

ПРОФИЛИ ЦА ПРОЕКТА

«МАРКЕТПЛЕЙС В СФЕРЕ ИНДУСТРИИ КРАСОТЫ»

Оглавление

Структура профиля исполнителей.....	3
Профили исполнителей	4
Структура профиля заказчиков.....	12
Профили заказчиков	13

Структура профиля исполнителей

- Социально-демографические характеристики
 - Пол
 - Возраст
 - Город
- Профессиональные характеристики
 - Тип занятости
 - Перечень оказываемых услуг
 - Юридический статус
 - Место выполнения работ
 - Профессиональный стаж
 - Квалификация
 - Наличие дипломов и сертификатов
 - Средняя стоимость услуг
 - Обобщенный портрет
- Маркетинговые характеристики
 - Каналы привлечения клиентов
 - Способы контакта с клиентами
 - Компетенции в маркетинге
- Качественные характеристики
 - Потребности
 - Ценности
 - Проблемы

Профили исполнителей

Всех исполнителей, в зависимости от типа занятости в сфере «Красота и здоровье» и места работы можно разделить на три профиля: «Профессионалы в салоне», «Профессионалы на дому», «Частники» (названия условны).

Параметры	«Профессионалы в салоне»	«Профессионалы на дому»	«Частники»
<i>Социально-демографические характеристики</i>			
Пол	женский		
Возраст	18-35 лет		
Город	Москва, Санкт-Петербург ¹		
<i>Профессиональные характеристики</i>			
Тип занятости	Полная занятость («Профессионалы»)		Частичная занятость («Частники»)
Перечень оказываемых услуг	<ul style="list-style-type: none"> • наращивание ресниц • наращивание волос • наращивание ногтей 		

¹ Основные рынки услуг.

	<ul style="list-style-type: none"> • маникюр • прически • визаж • и т. д. 		
Юридический статус	<ul style="list-style-type: none"> • Индивидуальный предприниматель 	<ul style="list-style-type: none"> • Индивидуальный предприниматель • Мастера, работающие по найму в салоне и неофициально подрабатывающие после работы • Нет официального статуса 	<ul style="list-style-type: none"> • Нет официального статуса
Место выполнения работ	<ul style="list-style-type: none"> • Аренднованное место в салоне • Аренда собственного отдельного кабинета 	<ul style="list-style-type: none"> • У себя дома², • Выезд • Как принимает у себя дома, так и ездит на выезды 	<ul style="list-style-type: none"> • У себя дома
Профессиональный стаж	1-10 лет		0,5-6 лет
Квалификация	<ul style="list-style-type: none"> • Выпускники профессиональных центров подготовки³ 	<ul style="list-style-type: none"> • Выпускники профессиональных центров подготовки 	<ul style="list-style-type: none"> • Выпускники частных курсов

² такой вариант является наиболее распространенным

³ Самым престижным и качественным считается ОлеХаус (<http://www.olehouse.ru/>)

		<ul style="list-style-type: none"> • Выпускники частных курсов⁴ 	<ul style="list-style-type: none"> • Без квалификации
Наличие дипломов, сертификатов и т. п.	Есть дипломы и сертификаты за участие и победы в конкурсах, чемпионатах и т. д.		Иногда бывают дипломы и сертификаты за участие в конкурсах, чемпионатах и т. д.
Средняя стоимость услуг	1500 руб.		1000 руб.
Обобщенный портрет	<p>Выпускницы профессиональных центров подготовки специалистов в сфере «Красота и здоровье».</p> <p>Принимают клиентов в салонах, чаще всего либо арендуя небольшую площадь, либо по договору подряда. Некоторые арендуют отдельное помещение, оборудованное под кабинет.</p> <p>Большое внимание уделяют вопросам соблюдения в своей работе всех санитарно-гигиенических норм и активно это позиционируют.</p> <p>Зарегистрированы в качестве индивидуальных предпринимателей.</p>	<p>Примерно в одинаковом соотношении выпускницы курсов по наращиванию ногтей/ресниц и т. д. и профессиональных центров подготовки.</p> <p>Часть исполнителей принимает клиентов исключительно у себя дома, часть – выезжает на дом к клиентам, часть работает и так, и так (примерно в равной пропорции). Также к этой категории относятся мастера, которые работают по найму в салонах и неофициально подрабатывают после работы у себя на дому или на выездах.</p> <p>Часть исполнителей зарегистрирована в качестве индивидуальных предпринимателей, часть работает «в</p>	<p>Недавние выпускницы курсов по наращиванию ногтей/ресниц и т. д.</p> <p>Принимают клиентов у себя дома по вечерам и по выходным.</p> <p>Привлекают клиентов через знакомых, сарафанным радио, а также через личную страницу или отдельную группу в VK.</p> <p>Т. к. они имеют основную постоянную работу, для них оказание услуг в сфере «Красота и здоровье» в большей степени является самовыражением и творческой самореализацией, чем для «профессиональных» исполнителей.</p>

