



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ДГТУ)

Факультет «Инновационный бизнес и менеджмент»

Кафедра «Маркетинг и инженерная экономика»

**Тема: «Повышение эффективности маркетинга  
взаимоотношений торгового предприятия  
(на примере ООО «Спортмастер»)»**

Выполнил:

ст. гр. ИМА-51

Глубоков Юрий

Дипломный руководитель:

к.э.н. доц.

Медведева Юлия Юрьевна

**Цель** дипломного проекта - анализ маркетинга взаимоотношений и формирование практических рекомендаций по совершенствованию взаимоотношений с покупателями.

**Задачи:**

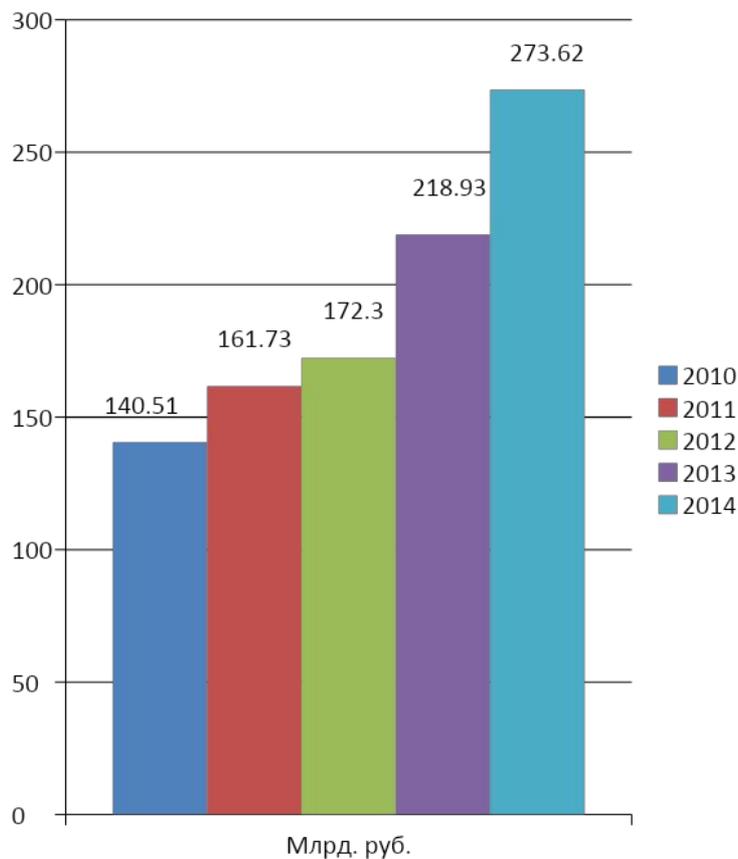
- обобщить теоретико-методологические аспекты маркетинга взаимоотношений в разрезе маркетинговой деятельности;
- провести анализ маркетинга взаимоотношений с потребителями;
- сформулировать рекомендации по совершенствованию маркетинговой деятельности на предприятии;
- рассмотреть безопасность и экологичность проекта;

