

Вводная часть

Для чего мы делаем эти магазины?

Мы видим свою главную задачу в предоставлении возможности родителям приобретать действительно необходимые и качественные игры и игрушки для развития детей в удобном месте и по доступным ценам.

Мы планируем привлечь внимание родителей, заботящихся о развитии своих детей, интересующихся новинками в этом направлении, а также тех, кто заинтересован в получении большей информации о возможностях детей раннего и дошкольного возраста. Нашей задачей является завоевать постоянную любовь молодых мам нашего района и стать единственным местом приобретения игрушек для их малыша.

Общая концепция магазинов

Магазины развивающих игрушек «СуперДетки» предназначены для семей со средним достатком 5 000 рублей на человека в месяц (15 000 - 20 000 на семью). Это люди, которые занимаются своими детьми, задумываются об их воспитании и развитии, читают книги на эту тему, но не всегда обладают финансовым и временным ресурсом для поездки за игрушками на рынок или в крупный торговый центр. Также магазины «СуперДетки» рассчитаны на молодых мам, которым приходится по магазинам ходить с коляской и посещать магазины только в своем районе. Поэтому отличительной особенностью магазинов «СуперДетки» будет удобное месторасположение. Товарная линейка продуктов рассчитана на детей от 0 до 10 лет. Помимо развивающих игрушек в магазине будут представлены конструкторы, наборы для творчества и т.д. Краткосрочный план компании - реализовать концепцию в первом магазине, площадью не более 70м. Долгосрочные планы расширить сеть в Москве, Подмоскowie, регионах России и стать одним из ведущих брендов на рынке специализированных магазинов для детей.

Уникальное торговое предложение

- Небольшая наценка на товары,

На данный момент у многих торговых сетей, работающих на рынке детских развивающих игрушек, наценка достигает порой 400% к оптовой цене, что отталкивает многих покупателей и делает недоступными большинство игрушек для людей со средним достатком. Магазины «СуперДетки» будут устанавливать наценку в размере 50-150% от оптовой цены, в зависимости от стоимости игрушек и привлекательности их в глазах покупателя.

- Грамотный персонал

Цель компании разработать позитивный и активный подход к обслуживанию клиентов, который будет обеспечивать многократный приход клиента в наши магазины. Т.к. мы считаем, что сотрудники играют решающую роль в презентации наших товаров, то продавцы в нашей компании будут иметь знания, касающиеся предлагаемых товаров и развития детей раннего и дошкольного возраста. Мы намереваемся привлечь к сотрудничеству высокомотивированных и знающих молодых людей, заинтересованных в том, чтобы клиенты обслуживались на высшем уровне.

Часто продавцы не имеют представления, чем они торгуют, не говоря уже о дополнительных функциях развивающих игрушек. Сотрудники магазинов «СуперДетки» будут иметь педагогическое образование и специальные знания в области торговли.

Также все продавцы будут проходить специальное обучение внутри компании.

- Широкий ассортимент

Магазины «СуперДетки» буду предлагать покупателям не только раскрученные западные бренды, но и продукцию неизвестных российских производителей, а также игрушки, придуманные и изготовленные индивидуальными частными предпринимателями. Вся продукция в наших магазинах будет сертифицированной.

- Эмоциональная составляющая

В магазинах «СуперДетки» всегда будет звучать приятная музыка и уютная атмосфера. Будут проводиться различные маркетинговые акции, нацеленные на повышение лояльности к марке (карта «СуперМама» и т.д.). Персонал будет носить бейджи, чтобы общение было максимально личным. Сочетание ярких и нежных оттенков, оранжевый и белый цвета, а также фирменный логотип будут создавать ощущение радости, нежности и составлять оформление наших магазинов. Расположенные вдоль стен шкафы, островные стеллажи позволят вместить большое число посетителей и удобный подход к представленным товарам.

- Компьютеризированная система учета товаров. Касса оборудована системой считывания штрих-кодов. Все товары имеют этикетку со штрих-кодом, названием игрушки и ценой. Во-первых, это позволяет максимально быстро обслуживать покупателей, что становится особенно актуальным в праздничные и выходные дни, и позволяет не терять время во время стояния в очереди в кассу.

