

TopFranchise.ru



СТРАТЕГИЯ СОЗДАНИЯ ФРАНШИЗЫ
ЯСделаю

10:00 – 10:15 Начало работы. Знакомство.

Постановка целей.

10:15 – 10:45 Обзор
рынка Мирового и Российского.

10:45 – 11:00 Преимущества магазинов
электроники 123.ru В чем уникальность услуг и
ценность продукта. Уникальность маркетинга и
продвижения.

11:00 – 11:45 Преимущества франшизы центров
ЯСделаю. Сравнительная таблица.

Перерыв 15 минут

12:00 – 12:30 На чем может зарабатывать центров
ЯСделаю?

12:30 – 13:00 На чем и сколько будет
зарабатывать франчайзи?

13:00 – 13:30 Бизнес-план для франчайзи

- Инвестиции в открытие + необходимые суммы
на покрытие операционных разрывов до выхода
на НОП

- Планирование P&L

13:30 – 14:00 Бизнес план для развития
франчайзинга центров ЯСделаю в 2018-2019 г.

ОБЕД

15:00 - 16:00 Составление КП

Формализация франчайзингового предложения.

Заполнение карточки франшизы на сайте
TopFranchise.ru

16:00 – 16:30 Отдел продаж.
Франчайзинговый отдел.

16:30 – 17:00 Способы продвижения,
привлечения и
удержания франчайзинговых партнеров.

Перерыв

17:15 – 17:30 Администрирование. (Ежемесячная
работа с партнерами)

17:30 – 18:00 Юридическая база
+ Риски + Обсуждение условий - Вход –Выход-
Штрафы.

18:00 –18:30 Лендинги. Выбор прототипов по
дизайну.

18:30 – 19:00 Индивидуальное общение.
Обратная связь.



ЦЕЛИ ФРАНШИЗЫ

- Увеличение прибыли бизнеса;
- Масштабирование бизнес-модели;
- Построение бренда и укрепление имиджа;
- Увеличение числа заказов;
- Развитие новых способов монетизации
- Развитие в сетевой бренд федерального значения:
 - Формирование рынка с высоким сервисом
 - Выход на зарубежный рынок
 - Цель на год открыть ____ собственных магазинов к 2018 г.,
По франшизе **50**
- Скидки от поставщиков за счет объемов закупок сети.

Основная причина – мои амбиции. Я хочу корпорацию, большую и сильную Компанию.

Проблемы есть, 1,5 года стараемся сделать бизнес более прибыльным и увеличить оборот.

Получается, но не так быстро как я хочу. Вообще нет проблем, есть задачи и с ними мы работаем!

ОБЗОР РЫНКА: МИРОВОЙ ОПЫТ

Cell Phone Repair (CPR®)

Компания осуществляет ремонт электроники, включая смартфоны, планшеты, компьютеры и игровые приставки.

Преимущества:

- Гарантийное обслуживание в любой точке мира
- Бесплатная диагностика
- 90-дневная гарантия на все ремонтные работы

Год основания: 2 009

Основание франшизы: 2013

Financial Requirements

Initial Investment \$60,400 to \$220,850

Net-worth Requirement \$ 200 000

Liquid Cash Requirement \$130,000

Initial Franchise Fee \$ 40 000

Ongoing Royalty Fee 8%

Veteran Incentives 20% off franchise fee

Собственных точек: 4

Франшиз в США: 321

Франшиз в других странах 24



CELL PHONE REPAIR
We Save Your Mobile Life™

Support Options

Ongoing Support

Purchasing Co-ops

Newsletter

Meetings/Conventions

Toll-Free Line

Grand Opening

Online Support

Security/Safety Procedures

Field Operations

Site Selection

Proprietary Software

Franchisee Intranet Platform

Marketing Support

Ad Templates

Regional Advertising

Social media

SEO

Website development

Email marketing

Loyalty program/app

On-The-Job Training:

48 hours

Classroom Training:

96 hours

<https://www.cellphonerepair.com/franchise>

<https://www.entrepreneur.com/franchises/cprcellphonerepair/32941>

TopFranchise.ru

ОБЗОР РЫНКА: МИРОВОЙ ОПЫТ

uBreakiFix

Компания осуществляет ремонт электроники, включая смартфоны, планшеты, компьютеры и игровые приставки.

