



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Московский государственный технический  
университет имени Н.Э. Баумана (национальный исследовательский  
университет)»  
(МГТУ им. Н.Э. Баумана)

## СЛАЙДЫ К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ БАКАЛАВРА НА ТЕМУ:

### РАЗРАБОТКА МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТОВ КРЕАТИВНОГО ПРОСТРАНСТВА ТКАЧИ

Студент

Кондратьев И.О.

Руководитель

Гущина Л.А.

Москва – 2021

# Цель и основные задачи работы

## ЦЕЛЬ РАБОТЫ

Разработка мероприятий по повышению удовлетворенности клиентов Креативного Пространства «Ткачи».

## ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ РАБОТЫ

### Экспериментально-исследовательская часть

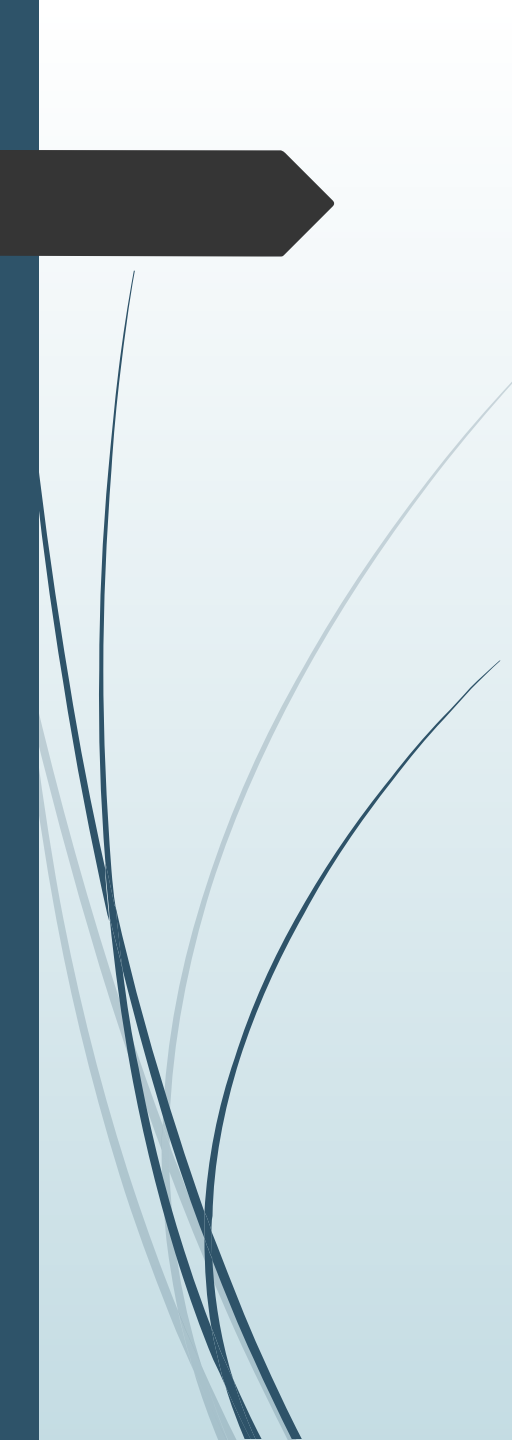
- описать понятие и сущность определения креативного пространства;
- изучить сущность методологии ключевых факторов успеха в обеспечении удовлетворенности клиентов;
- провести анализ выборки и применяемых методов исследования удовлетворенности клиентов.

