

## ОБРАЗЕЦ ПЛАНА:

### Маркетинговый план

Описание  
основной идеи  
компании

Компания *ComputerEase* отличается от конкурентов более глубоким пониманием потребностей клиентов. Другие расположенные в районе Веспуччи компании, предлагающие услуги по обучению использованию прикладных компьютерных программ, рассматривают своего целевого потребителя как слушателя курсов. Напротив, *ComputerEase* исходит из того, что ее реальный клиент — работодатель обучающихся, предприятие, заключившее контракт на поставку тренинговых услуг.

#### *ComputerEase* удовлетворяет потребности клиентов

Описание  
механизма  
продаж

У предпринимателей несколько иная мотивация, чем у непосредственно обучающихся людей. Компании, так же как и слушатели, хотели бы получить качественные услуги по обучению пользователей компьютеров. Однако корпорации имеют более широкий круг потребностей, так как они заинтересованы:

- в повышении общей производительности;
- в проведении компьютерного обучения одной компанией;
- в возможности получения сотрудниками постоянной поддержки;
- в отсутствии связанных с обучением перерывов в работе сотрудников.

Коммерческим клиентам необходимы услуги обучающей компании, с которой у них сложились бы продолжительные взаимоотношения.

Принимая меры по организации и стимулированию продаж, компания *ComputerEase* отличается стремлением к надежности и развитию связей. Лозунг «Мы говорим на вашем языке» подразумевает не только то, что обучение адаптировано к потребностям слушателей. *ComputerEase* ориентируется на долгие взаимоотношения с коммерческими клиентами. И наконец, название компании легко запоминается и подразумевает, что она умеет работать с компьютерами.

#### *ComputerEase* придает особое значение обучению

Компания *ComputerEase* делает акцент на обучении высокопроизводительной работе с компьютерной техникой. Она предлагает клиентам не только обучение на вводном, базовом пользовательском уровне, но и дополнительное, продвинутое обучение, что в перспективе способствует существенному повышению доходов корпоративных клиентов. Дополнительное обучение расширяет число услуг, которые *ComputerEase* предоставляет своим потребителям, что означает повышение доходов от каждой продажи.

## Маркетинговый план

Так как прогнозируемая средняя цена контракта на обучение приблизительно равна 5000 долларов за учебное занятие, а целевым клиентам предлагаются регулярные повторные занятия, маркетинг *ComputerEase* будет основываться на личных встречах с представителями корпораций. Внешний торговый персонал (президент компании и вице-президент по маркетингу, имеющие опыт продаж на целевом рынке) будет встречаться с директорами по персоналу. Цель таких встреч — представление компании и обращение с коммерческим предложением. Встречи обычно назначаются вице-президентом по маркетингу, кроме тех случаев, когда президент *ComputerEase* лично знаком с представителями потенциальных клиентов.

#### Организация команды по продажам

Членами команды по продажам являются все сотрудники компании. Принимающий телефонные вызовы регистратор прошел обучение ведению переговоров и методам продаж. За регистрацию определенного количества слушателей на дополнительные курсы сотрудница получает материальное поощрение. В ежемесячных тренингах по продажам участвуют все сотрудники, включая инструкторов по программному обеспечению. Если компания достигает общих целевых показателей по продажам, все сотрудники получают денежные премии.

Для поддержки личных коммерческих звонков и отправки по почте в ответ на полученные по телефону просьбы (в случае обращения крупной компании регистратор согласует время проведения персональных презентаций услуг по обучению) *ComputerEase* подготовила качественные печатные рекламные материалы (см. Приложение). Компания предусмотрела выделение денежных средств на разработку компьютерной видеопрезентации, дополнительный тираж печатных материалов и повышение квалификации сотрудников (на второй год деятельности).

#### Программа прямой почтовой рассылки

Прямая почтовая рассылка рекламных материалов занимает ключевое место в маркетинге компании. Расписание занятий *ComputerEase* рассылается потенциальным клиентам каждые 2 месяца. (В настоящее время разосланы 3500 экземпляров; компания приобретает электронные списки проживающих в районе Веспуччи директоров по персоналу<sup>11</sup> подписчиков на ведущие компьютерные журналы.) Один Раз в год к расписанию занятий прилагается цветной буклет<sup>с</sup> описанием услуг *ComputerEase*. еклама компании ориентирована не только на обеспечение<sup>12</sup> Уальных продаж, но и на поддержку других форм марке-J^2L\_Mrго<sup>13</sup> в рговоМ Деятельности. *ComputerEase* использует

Указание на  
обучение пер-  
сонала мето-  
дам продаж

Подробности  
марке  
плана

## ОБРАЗЕЦ ПЛАНА: Маркетинговый план (окончание)

два основных рекламных инструмента: небольшие объявления в «Желтых страницах» и коммерческие объявления на полполосы в каждом квартальном выпуске информационного бюллетеня Ассоциации директоров по персоналу Веспуччи.

### Планы совместного маркетинга

Запланирован ряд совместных действий в области маркетинга с издателями программного обеспечения (совместные рекламные объявления, спонсорские мероприятия для ознакомления коммерческих клиентов с новым программным обеспечением). Цель совместных усилий ~ предоставление потенциальным клиентам дополнительной информации об услугах компании *ComputerEase* и повышение ее престижа (формирование ассоциаций с ведущими издателями прикладных программ).

В настоящее время два местных компьютерных магазина и четыре консультанта по аппаратному обеспечению компьютера рекомендуют своим клиентам пройти обучение в *ComputerEase*. Компания планирует установить и развивать аналогичные взаимоотношения с другими поставщиками компьютерного оборудования.

В настоящее время компания ведет переговоры с Сетом Роузом, уважаемым независимым консультантом, о ведении совместной деятельности в области маркетинга. *ComputerEase* рассчитывает извлечь дополнительные выгоды, предлагая свои услуги членам клиентской базы партнера.

*ComputerEase* является членом Торговой палаты района Веспуччи. Компания представит свои услуги на проводящихся под эгидой этой организации специализированных выставках, участниками которых являются поставщики услуг и товаров для бизнес-предприятий.

Компания получает дополнительный доход от субботних учебных занятий, ориентированных на частных клиентов и предприятия, количество сотрудников которых не превышает 50 человек. Эти занятия позволяют эффективно использовать возможности собственного учебного центра. Субботние занятия менее прибыльны, чем корпоративное обучение. Поэтому компания выделяет на соответствующую рекламу ограниченные средства. Маркетинговый план субботних занятий предусматривает издание дополнительного тиража расписания занятий *ComputerEase* (на данный момент — 6500 экземпляров). Расписание будет представлено в местных компьютерных магазинах, канцелярских магазинах и университетских городках. Другие формы платной рекламы этих занятий не предусмотрены.