**Объектом** исследования является ООО «Спортмастер».

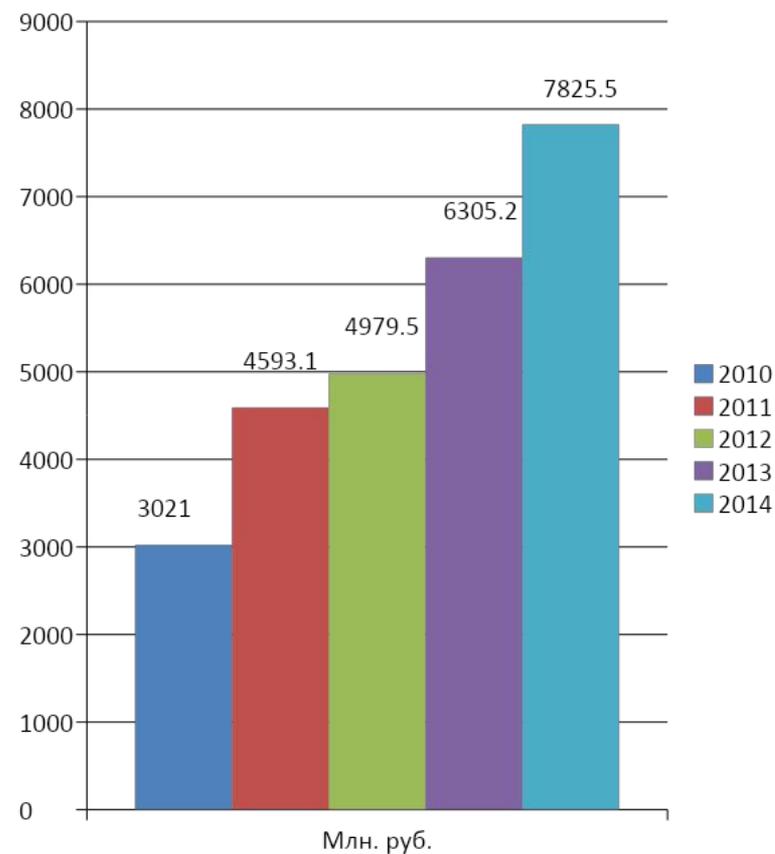
**Предметом** исследования является процедура анализа маркетинга взаимоотношений с потребителями и путей совершенствования предпринимательской деятельности на его основе.

Наименование показателя	Весна-лето 2012г.	Весна-лето 2013г.	Весна-лето 2014г.	Отклонение (+,-)		Темп прироста, %	
				2012-2013 гг.	2013-2014 гг.	2012-2013 гг.	2013-2014 гг.
Товарооборот, тыс. руб. (ВД)	98652	102382	110072	3730	7690	3,8	7,5
Себестоимость, тыс. руб. (СД)	76844	77360	83145	516	5785	0,67	7,48
Прибыль от продаж, тыс. руб.(ПР=ВД-СД)	21808	25022	26927	3214	1905	14,74	7,61
Среднесписочная численность рабочих (СЧР)	28	28	28	0	0	0	0
Производительность труда (ПТ=ВД/СЧР), тыс. руб.	3523,29	3656,50	3931,14	133,21	274,64	3,8	7,5
Прочие доходы, тыс. руб. (ПДох)	205	201	487	-4	286	-2	142,3
Прочие расходы, тыс. руб. (ПРас)	122	113	172	-9	59	-7,4	52,2
Налогооблагаемая прибыль, тыс. руб. (НП = ПР + ПДох – ПРас)	21891	25110	27242	3219	2132	14,7	8,49
Налог на прибыль, тыс. руб. (Н= НП x 0,20)	4378	5022	5449	644	427	14,7	8,49
Чистая прибыль, тыс.руб.(ЧП=НП-Н)	17513	20088	21793	2575	1705	14,7	8,49
Средняя стоимость основных фондов, тыс.руб. (ОФ)	624	618	637	-6	19	-1	3,1
Фондоотдача, руб. (Фо=ВД:ОФ)	158,1	165,7	172,8	7,6	7,1	4,8	4,3
Фондоемкость, руб. (Фе=ОФ:ВД)	0,006325	0,006035	0,005787	-0,00029	-0,00025	-4,6	-4,1
Затраты на 1 руб. реализованной продукции(УЗ=СД/ВД)	0,78	0,76	0,76	-0,02	0	-2,56	0
Рентабельность реализованной продукции, % (Р=ВД*100%/СД)	128,38	132,34	132,39	3,96	0,05	3,08	0,04

