

## ОБРАЗЕЦ ПЛАНА:

### Целевой рынок

#### Описание рынка

Компания *ComputerEase* осуществляет операции в районе Веспуччи (штат Индиана). Ее целевой рынок — крупные и средние предприятия, широко использующие компьютерную технику. Географическая область включает следующие города:

- Веспуччи;
- Абергел-Пик;
- Ньюмен-Сити

и пригородные районы (с торговыми центрами):

- Каренс-Спрингс;
- Гаспар;
- Лейк-Артур.

#### Размеры рынка и тенденции его развития

Веспуччи с пригородами представляет собой значительную по размерам, экономически процветающую область. Согласно данным переписи 2002 г., население города Веспуччи составляет приблизительно 675 тысяч человек, что делает его шестнадцатым по величине городом США. Население городской статистической зоны Веспуччи составляет почти 1,5 миллиона человек.

Диверсифицированная экономика области обуславливает устойчиво благоприятный бизнес-климат. Городская статистическая зона Веспуччи включает три окружных центра; в ней находятся многочисленные учреждения местных и федеральных органов власти. В районе Веспуччи расположены:

- международный аэропорт;
- региональные центры обработки данных трех общенациональных страховых компаний;
- центр обработки данных дорожного патруля штата;
- университет штата и шесть других колледжей и университетов;
- медицинский центр.

Экономическая база непрерывно расширяется. Совсем недавно о своем намерении передислоцироваться в Веспуччи объявил общенациональный научно-исследовательский институт (штатная численность — 280 сотрудников). Проведенный по заказу местной газеты опрос показал, что 43% крупных компаний намереваются увеличить количество работников.

Распределение занятых на работе в компаниях по отраслям:

- 25% — розничные и оптовые продажи;
- 25% — органы власти;

Указание на определенный географический рынок

Связь процветающей, диверсифицированной экономики и целевого рынка

## Целевой рынок

- 25% - ■ производство;
- 25% - ■ образование, здравоохранение и услуги.

#### Целевые потребители

Организации, на которые нацелены услуги компании *ComputerEase*, имеют следующие характеристики:

Особенности организаций:

- более 50 работников;
- высокий уровень использования компьютеров (обработка и поиск данных, финансовая документация);
- относительно высокая текучесть кадров; увеличение числа работников.

Отрасли:

- государственные учреждения;
- страхование;
- финансы/ банковское дело;
- бухгалтерский учет;
- колледжи и университеты;
- машиностроение;
- больницы и другие медицинские услуги;
- авиакомпания.

По оценкам торговой палаты Веспуччи, из более чем 10 тысяч базирующихся в области компаний и учреждений, количество работников в которых превышает 50, по крайней мере 2,5 тысячи относятся к вышеупомянутым отраслям.

Управленческий персонал в компаниях этих отраслей, как правило, отличается ответственностью и профессионализмом. Они предпочитают иметь дело с сервисными компаниями, имеющими стабильный, консервативный имидж. Обычно они более чувствительны к качеству, чем к цене. На решение об обращении к провайдеру значительное влияние может оказывать тот факт, что его услугами пользуются другие компании отрасли.

#### Готовность рынка

В рамках исследования рынка вице-президент по маркетингу компании *ComputerEase* провела опрос избранных целевых потребителей. Исследование позволило выявить специфические паттерны компаний-клиентов в отношении потребностей в компьютерном обучении:

- 97% участников опроса указали на потребность в обучении персонала работе на компьютере;
- 83% компаний отметили определенную потребность в предлагаемом провайдером компьютерном обучении;

Четкое определение характеристик целевых потребителей

Демонстрация представления о себе и областей, чувствительных для потенциальных потребителей

Указание на реально существующий рынок

## **ОБРАЗЕЦ ПЛАНА: Целевой РЫНОК (окончание)**

- 67% опрошенных организаций указали на потребность в периодическом или специализированном обучении;
- 41% респондентов указали на потребность в программах постоянного обучения.

Обзор позволил обнаружить, что компании-респонденты выделяют значительные средства на компьютерное обучение сотрудников. В соответствии с данными опроса:

- 42% этих компаний выделяют средства на обучение в текущем годовом бюджете;
- 18% организаций имеют в бюджете на текущий год особую графу «обучение работе на компьютере или использованию программного обеспечения»;
- 34% фирм в прошлом году оплачивали тренинговые услуги;
- 66% опрошенных отметили, что в случае предоставления более качественных услуг по обучению они увеличат расходы на повышение уровня компьютерной грамотности.

Семьдесят четыре процента практикующих компьютерное обучение компаний сообщили, что они были в высшей степени или весьма не удовлетворены качеством услуг по обучению пользователей компьютеров. Данный показатель существенно превышает уровень неудовлетворенности качеством других деловых услуг (средний уровень неудовлетворенности бухгалтерскими и юридическими услугами составляет 27%).

### **Стратегические возможности**

Участники опроса сообщили, что решение о приобретении услуг по компьютерному обучению в подавляющем большинстве случаев принимают директора по персоналу (83%). Кроме того, они могут выступить с рекомендациями об обращении к провайдеру услуг по обучению и санкционировать проведение тренингов. На этих менеджеров компаний-потребителей и ориентирована маркетинговая деятельность *ComputerEase*.

Очевидно, что в районе Веспуччи — расширяющемся и процветающем рынке — существует реальная потребность в услугах *ComputerEase* по компьютерному обучению. Компания четко осознает способы охвата нуждающегося в ее услугах рынка. Таким образом, перед *ComputerEase* открывается перспективная стратегическая возможность заполнить лакуну, возникшую в сфере услуг по обучению использованию программного обеспечения.