

УДК 642.5

## СЕРВИС, КАК ФАКТОР УСИЛЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ ПИТАНИЯ

Шадрина И.В., Лазарева И.В., Сытина В.А., студенты гр. ССб-201, III  
курс

Научный руководитель: Закамская Л.Л., к.т.н., доцент  
Кузбасский государственный технический университет  
имени Т. Ф. Горбачева  
г. Кемерово

В городе Кемерово всё больше набирают популярность различные кофейни, куда приходят люди насладиться чашечкой свежесваренного кофе, получить заряд бодрости и хорошего настроения. По данным приложения 2gis на сегодняшний день в Кемерово насчитывается 48 кофеен. Однако, несмотря на их многообразие и ассортимент услуг, не всем удается найти своего потребителя.

Анализируя отзывы и рейтинг заведений, особый интерес для исследования представляет кофейня IMPORT.

«IMPORT COFFE» из небольшой точки на улице Весенней, где были только напитки и минимум десертов, на сегодняшний день выросло в уникальное и достаточно популярное заведение города Кемерово на улице 50 лет Октября.

В помещении первым делом внимание падает на интерьер и обстановку заведения. «IMPORT COFFE» отличается особенным дизайном помещения, который нигде не встретишь:

- 1) небольшое, но очень просторное помещение в свободном формате;
- 2) высокие потолки;
- 3) панорамные окна;
- 4) минималистичный интерьер в пастельных тонах;
- 5) живые цветы;
- 6) в кофейне находится проектор, который транслирует документальные фильмы;
- 7) зимой – в заведении ставится большая елка до потолка, что создаёт новогоднее настроение гостям;
- 8) в летнее время за пределами кафе устанавливается отдельная зона с зонтом, где можно посидеть и поговорить на свежем воздухе.

Меню напитков и десертов уникально собственным производством сиропов, карамели, круассанов и вафель. Разнообразное меню, состоящее из брускетт и пасты, прекрасно дополняют кофейную классику и авторские напитки, которые являются изюминкой заведения. Также кофейня производит

ПП десерты гостям, которые следят за рационом питания. На праздники подготавливается лимитированная версия десертов. Например, на Хэллоуин изготавливаются десерты с использованием тыквы. В кафе используется фильтркофе, тем самым кофе будет целостным напитком - 100% кофе.

Владелец кофейни часто находится в заведении и общается с посетителями. Удобное расположение в центре города, можно добраться как на общественном, так и на личном транспорте, рядом с кафе есть парковка. Дополнительно осуществляют продажу кофе и чая для заваривания дома. Можно прийти с питомцем.

Персонал в социальных сетях кофейни сообщает о готовности выпечки, наличии и изменении в меню. Так, например, одним из сообщений, полученным в телеграмм-канале было: «Уважаемые гости, свежие круассаны будут ждать вас в кофейне через 30 минут». Кофейня периодически обновляет своё меню и ассортимент блюд, что дает возможность посетителям попробовать что-то новое и возможно даже уникальное. IMPORT проводит бесплатные мастер-классы по приготовлению кофе, как в городе Кемерово, так и в других городах Кемеровской области.

Из анализа цен, меню и месторасположения следует, что большинством потребителей являются мужчины и женщины от 18 до 40 лет. В основном это работающее население, которому важно получить выгоды и преимущества при посещении кофейни, понимать, чем заведение отличается от конкурентов.

Кофейню посещают бизнесмены, фрилансеры и люди, работающие на удаленке, чтобы выпить чашечку кофе и поработать за компьютером. Так же категорию составляют люди, живущие рядом с кафе, проезжающие мимо автомобилисты, и приходящие на обед жители или гости города, романтические пары, так как для свидания в кофейне играет роль интерьер, вкусовые качества блюд и уровень обслуживания.

Основываясь на отзывах посетителей, были выявлены недочеты в заведении и предложены соответствующие решения:

В кофейне возникает проблема, что очень часто утром или в обед заказов настолько много, что приходится ждать очень долго – чем посетители недовольны. Для решения этой проблемы следует создать приложение, в котором можно сделать онлайн заказ заранее и сразу оплатить. Тем самым не придется стоять в очереди, по приходу в кофейню заказ уже будет готов и будет ждать горячим за столиком, а если был оформлен самовывоз, то можно прийти и забрать готовый заказ. Для этого в заведении можно сделать небольшую стойку для самовывоза с отдельными специалистами, занимающимися только онлайн заказами, чтобы люди не стояли в очереди, где оформляются оффлайн заказы.

Многие посетители жалуются, что персонал не справляется с потоком гостей. К тому же, присутствуют жалобы на то, что иногда персонал очень не-приветлив и в плохом настроении встречает посетителей, по причине того, что в кофейню приходит огромный поток людей и персонал просто не справляется. Поэтому следует понять, в какое время посещает кофейню наибольший поток людей, и в этот промежуток времени в смену включить больше персонала –

например, нанимать студентов на неполный рабочий день, обучать работе, подстраивать под свое заведение.

В заведении присутствует проектор, который показывает разные кино-картины, но только с английскими субтитрами, которые, к сожалению, не многим удобны по восприятию, поэтому исходя из отзывов гостей, можно раз в неделю устраивать тематические показы фильмов с полноценной озвучкой.

