
Почувствуй себя исследователем!

Определение понятия «Социология»

Социология — это наука об обществе, системах, составляющих его, закономерностях его функционирования и развития, социальных институтах, отношениях и общностях.

Определение понятия «Маркетинг»

***Маркетинг** — это вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение нужд и потребностей посредством обмена.*

Маркетинг начинается не столько с товара, сколько с поиска платёжеспособного потребителя, который готов нечто купить.



Социологические исследования

Социологическое исследование - исследование социальных объектов, отношений, процессов, направленное на получение новой информации и выявление закономерностей общественной жизни на основе теорий, методов и процедур, принятых в социологии.



Маркетинговые исследования

Маркетинговые исследования (англ. *marketing research*) — форма бизнес исследований и направление прикладной социологии, которые фокусируются на понимании поведения, желаний и предпочтений потребителей, конкурентов и рынков в диктуемой рынком экономике.





Маркетинговое исследование

Методы:

- Анкетный опрос посетителей ресторанов сети «Две палочки» во время работы ресторанов
 - Mystery shopping для определения качества обслуживания в ресторанах сети «Две палочки»
-

Цели и задачи исследования

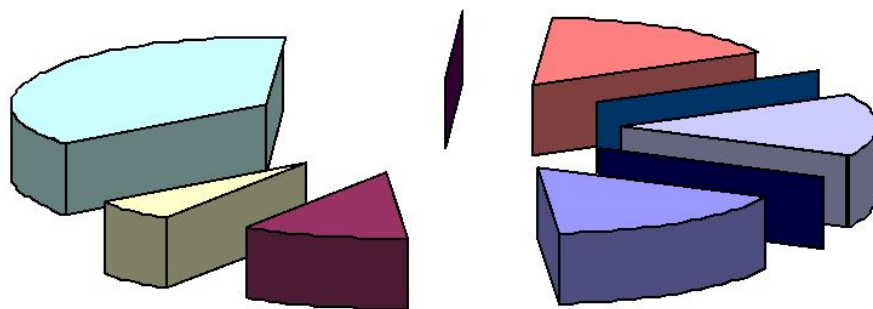
Цель исследования

- ✓ Выявить, в чём слабые стороны ресторана как по мнению посетителей, так и по мнению исследователей.

Задачи исследования

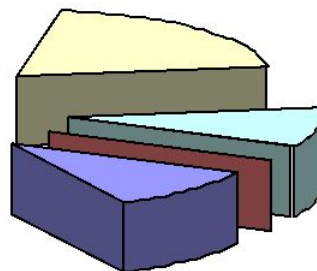
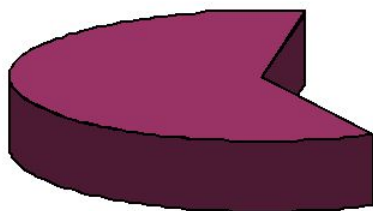
- ✓ Определить уровень популярности сети среди посетителей.
 - ✓ Определить качество работы персонала и выявить проблемы, ухудшающие качество обслуживания.
-

Цель посещения



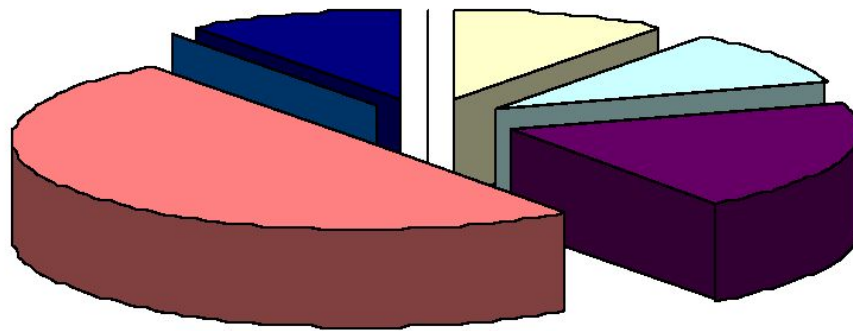
- Отдохнуть
- Перекусить (съесть легкую закуску / утолить голод)
- Плотно поесть (пообедать / поужинать)
- Поесть японской еды (ради японской кухни)
- Выпить пива или более крепких алкогольных напитков
- Пообщаться с друзьями / коллегами
- Провести романтическое свидание
- Скоротать время
- Провести деловую встречу / встречу по работе