# Динамика оборота розничной торговли спорттоваров

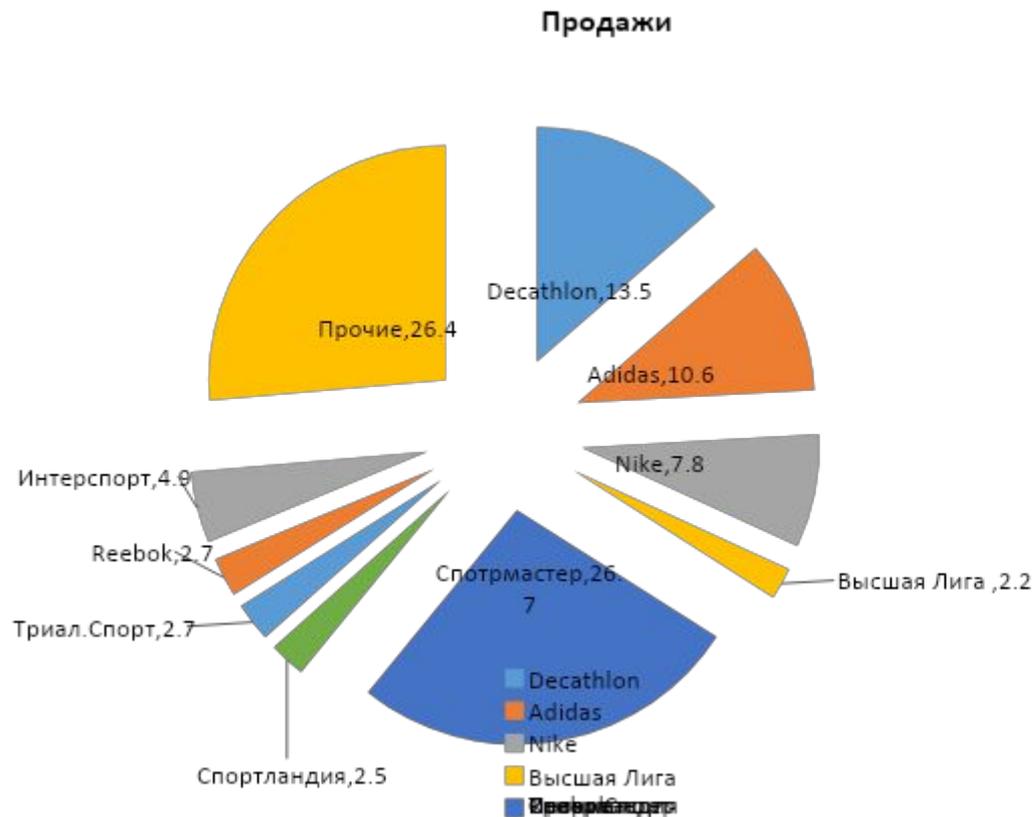


Динамика оборота розничной  
торговли спорттоваров в России



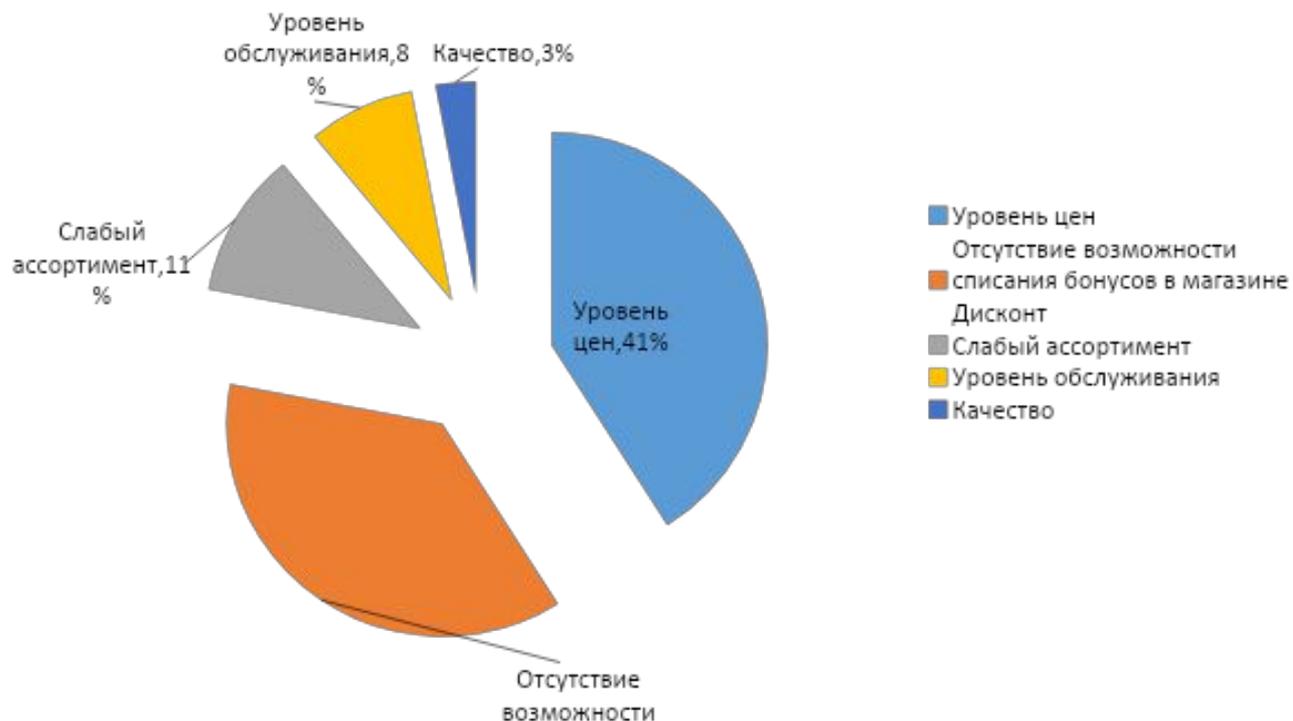
Динамика оборота розничной торговли  
спорттоваров в Ростовской области

