



Стратегический маркетинг

Разумова С.В.

6. Разработка концепции позиционирования

Вопросы

1. Значение концепции позиционирования в разработке эффективных маркетинговых стратегий
2. Характеристика этапов разработки концепции позиционирования
3. Направления позиционирования
4. Правила построения и использования карт восприятия
5. Ошибки и способы модификации неблагоприятного позиционирования
6. Использование методов маркетинговых исследований в разработке концепции позиционирования

6.1. Значение концепции позиционирования в разработке эффективных маркетинговых стратегий

- Концепция позиционирования предполагает определение следующих факторов:
 - отличительные свойства, на которые благоприятно реагируют потребители;
 - восприятие позиции конкурирующих марок и фирм в отношении этих свойств;
 - наилучшую позицию, которую следует занять в данном сегменте с учетом ожиданий потенциальных потребителей и позиций конкурентов;
 - маркетинговые средства для защиты и занятия выбранной позиции.

Правила позиционирования

- начинать позиционирование с сегментации рынка на основе разнообразных выгод, которые каждая группа потребителей ожидает от товара;
- использовать творческие методы и интуицию исследователей при проведении позиционирования;
- разрабатывать идеальную карту расстановки конкурентов на рынке по определяющим параметрам товара или предприятия;
- использовать карты позиционирования для идентификации возможностей, определения текущего и искомого позиционирования на рынке товара или услуги;
- разрабатывать дифференцированный товар, который создаст уникальную рыночную долю «сознания», что особенно важно для целевого сегмента рынка;
- тщательно осмысливать всевозможные варианты позиционирования в соответствии с выбранной стратегией маркетинга на предыдущих этапах стратегического маркетингового планирования;
- разрабатывать пути защиты выбранной позиции с помощью имеющихся ресурсов и отличительных сильных сторон предприятия;
- защищать позиции путем агрессивного, мобильного контрнаступления, предполагающего противопоставление данного товара и введение новых моделей;
- во время разработки товара убедиться, что качество, заложенное в отличительных особенностях, наиболее эффективно влияет на желаемое конкурентоспособное позиционирование товара на рынке, т.е. является наиболее важным для потребителей выбранного целевого сегмента;
- устанавливая цену на позиционируемый товар, необходимо определить, какой объем качества заложен в продукт сверх качества, предлагаемого конкурентами, и сколько конечные потребители готовы платить за это дополнительное качество сверх цены конкурентов;
- приблизительно оценивать экономическую эффективность предлагаемой стратегии позиционирования (достигнет ли ожидаемый объем продаж и доля рынка поставленной цели).

6.2. Характеристика этапов разработки концепции позиционирования

- Определение текущей позиции
- Выбор желаемой позиции
- Разработка стратегии достижения желаемой позиции

Определение текущей ПОЗИЦИИ

- Определение конкурентов
 - на уровне товаров с аналогичными свойствами;
 - на уровне товарной категории;
 - на уровне товаров, удовлетворяющих одну и ту же родовую потребность;
 - на уровне потребностей.
- Определение характеристик товаров
- Оценка значимости характеристик товара для потребителя
- Определение позиций товаров-конкурентов по важнейшим характеристикам товаров
- Определение «идеальной» точки для потребителей различных сегментов
- Построение карт позиционирования

Выбор желаемой позиции

- выбор целевого рынка (и, следовательно, круга вероятных конкурентов);
- определение конкурентных преимуществ или различий с конкурентами.

Разработка стратегии достижения выбранной позиции

- Виды стратегий
 - Укрепление существующих позиций
 - Постепенное перепозиционирование
 - Радикальное перепозиционирование
 - Вытеснение конкурентов с занимаемых позиций



Причины перепозиционирования

- Плохой, тусклый, устаревший имидж марки;
- Неясный, расплывчатый имидж марки;
- Изменение целевой аудитории или ее нужд;
- Планируются изменения в стратегическом направлении компании;
- Появляется новая или обновленная корпоративная особенность;
- Изменяется позиционирование конкурентов или появляются новые конкуренты;
- Происходит важное событие во внешней среде;
- Своевременным является повторное открытие утраченных ценностей.

