

STAR КЕБАВ – ВОЛШЕБНЫЙ ВКУС!

Маркетинг-план

Star Kebab – предоставляет следующие виды услуг:

1. продажа кебабов в ассортименте на местах (ул. Киев 4)
2. организация доставки блюд
3. организация предварительного заказа Pre-Call

Таргет:

1. возраст: 16-38 лет
2. по половому признаку – мужчины (75%), женщины (25%)
3. уровень достатка средний, что составляет около 90% населения города
4. прохожие, студенты, школьники, офисные работники, таксисты, жильцы близлежащих домов
5. арабы, турки

Наиболее эффективными мероприятиями 2017 года стали:

- анкетирование потенциальных потребителей (район Рышкановка)
- запуск концепции **“С Dream Card ты ближе к своему любимому вкусу..”**
- активность в соц.сетях (5865 участников в группах!)
- раздача карманных календарей на 2017 год
- реклама в общественном транспорте (троллейбусы, маршрутки, автобусы)
- реклама в журнале «15 минут»

Цель:

1. достижение продаж 2000 Евро в день, при среднем чеке 5 Евро
2. осуществление не менее 55 доставок в день, при среднем чеке 15 Евро
3. достижение продаж не менее 350 кебабов в день с одной раздачи (Service-Line)
4. открытие 2-ой точки
5. открытие не менее 5-ти точек по городу, на основе франшизы, до конца 2018 года.

SWOT-ANALYSIS	
<i>Сильные стороны (внутренняя среда)</i>	<i>Слабые стороны (внутренняя среда)</i>
Насыщенное, теплое освещение	Не представленность готовых блюд
Открытый процесс приготовления	Скорость обслуживания
Вертикальный гриль для приготовления основного продукта	Расположение кассы в другом зале
Современный дизайн (модный, актуальный)	Неконтрастная стойка в бар-зале
Форма персонала, вызывающая доверие	Низкая скорость обслуживания на линии сервиса
Прямая ассоциация с едой	Несоблюдение стандартов
Наличие посадочных мест	Маленький ассортимент

Высокая узнаваемость бренда	
Вывеска заведения	
<i>Возможности (внешняя среда)</i>	<i>Угрозы (внешняя среда)</i>
Расположение в людном месте, неподалеку от остановки	Не очень хорошая репутация продукта, как такового
Наличие площадки перед входом в заведение	Присутствие неподалеку сильных конкурентов
Бесплатный доступ Wi-Fi	Расположение непосредственно в здании жилого дома
«Эффект обезьянки» (вертикальный гриль виден с улицы, брендированная упаковка и т.п.)	Отсутствие алкогольных напитков в меню
Программа фиделизации клиентов (Dream Card)	
Магазины, муз.школа, авто-школа, парк, жилые дома, расположенные рядом (прямой таргет — потенциальный покупатель)	
Терраса в летнее время	
Наличие клиентской базы	
Организация службы доставки	

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ, В КОТОРЫХ НЕОБХОДИМО РАБОТАТЬ В 2012 ГОДУ

На этапе развития следует придерживаться следующих основных направлений:

1. Работа по стандартам качества и сервиса
2. Розовый PR (статьи о пользе, из истории открытия, интервью с шеф-поваром и т.д.)
3. Введение и развитие новых услуг (Livrare, Pre-Call)
4. Анализ ассортимента меню (только популярные, «ходовые», быстро готовящиеся блюда и предложения)
5. Расширение программы фиделизации «7 + подарок» для обладателей карты Dream Card
6. Мероприятия для закрепления основной концепции заведения (Будь ближе к своему любимому вкусу Star Kebab)
7. Расширение сети

Планируемый бюджет: бюджет маркетинга составляет 3% от планируемых продаж, что приблизительно составляет 1000 Евро в месяц с одной точки.