Во-вторых, это позволит администрации магазина отслеживать лидеров и аутсайдеров среди игрушек и максимально гибко реагировать на покупательский спрос.

- Удобная выкладка товара на полках и вспомогательные указатели, помогающие покупателю лучше ориентироваться в торговом зале.

Любим, ограниченным во времени, можно будет не привлекать на помощь продавца при выборе покупки, а пользуясь указателями и подсказками, самим найти то, что нужно.

Структура предприятия

Форма собственности

Сеть магазинов «СуперДетки» будет иметь статус общества с ограниченной ответственностью. ООО «СуперДетки» будет иметь упрощенную систему налогообложения. Налогооблагаемая база составит 15% от маржинального дохода. Зарплаты сотрудникам выплачиваются со всеми налогами: ЕСН 13% и в пенсионный фонд 12%. Сотрудники работают по трудовому договору. Больничный и отпуск оплачивается в соответствии с законодательством РФ.

Наемный персонал:

1) Управляющий магазином.

Выплачивается зарплата в размере 15 000 рублей. Обязанности: Оценивать уровень работы продавцов, разрешать спорные ситуации с клиентами. Следить, чтобы на полках никогда не было пустых мест, а купленные игрушки либо пополнялись со склада, либо расставлялись новые. Принимать товар от поставщиков, вводить штрих-коды в базу данных. Подготавливать отчеты по рабочему времени продавцов для бухгалтерии. Оформление документов при приеме на работу, учет документооборота.

2) Продавец-консультант.

Предлагается ввести почасовую оплату для того, чтобы можно было привлечь в качестве продавцов студентов дневных и вечерних отделений. Заработная плата составит 70 рублей в час, что при графике 2 дня через 2, на полный 10-часовой

рабочий день составит 10 500 рублей в месяц. Таким образом мы можем экономить на зарплате в те часы, когда реально один человек справляется с покупателями. А в часы пик приглашать двух или трех продавцов для более качественного обслуживания покупателей.

3) Уборщица.

Уборщица будет приходящая, уборка будет производиться один раз в день с утра или вечером (надо посмотреть по ситуации). В осеннее-зимний период уборка будет 2 раза в день. Заработная плата при одной уборке - 3000 рублей в месяц, при 2-х уборки - 4 500 рублей в месяц.

Рынок сбыта

За последние 5 лет в России наметилось повышение рождаемости. Это связано с повышением уровня благосостояния граждан и сейчас рожают первого ребенка успешные женщины, которые ранее делали карьеру. Или второго ребенка семейные пары, успевшие обзавестись собственной жилплощадью и имеющие стабильный доход. По данным Москомстата с 1995 по 2005 год на территории Москвы родилось около 650 000 детей, что составляет 7% от общего населения Москвы. Следовательно, если в районах Северное и Южное Тушино проживает 190 000 человек, то детей в возрасте до 10 лет из них 14 000 человек. Соответственно это наши потенциальные клиенты, а также все беременные женщины, ожидающие прибавления в 2006 году.

Место расположения магазинов

Одним из важных факторов успеха нашего бизнеса является место его расположения. Наша стратегия заключается в том, чтобы открывать магазины в местах большого движения людей, хорошо просматриваемых. Такими местами являются площади или основные улицы около станций метро. Все магазины сети «СуперДетки» будут располагаться на территории спальных районов по следующим причинам:

- относительно центральных районов города невысокая стоимость аренды;
- высокая плотность населения;
- сравнительно хорошая экологическая обстановка, что влечет за собой переселение людей с детьми из центральных районов города.

Первый магазин сети «СуперДетки» планируется открыть на границе Южного и Северного Тушино. Численность постоянного населения обоих районов составляет 190 000 человек. Также мы можем рассматривать как потенциальных клиентов жителей района Митино, т.к. все они находятся в зоне максимальной транспортной доступности.

Ассортимент

Несмотря на то, что внимание клиентов, в первую очередь, будет фокусироваться на развивающих играх, игрушках и пособиях, мы также предлагаем аудио кассеты, книги для детей и для родителей (педагогическая и психологическая литература), а впоследствии при расширении товаров - эксклюзивную детскую мебель, зеркала, светильники, защитные средства для мебели.

