

Частное образовательное учреждение высшего образования (ЧОУ ВО ЮИМ)

ЮЖНЫЙ ИНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТА

«СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ МАРКЕТИНГОМ НА
ПРЕДПРИЯТИИ» (НА ПРИМЕРЕ ООО «ЦЛК КАЛЛИСТА»)

Выполнил студент группы 13-м1
Минаев Богдан Андреевич
Научный руководитель
Верменникова Людмила Викторовна

2017 год

Целью данной дипломной работы является изучение процессов управления маркетинговой деятельностью ООО «ЦЛК КАЛЛИСТА» и путей совершенствования маркетинга.

ООО «ЦЛК КАЛЛИСТА» является медицинским центром лечебной косметологии и трихологии. Общество оказывает сервисное обслуживание клиентов в сфере косметологических услуг.

Миссия организации звучит так- «Это независимый медицинский центр для современных женщин и мужчин. Наша задача - оказывать помощь на самом высоком уровне, в соответствии с европейскими стандартами здравоохранения»

Результаты финансовой деятельности ООО «ЦЛК КАЛЛИСТА» за 2014-2016 года (в тысячах рублей).

Наименование строки	На 31.12.2014	На31.12.2015	На31.12.2016
АКТИВ			
I. ВНЕОБОРОТНЫЕ АКТИВЫ			
Основные средства	255	322	423
Итого по разделу:	255	322	423
II. ОБОРОТНЫЕ АКТИВЫ			
Запасы	1078	402	373
Дебиторская задолженность	448	3124	1152
Денежные средства и эквиваленты	306	169	112
Итого по разделу:	1831	3695	1637
Наименование строки	На 31.12.2014	На 31.12.2015	На31.12.2016
ПАССИВЫ			
III. КАПИТАЛ И РЕЗЕРВЫ			
Выручка	52010	61351	75 811
Итого по разделу:	-457	-425	33
IV. КРАТКОСРОЧНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА			
Заемные средства	1821	1021	756
Кредиторская задолженность	722	3411	1313
Итого по разделу:	2543	4432	2102
БАЛАНС	2086	4007	2060

Таблица 3 PEST-анализ

Политические факторы			Экономические факторы		
Фактор	Влияние фактора	Вес	Фактор	Влияние фактора	Вес
1. Устойчивость правительства и законодательства	1	0.32	1. Курс валюты	3	0.98
			2. Уровень прибыли граждан	3	0.98
2. Налоговая политика	2	0.65	3. Кредитно-денежная политика	2	0.65
3. Текущее законодательство	1	0.33			
Социально-культурные факторы	Влияние фактора	Вес	Технологические факторы	Влияние фактора	Вес
Фактор			Фактор		
1. Отношение к импортным товарам и услугам	2	0.65	1. Степень развития инноваций	2	0.66
			2. Степень доступа к инновациям	2	0.66
2. Требование к качеству услуг	2	0.57	3. Уровень использования инноваций	3	0.9
3. Половое и возрастное демографическое деление	1	0.33			

По результатам анализа финансовой и маркетинговой деятельности можно выделить основные проблемы и слабые стороны организации:

1. Неудобная для клиентов система оплаты услуг.
2. Зависимость цен на сырье от курса валют вследствие его импортного производства.
3. Практически полное отсутствие рекламной политики.
4. Недостаток кадров.

Изменение системы оплаты услуг.

Финансовый отчет по продажам купонов BIGLION

Отчетный месяц	Продажи абонементов	Едино разовые услуги
Июнь 2016	3705 т. руб.	-
Июль 2016	4093 т. руб.	54 т. <u>руб</u>

Розничная стоимость на покупку препаратов.

Применяемый препарат Evolution	<u>Revita</u>	<u>AntiR</u>	<u>AntiAcne Complex</u>	DMAE	SUBSKIN
Стоимость (2мл)	2700	2800	2600	3770	11200
Возможный аналог <u>skinasil</u>	<u>Алсатин</u>	<u>Камезин</u>	<u>Липокоф</u>	<u>Липокат</u>	Х-АДН
Стоимость (2мл)	150	150	160	600	2400

К положительным результатам от использования SMM в бизнесе можно отнести:

- увеличение осведомленности о бренде;
- привлечение новых клиентов;
- возможность опережения конкурентов;
- своевременное обновление изменений информационного поля в области последних тенденций маркетинга;
- вовлечение уже имеющих клиентов;
- предоставление потенциальным клиентам дополнительного канала для контакта;
- информирование своих клиентов о любых производимых изменениях;
- последовательное создание группы лояльных подписчиков.

Мотивация сотрудников

Оплата труда	2015	2016	Предполагаемые изменения
Оклад	15000 рублей	5000 рублей	10000 рублей / 7000 рублей
% от клиента	100-200 рублей	1000 рублей	1000 рублей / 1300 рублей
Средняя <u>зп</u>	20000-27000 рублей	23000-28000 рублей	27000-34000 рублей

Частное образовательное учреждение высшего образования (ЧОУ ВО ЮИМ)

ЮЖНЫЙ ИНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТА

«СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ МАРКЕТИНГОМ НА
ПРЕДПРИЯТИИ» (НА ПРИМЕРЕ ООО «ЦЛК КАЛЛИСТА»)

Выполнил студент группы 13-м1

Минаев Богдан Андреевич

Научный руководитель

Верменникова Людмила Викторовна

2017 год