Длительность посещения



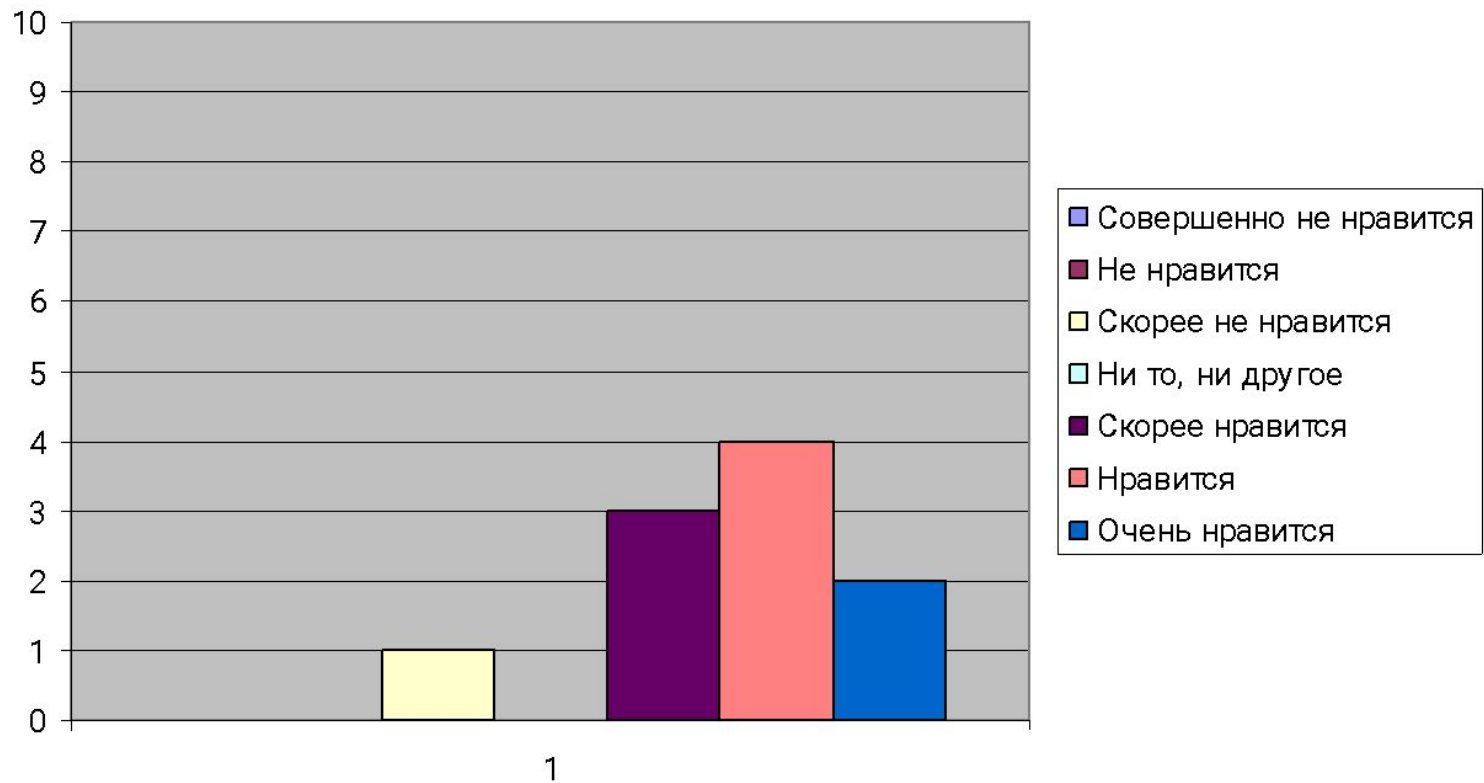
- До 30 минут
- От 30 минут до часа
- От часа до полутора
- От полутора часов до двух часов
- От двух до трех часов
- Более трех часов