Развивающие игры, пособия и игрушки

Возраст 0 - 1 год

- музыкальные мобили
- Развивающие коврики
- дуги в кроватку, коляску

- погремушки
- развивающие центры
- каталки
- деревянные игрушки
- мягкие книжки
- дидактический материал (вкладыши, рамки Монтессори, посуда и т.д.)
- музыкальные игрушки, музыкальные инструменты
- мягкие куклы
- машины для малышей
- конструкторы
- пирамидки
- мякиши
- прорезыватели
- игрушки для развития мелкой моторики
- резиновые игрушки

возраст 1 - 3 года

- каталки
- наборы для игр с песком
- мячи
- наборы для игр в ванной
- настольные игры
- дидактические игрушки (кубики, «почтовый ящик», матрешки, «волшебные мешочки», вкладыши и т.п.)
- логические рамки
- музыкальные игрушки и инструменты
- настольный и пальчиковый театры
- кукольный театр

возраст 3-5

- наборы для творчества (роспись, лепка, оригами и т.п.)
- игры на развитие мелкой моторики («Бирюльки», мозаики, бусы, шнуровки, счетный материал и т.п.)
- настольные игры;
- заводные игрушки

возраст 5-10

- наборы для творчества (бисероплетение, фрески, смальта, лепка из гипса и т.д.)
- настольные игры,
- сборные модели

Конкуренты

Мы думаем, что принципиальными конкурентными факторами в специализированных магазинах для детей являются:

- ассортимент предлагаемой продукции
- качество обслуживания
- место расположения
- приятная атмосфера магазина

«Супердетки» будут прямыми конкурентами магазинов «Кораблик», «Маленький гений», «Умные игры», «Би ба бо», «Филлипок» и торговым палаткам с детскими товарами,

находящихся в районе Северного и Южного Тушина. При этом все эти магазины только частично специализируются на товарах для детей раннего и дошкольного возраста. Во многих спальных районах вследствие роста рождаемости очевиден дефицит или полное отсутствие магазинов детских игрушек. Нашей задачей является прочно занять эту нишу, сделать наш бренд узнаваемым и любимым, что будет нашим преимуществом в борьбе с потенциальными конкурентами, которые могут появиться в любой момент.

Реклама и маркетинг

Привлечение новых клиентов

1) Штендер с нашей рекламой

Перед магазином поставить штендер-раскладушку с нашей рекламой. Указать краткий перечень наших товаров, время работы магазина и контактный телефон.

3) В целях привлечения новых и поддержки интереса к магазинам «СуперДетки» старых клиентов, планируется проведение лекций и учебных практических занятий с ведущими педагогами, детскими психологами и педиатрами (специалистами?) Москвы.

4) При открытии магазина разослать во все СМИ, специализирующиеся на детской тематике, а также специализированные издания для педагогов и детских психологов, анонсы об открытии нашего магазина. Также можно пригласить журналистов на мероприятие.

5) Встретиться с руководителями курсов для беременных и заведующими женских консультаций в районе, чтобы разместить у них свою информацию об открытии магазина. Беременная женщина - наш потенциальный клиент!

6) В октябре разместить вдоль эскалатора на ближайшей станции метро рекламный щит о нашем магазине. Планируется размещение щита на 3 месяца, с октября по декабрь включительно.

7) Парковка для колясок. Выдача слинга и сумок кенгуру.

8) На территории магазина можно будет воспользоваться корзиной для покупок. В дальнейшем, если услуга будет востребована, планируется приобретение тележек.

Повышение лояльности постоянных клиентов

Со временем (не с открытия магазина!!!) планируются бонусные программы:

1) Бонусные карты

Любой человек, совершивший в магазине покупку на сумму свыше 250 рублей, может заполнить анкету и получить карту «Постоянного покупателя». Карта является бонусной, т.е. по ней нельзя получить скидку, но по достижении определенной денежной суммы можно получить подарок.

На обратной стороне карты будет таблица из 20 клеточек, при покупке на сумму свыше 250 рублей, заполняется количество клеток, кратное этой сумме. Т.е. если покупка 500 рублей, заполняется 2 клетки, 750 рублей - 3 клетки, и т.д.

