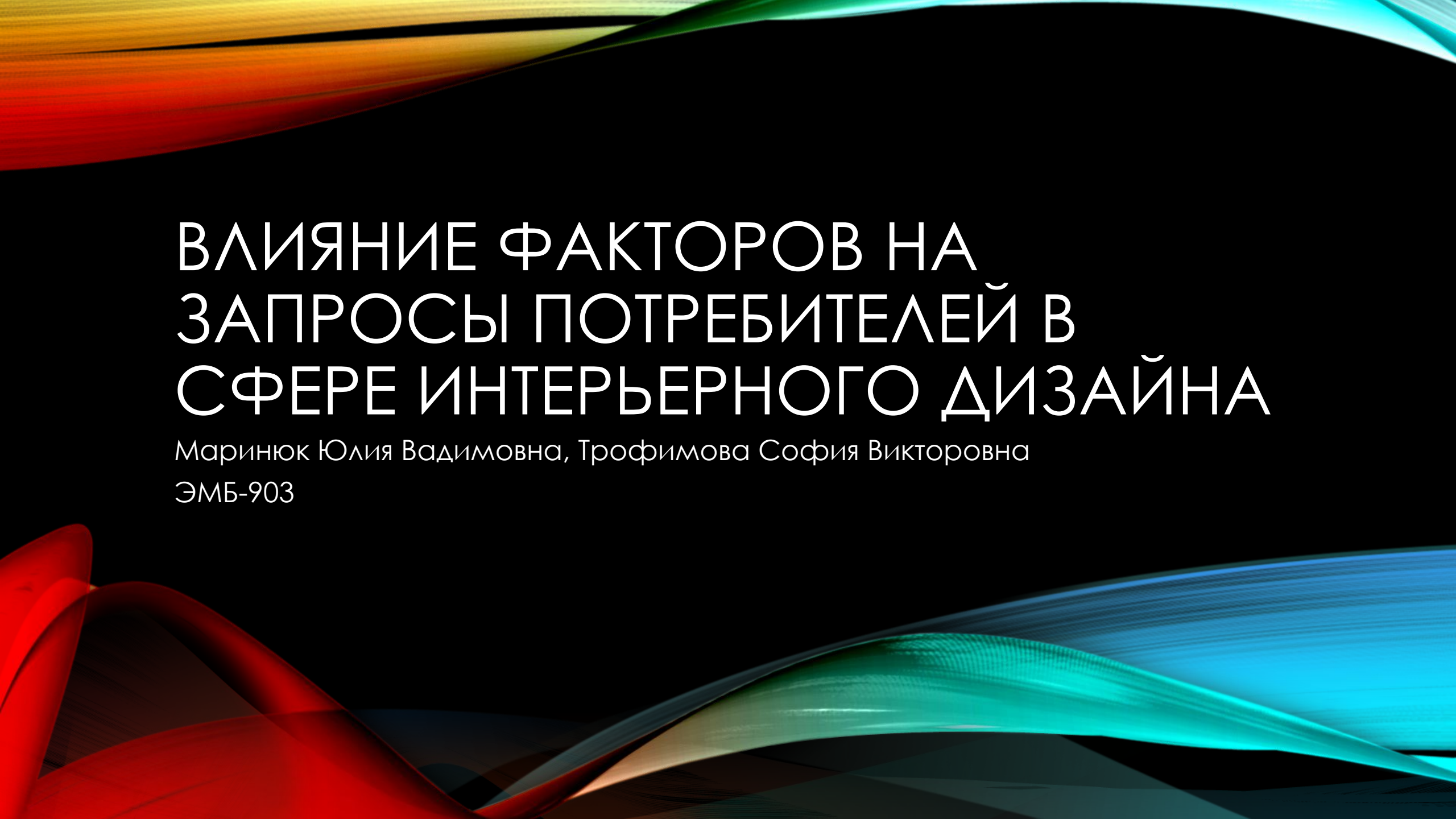




ВЛИЯНИЕ ФАКТОРОВ НА ЗАПРОСЫ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ИНТЕРЬЕРНОГО ДИЗАЙНА

Маринюк Юлия Вадимовна, Трофимова София Викторовна

ЭМБ-903

ВВЕДЕНИЕ

Занимаясь ремонтом, каждый человек хочет увидеть интерьер своего помещения актуальным, уютным и уникальным. Крайне важно, чтобы интерьер не только соответствовал модным тенденциям, но и был с индивидуальным дизайном. Именно ваши индивидуальные черты должны вносить дыхание в интерьер. Одним из важных критериев, влияющих на интерьер помещений, это та культура, к которой вы тяготеете. Речь идет о гармонии, как об организации лада с самим собой.

