Министерство образования РФ

Тольяттинский Экономико-Технологический Колледж

# Дипломная работа

**по дисциплине: «Маркетинг»**

Выполнил студент

2-го курса гр. ООСС-281:

Проверил преподаватель:

Тольятти,2009г.

**1 Формулирование целей**

**Часть 1:**

1) **Я хочу создать своеобразный островок счастья и безмятежности, на котором можно было бы скрыться от повседневной суеты, забыть о спешке и окунуться в атмосферу спокойствия, красоты и гармонии с окружающим миром и, прежде всего с самим собой. Этот волшебный оазис мы хотели подарить всем, кто устал от бесконечных стрессов и нуждается в восстановлении своих физических и душевных сил.**

Я хочу заняться предоставлением SPA – услуг и SPA-программ, направленных на физическую и душевную релаксацию, очищение, снятие стресса, омоложение, восстановление всех систем и функций организма. Современные технологии позволяют подобрать системный SPA-уход и в целях терапии косметических недостатков кожи. Воздействуя через кожный покров, SPA-компоненты активизируют процессы обмена веществ, улучшают кровообращение, выводят токсины и шлаки из организма и улучшают самочувствие. После процедур кожа становится необыкновенно мягкой и упругой, приобретает тонус и насыщается жизненной энергией. SPA-терапия способствует общему укреплению и омоложению организма, поддерживает бодрость духа, придаёт сил и энергии, помогает сохранить красоту и здоровье.

## 2) 1. Физиология: основные потребности.

Если клиент голоден или хочет пить, он не получит удовольствия от массажа, как бы ни старался массажист. То, как вы удовлетворяете важнейшие человеческие потребности в еде и питье, должно работать на вас.

2. Безопасность: покой.

Для салонов красоты понятие "безопасность" означает, что ваши процедуры не навредят клиентам (например, вы не будете проводить водорослевое обертывание, не выяснив предварительно, нет ли у человека аллергии на йод), что вы заботитесь об их здоровье и о конфиденциальности информации, которую они вам доверяют.

3. Любовь: забота.

Лучший способ продемонстрировать клиентам свою любовь и заботу - качественное обслуживание.

4. Уважение: самоутверждение.

Естественное стремление человека - быть довольным собой. В случае спа это означает желать чувствовать себя красивее, здоровее, привлекательнее - но еще и более социально значимым. И ваша реклама, и услуги, и образ вашего спа должны способствовать самоуважению ваших клиентов.

5. Самореализация: удовлетворение.

Компания Nike попала в самую суть человеческой потребности в самореализации своим слоганом "Just do it" ("Просто сделай это"). Сегодня люди стремятся к этому активнее, чем когда-либо: многие ведут активный образ жизни, путешествуют, получают дополнительное образование. В спа-салонах этой задаче соответствуют йога и другие практики, которые устанавливают связь между телом, сознанием и душой.

3) **1. Клиенты, лечащиеся после травм или несчастных случаев/Массажная терапия**

**2. Клиенты, балующие себя/Массажная терапия, Лечение лица и тела**

**3. Клиенты, которые предпочитают альтернативное лечение**

**4. Серьёзные спортсмены**

4) Нашей целью является определить интересы клиента, основываясь на информации, полученной при первой встрече и во время лечения, чтобы обеспечить комфорт и удовлетворение клиента - используя самые лучшие масла и лосьоны, косметические средства и ароматерапию.

**Часть 2:**

1. Наша миссия:

Миссия компании - создавать красивый, надежный и прибыльный SPA-бизнес.

Наша миссия - дарить красоту, здоровье и молодость.

Нашей миссией является заниматься выгодным бизнесом, предоставляя высококачественный терапевтический массаж и косметологические услуги в заботливой, высокого уровня профессиональной атмосфере. Мы предлагаем различные виды массажа - традиционный шведский массаж, спортивный массаж, массаж глубоких тканей, массаж горячими камнями, рефлексологию и другие. Наши лицензированные косметологи предлагают самые последние достиженияв лечении кожи, лечении тела, и терапии против старения.

