

УДК 338.04

КОНКУРЕНТНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА СОВРЕМЕННОГО ГРУМИНГА

Пивоварова А.К., Сапрыкина А.А., студенты гр.УЭб-251, I курс
Научный руководитель: Михайлова Я.С., старший преподаватель
Кузбасский государственный технический университет
имени Т.Ф. Горбачева
г. Кемерово

В последние годы в России наблюдается устойчивый рост популярности домашних животных: всё больше семей заводят кошек, собак и других питомцев. Эта тенденция напрямую влияет на развитие сопутствующих услуг – в том числе профессионального груминга.

Однако рост предложения порождает острую конкуренцию между заведениями. Владельцы салонов вынуждены искать уникальные решения, чтобы привлечь и удержать клиентов: расширять спектр услуг, внедрять новые технологии, предлагать эксклюзивные опции и повышать качество сервиса. В свою очередь, хозяева питомцев становятся более требовательными – их выбор зависит не только от цены, но и от целого ряда факторов: квалификации мастеров, ассортимента процедур, уровня комфорта для животного, дополнительных бонусов и даже экологической безопасности используемых средств.

Успешные игроки рынка уже интегрируют эти элементы в свои предложения, и дальнейший рост конкуренции будет только усиливать эту тенденцию.

Чтобы лучше понимать современные тенденции рынка, полезно обратиться к истории груминга. Его истоки уходят далеко в прошлое: ещё в древности люди ухаживали за шерстью домашних животных – в первую очередь служебных и охотничьих собак. Однако, как отдельная сфера услуг груминг начал оформляться значительно позже. В СССР он долгое время оставался частью кинологической и выставочной деятельности: грумингом занимались преимущественно заводчики и владельцы выставочных собак, для которых внешний вид питомца напрямую влиял на результаты соревнований.

Первые заметные шаги к становлению профессионального груминга в нашей стране были сделаны после 1945 года, когда в СССР приехала зоолог и грумер Кристина Шульце – она делилась опытом с дрессировщиками, заводчиками и устроителями выставок. В 1976 году в Москве открылся первый государственный груминг салон «Зоосалон», что стало важным этапом институционализации отрасли. В последующие десятилетия мастера осваивали новые техники, постепенно расширяя набор доступных процедур. При этом инструменты и косметика долгое время оставались дефицитом: грумеры использовали подручные средства – например, пиво, уксус или крахмал для укладки.

Ситуация начала меняться в 1980-90 х годах: на рынок стали проникать импортные инструменты и специализированные средства ухода. С развитием частной инициативы в 1990 е годы появились первые коммерческие груминг-салоны, ориентированные уже не только на выставочных животных, но и на обычных домашних питомцев. В XXI веке отрасль пережила настоящий бум.

Сегодня рынок груминга в России характеризуется разнообразием предложений: от экономичных вариантов на дому до премиальных салонов с широким спектром услуг - от базовых гигиенических процедур до креативных стрижек и спа-уходов. Именно этот контекст делает особенно актуальным анализ предпочтений владельцев животных: понимание их запросов помогает салонам адаптироваться к конкуренции и формировать востребованные предложения [1,4].

Описанная эволюция груминга и современный подход специалистов напрямую связаны с изменением отношения владельцев к своим питомцам. Сегодня животные всё чаще воспринимаются не просто как домашние любимцы, а как полноправные члены семьи – и это кардинально меняет спрос на услуги ухода.

Обратимся к актуальным данным по рынку груминга в России. По информации из исследований отрасли:

- У 66% российских семей есть домашние животные.
- Всего в стране насчитывается 74,8 млн питомцев: 49,2 млн кошек (рост на 25% за три года) и 25,5 млн собак (рост на 7% за тот же период).