### Организационно-управленческая часть

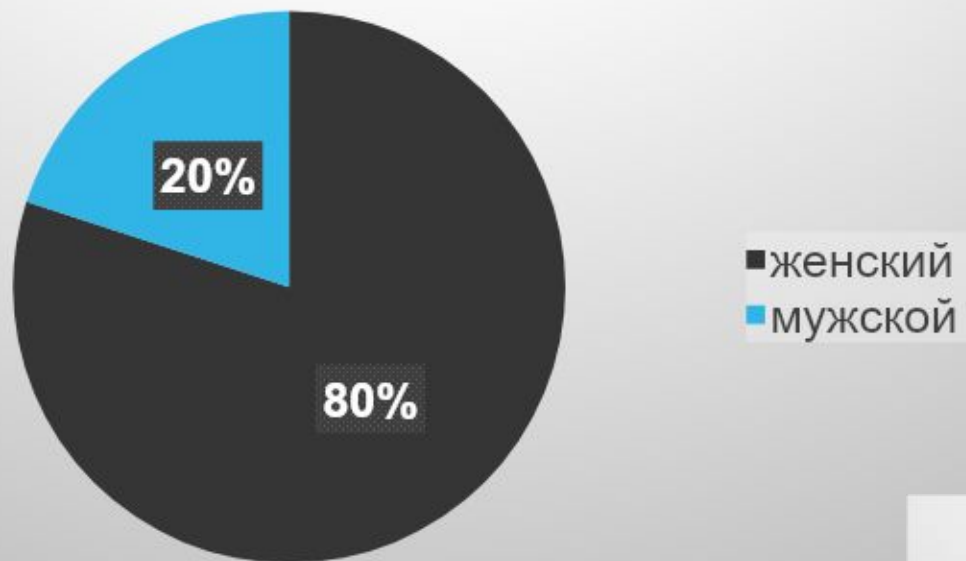
- охарактеризовать компанию: провести анализ внутренней и внешней среды креативного пространства «Ткачи»;
- провести комплексный финансово-экономический анализ результатов деятельности креативного пространства «Ткачи»;
- обосновать необходимость внедрения мероприятий по повышению удовлетворенности клиентов в бизнес-центре.

### Экономическая часть

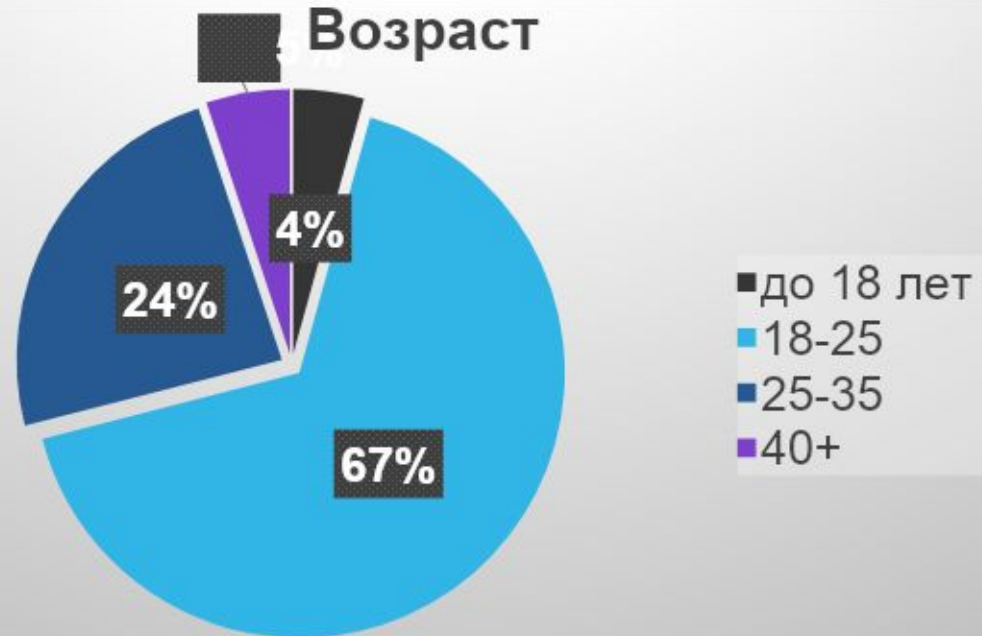
- разработать мероприятия по повышению удовлетворенности клиентов;
- оценить эффективность реализации проекта;
- оценить риски проекта

- 
- Для успешного и эффективного формирования системы мероприятий по повышению удовлетворенности посетителей Креативного Пространства «Ткачи», мы выполнили следующие задачи:
  - выявили конкурентов на рынке креативных пространств;
  - классифицировали клиентов креативного пространства по характеристикам:
    1. пол;
    2. возраст;
    3. виды потребляемых услуг;
    4. частота посещения.
  - исследовали уровень осведомленности клиентов о спектре услуг, предоставляемых креативным пространством;
  - оценили лояльность посетителей креативного пространства;
  - выяснили основные причины недовольства посетителей Креативного Пространства.

## Пол



## Возраст





- Креативному директору подчиняются все проект-менеджеры, администраторы и технические администраторы.
- Проект-менеджеры реализуют все, что связано с административным управлением.
- Администраторы должны информировать посетителей по всем вопросам, связанным с наличием определенных услуг, они осуществляют SMM-маркетинг и распространяют сведения о событиях, которые проходят в Креативном Пространстве «Ткачи».