# Структура рынка спорттоваров Ростова-на-Дону

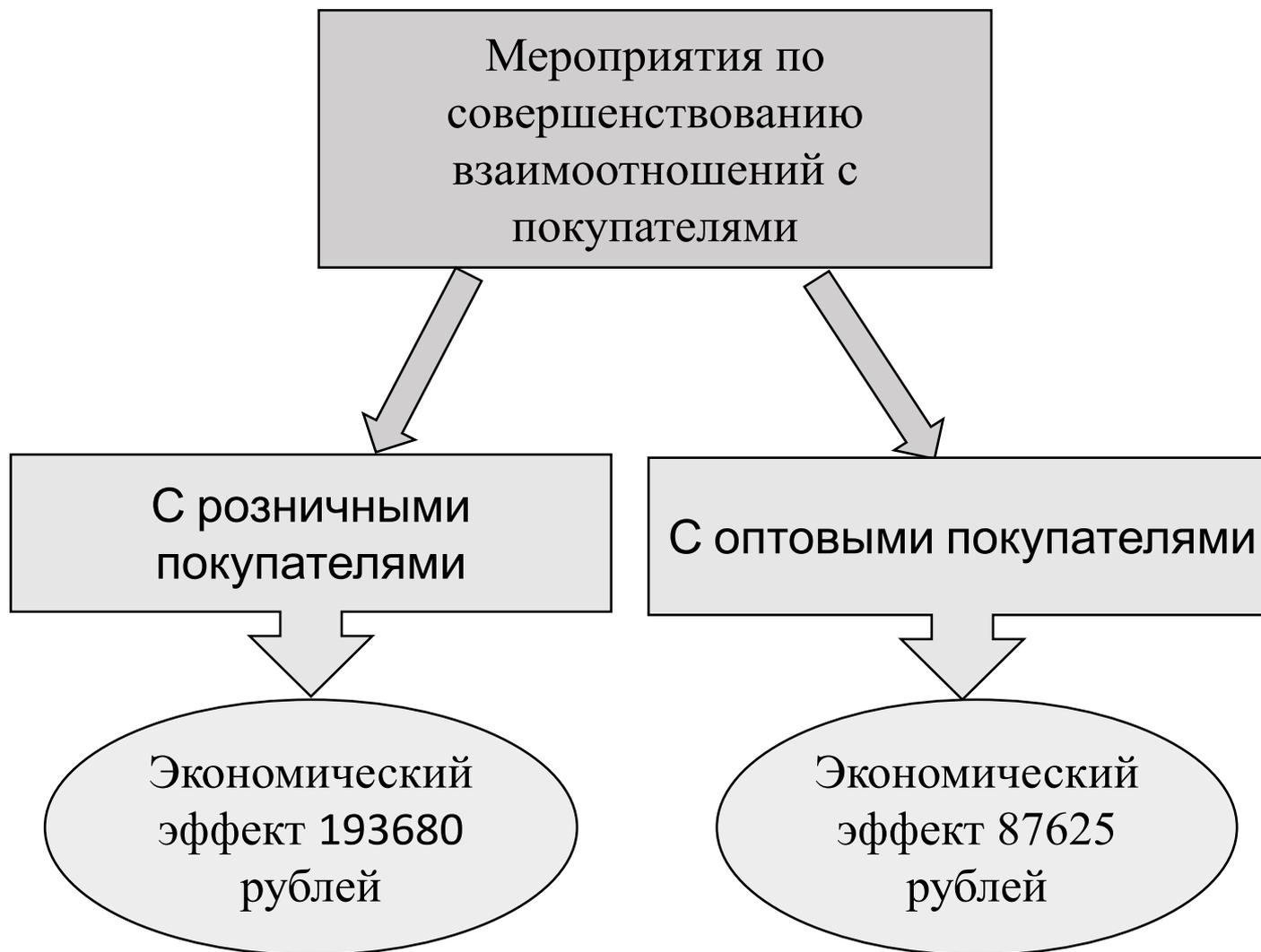


Основные конкуренты на рынке розничной торговли  
Ростовской области в 2014 году

# Оценка взаимоотношений ООО «Спортмастер» с потребителями



Распределение ответов респондентов о причинах ухода без покупок



# Совершенствование взаимоотношений с розничными покупателями

С целью стимулирования спроса на спорттовары предлагается ввести в полноценное использование клубной программы в магазине формата Дисконт.

Прирост прибыли, приходящийся на прирост объёма выручки после внедрения мероприятия составит:

$$\text{Пр} = 802720 - 609040 = 193680 \text{ рублей.}$$

Результаты от ввода в полноценное использование клубной программы в магазине формата Дисконт.

Наименование показателя	Значение, тыс. руб
Прибыль от мероприятия	802720
Затраты на мероприятие	609040
Эффект от мероприятия	193680

# Совершенствование взаимоотношений с ОПТОВЫМИ ПОКУПАТЕЛЯМИ

С целью стимулирования спроса на спорттовары предлагается отделять оптовых покупателей и оптимизировать для них СМС-рассылку.

Прирост прибыли, приходящийся на прирост объёма выручки после внедрения мероприятия составит:

$$\text{Пр} = 91875 - 4250 = 87625$$

Результаты от оптимизации СМС-рассылки для оптовых покупателей  
магазина «Спортмастер Дисконт».