Также у многих посетителей есть пожелания по обстановке, а именно сменить данное озеленение. Например, на огромных окнах смотрелись бы отлично висячие сады - неприхотливые подвесные растения или же фикусы. На подоконниках можно поставить небольшие кактусы, финиковую пальму и другие растения.

Из-за долгого пребывания в данном заведении у некоторых гостей возникает дискомфорт в плане удобства мебели, следует заменить стулья на более мягкие и комфортные для посетителей.

Стоит учесть, что гостями кофейни так же являются мамы с детьми, по этой причине следует добавить детскую зону со столиками, развивающими игрушками, раскрасками, подумать над разработкой детского меню и разместить детские стульчики-трансформеры для кормления детей до 3-х лет.

Поставить обогреватели для поддержания теплоты в помещении в зимнее время, так как многие посетители жаловались на холод.

Отсутствие места под верхнюю одежду, которую приходится оставлять на стульях, вызывает дискомфорт. В зале следует разместить вешалки, чтобы верхняя одежда гостей не мешала наслаждаться времяпрепровождением и бодрящим кофе. Увеличить пространство между столиками для более комфортного нахождения.

Использование элементов фирменного стиля кафе в оформлении его интерьера ведет к росту запоминаемости, доверия и лояльности клиентов по отношению к бренду. Поэтому можно добавить фирменное морское оформление (волны или же корабль, оформить небольшую фотозону со штурвалом, что следует из названия – «PORT»), вывеску внутри, фирменную форму для работников.

Для любителей фотографий организовать зону с альбомом, чтобы желающие могли оставить свою частичку на память.

Кафе «Импорт» имеет достаточно большой круг лояльных гостей, готовых приходить в заведение снова и снова. Но стоит поработать над политикой лояльности и улучшить некоторые элементы в сервисе:

- необходимо собрать базу данных постоянных посетителей, например, при помощи бонусной или скидочной карты. Разработать дисконтные карты (серебряная, золотая, VIP). VIP-клиентам можно предоставлять первоочередное право доступа к новым поступлениям продукции;

- система скидок для студентов при предъявлении студенческого билета;  
- скидка на кофе с собой;

- обратная связь, т.е. разработать систему оценок в кафе, например, оставить отзыв на страницах в социальных сетях или создать опрос для посетителей;

- у кофейни отсутствует миссия, а она отвечает на вопросы и дает понять как потребителям, так и работникам, что представляет из себя предприятие и каких целей хочет достичь. В соответствии с этим следует предложить миссию для кофейни импорт: «Наши гости точно знают, чего хотят. Мы предлагаем насладиться вкуснейшим кофе на основе натуральных зерен и изысканными десертами собственного приготовления. Пока вы ожидаете свой заказ, мы тихонько подсыпаем нашей бесконечной любви вам в чашечку. Рады видеть вас в нашем заведении и не оставим вас равнодушными, ведь наш персонал всегда заботится о вашем прекрасном настроении!»

- в аккаунтах соцсетей или в приложении добавить приветствие гостей: «В кофейне работает квалифицированный персонал, готовый обслужить вас на достойном уровне. Также мы предлагаем бизнес-ланч. В наше заведение часто заходит владелец, с ним вы можете поговорить и задать интересующие вопросы, например, о самом кафе или о построении выгодного бизнеса. Мы предлагаем широкий выбор напитков премиум-класса. А музыка будет подобрана со вкусом»;

- при заказе блюда дать возможность посетителю оставить небольшой рисунок на специализированной доске, как память о посещении кофейни;

- продажа дополнительных товаров и услуг (Например, продажа зерен, сиропов и тд.);

- возможность написать имя на стаканчике гостя;

Сервис-важнейший фактор в любой сфере деятельности. Улучшение сервиса кофейни даст возможность привлекать широкий круг потребителей и поможет вывести данное заведение на более высокий уровень. Хороший сервис — это то, за счёт чего можно выделиться на фоне конкурентов, причина, по которой гости будут возвращаться в кофейню и рекомендовать своим знакомым. Сервис складывается из мелочей, но в сумме дает успешный бизнес и круг лояльных клиентов.

«IMPORT COFFE» - уникальная кофейня города Кемерово, которая из небольшой точки поднялась на достойный уровень за 8 лет работы, не отставая от тенденций, однако, готовая работать, развиваться и не останавливаться на достигнутом. Ведется работа и по расширению ассортимента, и по составляющим нематериального предложения. Ведь нет предела совершенству.

Маркетинг кофеен – процесс творческий, цель использования маркетинговых инструментов – дифференциация от конкурентов, основанная не только на рациональных, но и эмоциональных инструментах. «Перемены – это хорошо. И люди, которые приходят к нам постоянно, будут видеть, как все меняется. Будут расти вместе с нами» - Рамиль Талыбов.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Говард Шульц, Дори Джонс Йенг. Как чашка за чашкой строилась Starbucks. – М.: Альпина Паблишер, 2012. – 288 с.
2. Дмитрий Солдатенков. Кофейня. Принципы успешного бизнеса. – М.: Ресторанные ведомости, 2007. – 168 с.
3. Крылов Э. И. Анализ эффективности инвестиционной и инновационной деятельности предприятия : Учебное пособие пособие / Э. И. Крылов, В. М. Власова, И. В Журавкова. – М. : Финансы и статистика, 2009. – 609 с.