- Представим долю рынка конкурентов Ткачей (Лофт-проект «Этажи», Арт-центр «Пушкинская-10», КП «Тайга», «Арт-муза») и их самих с помощью таблицы.

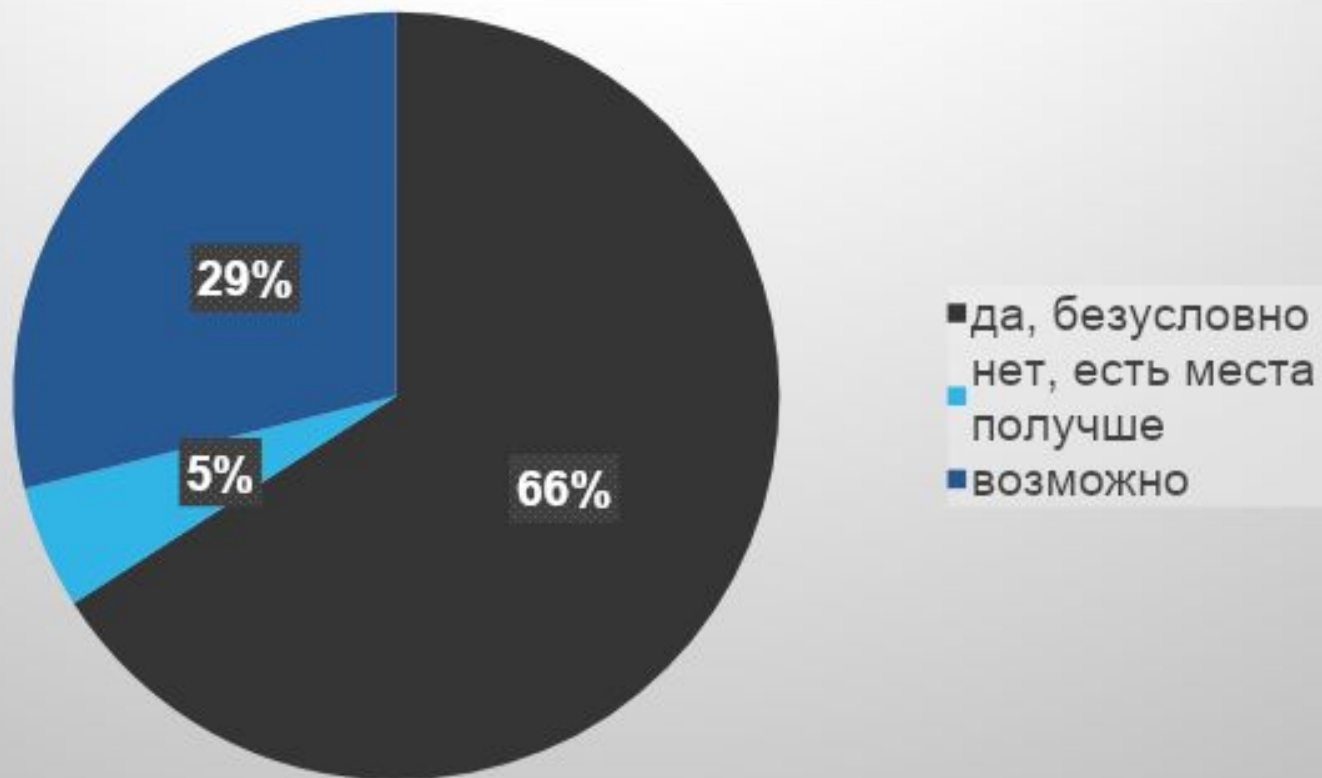
Конкуренты	Доля рынка, %	Темп роста, %
Ткачи	20	15
Лофт-проект Этажи	33	18
Арт-центр Пушкинская 10	15	5
Тайга	25	25
Арт-муза	30	10

- Более подробная картина с отражением карты конкурентов. С помощью карты конкурентов определяется совокупность креативных пространств – лидеров на рынке творческих индустрий, и выявляются примеры успешных решений и стратегий для их последующего развития.