- **Областью исследования** являются салоны дизайна интерьеров.
- **Объект исследования:** Центр Декора «Крафика».
- **Цель:** определить факторы, влияющие на удовлетворение запросов потребителя и соответствие требованиям регионального рынка в сфере интерьерного дизайна на примере Салона Декора «Крафика».
- **Задачи исследования:**
 - определение целевой аудитории
 - соответствие ассортимента товара потребностям клиентов
 - соответствие предлагаемого и ожидаемого клиентами сервиса
 - проанализировать качество услуг

МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

- 1. Наблюдение. Проводилось в Центре Декора «Крафика» по адресу ул. Октябрьская, 102, город Омск.
- 2. Сравнение. Для сравнения мы выбрали несколько салонов: «Крафика», «Каспер», «ОпаДекор», «OICOS».
- 3. Интервью. Мы провели интервью с директором Центра Дизайна «Крафика».
- 4. Анкетирование. Была создана специальная анкета для посетителей салона «Крафика», чтобы использовать ее результаты в исследовании.

НАБЛЮДЕНИЕ

Время наблюдения: суббота с 15:00 до 19:00.

Мы выбрали именно этот временной диапазон, так как у большинства населения суббота является выходным днем, в который люди чаще всего совершают необходимые покупки.

Объектом наблюдения являются сотрудники организации

Предметом является поведение персонала по отношению к клиенту, скорость работы и удовлетворение запроса заказчиков.

В салоне очень приятная атмосфера, высокий уровень обслуживания, профессиональные сотрудники, который всегда помогут в выборе подходящего товара .

При посещении салона, каждому гостю предлагают чай или кофе, для приятного время проведения.

Для удобства, салон состоит из многочисленного количества выставочных залов, каждый из которых предлагает большой выбор.

Современные тенденции в дизайне, разнообразие стилей и направлений, представленных в салоне позиций, помогут сделать интерьер эксклюзивным.



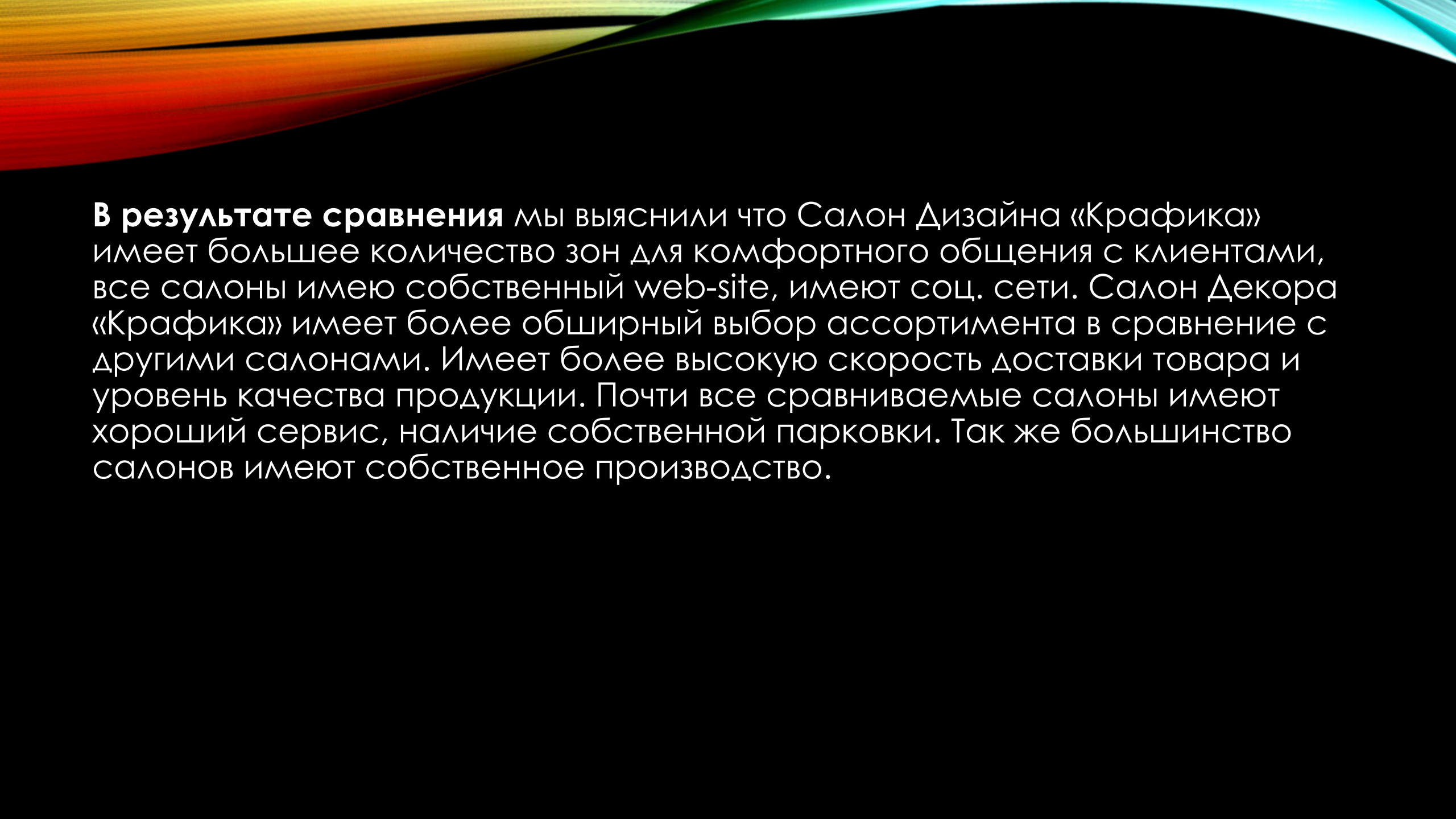
К каждому клиенту сотрудники стараются найти индивидуальный подход, для удовлетворения самых непростых задач по созданию интерьера и чтобы сделать процесс выбора легким и приятным.