Преимущества:

- Гарантийное обслуживание в любой точке мира
- Бесплатная диагностика
- 90-дневная гарантия на все ремонтные работы

Год основания: 2 009

Основание франшизы: 2013

Financial Requirements

Initial Investment \$60,400 to \$220,850

Net-worth Requirement \$ 200 000

Liquid Cash Requirement \$130,000

Initial Franchise Fee \$ 40 000

Ongoing Royalty Fee 8%

Veteran Incentives 20% off franchise fee

Собственных точек: 18

Франшиз в США: 283

Франшиз в других странах 24

UBREAKIFIX

uBreakiFix is ranked #18 in the Franchise 500!

Support Options

Ongoing Support

Purchasing Co-ops

Newsletter

Meetings/Conventions

Toll-Free Line

Grand Opening

Online Support

Security/Safety Procedures

Field Operations

Site Selection

Proprietary Software

Franchisee Intranet Platform

<https://www.ubreakifix.com/franchising>

<https://www.entrepreneur.com/franchises/ubreakifix/934248>

Marketing Support

Ad Templates

Regional Advertising

Social media

SEO

Website development

Email marketing

Loyalty program/app

On-The-Job Training:

48 hours

Classroom Training:

96 hours



ОБЗОР РЫНКА: МИРОВОЙ ОПЫТ

CELLAIRIS

Бизнес начинался с открытия магазинов с чехлами, зарядными устройствами и аксессуарами, многие позиции производит сама компания. После расширили киоск до магазина со встроенным сервисом по ремонту мобильных устройств. Партнер WALLMART. Ремонт сотовых телефонов, планшетов и компьютеров

Год основания: 2 000

Основание франшизы: 2006

Financial Requirements

Initial Investment \$58,110 - \$389,925

Initial Franchise Fee \$7,500 - \$30,000

Ongoing Royalty Fee 5%+

Ad Royalty Fee to 3%

Veteran Incentives 20% off franchise fee

Собственных точек: 0

Франшиз в США: 439

Франшиз в других странах 123

<http://www.cellairisfranchise.com>

<https://www.entrepreneur.com/franchises/cellairis/334196>



Cellairis® is now proud to introduce it's newest initiative: Store-In-Store with Walmart®!

CELLAIRIS® is bringing together three powerful forces to introduce this one-of-a-kind business opportunity, which combines:

- Cutting-edge repair service in a vastly popular category: Mobile devices and electronics
- The expertise of a successful, experienced, highly-ranked existing franchisor: CELLAIRIS®
- The largest and most successful retailer in the world: Walmart®



ОБЗОР РЫНКА: МИРОВОЙ ОПЫТ

CPR-Cell Phone Repair с 2004, франшиза с 2007 г	Cellairis с 2000, франшиза с 2006 г	uBreakiFix с 2009, франшиза с 2013 г
Net-worth Requirement \$150,000 Liquid Cash Requirement \$85,000	Net-worth Requirement \$350,000 Liquid Cash Requirement \$100,000 - \$150,000	Net-worth Requirement \$200,000 Liquid Cash Requirement \$100,000
Паушальный взнос 35,000 \$ Обучение 10,000 \$	Паушальный взнос \$7,500 - 35,000 \$	Паушальный взнос \$40,000
Кол-во точек 250	Кол-во магазинов 620	Кол-во точек Более 120
Инвестиции \$65,650 - \$173,500	Инвестиции \$36,425 - \$330,000	Инвестиции \$74,700 - \$165,600
Роялти: 5.8-8%	Роялти: 5%	Роялти: 7%

ОБЗОР РЫНКА: РОССИЙСКИЙ ОПЫТ

PEDANT

PEDANT.RU предлагает простые и прозрачные условия работы для сервисов, оказывающие услуги по ремонту техники Apple.

Партнеры платят не за клики, а только за фактические звонки целевых посетителей нашего сайта на ваш номер телефона.