Описанные общероссийские тенденции – бум груминга, рост числа питомцев и изменение отношения к ним – не обходят стороной и региональные центры. Рассмотрим статистику распределения груминг-салонов по районам Кемерово. По данным анализа картографических сервисов (2ГИС, отзывы и открытые источники), рынок груминг-услуг распределён неравномерно и тянется к районам с высокой плотностью населения и развитой инфраструктурой. В Кемерово функционирует более 30 груминг-салонов (включая частные студии и небольшие кабинеты). Рынок находится в стадии роста, что соответствует общероссийской тенденции (+15% в год). Распределение по районам:

- Центральный район – 35–40% салонов
- Ленинский район – 20–25% салонов
- Рудничный район – 15–20% салонов
- Заводский район – 10–15% салонов
- Кировский район – 5–10% салонов

В Кемерово спрос на профессиональный уход за животными растёт синхронно: семьи всё чаще заводят кошек и собак, а владельцы ищут не просто стрижку, а комплексный, безопасный и комфортный сервис. В ответ на этот запрос в городе появляется всё больше груминг-салонов, каждый из которых пытается выделиться на фоне конкурентов. Чтобы понять, как местные заведения отвечают на вызовы рынка, проанализируем подходы трёх заметных игроков: «Блэкгрумер», «ЗООДИЗАЙН» и «ZOOPARK». Оценим их

услуги, ценовую политику, клиентский сервис и то, насколько они учитывают актуальные предпочтения владельцев животных (

Таблица 1) [Ошибка! Источник ссылки не найден.Ошибка! Источник ссылки не найден.].

Таблица 1 – Сравнительная характеристика салонов города Кемерово

Название салона	Общая характеристика
Блэкгрумер	Груминг-салон и SPA для животных в Кемерово. Сайт: удобный, современный, выполнен в приятных цветах. На главном экране – вся основная информация и кнопка «записаться онлайн». Услуги: широкий спектр (SPA-комплексы и озонное джакузи, ЛАПЭКЮР, разбор колтунов, гигиена ушек, сухой вычёс, оформление лап для разных пород, стрижка мордочки, блеск-тату, стразы/перья, окрашивание, гигиеническая чистка зубов, бритьё по ветеринарным показаниям и др.). Есть списки процедур для конкретных пород. Цены: выше среднего (SPA-уход до 4020 руб., бритьё по ветпоказаниям до 5300 руб.), но есть и бюджетные позиции (гигиена ушей, чистка зубов и т.д.). Скидки и бонусы: 10 % ко дню рождения питомца, 10 % на первый визит, гарантия 3 дня на обнаруженные недочёты. Отзывы: стабильно высокий рейтинг, отсутствуют плохие отзывы. Клиенты отмечают комфортную атмосферу, профессионализм мастеров и качество результата. Салон отвечает на каждый отзыв персонализированно [5].
ЗООДИЗАЙН	Сеть из нескольких точек в разных районах города. Сайт: выглядит простовато, недостаточно функционален, мало информации; указан только один адрес из трёх филиалов. Услуги: узкий перечень основных груминг-услуг (ЗОО-дизайн, стрижка/обрезка, ультразвуковая чистка без наркоза, гигиенические процедуры). Акцент на сопутствующих товарах (одежда для животных: майки, футболки, комбинезоны и т.д.). Цены: средние, комплексы для популярных пород (2300-3500 руб.). В прайс-листе много товаров. Скидки и бонусы: 20 % на стрижку для щенков, стрижка когтей бесплатно. Отзывы: клиенты хвалят бонусы (бесплатную стрижку когтей, фотозону) и качество груминга. Встречаются негативные отзывы о травмах животных (порезы, царапины) и недостаточном информировании владельцев. Салон отвечает преимущественно на отрицательные отзывы, занимая

74438.4

	оборонительную позицию [6].
--	-----------------------------

Продолжение таблицы 1

Название салона	Общая характеристика
ZOOPARK	Салон с ярким, современным сайтом и кнопкой «записаться» на главном экране. Сайт и услуги: перечень услуг представлен хаотично, без чёткой структуры – позиции указаны под конкретные породы (Бишон Фризе, Бульдог, Йорк и т.д.), а не по категориям. Отсутствуют единая система наименований и понятная навигация по прайс-листу. Услуги: SPA-комплексы, гигиенические и груминг-процедуры для разных пород и видов животных, дополнительные услуги (удаление клеща, чистка параанальных желёз, распутывание колтунов и др.). Цены: выше среднего, премиальный сегмент (4500-5500 руб. для некоторых пород), надбавка за агрессию (+500 руб.). Скидки и акции: отсутствуют (салон позиционирует себя через высокое качество услуг). Отзывы: клиенты отмечают профессионализм мастеров, заботливое отношение к животным, качественную косметику и удобное расположение. Есть негативные отзывы (порезы животных, конфликт из-за рассылки салона). Салон отвечает на все отзывы: на положительные – тепло, на отрицательные – подробно, иногда перекладывая ответственность на клиента [7].