Наименование показателя	Значение, тыс. руб
Прибыль от мероприятия	91875
Затраты на мероприятие	4250
Эффект от мероприятия	87625

**Технико-экономические показатели магазина «Спортмастер» № 421 сезонов весна-лето после внедрения предлагаемых мероприятий**

Наименование показателя	Весна-лето 2014г.	Проектный период, сезон Весна-лето	Отклонение (+,-)	Темп прироста, %
Товарооборот, тыс. руб. (ВД)	110072	114710	4638	4,21
Себестоимость, тыс. руб. (СД)	83145	86888	3743	4,50
Прибыль от продаж, тыс. руб. (ПД=ВД-СД)	26927	27822	895	3,32
Среднесписочная численность рабочих (СЧР)	28	28	0	0
Производительность труда(ПТ=ВД/СЧР), тыс. руб.	3931,14	4096,79	165,65	4,21
Прочие доходы, тыс. руб. (ПДох)	487	487	0	0
Прочие расходы, тыс. руб. (ПРас)	172	176,25	4,25	2,47
Налогооблагаемая прибыль, тыс. руб. (НП = ПД + ПДох – ПРас)	27242	28132,75	890,75	3,27
Налог на прибыль, тыс. руб. (Н = НП x 0,20)	5448,40	5626,55	177,55	3,27
Чистая прибыль, тыс.руб.(ЧП=НП–Н)	21793	22506,20	713,20	3,27
Среднегодовая стоимость основных фондов, тыс. руб. (ОФ)	637	637	0	0
Фондоотдача, руб. (Фо=ВД:ОФ)	172,80	180,08	7,28	4,21
Фондоемкость, руб. (Фе=ОФ:ВД)	0,005787	0,005553	-0,000234	-4,04
Затраты на 1 руб. реализованной продукции (УЗ=СД/ВД)	0,76	0,76	0	0
Рентабельность реализованной продукции, % (Р=ВД*100%/СД)	132	132	0	0

***Спасибо за внимание!***