Год основания компании: 2010

Год запуска франшизы: 2004

Количество предприятий: 500 , 90 городов

Нет информации о собственных / франчайзинговых

Регионы работы: Россия



Pedant.ru

Что предлагают Франчайзи:

- 3-х недельное обучение франчайзи в Москве в собственной школе с проживанием и питанием
- Гарантированный поток клиентов
- Предоставление оборудования и мебели
- Помощь в открытии сервисного центра
- Все необходимые инструкции для ведения собственного бизнеса
- Полная поддержка по налоговым и юридическим вопросам
- Система управления
- Система управления сервисным центром, персоналом и закупками
- Доступ к закрытой базе знаний
- Помощь в подборе персонала
- Помощь в открытии ИП и счетов
- Организация видеонаблюдения для ПК и смартфона
- Поддержка по всем вопросам

<https://franshiza.pedant.ru>

ОБЗОР РЫНКА: РОССИЙСКИЙ ОПЫТ

Мы сделали франшизу Pedant.ru **сильнейшей**



Школа подготовки франчайзи

Собственная школа подготовки управляющих франчайзи. Мы уже обучили более 500 людей, программа отлажена, 100% обучим и вас



Офис поддержки франчайзи из 150 сотрудников

Бэк-офис с многолетним опытом по поддержке франчайзи. В нем работает 150 сотрудников, отвечающих на все вопросы франчайзи (включая налоговую консультацию, оформление ИП, взаимодействие с поставщиками, управление счетами в банках, юридическую поддержку и множество других вопросов).



Маркетинг-команда делает рекламу для наших франчайзи

Большая маркетинговая команда с многолетним опытом, обеспечивающая стабильный и высокий поток клиентов в наши сервисы с первого дня открытия.



ОБЗОР РЫНКА: РОССИЙСКИЙ ОПЫТ



1) Сервис в торговом центре

франшиза на каждые 120 тыс. населения (много сервисов в 1 городе)

01

● Паушальный взнос:

170 000 руб.

● Закупка запчастей:

200 000 руб.

● Страховой возвращаемый депозит:

100 000 руб.

● Островок и оборудование

включено в паушальный взнос

● Обучение

включено в паушальный взнос

Итого вложений: 470 000 руб



ОБЗОР РЫНКА: РОССИЙСКИЙ ОПЫТ

2) Сервис с отдельным входом

франшиза на каждые 350 тыс. населения (несколько сервисов в 1 городе)



02

- Паушальный взнос: **170 000 руб.**
- Закупка запчастей: **200 000 руб.**
- Ремонт **200 000 руб.**
- Страховой возвращаемый депозит: **100 000 руб.**
- Обучение **включено в паушальный взнос**
- Оборудование, мебель **включено в паушальный взнос**

Итого вложений: 670 000 руб



ОБЗОР РЫНКА: РОССИЙСКИЙ ОПЫТ



3) Перевод действующего сервиса под бренд Pedant.ru

франшиза на каждые 350 тыс. населения (несколько сервисов в 1 городе)

03

Паушальный взнос:

170 000 руб.

Закупка запчастей:

200 000 руб.

Ремонт, оборудование, мебель

индивидуально

Страховой возвращаемый депозит:

100 000 руб.

Обучение

включено в паушальный взнос

Итого вложений: от 470 000 руб



ОБЗОР РЫНКА: РОССИЙСКИЙ ОПЫТ

А СЕРВИС

«А Сервис» - это полностью автоматизированный бизнес по ремонту мобильных устройств с высоким потенциалом роста.

После разработки франшизы сосредоточились на доработке своей CRM системы и открытие собственных точек.

Год основания компании: 2011

Год запуска франшизы: 2016

Количество предприятий: 4 собственных

Франшиз: нет информации

Инвестиции: от 1 720 000 руб.

Паушальный взнос: 500 000 руб.

Роялти: 5 %

Оборотные средства: 800 000 руб.

Регионы работы: Россия

<http://aservice-24.ru/partners/>



Заработок партнера:

На продаже услуг по ремонту мобильных устройств

На продаже оборудования и аксессуаров

На дополнительных сервисах по настройке устройств

На продаже услуг корпоративным клиентам в Вашем городе/регионе

На партнерских программах.