Миссия СПА – салона «Гармония» состоит в создании максимально здоровой и благоприятной окружающей среды (вода, воздух, звук, этикет персонала). Помещенный в такую среду человек получает огромный заряд + эмоций. Но это только внешний признак, способствующий популярности такого рода учреждений среди клиентов. Самый главный эффект сводится к повторному включению собственных защитных сил и средств человеческого организма, которые в обычном ритме городской жизни приостанавливается и выключается гораздо раньше, чем это должно происходить в соответствии с данными возрастной физиологии.

2) Наша цель:

* превращение «Гармонии» в узнаваемый российский SPA - салон
* ускорение развития дистрибьюторской сети
* увеличение количества условных потребителей до 80 000 человек
* увеличение чистого операционного потока до 70 млн. руб.

1. Достичь $31,000 на третий месяц после открытия, выполняя 14 услуг в день.

2. Достичь$62,550 на шестой месяц после открытия, выполняя 29 услуг в день.

3. К концу первыхшести месяцев норма возвращения местных клиентов должна составить 90%.

4. К концу первых двенадцати месяцев СПА - салон должен заслужить полное доверие и признаниеобщественности.

5. Выполнять 53 услуги в день к концу первого года.

**2 Характеристика услуг**

**Часть 1:**

Классический SPA-центр соединяет в себе антистрессовые (релаксационные) услуги: банные процедуры, ванны, пилинг, массаж, обертывания, стоун-терапия, бальнеотерапия, кинезиотерапия, хромотерапия, талассотерапия, винотерапия, мелотерапия, парафинотерапия, гидроколонотерапия, SPA-капсула и др., и традиционные (косметические) услуги салона красоты: маникюр, педикюр, солярий, косметические услуги и др.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид услуги | Подвид услуги |  Свойства услуг |  Цены |
| Бани и сауны | 1. Японская баня2. Турецкая баня (хамам)3. Японская баня в русских традициях4. ИФК - сауна | Помогает снять стресс, избавиться от синдрома хронической усталости, повысить умственную и физическую активность, улучшить сон. Обволакивающее тепло паровой комнаты, мягкие пилинги, насыщающие организм микроэлементами обертывания, релаксирующие массажи остановят время и перенесут Вас в мир спокойствия и умиротворения.Бережное прогревание, нежное очищение, обогащение организма важнейшими микроэлементами, релаксирующий массаж и обволакивающая восточная музыка остановят время и перенесут Вас в мир спокойствия и умиротворения.Система инфракрасного прогревания - это великолепный стимулятор кровообращения, непревзойденное средство по восстановлению эластичности кожи и снижению целлюлита, высокоэффективное средство для похудения, также используется для профилактики ряда заболеваний (дыхательных путей, простудных, сердечно-сосудистых и др.). | 1 человек 3000 2 человека 45001 человек 20002 человека 35001 человек 3500 2 человека 50001 сеанс 150 р.абонемент на 10 сеансов 1000 р. |
| Водная стихия | 1. Гидромассаж2.Гидромассажная ванна3. Душ Шарко | Тепло, невесомость и массаж - действуя вместе, они восстанавливают жизненные силы и способствуют оздоровлению организма. Применяется в программах по коррекции фигуры, для снятия мышечного напряжения, стимуляции иммунной системы, а также релаксации и борьбы со стрессом.Ванна без наполнителя – 400; ручной гидромассаж – 200; ванна с гидросолями и фитоэкстрактами – 500; ванна для похудения – 500; укрепляющая ванна – 550; Тонизирующая ванна – 500; релаксирующая ванна– 500; ванна с ламинарией – 550; жемчужная (кислородная) ванна – 400; молочная ванна – 600 Это один из самых эффективных методов борьбы с лишним весом и целлюлитом «ударного» типа. Также душ обладает общеукрепляющим и тонизирующим действием. | В зависимости от времени20 мин. 380; 30 мин. 480;40 мин. 580200 – 600 р.15 мин. - 350 |
| Эстетика лица и тела, аппаратные методики | 1. **Regen Tripolar**2. **Аппарат Ultratone Futura Pro**3. **Прессотерапия**4. **Баролазер**5. **Ультразвук**6.**Оксимезотерапия****7. Микротоковая терапия** | RF-лифтинг кожи лица и шеи. Результат сопоставим с операционной подтяжкой кожи.RF-липолиз, направленный на устранение избыточных жировых отложений.Способ быстрого похудения, формирования контуров, нехирургического лифтинга лица, спортивной тренировки, снятия болевых симптомов.Позволяет избавиться от отеков, значительно уменьшить объемы тела, служит профилактикой варикозного расширения вен.Обеспечивает значительное улучшение лимфо - и кровообращения, стимулирует обмен в тканях, улучшает состояние кожи.Выравнивает рельеф в области целлюлита, уменьшает растяжки.Оказывает омолаживающее действие, с помощью уколов.Оказывает лимфодренажное, детоксикационное, противоотечное, метаболическое, лифтинговое действие. | 600 р.350 р.500 р.300 р.300 р.1200 – 1500 р.1500 – 2000 р. |