Каталог продукции составлен с широким спектром высококачественных материалов, абсолютно любой клиент может найти свой идеал интерьера.

Часто бывает, что клиенты точно не знают какой именно интерьер они хотят и не могут представить как будет выглядеть их помещение после ремонта. В салоне есть дизайнеры, которые всегда подскажут и помогут людям определиться с выбором. Они создают макеты помещений, делают многочисленное количество различных выкрасов, чтобы получить желаемый заказчиком результат.

К каждому клиенту сотрудники проявляют большой интерес и внимание, пытаются подобрать товар в зависимости от его финансовой возможности.

Большое количество высококвалифицированных сотрудников, наличие специального оборудования обеспечивает высокую скорость и качество выполнения любых потребностей и желаний заказчиков.



В результате сравнения мы выяснили что Салон Дизайна «Крафика» имеет большее количество зон для комфортного общения с клиентами, все салоны имеют собственный web-site, имеют соц. сети. Салон Декора «Крафика» имеет более обширный выбор ассортимента в сравнение с другими салонами. Имеет более высокую скорость доставки товара и уровень качества продукции. Почти все сравниваемые салоны имеют хороший сервис, наличие собственной парковки. Так же большинство салонов имеют собственное производство.

В ходе интервью с директором Салона Декора «Крафика» Карпец Андреем Геннадьевичем можно сделать вывод что целевая аудитория салона-это граждане с ценовым достатком средний и выше среднего с высокими требованиями к дизайну, так как в салоне представлены только высококачественные материалы и квалифицированный персонал. Декоративное покрытие- это ручной труд, в разработку которого вкладывается очень много сил и времени. Салон работает не только с конечным потребителем, но и со всеми ведущими дизайнерами и архитекторами города. Первоначально компания занималась только декоративными покрытиями, на данный момент в салоне представлен огромный выбор ассортимента: декоративные покрытия, краски, текстиль, обои, ковры и др., который позволяет сделать интерьер и ремонт помещения полностью от начала до конца. Сотрудники компании стараются найти индивидуальный подход к каждому клиенту и относятся к ним с уважением и придерживаются позиции, что клиент должен относиться с таким же уважением. Компания часто проводит мастер-классы, обучения для дизайнеров и конкурсы, победители которых выезжают за границу на различные выставки. Все сотрудники компании обладают профессионализмом и имеют высокую квалификацию. При недостатке знаний проводятся обучения. Важными качествами при выборе сотрудников являются не конфликтность и желание расти и развиваться в данном направлении.

РЕЗУЛЬТАТ АНКЕТИРОВАНИЯ

Проанализировав весь опрос можно сделать вывод, что большинство посетителей салона полностью удовлетворены уровнем и профессионализмом сотрудников, широтой и, качеством ассортимента и общим уровнем работы самого Салона Декора «Крафика».

ДИСКУССИЯ

- Проанализировав литературу, указанную выше, можно сказать, что в середине 90-х термин «дизайн интерьера» был распространен лишь в узком кругу профессионалов. Заказчиков, чьи пожелания выходили за рамки «евроремонта» (считавшегося высшим пилотажем) и готовых вкладывать деньги в индивидуальные проекты, были единицы. За двадцать пять лет ситуация радикально изменилась: сотни дизайнеров разрабатывают интерьеры объектов различных уровней: от коттеджей до «малометражек». Суть и содержание дизайна, явления не только прикладного, но и художественного, не могли измениться. Прикладной характер носит работа менеджеров специализированных салонов, комплектующих объекты. Быть дизайнером – тяжелый труд, если ответственно подходить к профессии. Им приходится постоянно учиться, ведь рынок динамично развивается, появляются новые материалы, коллекции. Создание интерьера требует полной самоотдачи. За последние годы спектр предложений по разработке дизайн-проектов существенно расширился. В этой ситуации остро встает вопрос о профессионализме тех, кто предлагает свои услуги. Сегодня дизайнерами интерьера гордо именуют себя люди, получившие «образование» на краткосрочных курсах.

ВЫВОД

Проанализировав выполненную работу, мы выяснили, что разработка дизайна интерьера является неотъемлемой частью жизни любого человека. Каждый хочет создать свой индивидуальный стиль интерьера, отталкиваясь от собственных предпочтений и рекомендаций персонала. Индивидуальные черты человека вносят шарм в дизайн помещения. Культура, к которой вы тяготеете, является важным критерием при создании собственного стиля. Человек должен чувствовать гармонию, уют и желание проводить как можно больше времени в своем помещении.