

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/270509>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Реклама и PR

СОДЕРЖАНИЕ

Глава 2. Анализ эффективности Интернет-маркетинга компании «Сытый Самурай» – услуги по доставке суши и пиццы 2

Параграф 2.1 Общая характеристика организации «Сытый Самурай», г. Сургут 2

Параграф 2.2 Анализ внешней и внутренней среды 6

Параграф 2.3 Исследование эффективности Интернет-маркетинга и контента коммуникаций 18

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 31

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

Глава 2. Анализ эффективности Интернет-маркетинга компании «Сытый Самурай» – услуги по доставке суши и пиццы

Параграф 2.1 Общая характеристика организации «Сытый Самурай», г. Сургут

Компания «Сытый Самурай» (ООО «Смайл») оказывает услуги по изготовлению и доставке суши и пиццы в г. Сургут. У компании 8 отделений в городах: Сургут, Нижневартовск, Лянтор, Нефтеюганск, Когалым, Пыть-Ях, Ноябрьск, Ханты-Мансийск (Рис. 1)

Компания зарегистрирована по адресу ООО «СМАЙЛ», ИНН 860238152024, ОГРН 318861700002247. Адрес местонахождения: Сургут, Пр.Пролетарский 10/3. Дата основания – 2011 год. Статус: микропредприятие. Основной вид деятельности: деятельность предприятия общественного по прочим видам организации питания (56.29)

Рисунок 1 Отделения компании в 8-и городах

Меню состоит из 25 видов пиццы, более 80 видов роллов, большой выбор китайской лапши, а также десерты, напитки, салаты, горячее, домашние пироги, сэндвичи, кесадии. Роллы и суши продаются как порциями, так и сетами.

Компания предоставляет разные варианты доставки (Таб.1)

Таблица 1 Варианты доставки в различных городах

Город Условия доставки

1 Сургут бесплатная доставка по городу от 500 р.

2 Нефтеюганск бесплатная доставка по городу от 500 р.

3 Пыть-Ях от 49 р., 2А мкр. Старый Пыть-Ях, 6А мкр. Вертолётка, СМУ - 14, 8 мкр. Горка, 9 мкр. Черёмушки, 10 мкр. Мамонтова - доставка 100 руб.

7 мкр. ГПЗ, Дачи - 150 руб.

4 Когалым от 99 р.

5 Нижневартовск от 49 р.

6 Лянтор от 49 р.

7 Ханты-Мансийск бесплатная доставка по городу от 700 руб.

8 Ноябрьск от 49 р.

Доплата за доставку, при низкой температуре воздуха: от 30С - до 35С - 25р, от 35С - до 40С - 50р.

Согласно рейтингу «RusProfile» компания имеет высокий статус надежности (всего выявлено 36 фактов об организации: 28 положительных, 2 отрицательных, 6 требующих внимания).

Компания развивается, открываются новые филиалы.

Компания ориентирована на широкую аудиторию, преимущественно 16-60 лет. Большой выбор блюд и различные виды кухни позволяют охватывать максимальное количество потенциальных покупателей. Для постоянных покупателей действуют акции и скидки, что формирует лояльность клиентов к компании.

Согласно графику выручки, наблюдается ежегодный рост с просадкой в 2017 году, возвратом в 2018. к показателю 2016-го года и с дальнейшим поступательным ростом (График 1)

График 1. График роста выручки с 2012 по 2021г. (относительные данные)

Ежемесячно компания принимает ... заказов, обслуживает ... клиентов. Самый крупный филиал – сургутский (___% от общего количества заказов в сети).

Таблица 2. Варианты доставки в различных городах

Ресторан Доля заказов от
общего количества заказов сети (месяц)

- 1 Сургут
- 2 Нефтеюганск
- 3 Пыть-Ях
- 4 Когалым
- 5 Нижневартовск
- 6 Лянтор
- 7 Ханты-Мансийск
- 8 Ноябрьск

Название «Сытый самурай» отсылает к японской кухне, но на сегодняшний день представленное меню шире. Марка «Сытый самурай» не уникальная и используется компаниями аналогичного профиля в других городах России.