	+	-
+		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Недостаточное использование интернет и медиа-ресурсов при распространении информации о креативном пространстве и проводимых в нем мероприятиях.</li> <li>2. Потребность в высоком качестве предоставляемых услуг – тенденция к снижению качества предоставляемых площадок.</li> </ol>
-	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Высококвалифицированные специалисты по вопросам креативного управления проектами.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Недостаточное финансирование - некомплектованность современным техническим оборудованием.</li> <li>2. Недостаточная вовлеченность молодежи в культурно – общественную жизнь города.</li> <li>3. Возрастание потока информации, требующей своевременной обработки - недостаточно выстроена структура информационных потоков.</li> </ol>





- S (всего опрошенных) – 140
- Число «промоутеров» - 89
- P (% «промоутеров») -64%
  - Число «критиков» - 7
  - D (% «критиков») – 5%

□ Отсюда мы получаем, что  $NPS = P - D = 64 - 5 = 59\%$ .

□ По итогу, доля посетителей, которые желают порекомендовать это креативное пространство, равна 59%, это – средний показатель общей клиентской лояльности.



Предлагаемый комплекс мероприятий

донести до посетителей суть своей концепции

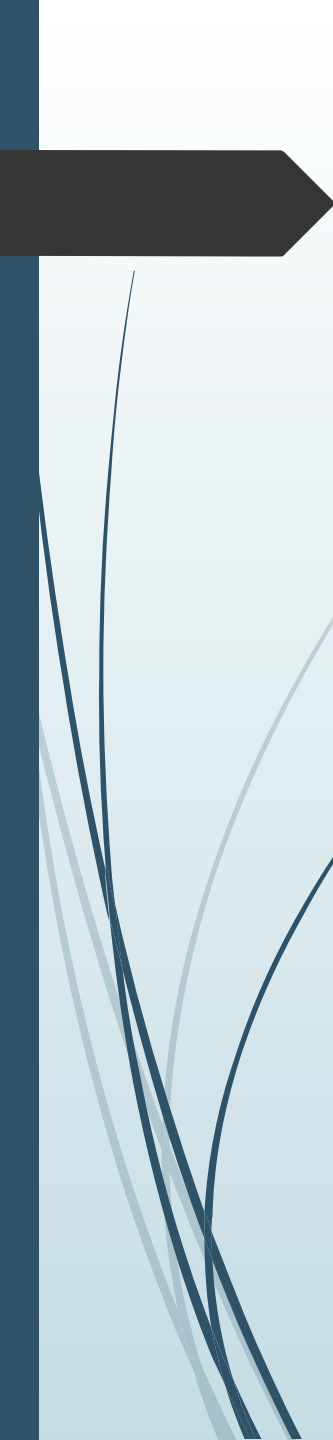
расширить перечень мероприятий

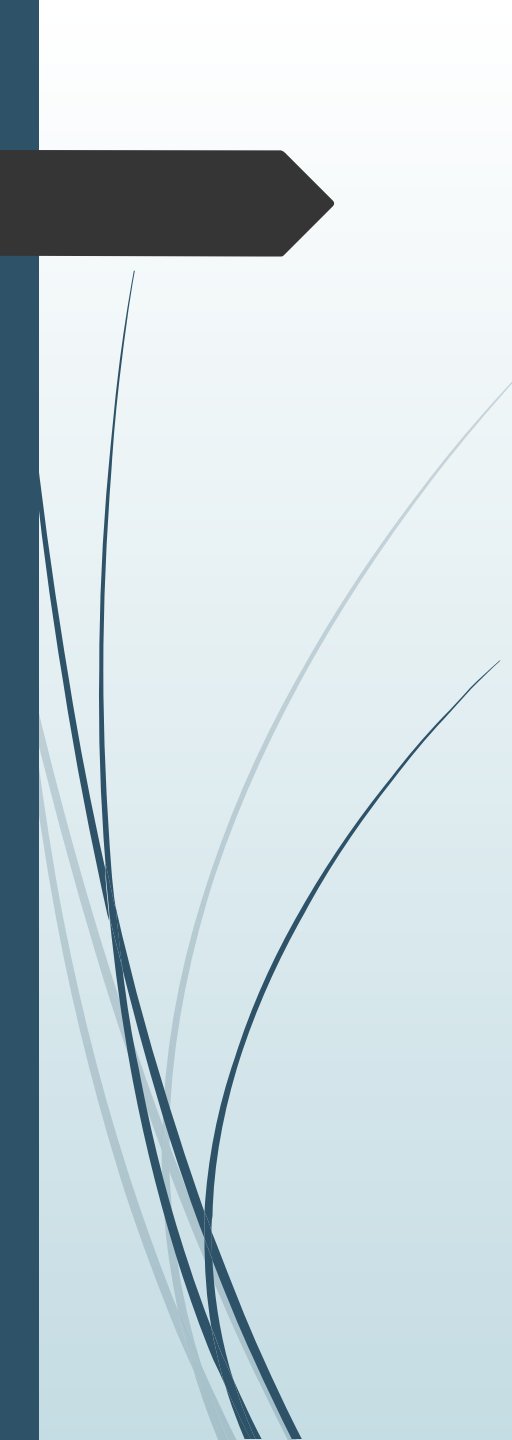
создать зону отдыха

комбинировать платные и бесплатные услуги

сделать акцент на рекламу

интегрировать CRM-систему в деятельности КП «Ткачи»

- 
- 1. Донести до посетителя сущность собственной концепции.
  - На официальном сайте должна быть размещена подробная информация о направлениях деятельности Пространства, большое значение должно быть уделено концепции и стилю работы.
  - 2. Увеличить количество мероприятий.
  - Событийная программа должна прорабатываться тщательнее, должно присутствовать больше интерактивных мероприятий с посетителями.
  - 3. Выделить зону отдыха.
  - Также должна быть оформлена зона отдыха, здесь посетитель сможет тихо посидеть, почитать или поработать с ноутбуком, сделать летнюю площадку для игр, добавить мягкие подушки. На данное мероприятие будет затрачено 88 тыс. рублей.

- 
- 4. Комбинировать платную и бесплатную услугу.
  - Нововведение заключается в комбинировании платной и бесплатной услуги. Это позволит приходить на мероприятия креативного пространства представителям различных ценовых категорий.
  - 5. Взять за основу рекламу.
