

УСЛУГИ ОРГАНИЗОВАННОГО ДЕТСКОГО ДОСУГА НА РЫНКЕ Г. КРАСНОЯРСКА

Дубровская Д.С.

**научный руководитель Ветцель К. Я.
Сибирский федеральный университет**

По результатам предыдущей работы («Исследование красноярского рынка организованного детского досуга», 2012 г.), автором был сделан вывод, что на сегодняшний момент насыщенность рынка детских развлечений соответствует потребности. Выделяя четыре формы детского досуга (игровая, спортивная, познавательная и творческая), мы видим, что услуги детского отдыха разнообразны, в нашем городе есть детские центры спортивной направленности, исключительно игровой, с познавательными и творческими элементами. Клиенты могут выбрать любую услугу, пришедшуюся им по душе. Целью данного исследования является выявление наиболее востребованных и не востребованных услуг, предоставляемых детскими центрами организованного досуга и рекомендации по созданию определенного детского центра, отвечающего всем требованиям клиентов. Задачи исследования – рассмотреть услуги и направленность выбранных для изучения ДЦ, сравнить цены и посещаемость данных учреждений, определить в процентном соотношении количество новых и постоянных клиентов, узнать наиболее популярную и не популярную услугу с точки зрения детского центра, выявить какие скидки, акции и бонусы предусмотрены для постоянных клиентов.

В рамках данной работы рассматриваются три известных детских центра, с различными друг от друга услугами.

ЦАМС «Форсаж», спортивной направленности, предоставляющий услуги проката картинга, снегоходов и квадроциклов, организация игры в пейнтбол, Lazertag, арбалет. Рассматривая программы исключительно для детей, форсаж предлагает: чемпионат и программа выходного дня. Чемпионат – это аренда малой трассы, гонка, награждение, два часа программы с аниматором. Стол и другие услуги (пейнтбол, снегоходы) по желанию. Программа выходного дня бывает трех видов на три, пять или 8 часов. Детей оставляют с вожатыми-аниматорами на втором этаже в детском центре. Диапазон цен от 350 рублей за один заезд до 100000, за организацию детского мероприятия.

Детский развлекательный центр «Dreamland» предлагает свои услуги исключительно для детей: детская игровая зона, сухой бассейн, батут, игровые автоматы, лазерленд. Так же существуют целые пакеты программ для детей на дни рождения: волшебный день рождения, сказочный день рождения и др, так же программы для выпускных и организация тематических праздников. Цены варьируются от 149 до 699 рублей.

Детский театр кукол не предоставляет большого выбора услуг, спектакли, выездные спектакли, экскурсии для групп детей и организация мероприятий. Цены на билеты от 150 до 500, организация праздника около 50000.

Исследовательская часть данной работы заключалась в выявлении наиболее популярной и не популярной услуги, определении лояльности клиентов и выяснении посещаемости детских центров. Для этого был проведен опрос среди трех выбранных детских центров организованного детского досуга. Анкета состояла из 6 вопросов.

Посещаемость ЦАМС «Форсаж» неоднородна. Наибольшее число клиентов приходится на май, июль, июнь, декабрь и январь, наименьшая посещаемость в

феврале, апреле, августе и сентябре по 10-ти бальной шкале определяется как 4 или 5.

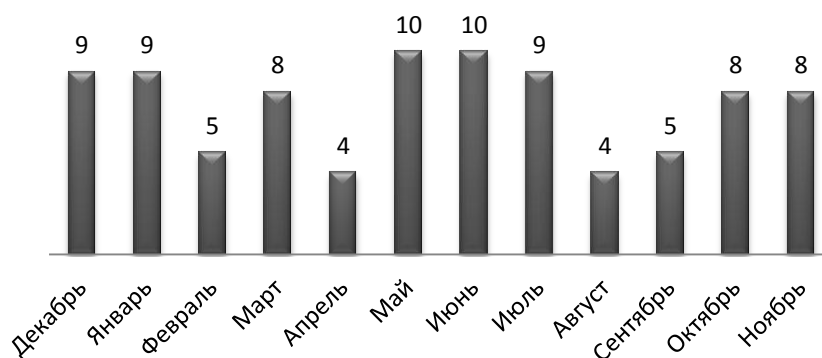


Рис. 1 – Посещаемость ЦАМС «Форсаж»

Рассмотрев соотношение постоянных и новых клиентов, мы получили следующие данные: постоянные клиенты составляют 50 % от общего числа, новые 30%, а остальные – это один раз вернувшиеся. Соотношение клиентов влияет на прибыль предприятия, постоянные клиенты приносят 70% прибыли, новые только 30%.



