

Анализ магазина книг «Букхантер»

Подготовили студентки 4 курса
Группы 7451-380305D
Ковальчук Любовь и Ливенцева Полина
Преподаватель:
Борисова С.П.

SWOT анализ

Сильные стороны	Слабые стороны
Высокое качество товара	Малая известность
Удобный заказ	Ограниченность бюджета
Широкий ассортимент	Отсутствие филиалов по всей России
Круглосуточное сопровождение сайта	Получение товара только в рабочие часы точек самовывоза
Продажа канцтоваров	Отсутствие курьеров
Большое количество точек самовывоза	Отсутствие электронной оплаты

SWOT анализ:

сильные и слабые стороны

- Необходимо вкладывать средства в рекламу, открывать точки сбыта по всей России. Следует подключить к сайту электронную оплату. Также заняться наймом курьеров для доставки на дом.

SWOT анализ

Возможности	Угрозы
Снижение налогов	Изменение покупательских предпочтений
Совершенствование процесса продажи	Сбои в поставках
Изменения моды	Ужесточение налогового законодательства
	Усиление конкуренции

SWOT анализ:

ВОЗМОЖНОСТИ И УГРОЗЫ

- Необходимо модернизировать процесс продажи, расширять влияние компании на рынке

Метод устранения временных разрывов

- Начало работы – 11:00
- 11:00-12:00 – принятие заказанных книг
- 12:00-13:00 – обработка менеджером заказов, сопоставление привезенного товара и заявок
- 13:00-14:00 – обед
- 14:00-18:00 – выдача заказов, сортировка заказов для курьера
- 19:00-21:00 – обратная связь курьера и менеджера, конец работы

Метод устранения временных разрывов

- Временные издержки:
- Услуга доставки курьером
- Мониторинг местонахождения курьера и самого товара
- Смс оповещение клиента о доставке
- Обработка заказов в информационной системе

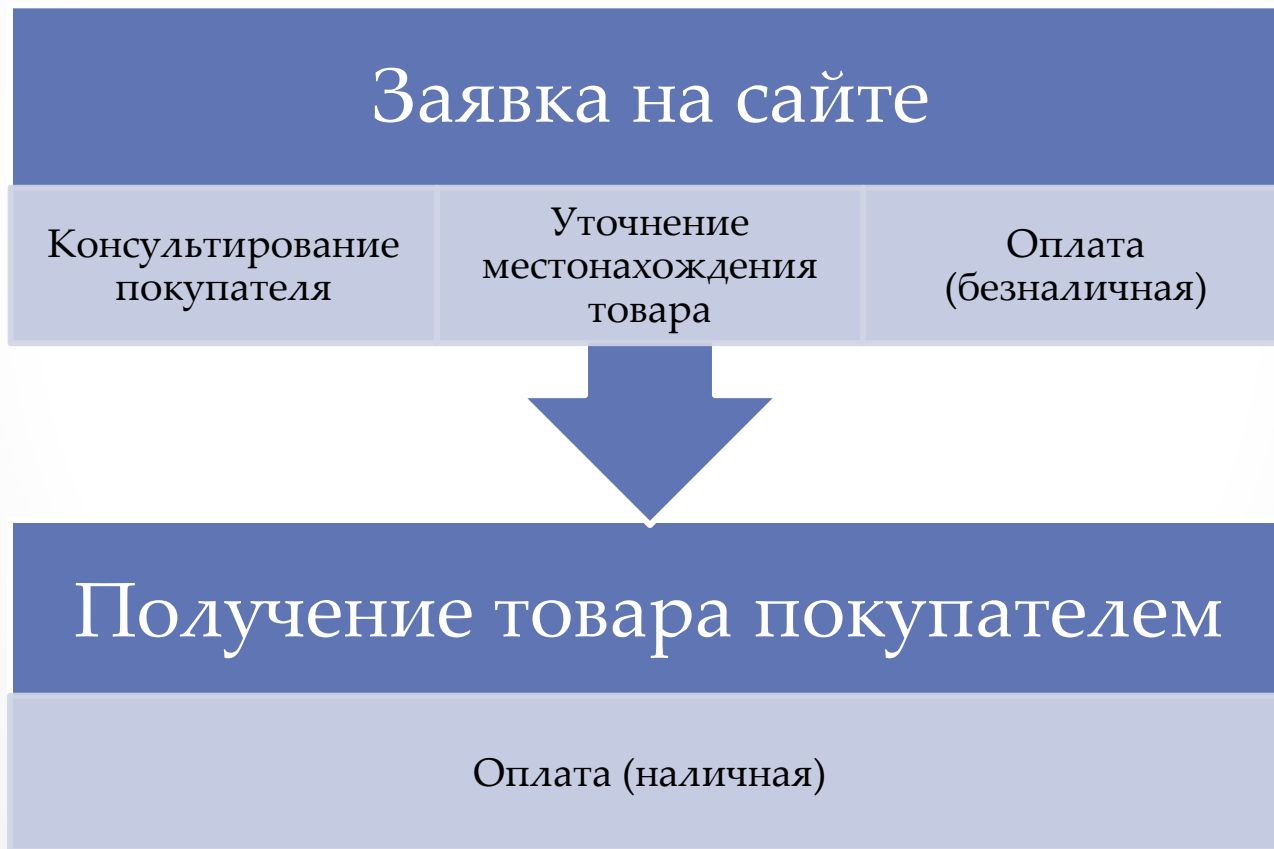
Метод параллельного выполнения работ

- Бизнес-процесс: продажа книг – до



Метод параллельного выполнения работ

- Бизнес-процесс: продажа книг - после



Определение критических факторов успеха

Определение миссии: войти в топ-5 лучших интернет-магазинов книг города с максимальной прибылью.

Критические факторы успеха:

- ✓ высокий уровень удовлетворения потребностей покупателей
- ✓ отличные поставщики
- ✓ удобный интерфейс сайта
- ✓ высококвалифицированные сотрудники
- ✓ постоянное пополнение каталога

Определение КФУ. Необходимые условия успеха.

Высокий уровень удовлетворения потребностей покупателей

- Максимальный упор на изучение потребностей клиента

Отличные поставщики

- Сотрудничество с ведущими издательствами
- Проверка истории работы поставщика

Удобный интерфейс сайта

- Совершенствование технологий

Высококвалифицированные сотрудники

- Тщательный подбор специалистов в организацию

Постоянное пополнение каталога

- Отслеживание новинок
- Ориентир на потребности покупателей

Определение КФУ. Матрица процессов и факторов успеха.

Ф. успеха	Потребности	Поставщики	Интерфейс	Сотрудники	Каталог
Процессы					
Продажа книг	Сильное влияние	Среднее влияние	Сильное влияние	Сильное влияние	Сильное влияние
Юр. обслуживание	Слабое влияние	Сильное влияние	Не влияет	Среднее влияние	Слабое влияние
Финансы	Сильное влияние	Сильное влияние	Среднее влияние	Сильное влияние	Сильное влияние
Обеспечение работы сайта	Среднее влияние	Не влияет	Сильное влияние	Сильное влияние	Не влияет



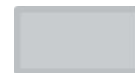
→ Сильное влияние



→ Слабое влияние



→ Среднее влияние



→ Не влияет

Спасибо за внимание!