⁴ Например: https://vk.com/topic-830748_22301313

	<p>Для привлечения клиентов пользуются широким спектром способов. Создают группы в социальных сетях, размещают объявления на сайтах-досках объявлений, регистрируются на специализированных ресурсах, а также заказывают сторонним исполнителям оформление и раскрутку групп, создание недорогих сайтов (чаще всего с использованием конструкторов сайтов типа Ukoz) и проведение контекстных рекламных кампаний (в которых рекламируются как сайты, так и группы в VK).</p> <p>С целью дополнительного заработка и привлечения внимания занимаются проведением обучающих курсов, семинаров и т. п. по своей тематике.</p>	<p>черную».</p> <p>Способы привлечения клиентов совпадают со способами категории «Профессионалы в салоне».</p>	
<p>Маркетинговые характеристики</p>			
<p>Каналы привлечения клиентов</p>	<ul style="list-style-type: none"> • сарафанное радио • группа или группы в VK 		<ul style="list-style-type: none"> • сарафанное радио • личная страница в VK

	<ul style="list-style-type: none"> • собственные сайты⁵ • объявления на сайтах-досках объявлений • регистрация на специализированных ресурсах • контекстная реклама в ПС 	<ul style="list-style-type: none"> • группа в VK • объявления на сайтах-досках объявлений
Способы контакта с клиентами	<ul style="list-style-type: none"> • телефон • e-mail • ICQ • Skype • личные сообщения VK 	<ul style="list-style-type: none"> • телефон • личные сообщения VK
Компетенции в маркетинге	Низкие	Отсутствуют
Качественные характеристики		
Потребности	<ul style="list-style-type: none"> • Клиенты <ul style="list-style-type: none"> – постоянный поток клиентов – платежеспособные клиенты – избегание недобросовестных клиентов⁶ 	<ul style="list-style-type: none"> • Клиенты <ul style="list-style-type: none"> – возможность оперативно найти клиента на определенное время

⁵ чаще всего сделаны в конструкторах сайтов типа Ukoz, Narod и т. д.

	<ul style="list-style-type: none"> • Реклама <ul style="list-style-type: none"> – эффективная реклама и PR – средства массовой коммуникации с ЦА • Профессиональный рост <ul style="list-style-type: none"> – получение сертификатов, дипломов и наград – курсы повышения квалификации • Внутренний учёт <ul style="list-style-type: none"> – личный планировщик • Выполнение работ <ul style="list-style-type: none"> – качественные инструменты и материалы • Репутация <ul style="list-style-type: none"> – защита репутации от недобросовестных конкурентов⁷ – работа с возражениями клиентов 	<ul style="list-style-type: none"> – платежеспособные клиенты – избегание недобросовестных клиентов • Реклама <ul style="list-style-type: none"> – недорогая эффективная реклама – средства массовой коммуникации с ЦА • Профессиональный рост <ul style="list-style-type: none"> – обучающие курсы – курсы повышения квалификации – получение сертификатов, дипломов, наград • Внутренний учёт <ul style="list-style-type: none"> – личный планировщик • Выполнение работ <ul style="list-style-type: none"> – качественные инструменты и материалы • Репутация <ul style="list-style-type: none"> – личный PR, набор популярности – защита репутации от недобросовестных
--	--	---

⁶ Клиенты, которые не платят, нарушают договорённости по срокам, создают чёрный PR.

⁷ В настоящее время данная потребность удовлетворяется путем создания групп в соц.сетях, в которых ведутся «черные списки» недобросовестных клиентов и конкурентов

			конкурентов – работа с возражениями клиентов
Ценности	<ul style="list-style-type: none"> • Репутация • Личное время • Личные деньги • Постоянное рабочее место 	<ul style="list-style-type: none"> • Репутация • Личное время • Личные деньги • Безопасность • Гибкость графика 	<ul style="list-style-type: none"> • Репутация • Личное время • Личные деньги • Безопасность • Гибкость графика • Самовыражение и творческая самореализация
Проблемы	<ul style="list-style-type: none"> • Недобросовестные и неудобные клиенты • Отсутствие постоянного потока клиентов • Неудобство географического положения • Взаимодействие с государственными органами⁸ (налоговая, Росздравнадзор и т. д.) • Ценовая конкуренция со стороны остальных категорий исполнителей • Расходы на аренду мест в салонах или 	<ul style="list-style-type: none"> • Недобросовестные и неудобные клиенты • Отсутствие постоянного потока клиентов • Неудобство географического положения или траты денег и времени на перемещения • Недоверие со стороны клиентов • Физическая безопасность исполнителя (в связи с необходимостью пускать клиентов к себе домой и/или ездить в чужие 	<ul style="list-style-type: none"> • Недобросовестные и неудобные клиенты • Противоречия с графиком основной работы, а также нехватка свободного времени • Неудобство географического положения • Планирование и учет личного времени, учет изменений • Недоверие со стороны клиентов • Низкая известность