|  Массажи | 1. [экзотические массажи](http://www.asahi-spa.ru/node/93)2.[массажи по коррекции фигуры](http://www.asahi-spa.ru/node/94) | Высокоэффективные программы для снятия душевного и телесного стрессов, для лечения и восстановления сил.Классический (60 мин./90 мин.) 1000/1400; релаксирующий (60 мин./90 мин.) 1000/1400; метаболический массаж тела (60 мин) 1500; массаж локальных зон 200-500 | 200 – 1500 р. |
| Маникюр | 1.Классический 2.Европейский3.Аппаратный4.[Японский](http://www.asahi-spa.ru/node/84) 5.[SPA-уход](http://www.asahi-spa.ru/node/85)6.Наращивание ногтей биогелем7.Покрытие цветными гелями | Маникюр – это способ сделать ногти не только красивыми, но и здоровыми. В результате ногти становятся крепкими и приобретают натуральный блеск. Эта процедура, включающая в себя высококачественное увлажнение и смягчение рук, мягкий, но эффективный пилинг, массаж и питание кожи натуральными витаминами Е, Алоэ Вера и керамидами.Безвреден, содержит в большом количестве белковый протеин, который укрепляет ноготь, оказывает лечебный и укрепляющий эффект.Держится 1,5 месяца, яркие или естественные тона на выбор. | 200 р.300 р.400 р.500 р.750 р.750 – 1800 р.900 р. |
| Педикюр | 1. [Аппаратный педикюр (Gehwol](http://www.asahi-spa.ru/node/88))2. Покрытие лаком 3. SPA - уход за стопой4. Массаж ног5. Пилинг ног6. Японский педикюр | Педикюр это способ сделать ногти красивыми и здоровыми. В результате ногти становятся крепкими и приобретают натуральный блеск. Процедуры, включают в себя высококачественное увлажнение и смягчение ног, мягкий, но эффективный пилинг, массаж и питание кожи натуральными витаминами.Восхитительный ритуал ухода за ногами, включающий обработку стопы классическим или аппаратным способом (на Ваш выбор), массаж горячими японскими травяными мешочками и необыкновенную обработку ногтевой пластины, которая выравнивает ее рельеф, увеличивает плотность, уменьшает ломкость и придает ей необычайный блеск и красоту натуральных ногтей! | 1000 р.100 р.750 – 850 р.200 р.150р.120 мин. – 2000 р. |
| Солярий | 1. Турбосолярий2. Автозагар «Быстрое солнце» | Ровный красивый и безопасный загар Вы сможете получить в современном турбо-солярии с зеркальным полом и голосовым сопровождением. Для наилучшего результата предлагается профессиональная косметика для загара. Если же Вы хотите быстро приобрести бронзовый оттенок кожи, предлагаем воспользоваться услугой "Автозагар"! | 1 мин. 15 р.С абонементом на 1 час – 1 мин. 12 р. 1000 р. |
| МакияжСтудия изящных форм | 1. Визаж2. Перманентный макияж (на 5 лет)1. Йога по методу Айенгара2. Виньяса - йога3. Танцевально-оздоровительная пластика4. Аэробика5. Fitball (фитбол) | Рады предложить: легкий, деловой, вечерний, свадебный визаж, наращивание искусственных и натуральных ресниц (соболь) и химическую завивку ресниц.Перманентный макияж – революционный метод в индустрии красоты. При помощи него можно подчеркнуть контуры губ, бровей, ресниц.Прекрасным дополнением косметических, эстетических и SPA-процедур станет посещение занятий в Студии изящных форм.FITBALL (ФИТБОЛ) – силовой урок с использованием специальных мячей.Интенсивно воздействует на все мышцы, развивает координацию. Этот вид аэробикиуникален тем, чтов нём практически отсутствует ударная сила на позвоночник, суставы и связки. Большие и лёгкие мячи создадут весёлую атмосферу. | 400 – 700 р.2500 – 4000 р.Групповые тренировки:1 раз – 250 р.5 раз – 1000 р.10 раз – 1800 р.Индивидуал.:1 чел. 600, 2 чел. 1100 |
| SPA - пакеты | 1. **Русское спа**2. **Дикая Роза**3. **Цитрусовый fresh**4. Виноградная лоза5. Яблочная свежесть6. **Восточные пряности** 7. **Белый мускус**8. **Стройная линия**9. **Лифт-силуэт****10.** **Симфония здоровых волос****11.** Формула Успеха**12.** **Гармония****13.** **Преображение****14.** **Восточная сказка****15.** **Арома-релакс****16.** Наслаждение Спа**17.** **Расул** | SPA-пакет – комплекс идеально подобранных процедур, которые в совокупности дают наилучший результат и являются более эффективными, чем отдельные процедуры. В SPA-студии представлено множество вариантов пакетов, разработанных в зависимости от Ваших целей и пожеланий: для релаксации, снятия стресса, восстановления сил и энергии, коррекции фигуры, омоложения и мн.др. Есть специальные предложения для мужчин, а также для SPA-отдыха вдвоем. SPA-отдых станет великолепным подарком для близких людей, друзей и бизнес-партнеров (на каждый пакет предлагается красиво оформленный подарочный сертификат). | 2300 - 2500 р.2700 р.2500 – 2700 р.3000 – 3200 р.2500 – 2700 р.1600 р.1600 р.2500 р.1900 р.1400 р.3100 – 3300 р.3000 р.2800 р.2900 р.3400 р.6000 р.2300 р. |