Таблица состоит из 5 столбиков в 4 ряда, т.е. будет 20 клеточек. При заполнении каждого ряда покупателю предлагается выбрать любую игрушку в магазине на сумму:

1 ряд - подарок на сумму 100 рублей (себестоимость для нас 50 рублей),

2 ряда - подарок на сумму 200 рублей (себестоимость для нас 100),

3 ряда - подарок на сумму 300 рублей (себестоимость для нас 150),

4 ряда (вся таблица) - подарок на сумму 400 рублей (себестоимость для нас 200).

Также параллельно для мам с детьми возрастом до 7 лет выдается карта «Заботливая мама». Она действует также как и карта «Постоянного покупателя», но при заполнении анкеты указывается количество и возраст детей, которых наш магазин будет поздравлять с Днем рождения и Новым годом. За 3 недели до события на домашний адрес высылается письмо с поздравлением и предложением прийти за подарком. Ориентировочная

стоимость подарка для магазина 35 рублей.

Эти мероприятия будут вводиться с открытия магазина.

2) Бесплатные пакеты

При покупке на любую сумму по желанию клиента покупка упаковывается в фирменный пакет с нашим логотипом. Во-первых, когда человек покупает игрушку большого размера, ему не надо задумываться, в чем он донесет ее до дома. Во-вторых, пакет будет с нашим логотипом и оригинальным дизайном, что подсознательно рассматривается покупателем, как причастность к нашим магазинам, причастность к некоей реальности, которая ему близка.

3) «Счастливые часы»

С понедельника по четверг с 10.00 часов до 13.00 часов для стимуляции продаж объявить скидку на все товары 10 %.

4) Наличие информационного стенда с постоянно обновляемыми статьями (каждые 2 недели) на актуальные темы, касающиеся развития детей.

5) «Дед Мороз на дом»

Перед Новым годом с 1 по 15 декабря при покупке свыше 1500 рублей любой человек может поучаствовать в лотерее, где главным призом будет приход Деда Мороза к нему на дом 31 дек. или 1-2 января (надо узнать расценки у фирм, занимающихся этим).

6) Подарочный сертификат на сумму 300, 500 и 1000 рублей.

Персонал

Набор и обучение сотрудников

Набор сотрудников будет производиться из их личностных особенностей, уровня образования и умения работать в команде.

Каждый новый сотрудник проходит обучение внутри компании по следующим темам:

- расположение игрушек на стендах по возрастным категориям, умение сразу предложить покупателю то, что его интересует;
- аналоги российских и зарубежных игрушек, их достоинства и недостатки.
- стандарты обслуживания в магазинах «СуперДетки»;
- расположение товаров на складе, умение пользоваться кассовым аппаратом и составление отчетов о продажах;
- привлекательная выкладка товаров на витринах;

Мотивация персонала

Для того чтобы наша идея развивалась в нужном нам направлении, персонал должен быть хорошо замотивирован. Мы предлагаем делать это следующим образом.

1) На день рождения выплачивать премии каждому сотруднику.

2) Ввести карточки «Пример для подражания», которые сотрудники должны давать друг другу, когда видят, что их коллега сделал что-то очень хорошо. (профессионально проконсультировал клиента, красиво расставил товар на полках, грамотно оформил накладные и т.д.) За 10 таких карточек выплачивается премия 1000 рублей.

3) Бесплатные чай-кофе для персонала

4) Ввести гибкий график работы. Первая смена с 10 до 15 часов. Вторая смена с 15 до 20 часов. Таким образом мы сможем привлечь людей думающих не только о заработке денег, но и тех, кому нравится наша идея магазина-просветителя.

5) Сотрудники приобретают наши товары со скидкой 15% от розничной цены.

6) Создание командной атмосферы. Когда люди чувствуют, что работают на общее дело,

это повышает лояльность к компании и позволяет работать более эффективно. Для этого будут проводиться конкурсы типа «Кто больше знает об игрушках?» и т.д. В конкурсах участвуют все. Проводить совместные походы в кино за счет компании, устраивать прогулки на природу. Всем коллективом участвовать в благотворительности, например, подобрать комплект лучших развивающих игрушек для детских домов или малоимущих семей нашего района и т.д.

7) Совместные празднования дней рождения. Премия от компании.