У компании есть интернет-сайт и приложение. Активна группа в «vkontakte» с количеством участников более 17тыс. (Сургут) Также есть отдельные группы для городов, в которых представлены отделения «Сытый самурай».

Сайт компании многостраничный, с возможностью выбора блюд и заказа доставки. Главная страница сайта выполнена как витрина. Для каждого блюда размещена фотография, вес, описание состава. Это удобно и современно.

На сайте есть возможность зарегистрировать личный кабинет. Данные можно сохранить и заходить последующие разы без повторного ввода данных. Предусмотрена возможность оплаты доставки курьеру наличными или банковской картой. Оплаты на сайте нет.

Стоит отметить, что сайт был запущен с момента основания компании, однако популярностью стал пользоваться не сразу. Значительная часть заказов изначально принималась оператором по телефону. В последние годы пользовательский опыт клиентов изменился, и теперь значительная часть заказов поступает через сайт и приложение.

Среднее время от заказа до доставки – 60 минут, в пятницу и субботу время может быть увеличено. Продукты доставляются в брендированных коробочках. По отзывам пользователей это одно из преимуществ продукта.

Рейтинг на «Яндекс.Картах» составляет 4,3 на основе 264 оценок. (Таб.3)

Таблица 3. Отзывы на Яндекс.Картах

Категория Оценка Кол-во оценок

- | | | |
|-----------------|-------------------|----|
| Еда | 67% положительных | 86 |
| Качество товара | 69% положительных | 69 |
| Роллы и суши | 55% положительных | 55 |
| Доставка | 55% отрицательных | 40 |
| Персонал | 60% отрицательных | 15 |
| Пицца | 63% отрицательных | 11 |

Приведенные данные говорят о том, что пользователи достаточно высоко оценивают качество еды и в целом товара (сюда же относится упаковка и подача товара), при этом сервис имеет потенциал для роста. Стоит также отметить, что положительные отзывы пользователи оставляют значительно реже, чем отрицательные. Вероятно, в целом процент удовлетворенности сервисом среди пользователей выше, чем можно судить по рейтингу «Яндекс.Карт». Тем не менее, открытые данные показывают одно из важных направлений развития компании и согласуются с политикой самой компании в регулярной работе над уровнем сервиса.

Вывод: компания «Сытый Самурай» – это сеть из 8-и ресторанов доставки блюд японской и европейской кухни. Основной акцент компания делает на пиццу, роллы и суши, однако есть и другие блюда в меню, а также напитки и соусы.

Компания зарегистрирована и работает с 2011 года. Сеть развивается и растет.

Параграф 2.2 Анализ внешней и внутренней среды

2.2.1 Анализ среды организации — это процесс определения критически важных факторов внешней и внутренней сред, которые могут оказать влияние на достижение компанией своих целей.

Анализ среды позволяет определить стратегию, разработать концепцию бренда и выстроить маркетинг, собрать информацию для оперативного управления.

2.2.2 Определим общие социально-экономические характеристики Ханты-Мансийского автономного региона, в котором действует компания «Сытый Самурай».

«Численность постоянного населения автономного округа на 1 января 2020

года по информации Федеральной службы государственной статистики – 1674,7 тыс. человек. По данным органов статистики, естественный прирост населения за январь - июнь 2020 года составил 4,3 тыс. человек (январь-июнь 2019 года – 5,2 тыс. человек).

Рождаемость в Югре превышает смертность в 1,8 раза. ...> За январь-май 2020 года наблюдается миграционный прирост 2,9 тыс. человек (январь-май 2019 года – убыль 1,0 тыс. человек), который сформировался за счёт прироста международной миграции со странами СНГ». Югра – один из немногих регионов в России с положительной динамикой численности населения.

Доля городского населения в регионе – 92%. Доля трудоспособного населения (16-55 женщины, 16-60 мужчины) – 60%, то есть около 1021,9 тыс.чел. 22% - дети (до 16 лет), 16,5% - старшего нетрудоспособного возраста.

«В январе-марте 2020 года денежные доходы в среднем на душу населения составили 50804,0 рублей, что превысило среднероссийский уровень в 1,6 раза.»