Что предлагают Франчайзи:

- Успешный бренд
- Готовая и работающая бизнес-модель
- Эксклюзивные цены на оборудование
- Собственные сформированные каналы закупки
- Индивидуальный дизайн-проект
- Команда открытия для запуска бизнеса
- Передача региональных клиентов
- Предоставление CRM-системы и облачных решений для бухгалтерии
- Комплексное маркетинговое продвижение
- Настройка контекстной рекламы в системах Яндекс и Google
- Настройка IP-телефонии
- Обучение Ваших сотрудников



ОБЗОР РЫНКА: РОССИЙСКИЙ ОПЫТ



Что предлагают Франчайзи:

- Предоставление обучающих материалов и руководств для франчайзи
- Скрипты разговоров и техник эффективных продаж
- Своевременная техническая поддержка и консультация по любым возникающим вопросам
- Регламенты поиска и подбора персонала
- Помощь в оформлении и бухгалтерское обслуживание вашего ИП
- Настройка и оплата контекстной рекламы в системах Яндекс и Google
- Настройка и оплата IP-телефонии
- Получить все инструменты для ведения прибыльного бизнеса
- Помощь в поиске и аренде помещения. Переговоры с собственниками.
- Страхование франшизы - мы гарантируем выкуп Вашего сервисного центра по цене открытия даже при условии, если вы передумаете развивать франшизу или не сможете выйти на прибыль. Никаких рисков!

ОБЗОР РЫНКА: РОССИЙСКИЙ ОПЫТ



ФРАНШИЗА

Франчайзинговое предложение / Финансовый план



Специально для наших франчайзи, чтобы облегчить старт и запуск работы офиса продаж «А Сервис» мы подготовили стратегию, позволяющую на начальном этапе оценить риски и скорректировать план по развитию собственной сети сервисных центров под брендом «А Сервис».



АРЕНДА ПОМЕЩЕНИЯ

Подбор и аренда помещения с чистовой отделкой, отвечающего всем техническим требованиям и требованиям пожарной безопасности. Основная цель, преследуемая при подборе помещения – шагговая доступность, удобство расположения и высокая проходимость.

50 000 Р

+



ИНТЕРЬЕРНЫЙ РЕМОНТ

Минимальный комплекс работ по созданию инфраструктуры помещения: прокладка телефонных и сетевых кабелей, монтаж сетевого оборудования, установка при необходимости качественного освещения и сантехнического узла.

80 000 Р

+



ОБОРУДОВАНИЕ ОФИСА

В оформление офиса входит полный комплекс работ по созданию узнаваемой и рабочей точки продаж, что включает в себя наружную рекламу, вывеску, витрины и оформление зала, освещение, система видеонаблюдения, сейф, организацию рабочих мест и установку оргтехники и иного необходимого для работы офиса оборудования.

480 000 Р

+

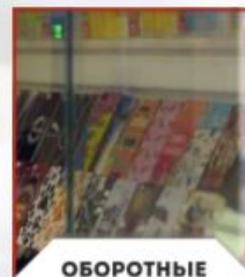


РЕКЛАМНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Наполнение офиса минимально необходимым рекламно-раздаточным материалом: листовки, брошюры, визитки, плакаты, вывески, ценники, флаеры, а также сопутствующие товары, необходимые для размещения рекламных материалов в местах продаж.

10 000 Р

+



ОБОРОТНЫЕ СРЕДСТВА

Средства, которые будут направлены на закупку базовой продуктовой линейки, а также запчастей и сопутствующих товаров для ремонта и диагностики.

600 000 Р

+



ПАУШАЛЬНЫЙ ВЗНОС

Разовый платеж франчайзи за использование бренда, работу команды открытия и помощь в запуске бизнеса. При оплате паушального взноса франчайзи получает комплексный менеджмент бизнеса на этапе запуска, а также руководство по управлению франшизой.

500 000 Р

ОБЗОР РЫНКА: РОССИЙСКИЙ ОПЫТ

Apple Service

Франшиза Федеральной сети Сервисных центров техники Apple

Год основания компании: 2008 (Новосибирск)

Год запуска франшизы: 2015

Количество предприятий:

Собственных: 17

Франшиз: 12

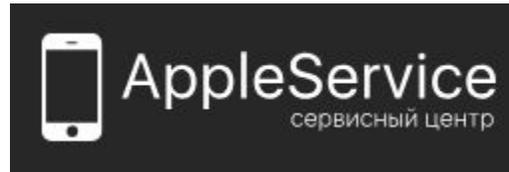
Инвестиции: 450 000– 1 200 000 руб.