Таким образом, можно сформулировать следующие конкурентные преимущества современного груминга.

1. Удобство и информативность сайта салона

Владельцы ценят возможность быстро найти всю необходимую информацию: режим работы, контакты, адреса, перечень услуг и цены. «Блэкгрумер» выигрывает за счет современного, структурированного сайта с кнопкой онлайн-записи и породными рекомендациями. ZOOPARK имеет яркий, но хаотичный сайт, а «Зоодизайн» – простоватый и с неполной информацией.

2. Широкий и понятный перечень услуг

Клиенты ищут салоны, где четко прописаны услуги и есть системное деление по категориям. В «Блэкгрумер» представлены как базовые гигиенические процедуры, так и премиальные (SPA, джакузи, бритье по ветпоказаниям). В ZOOPARK и «Зоодизайн» перечень услуг хаотичен, смешан с товарами, отсутствует структура, что затрудняет выбор.

3. Ценовая гибкость и наличие скидок

Владельцы питомцев ищут салоны с понятным ценообразованием и бонусами. «Блэкгрумер» предлагает скидки на первый визит и ко дню рождения питомца, гарантию на услуги. «Зоодизайн» привлекает бесплатной стрижкой когтей и скидкой на щенков. ZOOPARK же принципиально отказывается от скидок, делая ставку только на качество, что может оттолкнуть часть аудитории.

4. Репутация салона и работа с отзывами

Клиенты ориентируются на отзывы и ожидают от салона открытости. «Блэкгрумер» имеет максимальный рейтинг 5,00 и отвечает на каждый отзыв персонализированно, формируя доверие. «Зоодизайн» и ZOOPARK, несмотря на высокие рейтинги, имеют негативные отзывы о травмах животных и конфликтах, при этом их ответы на критику носят оборонительный характер, что снижает лояльность.

5. Дополнительные «фишки» и уникальные предложения

Владельцы ценят не только качественную стрижку, но и дополнительные бонусы: бесплатная стрижка когтей, фотозона, парфюм для собак, гарантия на услуги, породные рекомендации. Наиболее разнообразный набор таких «фишек» представлен в «Блэкгрумер» и «Зоодизайн», тогда как «ZOOPARK» делает акцент исключительно на профессионализме без дополнительных стимулов.

В Кемерово, где рынок груминг-услуг достаточно насыщен, владельцы животных всё чаще выбирают салоны, которые предлагают не только качественную стрижку, но и удобный сервис. Важную роль играет понятный сайт с чётко описанными услугами, прозрачные цены без скрытых доплат, система скидок или бонусов, а также хорошая репутация и внимательное отношение к отзывам клиентов.

В результате сегодня выигрывают те салоны, которые подходят к работе комплексно: сочетают высокий уровень услуг с удобством для клиента, открытостью и заботой на каждом этапе взаимодействия.

Список литературы

1. СПА для собак: история груминга [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.stayakc.ru/post/спа-для-собак-история-груминга>
2. Ключева, Ю. С. Сервис как конкурентное преимущество // Вестник НГИЭИ. – 2018. – № 4 (63). – С. 124-132.
3. Удальцова, М. В. Сервис как ресурс конкурентного преимущества предприятия / М. В. Удальцова // Вестник НГУЭУ. – 2012. – № 4-2. – С. 23-28.
4. Груминг в России: вчера, сегодня, завтра [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://zooinform.ru/business/articles/gruming-v-rossii-vchera-segodnya-zavtra/>
5. Блэкгрумер рф. – стрижка собак и кошек в Кемерове [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://кемерово.блэкгрумер.рф/#popupform1>
6. ЗОО-дизайн, груминг салон в Кемерово - услуги, косметика, одежда для животных [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://zoodesign42.orgs.biz/>
7. ZooPark – Груминг Салон Кемерово [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://zoodesign42.orgs.biz/>