Таким образом, с позиции социально-экономической ситуация в регионе благоприятная для развития предприятий общественного питания и торговых сетей.

2.2.3 Рассмотрим внешнюю среду компании. Начнем с общей характеристики отрасли.

Оборот рынка общественного питания в Ханты-Мансийском автономном округе на 2020г. составил 30696,2 млн. руб., что составило 83% к предыдущему году, а в 2021г. – 35083,5млн. руб., что равно 112% к 2020г. Это говорит о постепенном восстановлении рынка после пандемийного спада (в допандемийный год этот показатель составлял 36946,1млн. руб.) (График 2.)

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Гражданский кодекс РФ от 30 ноября 1994 года N 51-ФЗ
2. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300
3. Итоги социально-экономического развития ханты-мансийского автономного округа – югры за январь-июнь 2020 года /Ханты-Мансийск, 2020. – 45с. [Электронный документ] URL: https://depeconom.admhmao.ru/upload/iblock/a6b/Itogi-sotsialno_ekonomicheskogo-razvitiya-KHanty_Mansiyskogo-avtonomnogo-okruga-_YUgry-yanvar_iyun-2020_4533_.pdf /(Дата обращения: 30.05.2022)
4. Сведения о наличии объектов общественного питания на 31 декабря 2020 года (на основе обработки итогов формы федерального статистического наблюдения № 1-МО «Сведения об объектах инфраструктуры муниципального образования», предоставляемой органами местного самоуправления) " / [Электронный документ] URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/23457> /(Дата обращения: 30.05.2022)

5. Уточненные данные об обороте розничной торговли и общественного питания за 2021 год по России и субъектам Российской Федерации / [Электронный документ] URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/23457> /(Дата обращения: 30.05.2022)
6. Численность населения российской федерации по полу и возрасту на 1 января 2021 года / Статистический бюллетень // Москва, 2021. – 443с. [Электронный документ] URL: https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/Bul_chislen_nasel-pv_01-01-2021.pdf // (Дата обращения: 30.05.2022)
7. Данько Т. П. Управление маркетингом : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Т. П. Данько. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2016. — 521 с.
8. Акции Суши Мастер /Режим доступа: электронный документ / URL: <https://surgut.sushi-master.ru/promotions> (Дата обращения: 22.05.2022)
9. Гордиенко, А. А. Особенности разработки и выбора стратегии компании в сфере общественного питания / А. А. Гордиенко // Global and Regional Research. – 2021. – Т. 3. – № 2. – С. 51-58.
10. Продвижение доставки еды в интернете: seo, контекст, таргетинг/ [Электронный документ] URL: <https://exiterra.com/blog/dlya-biznesa/prodvizhenie-dostavki-edy-v-internete-seo-kontekst-targeting/> (Дата обращения: 22.05.2022)
11. Ресторанный рынок 2020: итоги, прогнозы, идеи/ [Электронный документ] URL: <https://www.rusprofile.ru/id/5401723> (Дата обращения: 22.05.2022)
12. Ресторанный рынок 2020: итоги, прогнозы, идеи/ Режим доступа: [Электронный документ] URL: <https://www.retail.ru/articles/restorannyy-rynok-2020-itogi-prognozy-idei/> (Дата обращения: 22.05.2022)
13. Ресторанный рынок России/ [Электронный документ] URL: <https://www.tadviser.ru/index.php> (Дата обращения: 22.05.2022)
14. Три кита продвижения бизнеса: превращаем хаос в пироговой в отлаженную систему / [Электронный документ] URL: <https://blog.callibri.ru/pravila-prodvizheniya-restorana-i-kafe> (Дата обращения: 22.05.2022)
15. Югорский бизнес-журнал. Март, 2012г.
16. Яндекс.Карта с конкурентами / [Электронный документ] URL: https://yandex.ru/maps/org/syty_samuray/1391107799/ (Дата обращения: 30.05.2022)
17. Яндекс» съедает всю прибыль, работаем в ноль: накормит ли доставка казанские рестораны?/ [Электронный документ] URL: <https://www.business-gazeta.ru/article/463977> (Дата обращения: 22.05.2022)

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/270509>