Паушальный взнос: 150 000 – 250 000 тыс.руб.

Роялти: 5 % в первый год,

7% со второго года

Регионы работы: Россия



Что предлагают Франчайзи:

- Купив франшизу «AppleService» вы получаете:
- - бизнес-бук (детализация бизнес-процессов, документации, регламентов, номенклатуры и т.д.)
- - бренд-бук (визуальный образ бренда, торговых точек, дизайн интерьера и т.д.)
- - поддержку специалистов на всех этапах построения бизнеса (от поиска помещения до запуска рекламной компании и открытия сервиса)
- - размещение на федеральном сайте
- - все необходимы материалы для успешного ведения бизнеса
- - консультационная поддержка нашей star-up командой
- - перечень оборудования и материалов для функционирования СЦ.
- - консультации наших экспертов на всех этапах работы.
- - передача всех необходимых знаний и навыков персоналу по средством обучения в инженерном отделе, а так же дистанционного обучения.
- - эксклюзивная стоимость запчастей и товара.
- - доступ к CRM-системе, для автоматизации процессов, контроля выполненных работ и контроля наполнения точки запчастями и товаром.
- - помощь в формировании рекламной компании
- - подключение к действующему федеральному сайту, с выделенной

<http://appleservice.us/>



ОБЗОР РЫНКА: РОССИЙСКИЙ ОПЫТ



Много негативных отзывов и судебное дело на владельца.

Как и обещал выкладываю исковое заявление к данной франшизе.

Всю информацию можно просматривать в картотеке дел арбитражного суда.

<http://kad.arbitr.ru/Card/cbec8b07-ff7f-4745-89c0-9f06dc13ff7b>

ОБЗОР РЫНКА: РОССИЙСКИЙ ОПЫТ

UCService

Франшиза сервисного центра - UCService

Откройте свой сервисный центр

по ремонту телефонов, планшетов и техники Apple

Тула

Год запуска франшизы: 2017

Количество предприятий:

Собственных: 2

Франшиз: нет информации

Инвестиции: от 600 000 руб.

Паушальный взнос: 300 000 тыс.руб.

Роялти: 5 %

Регионы работы: Россия



Что предлагают Франчайзи:

- **Выбор помещения. Дизайн. Ремонт.**
- Поможем выбрать оптимальное помещение по ключевым критериям:
- Расположение
- Стоимость аренды
- Расчет на объем ремонтных работ
- Логистическое удобство для клиента и сотрудников
- Проходимость
- Условия арендодателя

Закупка специализированного оборудования, расходных материалов и комплектующих для ремонта.

- Вы закупите конкретно по номенклатуре профессиональное оборудование у проверенных поставщиков со скидкой до 20%, что позволяет сэкономить капитал на старте Вашего сервисного центра.
- В перечень входит:
- Термо-воздушная паяльная станция
- Источник постоянного тока
- Микроскоп
- Сепаратор
- **А так же еще 32 наименования.**



<https://uc-franshiza.ru/>

TopFranchise.ru



ОБЗОР РЫНКА: РОССИЙСКИЙ ОПЫТ



Что предлагают Франчайзи:

Подбор и работа с персоналом.