**Часть 2:**

1) Качество наших услуг – высокое, т. к. мы получили Знак Качества: «Проверено. Достойный уровень»

2) Наши услуги оправдывают ожидания клиентов на 100% (выяснено по опросу наших клиентов)

3) Раскрывают, например: шоколадная терапия (слово «терапия» уже подразумевает лечебное свойство)

4) Наши услуги разнообразны и направлены на различные зоны тела.

5) Наша фирма располагает всем необходимым оборудованием.

6) Все необходимые материалы мы заказываем из разных стран.

7) В данный момент наш салон находится в цикле ЗАРОЖДЕНИЯ.

3.Ценообразование.

1) См. характеристика услуг, ч. 1

2) В основном мы берем наличными. Постоянным клиентам, которым мы доверяем, разрешена оплата в кредит.

3) Скидки предоставляются постоянным клиентам, а также с акциями:

1. **На все аппаратные методики распространяется скидка 10% при покупке 10 процедур**

**2.Подарочные Сертификаты от SPA- салона «Гармония»**

Подарочные Сертификаты могут быть двух видов:

- Классический Подарочный Сертификат, в котором Вы указываете определенный денежный эквивалент, на сумму которого даруемый может воспользоваться любыми услугами нашего центра по собственному усмотрению.

- Индивидуальный Подарочный Сертификат, по которому Вы выбираете одну или несколько из предложенных в нашем салоне услуг, например спа-пакет. Есть специальные предложения для мужчин, а также для SPA-отдыха вдвоем.

**3. Бонусы по картам клиентов при посещении Beauty – зоны:**

После посещения 5-ти сеансов маникюра – сеанс загара в солярии в подарок!

После посещения 10-ти сеансов маникюра – пилинг рук в подарок!