План маркетинговых мероприятий на 2018 год

Продвижение, реклама (Promotion)		
<i>Наименование</i>	<i>Содержание</i>	<i>Планируемый бюджет</i>
Интернет-ресурс	<ol style="list-style-type: none"> Обновление информации на сайте starkebab.md (Dream Card расписать более подробно преимущества, новинки в меню (в слайдере!), фотогалереи, видео и т.п.) Новости на сайтах allfun, café... (интервью с шеф-поваром, статьи о франшизе, о пользе айрана, лимонада, новинки в меню и т.п.) Контент-реклама на сайтах-партнерах, в т.ч. на сайте freshfm.md Активность в соц.сетях (добавление не менее 700 участников в месяц, достижение 15000 участников к концу года) / обновление информации раз в 3 дня 	<p>Контракт с Fun Magazine – 500 Евро/год</p> <p>Фотосессии – 3600 Евро/год</p> <p>Мотивация маркетинг-менеджера – 300 Евро/год (500 Евро за достижение 700 участников за месяц)</p> <p>Домен + хостинг = 50 Евро/год</p>
Импульсная реклама (обновление 1 раз в две недели)	<ol style="list-style-type: none"> Вобблеры (Dream Price) стойки у кассы (topping Carne mare, toppinguri noi!) логоны (receta magică) листочки на подносах (акцент на конкретном продукте / услуге) 	<p>Дизайн-макет – 6280 Евро/год</p> <p>Печать вобблеров – 1000 Евро /год</p> <p>Печать листовок – 54000 Евро /год (?)</p>
Реклама на радио (сотрудничество с FreshFM)	<ol style="list-style-type: none"> Ролики плейлисты в вечернем эфире розыгрыши призов в эфирах (карточка Dream Card) 	<p>Сотрудничество на условиях бартера на сумму 760 Евро /месяц со стороны FreshFM и 1400 Евро /месяц со стороны StarKebab (дебет-карта)</p>
Периодика	<ol style="list-style-type: none"> PR-статьи, фотоотчеты с открытия новых точек в журнале «15 minute» розыгрыши в газетах («нарисуй свою мечту», «лучший слоган для упаковки») Вкладыш с разовым бонусом в журналах (?) 	<p>Сотрудничество с 15 minute – 2800 Евро /год</p> <p>Сотрудничество с газетами/журналами – 18000 Евро /год</p>
Реклама в транспорте	<p>Реклама на чехлах в маршрутных такси (длительность 1 месяц, с интервалом 1,5 месяца, не менее 10 маршрутов по городу, не менее 15 машин всего)</p> <p>Тематика:</p> <ol style="list-style-type: none"> Открытие нового заведения Доставка по городу Услуга Pre Call <p>и т.п.</p>	<p>Размещение в маршрутках – 3900 Евро /год</p> <p>Печать рекламных материалов – 3000 Евро /год</p>

Раздача P.O.S. материалов (не реже 1 раза в 3 недели)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Раздача флаеров с предложением на завтрак 2. Раздача флаеров с новинками меню 3. Раздача меню-буклетов по доставке 4. Раздача флаеров Coffee ToGo 5. Раздача календариков 	<p>Дизайн-макет – 3100 Евро /год</p> <p>Печать флаеров – 24000 Евро /год</p> <p>Печать календариков – 800 Евро</p>
Продукт (Product)		
Наименование	Содержание	Планируемый бюджет
Анализ ассортимента	<ol style="list-style-type: none"> 1. Рейтинг блюд 2. Обновление изображений на меню-борде (1 раз в 1,5 месяца) 3. Введение специальных предложений 4. Введение новых блюд и напитков (багет, лаваш греческий, sigara boregi, sutlaci, farruscino, orangeade, новые ингредиенты: телятина, телятина+курица+овощи, соус острый, соус горчичный, гогошары маринованные, грибы жареные, маслины) 	<p>Дизайн-макет изображений для меню-борда – 468 Евро /год</p> <p>Печать на бэклите – 5400 Евро /год (с каждого заведения!)</p>
Ценовая политика	Средний чек 5-7 Евро	
Проведение фокус-групп	<ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ и изучение предпочтений потребителей 2. Участие самых активных и преданных гостей в фокус-группах 	-----
Оценка работы заведения (Evaluate)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Доверие к продукту на 100% 2. Соблюдение стандартов и алгоритмов в работе заведения 	-----
Информационная доска	<ol style="list-style-type: none"> 1. Вызов доверия к продукту, к предоставляемым услугам 2. Разделы: <ul style="list-style-type: none"> - наш коллектив - лучший работник месяца - качество гарантируют.. - работай у нас - обратная связь 	<p>Изготовление – 200 Евро /год</p> <p>Печать опросников – 240 Евро /год</p> <p>Печать анкет кандидата – 30 Евро /год</p>
Узнаваемость брэнда (Power of brand)		
Наименование	Содержание	Планируемый бюджет
Брэндирование упаковки	<ol style="list-style-type: none"> 1. Упаковка на месте 2. Упаковка ToGo 3. Пакетированные соль, сахар, перец 4. Набор ToGo (приборы + специи + салфетка) 5. Сумки на доставку (чехлы) 	<p>Дизайн-макет – 7800 Евро /год</p> <p>Брэндирование чехлов – 300 Евро /год</p>
Сувенирная продукция	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ручки 2. Карманные календари 3. Мешочки счастья, магнитики в форме звезды 	<p>-----</p> <p>-----</p> <p>Изготовление/заказ – 1200 Евро</p>
Визитки для персонала	<ol style="list-style-type: none"> 1. Шаблон-визитка для самозаполнения 	Печать – 260 Евро /год

Брендинг одежды для персонала	<ol style="list-style-type: none"> 1. Снабжение (футболка, кепка) 2. Водители доставки (жилетка, кепка) 	Футболки – 200 Евро /год Кепки (20шт) – 100 Евро /год Жилетки (10шт) – 230 Евро /год
Брендингованный служебный транспорт	<ol style="list-style-type: none"> 1. Оклейка машин доставки 	Дизайн-макет – 1000 Евро /год Оклейка – 450 Евро /год
Логотип-трафарет	На асфальте по направлению к заведению	Изготовление трафарета – 200 Евро /год

