

Кейс № 1

Компания ИП Романенко Р.П. занимается предоставлением дизайнерских услуг. Компания работает на российском рынке (в г. Москва) с 2019 года. В планах развития и сотрудничества с партнерами и клиентами имеется перспектива занять твердую позицию на рынке дизайнерских услуг России. ИП Романенко Р.П. ведет активную работу с клиентами, внимательно отслеживая их пожелания и потребности, а также предлагает новые услуги и решения для достижения глобальной цели – повышения качества обслуживания клиентов.

Благодаря индивидуальному подходу, высокому качеству услуг, рекламной деятельности и участию в конкурсах и выставках, количество постоянных клиентов предприятия растёт. В связи с тем, что все услуги компании осуществляются непосредственно от производителя, цены на продукцию находятся на минимальном уровне. У клиентов имеется возможность выбора уровня, качества, ассортимента услуг. Ассортимент услуг компании всегда актуален и востребован, поскольку ориентирован на все слои конечного потребителя продукции: от невзыскательного до амбициозного.

Сотрудничество с клиентами не ограничивается предложением только стандартной программы, указанной в каталогах и прайс-листах, ИП Романенко Р.П. работает и по индивидуальным заявкам, при наличии необходимого оборудования и технологий. Наличие такого предложения, позволяет клиентам получать эксклюзивные услуги, а самой компании разработать новые предложения для широкого потребителя, оказывая новые, непохожие на конкурентов услуги, тем самым иметь дополнительные конкурентные преимущества на рынке.

Процесс работы с клиентом не обуславливает его постоянного присутствия в Москве. Находясь в другом городе, каждый желающий может получить информацию о принципах работы, прайс-лист и прочие необходимые сведения.

При наличии широкого ассортимента услуг, разработана гибкая система ценообразования. После первой заявки вступает в силу механизм накопительной системы скидок, которая позволяет клиенту постепенно перейти на более низкие цены. Данная система нашла широкую поддержку среди клиентов. В работе с крупными покупателями ведется индивидуальная ценовая политика.

Большое внимание в ИП Романенко Р.П. уделяется рекламе. Для поддержки и развития новых услуг используются рекламные акции.

У компании существует web-сайт, на котором представлены общие данные о предприятии, каталог услуг, схем работы офиса и контакты. Процессы взаимодействия с клиентами ведутся с использованием телефона или обычной электронной почты. Взаимоотношения с клиентами являются одним из перспективных направлений в компании для оптимизации и автоматизации процессов, протекающих в нем. Добавление новых возможностей в это направление позволило бы:

- сократить трудозатраты,
- увеличить качество и скорость обслуживания клиентов,
- расширить клиентскую аудиторию,
- привлечь и освободить дополнительные финансовые средства,
- и тем самым увеличить прибыль компании.

Предлагаемый ассортимент услуг компании с начала работы расширился до 10 позиций. Одним из самых важных для работы компании, а также показывающим общее представление о компании всем ее партнерам, является направление по непосредственному взаимоотношению с клиентами. Именно поэтому данное направление было выбрано для добавления новых возможностей по оптимизации и автоматизации процессов.

Главные технико-экономические свойства компании на текущий момент указаны в таблице 1.

Таблица 1

Главные технико-экономические показатели работы ИП Романенко Р.П.

№ п/п	Наименование характеристики (показателя)	Среднемесячное значение показателя
1	Количество клиентов	98 чел.
2	Оборот компании на одного клиента за последние 6 месяцев	56 тыс. руб.
3	Количество предлагаемых позиций услуг	10
4	Количество штатных сотрудников компании	10 чел.
5	Площадь арендуемого помещения	50 кв.м
6	Среднее время оформления заявки	35 минут

Как видно из приведенной таблицы, обороты компании не высоки, однако стабильные значения показателей работы ИП Романенко Р.П. позволяют предполагать возможность роста оборотов при условии грамотной организации работы и улучшения качества обслуживания клиентов.