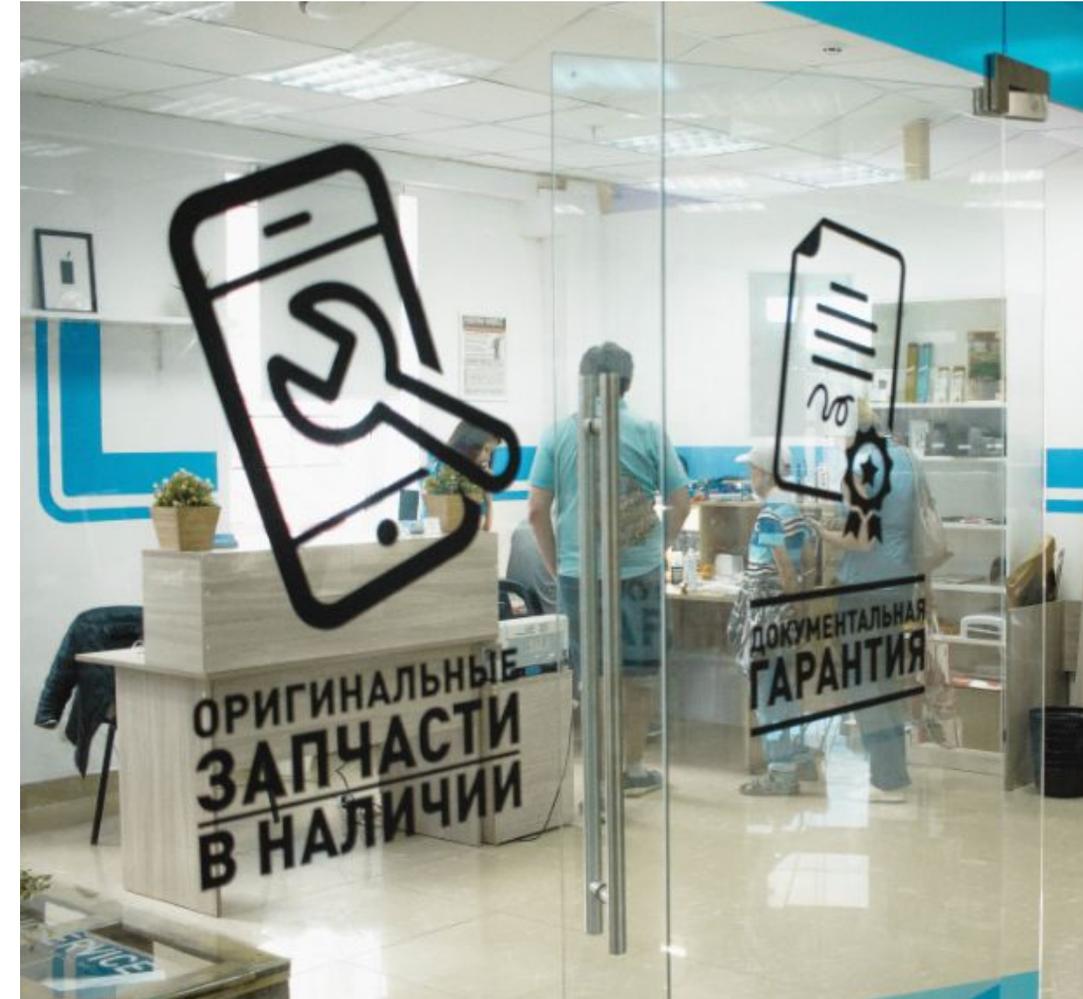
- Разместим вакансии на площадках и отберём лучших кандидатов на должность инженера по ремонту, а так же внедрим CRM-систему с прозрачной системой мотивации, которая эффективно проявляет себя уже на протяжении года.
- Пример расчёта заработной платы инженера по ремонту:
- Фиксированная часть в виде оклада N-рублей
- Сдельная часть в виде процента от чистой прибыли заказа (прямая корреляция от маржинальности услуги)

Привлечение клиентов.

- Запуск регионального многостраничного сайта
- Запуск групп в социальных сетях (Вконтакте, Facebook, Instagram), настройка структуры и цепочки продвижения и использование продающего контента
- Настройка и ведение рекламы в интернете на всех площадках и справочниках
- Анализ и настройка оффлайн источников рекламы

Запуск и огласка акции в честь открытия. Консультационная поддержка.

- Разработка и огласка рекламной акции для повышения лояльности аудитории
- Отладка бизнес-процессов
- Консультационная поддержка после открытия



ОБЗОР РЫНКА: РОССИЙСКИЙ ОПЫТ

ЭКСПРЕСС СЕРВИС

Франшиза сервисного центра по ремонту ЭЛЕКТРОНИКИ

Наши услуги: быстрый срочный ремонт, восстановление, модернизация и оптимизация мобильных телефонов, ноутбуков, планшетов, компьютеров.

Год основания компании: 2012 (Казань)

Год запуска франшизы: 2017

Количество предприятий:

Собственных: 2

Франшиз: нет информации

Инвестиции: от 300 000 – 350 000 руб.