Частота посещения

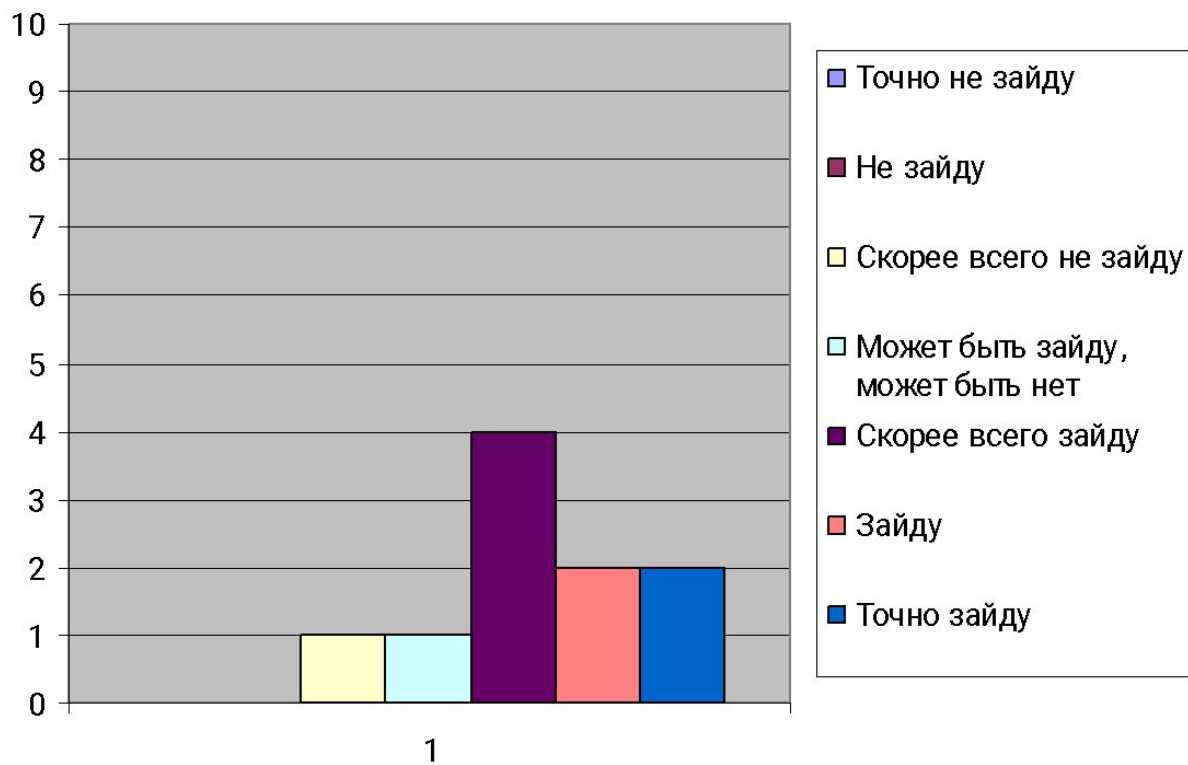


- Каждый день
- 4 – 5 раз в неделю
- 2 – 3 раза в неделю
- Раз в неделю
- Раз в 2 - 3 недели
- Раз в месяц
- Раз в 2 – 3 месяца
- Реже чем раз в 3 месяца
- Посетил первый раз

Лояльность потребителей



Намерение снова посетить ресторан



Сильные стороны ресторана:

- Доступные цены
 - Широкий ассортимент суши и роллов
 - Широкий ассортимент других блюд японской кухни (кроме суши и роллов)
 - Модное популярное место
 - Удобство расположения ресторанов
 - Приятная атмосфера, уютный и стильный интерьер
 - Широкий ассортимент напитков
 - Высокое качество блюд
-

Слабые стороны ресторана:

- Медленное обслуживание
 - Громкая музыка
 - Не соответствие японскому стилю
 - Низкий уровень сервиса
-

Основные конкуренты:



Результаты mystery-shopping

Наши оценки

Отличное качества блюд, залы аккуратные, цены демократичные. Но, не очень хорошее обслуживание + некоторые другие недостатки не дают нам возможности поставить 5. С другой стороны, из сетевых ресторанов японской кухни, этот большинству нравится гораздо больше.

Оценку 3 давали таинственные покупатели, которым в большей степени не понравилось обслуживание.

Что Вам особенно понравилось при посещении ресторана?

Интерьер, кухня

Что Вам не понравилось / не очень понравилось при посещении ресторана?

Обслуживание, накурено

Методы исследований

✓ Количественные

✓ Качественные

✓ Мiх-методики

Hall-test

Hall-test — метод исследования, в ходе которого довольно большая группа людей (до 100-400 человек) в специальном помещении тестирует определенный товар и/или его элементы (упаковку, рекламный ролик и т. п.), а затем отвечает на вопросы (заполняет анкету), касающиеся данного товара.



Домашнее задание

Вы уже заканчиваете школу. Так кто же, лучше чем вы, с ней знаком? Предлагаю вам описать свой портрет школьника. При чем он должен показывать ученика, ходящего именно в вашу школу. Какими характеристиками он обладает? Какие его отличительные черты? А также попробуйте написать девиз вашей школы, который смог бы привлечь в нее новых учеников и выделить вас из общей массы учащихся.

Свои ответы, пожалуйста присылайте в Форум. Желаю удачи!

Спасибо за внимание!