После посещения 5-ти сеансов педикюра – пилинг ног в подарок!

После посещения 10-ти сеансов педикюра – парафинотерапия «бархатные ручки» в подарок!

После 5-ти стрижек – уход за волосами с массажем в подарок!

После 10-ти стрижек – укладка в подарок!

После 5-ти окрашиваний – уход перед окрашиванием в подарок!

Каждое 10-ое окрашивание со скидкой 15%!

**4. Бонусы по картам клиентов при посещении SPA-зоны:**

При накоплении суммы 25 000 рублей стрижка с укладкой в подарок!

**Cпециальные предложения от SPA-салона «Гармония»**

**5. Пакет «Семейный»**

При оказании одной и той же услуги мамой и папой ребенок (до 12 лет) получает ее бесплатно!

**6.Пакет «В день Вашей свадьбы»**

**«Стандарт»:**

свадебная прическа

свадебный маникюр скидка 5%

свадебный визаж

**«Стандарт»:**

Укладка маникюр скидка 5%

 визаж для фотосъемки

**«Очарование»:**

свадебная прическа

 свадебный маникюр

 педикюр, нейл-дизайн скидка 7%

 свадебный визаж

 депиляция

**«V.I.P»:**

стрижка, окрашивание, свадебная прическа

 свадебный аквадизайн ногтей

 педикюр, нейл-дизайн

 депиляция, бикини-дизайн скидка 10%

 уход за лицом

 свадебный визаж

**«V.I.P»:**

укладка

маникюр педикюр уход за лицом скидка 7%

 визаж для фотосъемки

7. При посещении нашего SPA-центра на сумму более 15 000 рублей Вам предоставляется скидка в размере 5 %.

8. Организациям при покупке [подарочных сертификатов](http://www.spacenter.ru/ru/237/) на сумму более 30 000 рублей скидка 10 %.

9. При оплате 10 и более сеансов любых процедур салона скидка составляет10 %.

10. При покупке абонемента на солярий номиналом 60 минут и больше, минута солярия Вам обходиться всего 15 рублей

4) Мы берем плату за дополнительные услуги.

5) 3 месяцев назад мы меняли цены.

6) С момента нашего открытия в течение 6 месяцев наши цены были снижены, затем мы повысили цены на 15%

7) По опросу наши клиенты считают наши цены умеренными.

8) Я считаю, наши цены вполне конкурентоспособные.

9) Я считаю, что цены надо постоянно менять, применяя различные ценовые стратегии.

4. Реклама и пропаганда услуг.

1) **Достойная наружная вывеска. Раскрученный сайт, составленный в доходчивой образной форме, применена техника подачи материала с воздействием на подсознание с целью вызывания эмоций, доверия и желания увидеть в реальности. Публикации имиджевой и статейной рекламы в дорогих глянцевых журналах. Соответствующая внутренняя полиграфическая реклама. Красивая папка с прайсом, доступная подача услуг и их стоимости. Местная реклама и сезонные программы содействия развитию -** Реклама в местной газете, местные флаера, празднование торжественного открытия и особые предложения в течение первых 30 дней. Продолжать обычное рекламирование и планировать сезонные мероприятия, такие как Рождество, День Святого Валентина, День Матери,Выпускной и Новый Год.

ПРИМЕР РЕКЛАМНОГО ТЕКСТА:

100 причин посетить наш SPA – салон:

В Spa-салоне появились новые услуги. Мы предлагаем релаксирующий массаж, лимфодренажный массаж, тайский массаж (объединяет техники линейного массажа, глубинного массажа мышечно-сухожильных меридианов и мануальной терапии с элементами йоги), шведский массаж (снимает излишнее напряжение, восстанавливает работоспособность, эластичность, тонус мышц и связок), массаж-шиатсу (массаж биологически активных точек), йога-массаж, японский массаж (включает в себя приёмы классического, точечного массажей, пассивной гимнастики и мягкой мануальной терапии), тибетский массаж, аюрведический массаж (в четыре руки), стоун-массаж, а также массаж «Горячий шоколад», который выполняется на тёплом масле какао. Посетите наши замечательные пилинги: турецкий пенный пилинг-массаж, солевой пилинг, медово-солевой пилинг, пилинг «Фруктовое наслаждение», пилинг «Секрет Клеопатры», пилинг «Белый мускус» с экстрактом белого мускуса, солью Мёртвого моря, аллантоином, маслом жожоба, сладкого миндаля и авокадо, а также цитрусовый и чайный пилинги. И, как всегда, в нашем SPA вы можете посетить турецкую баню «хамам», сделать различные обертывания, spa-маникюр и spa-педикюр. Потрясающая атмосфера спокойствия и наслаждения в самом центре города!