Люди, потребители (People)

<i>Наименование</i>	<i>Содержание</i>	<i>Планируемый бюджет</i>
Опросники на местах	<ol style="list-style-type: none"> 1. Имеются в наличии на местах 2. Feedback проводится ежемесячно 	-----
Участие в фокус-группах	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проводится непосредственно в заведении 2. На сайте и в соц.сетях выставляются фото-отчеты 	-----
Рассылка e-mail	<ol style="list-style-type: none"> 1. Оповещение о различных новинках в меню 2. Запуск службы доставки 3. Проводится не чаще 1 раза в 2 месяца и не реже 1 раза в 4 месяца 	Дизайн-макет – 1000 Евро /год
SMS-рассылка	<ol style="list-style-type: none"> 1. Приглашение на открытие нового заведения 2. Оповещение о новинках в меню 3. Запуск службы доставки 4. Поздравления с Днем Рождения 	-----
Участие в конкурсах, розыгрышах	<ol style="list-style-type: none"> 1. Твоё лицо на упаковке 2. Фото-сессии 3. Участие в видеороликах 	-----
Подарочный диск с музыкой от Star Kebab	Подарок в День Рождения «Узнай, как звучит хорошее настроение..»	Заказ дисков (6000шт) – 1800 Евро /год Брендинг – 100 Евро /год
Семплинг	Фирменные USB-флешки, магниты, рамки, коврики для мобильных телефонов, ручки, подставки	Заказ сувениров (5000 шт) – 2500 Евро /год Брендинг – 300 Евро /год
Развитие программы фиделизации «7 + подарок»	Постоянные посетители составляют не менее 80% всех посетителей заведения	-----
Панно бесплатных объявлений	<ol style="list-style-type: none"> 1. Панно с рубриками: недвижимость / авто / куплю-продам / знакомства / работа / разное 	Дизайн-макет – 80 Евро Изготовление – 350 Евро
Атмосфера в	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обновление плейлистов в заведении 	Плейлисты – 80 Евро

заведении	2. Обновление музыки на сайте starkebab.md	/год Миксы для сайта – 200 Евро /год
Внутренний маркетинг (Intern Marketing)		
Наименование	Содержание	Планируемый бюджет
Печать на аракале	1. Стикера для производства 2. имена для бейджиков 3. наклейки для внутреннего пользования	1000 Евро /год
Обновление книги продавца	1. содержание 2. печать	380 Евро /год
Обновление презентации Star Kebab	1. содержание 2. оформление 3. печать	700 Евро /год
Корпоративные мероприятия	1. дипломы, сертификаты 2. подарки (брендированные кепки, футболки, чашки и т.п., фото-рамки) 3. фото-отчеты на сайтах, в группах	100 Евро /год
Обновление и дозаказ бейджиков		450 Евро /год
Обновление и дозаказ карт R-Кеерер		50 Евро /год
Доставка (Delivery 24/24)		
Наименование	Содержание	Планируемый бюджет
Меню-буклет с ценами	1. оформление по правилам составления меню 2. распространение (офисы, жилой сектор, коммерческие центры, с каждым заказом на доставке) 3. обновление 1 раз в 6 месяцев	Дизайн-макет – 187 Евро /год Печать – 400 Евро /год
Инфо на сайтах- партнерах	1. контент-реклама с переходом на меню сайта 2. флэш-баннер на «офисных сайтах»	-----
Новости на сайтах	1. доставка теперь и на Facebook, Skype, ICQ, Odnoklassniki 2. новости в соц.сетях	-----
Оклейка машин	1. оклейка заднего стекла (номер доставки, логотип, слоган) 2. не менее 1 машины с каждого пункта доставки!) 3. тюнинг мопедов, велосипедов (в сезон весна/лето/осень)	-----
Брендирование формы для водителей	1. жилетки, кепки	-----
Брендирование сумок для доставки	1. брендированные чехлы	-----
Call Center	1. алгоритм принятия заказов по телефону 2. алгоритм принятия заказов по соц.сетям 3. алгоритм принятия заказов он-лайн на сайте 4. feedback клиентов	-----
Оценка работы службы (Evaluate)	1. разработка шаблона 2. планируемая проверка 1 раз в неделю 3. введение шаблона FeedBack	-----

	(Ежедневное заполнение. Количество заполненных FeedBack-ов равняется количеству доставок!)	
Совместные проекты		
<i>Наименование</i>	<i>Содержание</i>	<i>Планируемый бюджет</i>
Совместная рассылка		?
Раздача брендированных мэришоров		?
Пасхальная рассылка		?
Новогодняя рассылка		?
		Итого: ___ Евро /год