Рис. 2 – Соотношение клиентов ЦАМС «Форсаж»

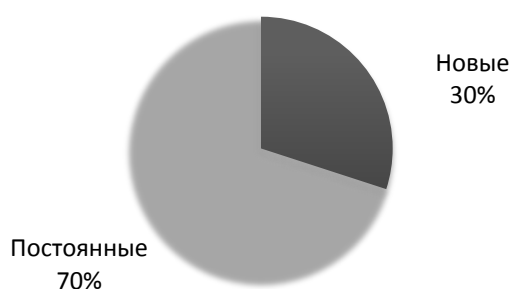


Рис. 3- Соотношение принесенной прибыли

Так же было выяснено, что наиболее популярная услуга в ЦАМС – картинг, а наименее популярная – тир, но данную услугу оставляют, так как она создает выбор.

От общего числа клиентов 70% являются постоянными, для увеличения этого числа была придумана система бонусных карт.

Посещаемость ДРЦ «Dreamland» в некоторой степени однородна, упадок наблюдается лишь в летние месяцы.

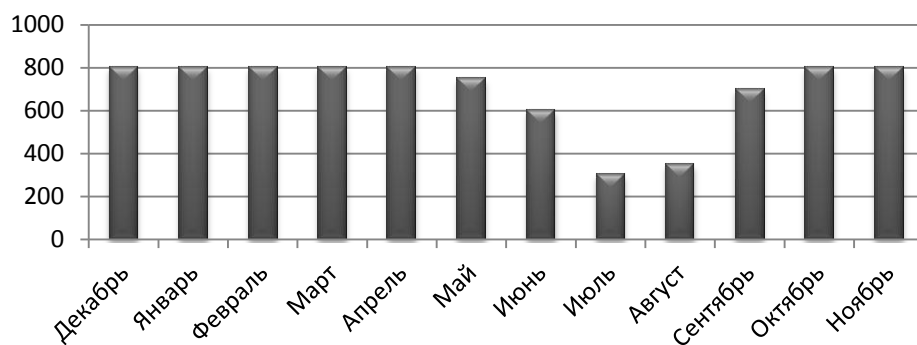


Рис. 4 – Посещаемость ДРЦ «DreamLand» за 2012 год

Рассмотрев соотношение постоянных и новых клиентов, мы получили следующие результаты: постоянные клиенты составляют 30 % от общего числа, новые 50%, а остальные – это один раз вернувшиеся. По соотношению прибыли постоянные и новые клиенты поделились пополам.

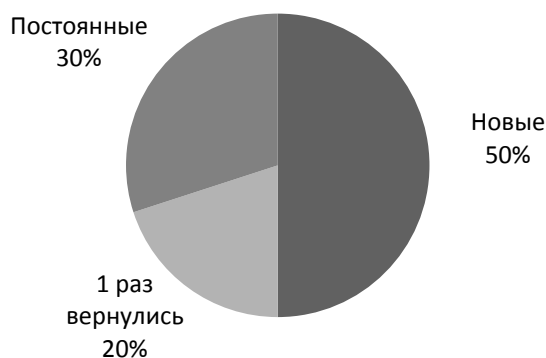


Рис. 5 – Соотношение клиентов ДРЦ

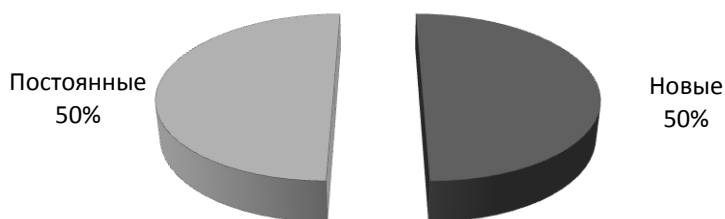


Рис.6 – Соотношение принесенной прибыли в ДРЦ «DreamLand»

В данном ДРЦ наиболее популярная услуга – дни рождения. Наименее популярная услуга – электромобили, продолжают предлагать данную услугу, лишь из-за наличия электромобилей. Для постоянных клиентов действует большое количество предложений: безлимитные клубные карты, бонусная система, групповые пакеты.

