

АНАЛИТИЧЕСКАЯ РАБОТА ПО  
ДИСЦИПЛИНЕ «МАРКЕТИНГ УСЛУГ»

**STUDI** ●  
**SKYPOINT**

Заболотская Полина, М-1504

## ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ ФОТОСТУДИИ SKYPOINT STUDIO МЕТОДОМ SERVQUAL

- Для оценки качества услуг фотостудии SKYPOINT STUDIO были взяты 22 критерия модели Servqual. Сфера фотоуслуг не имеет специфических особенностей, поэтому добавление дополнительных критериев или исключение из неё имеющихся не являлось необходимостью.
- В опросе оценки качества услуг приняли участие 6 человек.
- По каждому утверждению был предложен выбор согласия или несогласия по 7-ми балльной шкале (от полностью не согласен до полностью согласен).
- Все итоговые показатели по 5 основным критериям имеют положительное значение или 0, из этого можно сделать вывод о том, что текущий уровень предоставления качества услуг соответствует и даже чуть выше ожиданий респондентов.

Полученные оценки по параметрам:

- \* Восприятие материальных носителей – 0
- \* Надежность – +0,14
- \* Оперативность – 0
- \* Компетентность – +0,1
- \* Эмпатия – +0,06

## АНАЛИЗ ВЕРОЯТНОСТИ ОДНОГО ИЗ РАЗРЫВОВ КАЧЕСТВА

Наибольшее отрицательное значение имеет критерий «Сотрудники организации никогда не бывают слишком заняты, чтобы выслушать потребителя» (-0,3) – это говорит о недостаточной оперативности выполнения услуги и недостаточно высоком уровне компетенции администраторов студии. Отрицательные значения также есть среди некоторых критериев компетентности и эмпатии, эти факторы описывают восприятие клиентами непосредственно персонала, что касается материального оснащения и надежности показатели преимущественно положительные.

Так как наибольшие отклонения по показателям, связанным с персоналом, можно предположить, что наибольшая вероятность 3 разрыва между спецификацией услуги и фактическим исполнением услуги.

# АНАЛИЗ СПЕЦИФИКИ ЦЕНОВОЙ ПОЛИТИКИ

- Объект ценообразования: Отдельная услуга (аренда фотолокаций, услуги фотографа, визажиста).
- Размер цены: Стоимость аренды фотостудии варьируется от 1 200 руб./час до 3 000 руб./час. (в зависимости от выбранной локации, дня недели и времени суток), стоимость съемки со штатным фотографом 5 000 руб./час, услуги визажиста варьируются от 1 000 до 3 000 рублей (в зависимости от вида макияжа: экспресс, дневной, вечерний).
- Структура цены: Постоянные составные части цены – аренда студий, налоги и зарплата сотрудников (администраторов, фотографов, визажистов, уборщиков); Переменные части цены – спрос (иногда зависит от сезона), коммунальные платежи, конкуренция.
- Время платежа: Оплата заказа осуществляется непосредственно перед предоставлением услуги на стойке у администратора.
- Процедура: Оплата осуществляется на кассе за наличный или без-наличный расчёт.
- Получатель: Фотостудия SKYPOINT STUDIO.

# АНАЛИЗ СПЕЦИФИКИ СБЫТОВОЙ ПОЛИТИКИ

- Тип сбыта: Стационарный – клиент сам приезжает в студию для получения услуги.
- Канал сбыта: Прямой – собственные продажи по мере поступления заказов

SKYPOINT STUDIO – сеть фотостудий в Санкт-Петербурге. На данный момент сеть имеет 3 студии по адресам: набережная реки Мойки 30, набережная реки Фонтанки 2, Зверинская 33. Все студии расположены в центре города, что отражено в их позиционировании – «сеть фото-студий в центре Петербурга». Это обусловлено территориальной доступностью для всех жителей города, а также возможностью предоставлять для съёмок террасы и мансарды с панорамами города, что является их конкурентным преимуществом.

# АНАЛИЗ СПЕЦИФИКИ УПРАВЛЕНИЯ ПРОЦЕССАМИ

Распределение задач между потребителем и исполнителем: услуга выполняется исполнителем.

Процессы в зоне видимости: оплата услуги, подготовка к съемке, процесс фотосъемки.

Проектная организация: так как высокая степень контакта с потребителем.

Последовательный стандартизированный процесс: взаимодействие с потребителем – высокое.

Трансфертное время: Студии расположены в центрах с пешей доступностью от метро, но возможно отсутствие бесплатных парковочных мест.

Время обслуживания (дополнительные процессы): Клиент может ускорить процесс обслуживания, если заранее бронирует студию, уточнит по телефону детали съемки и на месте предоставления услуги останется только необходимость её оплаты.

Время ожидания: Есть возможность возникновения задержки съёмки из-за технических факторов (освещение, настройка фотоаппарата и тд), необходимость уборки и подготовки локации после предыдущих клиентов, бронирование нескольких комнат одновременно.

# АНАЛИЗ СПЕЦИФИКИ УПРАВЛЕНИЯ МАТЕРИАЛЬНОЙ СРЕДОЙ

Внешнее окружение: Здания, в которых находятся студии старые, но с красивой архитектурой, хорошая видимость зданий, шаговая доступность от метро, инфраструктура центральных улиц Петербурга.

Внутреннее окружение: атмосфера – приятная музыка, большая доступность дневного света, нежные пастельные цвета и оттенки (зависит от тематики комнаты, но основные – белый, бежевый, древесный, небесный), комфортная температура; функциональность – некоторые студии двухэтажные, есть мансарды и террасы, комнаты с рецепцией небольшие, проходы немного узкие, новый ремонт и мебель (стойки оплаты, диван, зеркала), фотолокации просторные, большие панорамные окна.

Знаки, символы и артефакты: логотип фотостудии (название).

Данные элементы материальной среды воспроизводят:

- Инструментальные функции (в качестве средства оказания услуги)
- Коммуникативные функции (позиционирование компании)
- Эстетические (для клиентов самым важным является эстетическое оформление комнат для съёмок: хорошее освещение, чистота, тематика интерьера).