⁸ В обычных для индивидуальных предпринимателей рамках

	отдельного собственного кабинета	<p>дома)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Взаимодействие с государственными органами (налоговая, Росздравнадзор и т. д.) • Планирование и учет личного времени, учет изменений 	<ul style="list-style-type: none"> • Отсутствие портфолио
--	----------------------------------	--	--

Структура профиля заказчиков

- Социально-демографические характеристики
 - Пол
 - Возраст
 - Город
 - Размер расходов на услуги «Красота и здоровье»
- Поведенческие характеристики
 - Тематика посещаемых сайтов, читаемых паблики VK
 - Обобщенный портрет
- Качественные характеристики
 - Потребности
 - Ценности
 - Проблемы

Профили заказчиков

Всех заказчиков в зависимости от размера средних месячных расходов на услуги в сфере «Красота и здоровье» можно разделить на три профиля: «Экономные», «Прагматичные», «Состоятельные» (названия условны).

Параметры	«Экономные»	«Прагматичные»	«Состоятельные»
Социально-демографические характеристики			
Пол	женский		
Возраст	15-45 лет		
Город	Москва, Санкт-Петербург		
Размер расходов на услуги «Красота и здоровье» в месяц	До 1000 руб.	От 1000 до 5000 руб.	Более 5000 руб.
Поведенческие характеристики			
Тематика посещаемых сайтов, читаемых пабликов VK	- женские сайты и паблики (woman.ru, vk.com/womanpage), - сайты и паблики, посвященные кино (kinopoisk.ru, vk.com/k_i_n_o_m_a_n_i_a,	- женские сайты и паблики (woman.ru, vk.com/womanpage), - паблики, посвященные изучению иностранных языков (vk.com/endaily)	- женские сайты и паблики (woman.ru, vk.com/womanpage), - туристические сайты и паблики (vk.com/public2027625,

	<p>vk.com/movie4you),</p> <p>- паблики, посвященные кулинарии (vk.com/bon.appetit)</p>	<p>- новостные сайты и паблики (ria.ru, lenta.ru)</p>	<p>vk.com/public30916554)</p> <p>- развлекательные сайты и паблики (vk.com/evil_incorporate, vk.com/trahnnormalnost1)</p>
Обобщенный портрет	<p>Не располагают достаточными средствами на все желаемые косметические услуги.</p> <p>Активно интересуются предложениями купонных сервисов, а также различными акциями. Стараются экономить.</p> <p>Предпочитают недорогие развлечения, однако любят путешествовать, бывают за границей.</p> <p>Считают важными семейные и традиционные ценности.</p>	<p>Активно тратят деньги на косметические услуги, но иногда не могут себе позволить некоторые из них.</p> <p>Стараются следить за новостями и происходящим в мире.</p> <p>Интересуются изучением иностранных языков.</p> <p>Периодически ездят за границу.</p> <p>Стараются заниматься спортом, фитнесом.</p> <p>Высоко ценят прагматизм, сочетание цены и качества.</p>	<p>Не ограничивают себя в тратах денег на желаемые косметические услуги.</p> <p>Активно пользуются гаджетами и популярными интернет-сервисами, т. к. это модно.</p> <p>Постоянно ездят за границу.</p> <p>Имеют собственные автомобили.</p> <p>Любят активные развлечения, много ходят по ресторанам, клубам.</p> <p>Высоко ценят престиж, статусность, демонстративное потребление.</p>
Качественные характеристики			
Потребности	<ul style="list-style-type: none"> • Привлекательный внешний вид 		

	<ul style="list-style-type: none"> • Признание и восхищение окружающих • Поиск постоянного «своего мастера» • Поиск новых идей для своей внешности 		
<p>Ценности</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ценовая доступность услуг • Скидки, специальные предложения и другие возможности сэкономить • Долговечность полученного результата • Безопасность оказания услуг • Географическое удобство оказание услуг 	<ul style="list-style-type: none"> • Адекватность цен качеству выполненных работ • Долговечность полученного результата • Безопасность оказания услуг • Географическое удобство оказание услуг 	<ul style="list-style-type: none"> • Высокое качество выполненных работ • Комфорт во время процедур • Лояльность к мастеру вне зависимости от стоимости услуг • Безопасность оказания услуг • Географическое удобство оказание услуг
<p>Проблемы</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Субъективное психологическое недоверие к мастерам, которые не имеют рекомендаций от знакомых заказчика, в том числе к мастерам, найденным в интернете • Недостаток объективной информации о мастерах, которая не позволяет сравнить их • Недостаток времени на косметические услуги • Возможное несоответствие графика исполнителей с графиком заказчика • Сложности с поиском новых идей для своей внешности 		