  - С позиции рекламной кампании и продвижения площадки, «Ткачи» должны больше анонсировать о том, что представлено на втором этаже и выше, потому что некоторые люди не знают, какие мероприятия там происходят.
  - 6. Интегрировать CRM в работу Креативного Пространства «Ткачи».

Сотрудники	Выполняемые функции
1. <b>Руководитель проекта</b> руководитель компании	Задаёт общее направление проекта, следит, чтобы все выполнялось в срок. Распределяет задачи между участниками проекта и контролирует соблюдение плана.
2. <b>Менеджер по продажам</b>	Выступает как тестировщик информационной системы. Исходя из того, как он совладеет с системой, можно сделать вывод, как с этой задачей справятся остальные
3. <b>Программист</b>	Взаимодействует с компанией КП Ткачи, занимается разработкой

Мероприятие	Затраты
<b>Прямые расходы</b>	
Покупка программного обеспечения	290800
Внедрение и настройка	162600
Аппаратная поддержка	46680
<b>Сумма, всего</b>	<b>500080</b>
<b>Косвенные расходы</b>	
Потери средств или сбоев	11000
<b>Общая</b>	<b>11000</b>

- Итоговая сумма затрат на последнее предложение составит 656080 руб.
- Всего на все предложенные мероприятия будет затрачено 744080 руб.
- Предлагаемые мероприятия должны увеличить показатели предприятия на 30% по нашему ориентировочному прогнозу.
- Чистая прибыль КП «Ткачи» на 2020 год составляет 2279759 руб.
- Так, 30% от 2279759 составляет 683927 руб. – именно на данную сумму мы прогнозируем повышение чистой прибыли предприятия КП «Ткачи» в 2021 при условии воплощения всех предложенных нами рекомендаций.
- Если затраты составят 744080, то они окупятся повышением чистой прибыли за  $744080/683927=1,08$  года. То есть, чуть больше, чем за год. После этого мероприятия будут приносить ежегодную прибыль в 683927 рублей.

# Заключение

- Сформируем картину общей удовлетворенности посетителей: люди достаточно лояльны к «Ткачам» и в 57% случаев будут советовать «Ткачи» своим друзьям для посещения и проведения свободного времени.
- 90% опрошенных говорят о том, что ассортимент мероприятий, реализуемых в Креативном Пространстве, является достаточно узким, 70% респондентов хотят его расширения.
- Предложенные мероприятия по повышению удовлетворенности клиентов КП «Ткачи» окупятся чуть больше, чем за год и позволят получать компании ежегодную прибыль в 683927 рублей.
- Таким образом, задачи исследования были решены, а основная цель исследования была достигнута.

A dark grey arrow points to the right from the left edge of the slide. Below it, several thin, curved lines in shades of blue and grey sweep across the left side of the slide.

Благодарю вас за внимание