Паушальный взнос: 150 000 тыс.руб.

Роялти: 0 %

Регионы работы: Россия



Что предлагают Франчайзи:

- - 100% автоматизация получения заявок и перевода их в заказы,
- - Обучение в головном офисе всем нюансам ведения данного бизнеса,
- - Собственная система подбора помещения под сервисный центр,
- - Проверенные рекламные каналы, которые дают гарантию получения заказов!
- - Мы работаем только через CRM системы, можете проверить каждую нашу цифру. Нам нечего скрывать)



Франшиза-сервис.рф

ОБЗОР РЫНКА: РОССИЙСКИЙ ОПЫТ

ЧТО МЫ ПЕРЕДАЕМ ВАМ



Отработанная схема работы

- Инструкции правильного подбора помещения
- Техника продаж по работе с клиентами
- Отработанные каналы привлечения новых клиентов
- Программа удержания постоянных клиентов

Офис и персонал

- Регламент по брендированию помещения
- Обучение по поиску сотрудников
- Регламенты и должностные инструкции
- Система обучения технике продаж
- Разработанные чек-листы

Обработка и учет лидов

- Скрипты по приему звонков
- Скрипты по исходящим звонкам
- Внедрение и обучение CRM системы
- Система аналитики лидов

Подбор зап.частей и оборудования

- Подбор оборудования зап.частей
- Список проверенных поставщиков
- Перечень правильно выбранного оборудования
- Инструкции по применению
- Списки необходимых зап.частей





РИСКИ ЗАПУСКА ФРАНШИЗЫ

Преимущества для клиентов

123.ru





Уникальность маркетинга.

Преимущества франшизы ЯСделаю



**На чем и сколько будет
зарабатывать франчайзи?**

На чем может зарабатывать ЯСделаю во франчайзинге?

- Паушальный взнос.
- Роялти.
- Ретро-бонусы от поставщиков;
- Увеличение числа заказов за счет повышения представленности в городах;
- Ремонт, дополнительная гарантия, страховка;

Бизнес-модели и бизнес-планы для франчайзи

См. таблицу
excel

Бизнес план для развития франчайзинга ЯСдел 2018-2019 г

См. таблицу
excel



Составление КП Формализация франчайзингового предложения. Заполнение карточки франшизы на сайте TopFranchise.ru

ОГЛАВЛЕНИЕ КП

О бренде

Выгода франчайзи

Услуги

Особенности

Наши преимущества

Схема сотрудничества

Варианты сотрудничества.