2) Мы постоянно ведем работу над своим имиджем с помощью рекламы.

3) Мы рекламируем в 1-ую очередь новые и самые востребованные услуги (иногда с указыванием цен).

5.Характеристика клиентуры.

1)Почему 50% КЛИЕНТОВ НАШЕГО SPA МУЖЧИНЫ?

Современный деловой мужчина хочет всегда выглядеть «на все 100», и мы рады предложить в своем SPA-салоне услуги, разработанные специально для мужчин, желающих всегда быть активными, стильными и ухоженными. Одним словом, настоящими мужчинами. Парадоксально, но если еще несколько лет назад считалось, что SPA – это удел в основном женщин, то «сильная» половина человечества нынче посещает такие центры с еще большим интересом, чем «слабая» – это, прежде всего мужчины, связанные с миром бизнеса. Они ведут активную деятельность, связанную с повышенной ответственностью, живут в напряженном ритме, в условиях постоянных перегрузок. Поэтому быстро и без особенного напряжения поправить здоровье, обрести красоту и силы для бизнесменов становится очень важным. В целом среди потребителей SPA-услуг условно можно выделить следующие сегменты:

· женщины (максимальная доля), в т.ч. невесты, беременные и молодые мамы;

· мужчины (преимущественно бизнесмены);

· молодежь и подростки.

Потенциальные клиенты SPA-центра – это люди с 25 лет, с экономическим достатком выше среднего, заинтересованные в получении эмоционального удовлетворения и гарантированного результата от предложенного курса по восстановлению.

2) От 20000 т. р.

3) Потребность в профессиональном ухаживанием за своим телом.

6.Общение и обслуживание.

1) Создают впечатление места, в котором хочется побывать и расслабится от повседневных хлопот, и от грязного города.

2) В нашей фирме не допускаются опечатки в письмах.

3) **1. Мы проявляем внимание и показываем, что мы заботитесь:**

а) об организации

б) о клиенте.

**2. Мы уверенны:**

а) в вопросе, который мы обсуждаем. Естественно, нельзя знать все. Не боимся сказать об этом прямо, не забыв при этом добавить фразу типа: “Я уточню данный вопрос и перезвоню Вам”

б) в обработке телефонного звонка.

**3. Мы делаем на один шаг больше, чем требуется по нашей должностной инструкции.**

**4. Мы стараемся быть изобретательными в телефонных переговорах.**

**5. Контролируем себя.**

**6. Мы “заражаем” клиента своим положительным имиджем** (его, конечно, сначала надо создать). Клиент - это наше отражение: как мы реагируете на него, так он реагирует на нас. Мы всегда помним, что звонок клиента - не досадный перерыв в нашей работе, это и есть наша работа.

4) Мы всегда стараемся отвечать на телефонные звонки во время рабочего дня, но если не получается, на этот случай у нас имеется автоответчик.

5) На деловые звонки и визиты мы реагируем мгновенно, записывая клиента в книгу очереди.

6) Если между нашей фирмой и клиентов возникают разногласия, то наш сотрудник встречается с клиентом и обсуждает разногласия, также мы пытаемся подстраиваться по клиента.

7) В порядке очереди мы обязательно посылаем нашим клиентам разные предложения и информацию о нас.

## Мы напоминать о себе клиенту. Но не всем понравятся постоянные звонки — кто-то может воспринять это, как признак дурного тона. Поэтому мы вбираем другие методы, например, поздравляем всех клиентов с Новым годом за 5 минут!