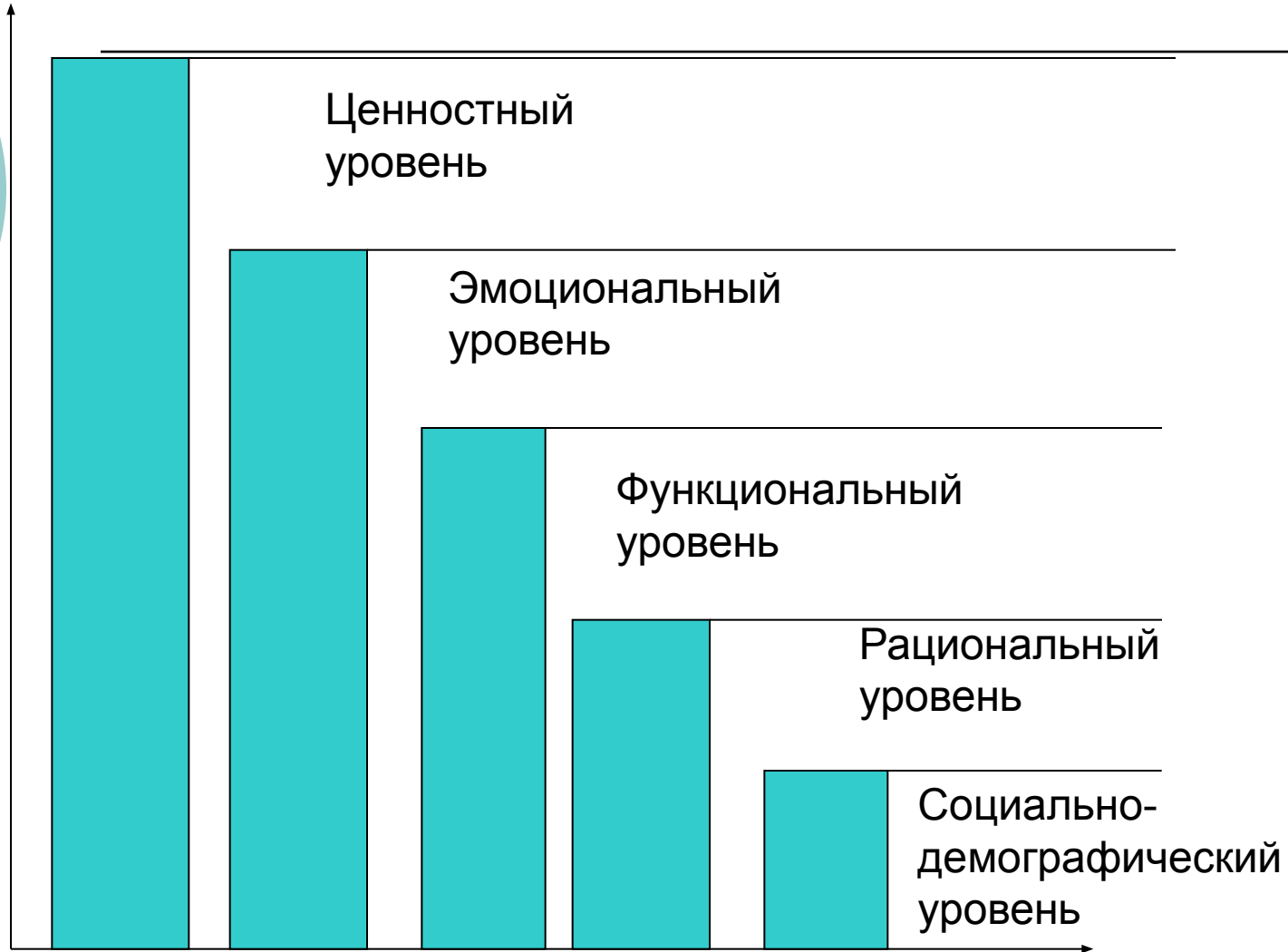
Обоснование выбираемой варианта позиционирования