Театр кукол относится к наименее популярному виду детского досуга – познавательному, и в какой-то мере данная тенденция может объясняться тем, что он не предоставляет никаких акций, скидок или бонусов своим постоянным клиентам, не имеет большого разнообразия услуг. Самая популярная услуга, конечно, спектакль, наименее популярная, организация детских дней рождений, однако стараются сделать ее более популярной. Посещаемость детского театра достаточно сильно варьируется от

0 до 10 баллов по 10 бальной шкале.

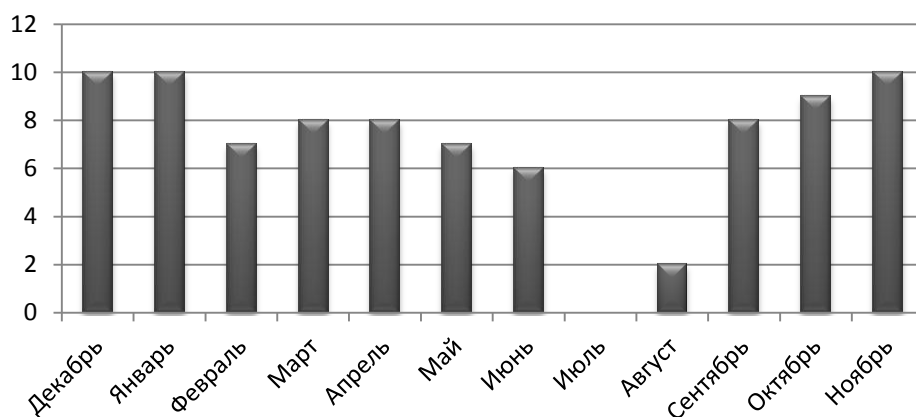


Рис. 7 – Посещаемость детского театра кукол

Процентное соотношение клиентов показывает, что 40% – новые клиенты, постоянные – 50%, 1 раз, вернувшиеся – 10%.

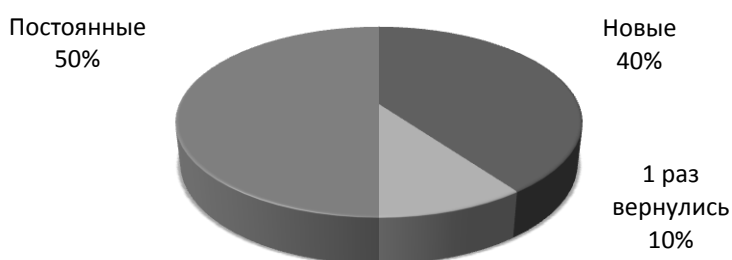


Рис. 8 – соотношение клиентов театра кукол

Так же как и в ДРЦ «DreamLand», по соотношению прибыли постоянные, и новые клиенты поделились пополам.

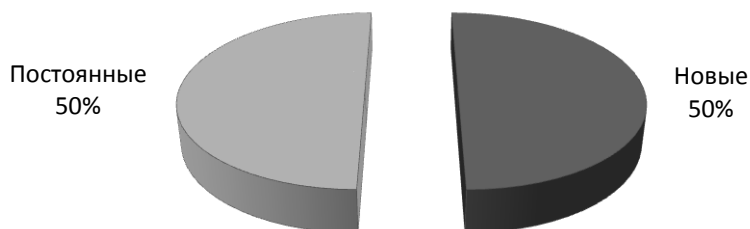


Рис. 9 – Соотношение принесенной прибыли в детском театре кукол

Таким образом, наиболее востребованным оказывается ДРЦ «Dreamland» из-за соотношения количества услуг, цен на них и благодаря обширной системе по работе с постоянными клиентами. Наиболее дорогие услуги оказывает «Форсаж», он рассчитан на лиц с высокими доходами, поэтому число клиентов не самое большое, однако, благодаря большому проценту постоянных клиентов, можно определить, что качество услуг достаточно высокое. Наименее популярен детский театр кукол, постоянных клиентов достаточно маленькое число, так как диапазон услуг очень узок.