8) Мы пытаемся своевременно выполнять заказы клиентов, а если не получается мы приносим свои извинения и переносим заказ на другое время.

7. Конкуренция

1)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  Фирма |  Услуга |  Цена | Способы рекламы |  Клиенты |
| «Золотой мандарин» | 1. Ультразвук2. Лифтинг3. Прессотерапия4. Массаж5. Маникюр6. Педикюр7. Баня8. Гидромассаж9. Турбосолярий | 2000 – 4200 р.7200 – 9200 р.1900 р.1000 – 5500 р.2500 – 3000 р.120 мин. – 3600 р.2100 р.1400 – 1800 р.1 мин. – 20 р. | По TV | Мужчины и женщины, с 30 лет, с высоким заработком (от 25000$) |
| «5 звезд» | 1. Парикмахерские услуги2. Визаж3. Контурный макияж4. Педикюр5. Маникюр6. Аппаратная биостимуляция:лицатела7. SPA - капсула8. Турбосолярий | 600 – 3000 р.600 – 3000 р.6000 – 10000 р. 1500 – 2200 р.400 – 800 р.700 – 1200 р.600 – 1600 р.700 – 1500 р.1 мин. – 20 р. | Листовки, радио, TV | Мужчины и женщины, с 25 лет, со средним заработком (от 30000 р.) |

2)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Конкурирующая фирма |  Преимущества |  Недостатки |
| «Золотой мандарин» | Достойное обслуживаниеХороший дизайн и интерьер салонаИмеют эксклюзивные услуги | Высочайшие цены |
| «5 звезд» | Низкие ценыХороший сервисУлыбчивый и доброжелательный персонал | Неудачное расположение салона |

8. Позиционирование.

1) SPA – это оздоровительно-восстановительный комплекс процедур с использованием морской, термальной, минеральной и пресной воды, морских водорослей, целебных растений и лечебных грязей, программы водо- и теплолечения, ароматерапии и других

SPA-процедур, цель которых – гармония тела, души и духа.

2) Нашим конкурентным преимуществом является способность эффективно находить рынок сбыта и творчески привносить клиентов, предоставляя лучшие услуги и продукты в нашем бизнесе. В дополнение к этому, наша комбинация уникальных услуг, прекрасное расположение и взаимодействие с клиентами создают основу для нашего успеха. Особое освещение, музыка, декор и текстиль используются по всему салон, чтобы дополнить комфортабельную и шикарную обстановку и улучшить общее впечатление клиента о СПА.

Салоны красоты предлагают множество замечательных и интересных процедур в области красоты. В нашем spa центре вы найдете не только уникальные процедуры, но также обретете гармонию души и тела.

3) Мы позиционируемся, как SPA – салон с высочайшим уровнем обслуживания, особой атмосферой, пропитанной духом творчества, любовью и уважение к клиентам; как неизменно высокий уровень квалификации и подготовки специалистов. Главное достоинство салонов – мастера, профессионализмом которых можно гордиться и которые с легкостью подберут индивидуальную SPA программу для самого взыскательного посетителя.

В бешеном ритме мегаполиса люди получают неизгладимое впечатление от глубокой релаксации, омоложения и оздоровления организма. Пройдя хотя бы несколько сеансов Спа -процедур, клиенты будут возвращаться снова и снова. Посетив наш SPA – салон клиенты отдохнут от повседневных забот, забудут о стрессах, погрузившись в мир красоты и здоровья.

Наши слоганы:

"ГАРМОНИЯ SPA" - ЗДОРОВЬЕ, КРАСОТА И ГАРМОНИЯ В ВАШЕЙ ЖИЗНИ!

Природа чистой красоты!

Целебная сила природы!

В здоровом теле красивые мысли!

Витамины красоты!

Красиво быть здоровым!

Красота в здоровье!

Прекрасное здоровье!

Вы скажите нам SPAсибо!

SPA – солон «Гармония» - когда тело говорит SPAсибо!

С нами красота вечна!

«Гармония» - красота с удовольствием!

Не откажи себе во внимании!

Лучший способ поднять настроение!