- Марка *x*
- *Лучше чем*
- КОНКУРЕНТЫ (назвать конкурентов)
- *Для* (указать целевую группу)
- *Потому что она* (указать стратегическое конкурентное преимущество)
- *И в результате* (ключевое предложение – рациональные и эмоциональные выгоды)

6.3. Направления позиционирования

- по атрибуту
- по выгодам, решению проблем
- по конкуренту
- по преимуществу
- по использованию или применению
- по потребителю
 - Позиционирование по статусу
 - По принадлежности к общественному движению
- по категории продукта
- по соотношению цена-качество

Уровни позиционирования



6.4. Правила построения и использования карт восприятия

- Карта позиционирования – графическое представление позиций конкурирующих марок/ товаров относительно друг друга по наиболее важным для потребителей свойствам товара, значение которых нанесено на оси координат
- Построению карт позиционирования должно предшествовать проведение исследований потребительских мнений (пример анкеты для изучения позиции товара, марки представлен в приложениях)

Выводы по картам позиционирования

- Чем ближе позиция двух марок на карте, тем вероятнее конкуренция между ними, так как покупатель воспринимает эти марки как схожие;
- Чем ближе марка к идеальной точке, тем вероятнее, что ей будет отдано предпочтение;
- В окрестности идеальной точки могут существовать разрывы, представляющие собой потенциальные рыночные сегменты.

6.5. Ошибки и способы модификации неблагоприятного позиционирования

- К ошибкам позиционирования относятся:
 - Недопозиционирование
 - Сверхпозиционирование
 - Расплывчатое позиционирование
 - Сомнительное позиционирование

При неблагоприятном позиционировании МОЖНО

- Модифицировать товар
- Модифицировать веса атрибутов
- Модифицировать взгляды на марку
- Модифицировать взгляды на конкурирующую марку
- Привлечь внимание к игнорируемым атрибутам
- Модифицировать требуемый уровень атрибута

6.6. Использование методов маркетинговых исследований в разработке концепции позиционирования

- Наиболее часто используемые методы в целях позиционирования
 - Качественные
 - Ассоциативные методы
 - Методы завершения предложения или ситуации
 - Методы конструирования ситуации
 - Экспрессивные методы
 - Количественные

Пример вопроса по выяснению отношений потребителей к различным маркам

- «Отметьте, к каким из полюсов изображенных ниже шкал располагаются Ваши впечатления о:
- нашей туристической фирме – галочкой («V»);
- главным, на Ваш взгляд конкуренте нашей фирмы (на полях укажите название конкурента) – крестиком («X»);
- «идеальной» фирме – точкой («.»).»

Пример шкалы для построения карт позиционирования

| | | | | | | | | |
|-----------------------|---------------------------|----|----|---|----|----|----|----------------------|
| некомпетентны й | 1. Обслуживающий персонал | | | | | | | компетентный |
| | -3 | -2 | -1 | 0 | +1 | +2 | +3 | |
| низкая | 2. Цена | | | | | | | высокая |
| | -3 | -2 | -1 | 0 | +1 | +2 | +3 | |
| небольшие | 3. Скидки | | | | | | | большие |
| | -3 | -2 | -1 | 0 | +1 | +2 | +3 | |
| не соблюдают ся | 4. Соблюдение сроков | | | | | | | четко соблюдаются |
| | -3 | -2 | -1 | 0 | +1 | +2 | +3 | |
| низкое | 5. Качество услуг | | | | | | | высокое |
| | -3 | -2 | -1 | 0 | +1 | +2 | +3 | |

Пример вопроса по определению важности для потребителей различных характеристик товара

| Параметр | Совсем не важно | | | | | | | Очень важно | | | | | | |
|----------------------|-----------------|---|---|---|---|---|---|-------------|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Работа персонала | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. Цена | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. Скидки | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. Соблюдение сроков | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5. Качество услуг | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 6. Атмосфера офиса | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |