

---

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

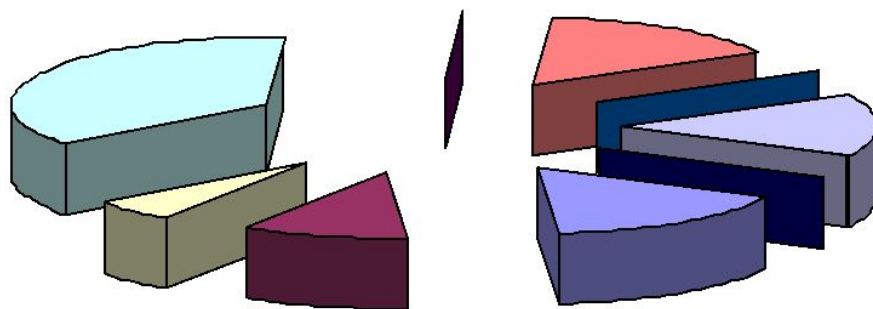
## Цель исследования

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

## Задачи исследования

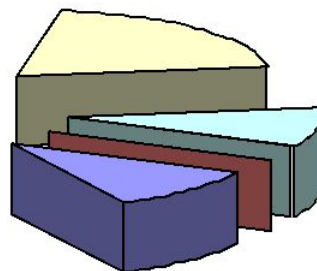
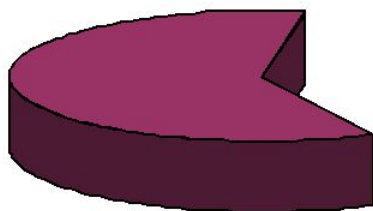
- ✓ Определить уровень популярности сети среди посетителей.
  - ✓ Определить качество работы персонала и выявить проблемы, ухудшающие качество обслуживания.
-

## Цель посещения



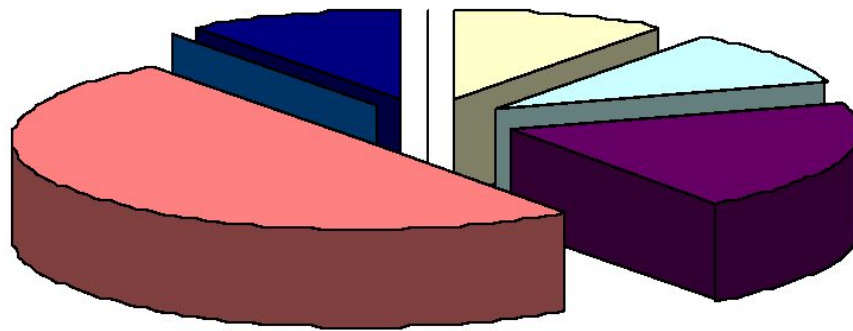
- Отдохнуть
- Перекусить (съесть легкую закуску / утолить голод)
- Плотно поесть (пообедать / поужинать)
- Поесть японской еды (ради японской кухни)
- Выпить пива или более крепких алкогольных напитков
- Пообщаться с друзьями / коллегами
- Провести романтическое свидание
- Скоротать время
- Провести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

## Длительность посещения



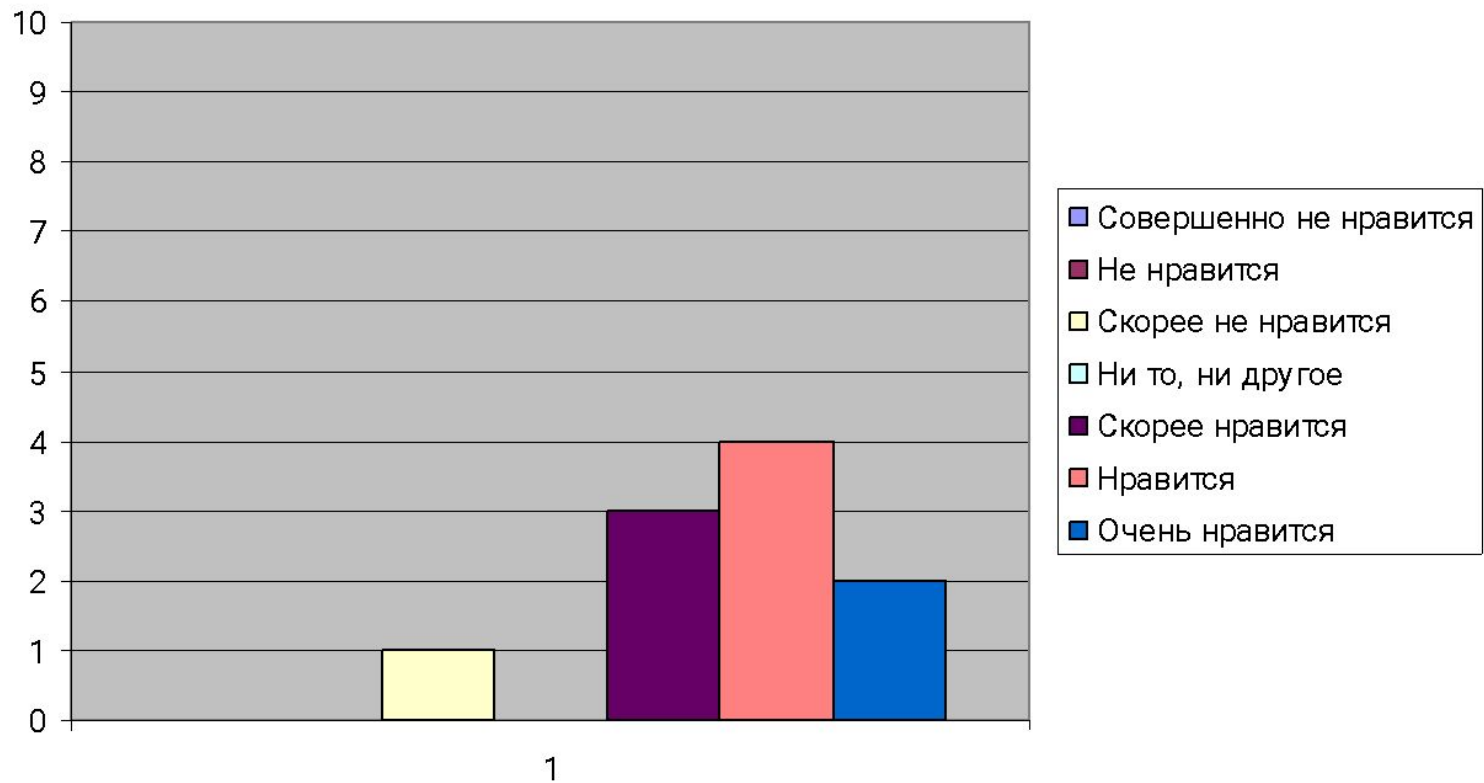
- До 30 минут
- От 30 минут до часа
- От часа до полутора
- От полутора часов до двух часов
- От двух до трех часов
- Более трех часов

## Частота посещения

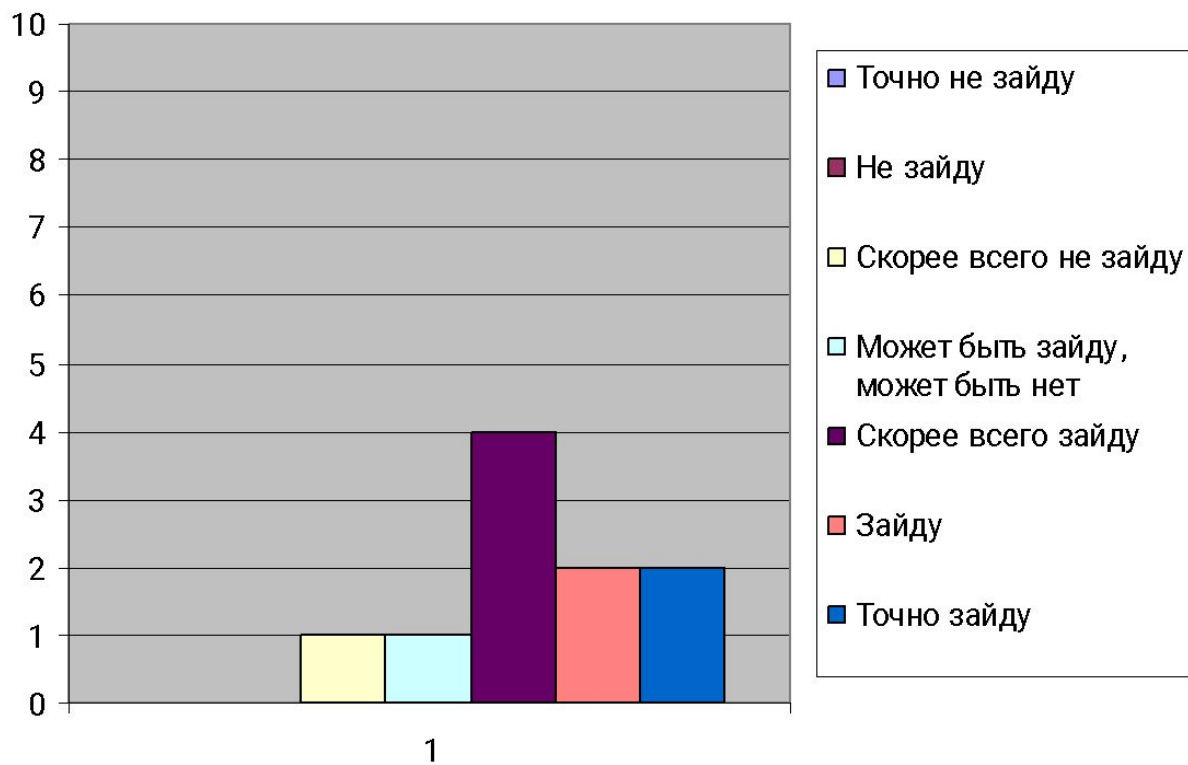


- Каждый день
- 4 – 5 раз в неделю
- 2 – 3 раза в неделю
- Раз в неделю
- Раз в 2 - 3 недели
- Раз в месяц
- Раз в 2 – 3 месяца
- Реже чем раз в 3 месяца
- Посетил первый раз

## 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!

---