Отдел продаж и способы продвижения и привлечение франчайзинговых партнеров

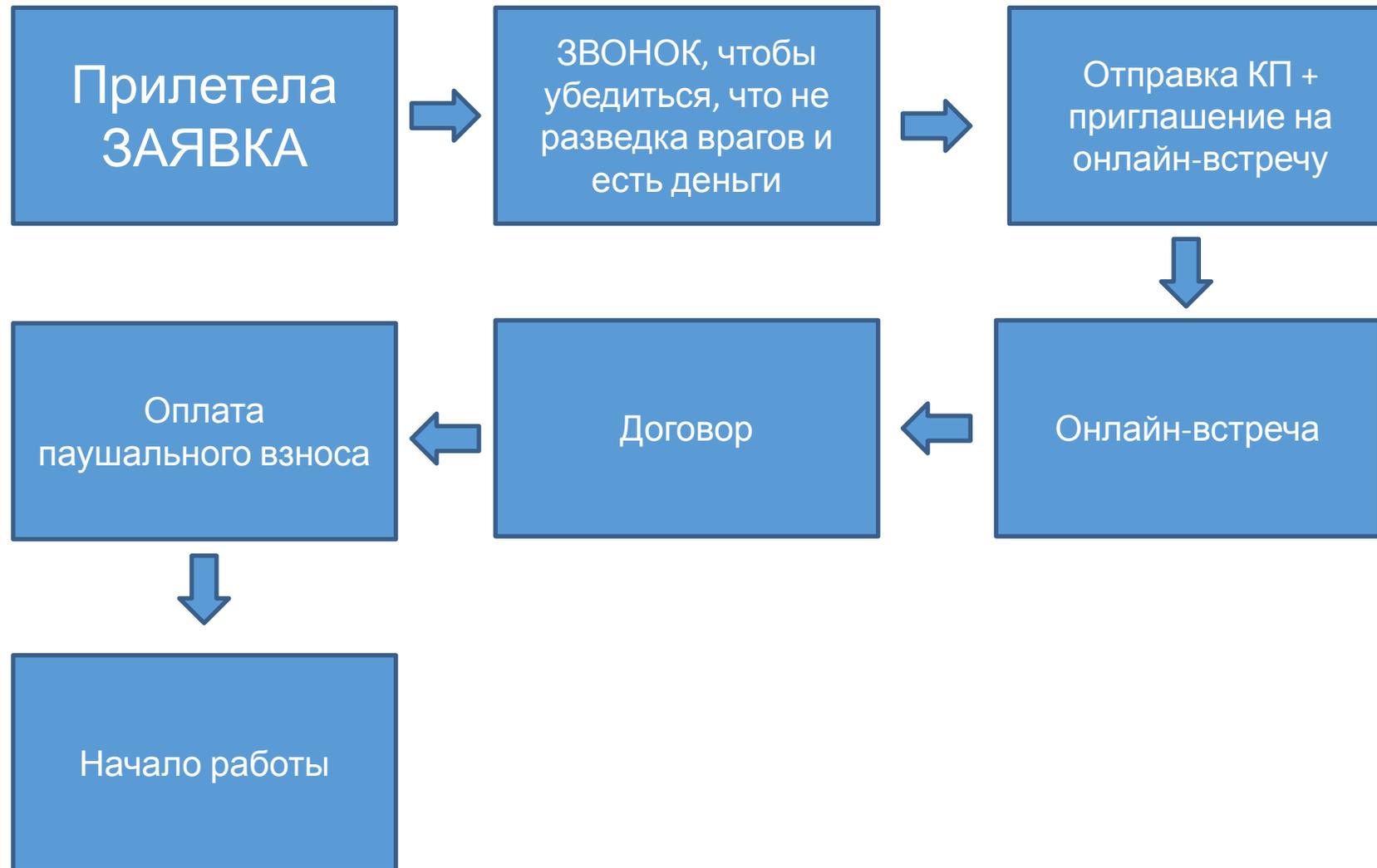
ОНЛАЙН

1. Страница на сайте - самое действенное!
2. Площадка TopFranchise.ru
3. Снять несколько видео-интервью по типу <http://e-xpedition.ru/franshiza/?r=video>
4. Социальные сети. Свой канал на Youtube про франшизу. Блоги компании на Facebook.com VK.com Одноклассники. Пример блог <http://sila-uma.ru/> компании Додо Пицца.

ОФЛАЙН

1. Выставка BuyBrand, выставки тематические (сентябрь 2018).
2. Через свою PR службу во все бизнес-СМИ.
3. Журналы и интернет издания про бизнес: Форбс, РБК, Коммерсантъ
4. Профильные издания и мероприятия

ВАЖНО!
**Система взаимодействия с
потенциальными партнерами!**



Юридическая база

Регистрация ТМ и Авторских прав.

Чтобы взять первые паушальные взносы и уверенно стартовать необходимо:

- Договор о намерениях
- Договор о неразглашении

Чтобы открываться уже с партнером надо:

- ДКК
- Бренд-бук
- Учебник по ведению бизнеса

Учебник франчайзи. Базовое Оглавление:

ОГЛАВЛЕНИЕ УЧЕБНИКА

О бренде. История компании.

Бренд бук. (Лого. Фон. Сочетания цветов. Брендирование мерчандазинга. Элементы стиля.)

Финансовая модель.

Штатное расписание. Должностные инструкции.

Реклама. Маркетинг.

Финансовая отчетность.

Работа с регулирующими органами.

Помесячный. Понедельный, Ежедневный график выполнения работ, рекламных компаний.

Алгоритм выполнения работ.

Стандарты работы с клиентами.

Технология продаж.

Обязанности франчайзи

Обязанности франчайзера.

Описание системы хранения фотографий.



**Индивидуальное общение.
Обратная связь.**



Важные мысли и действия