствие цены и качества. Хочется отметить, что для портрета «Жертва обстоятельств» фаворитом также стал магазин «Katys Flowers», благодаря наличию скидок и средним ценам на товар.

Второе место для портрета «Жертва обстоятельств» заняли магазины «Цветочная лавка» ввиду места расположения и «Money Roses» ввиду цены и наличия скидок. Для портрета «Гедонист» и «Богач» второе место занял магазин «Цветочная лавка» из-за удобного месторасположения, качественного сервиса и интерьера. Последние два фактора являются важными для первого портрета, а для второго также весомую роль играет

первый фактор. Для портрета «работяга» второе место также занял магазин «Цветочная лавка» ввиду удобного месторасположения.

Третье место для портрета «Гедонист» и «Богач» занял магазин «Katys Flowers», для портрета «Работяга» – «Цветочная лавка».

Четвертое место для портрета «Гедонист» и «Богач» занял магазин «Бамбук», для «Работяга» – «Money Roses».

Последнее место для портрета «Жертва обстоятельств» и «Работяга» занял магазин «Бамбук» из-за отсутствия приемлемой цены. Для «Гедонист» и «Богач» – «Money Roses» ввиду не удачного интерьера и не очень хорошего сервиса, а именно индивидуального подхода.

Так как для каждого портрета есть свои важные факторы, по которым они выбирают тот или иной магазин нужно учитывать это, определять «своего клиента» и работать над удовлетворением его пожеланий.