

Итоговое задание
по дисциплине “Маркетинг”,
выполнила студентка гр.20030 Орлова
О.О.

Концепции 4Р и 4С
на примере кафе-кондитерской “Опера”





Содержание

Концепция 4P

- Product
- Price
- Place
- Promotion

Концепция 4C

- Cost
- Customer needs
- Convenience
- Communication

Концепция 4P

Product

Кафе-кондитерская “Опера” имеет сбалансированный товарный ассортимент. Предлагается широкий выбор сладостей: различные пирожные (более 60 позиций), торты (более 50 позиций), печенья (более 10 позиций). Для любителей выпечки каждый день изготавливаются свежие пирожки (более 10 позиций), булочки (более 5 позиций), и ароматный хлеб (более 7 позиций).



Витрины полны изобилия, каждый день продается большое количество готового товара, также принимаются заказы (в том числе и на свадебные торты, корпоративные мероприятия, фуршеты). У клиентов есть возможность оформить заказ по своему вкусу: например, у торта и пирожных можно поменять оформление, начинку, размер.

Также в кафе есть полноценное меню, включающее в себя блюда русской и французской кухни: закуски, салаты, горячие блюда, напитки.

Концепция 4P

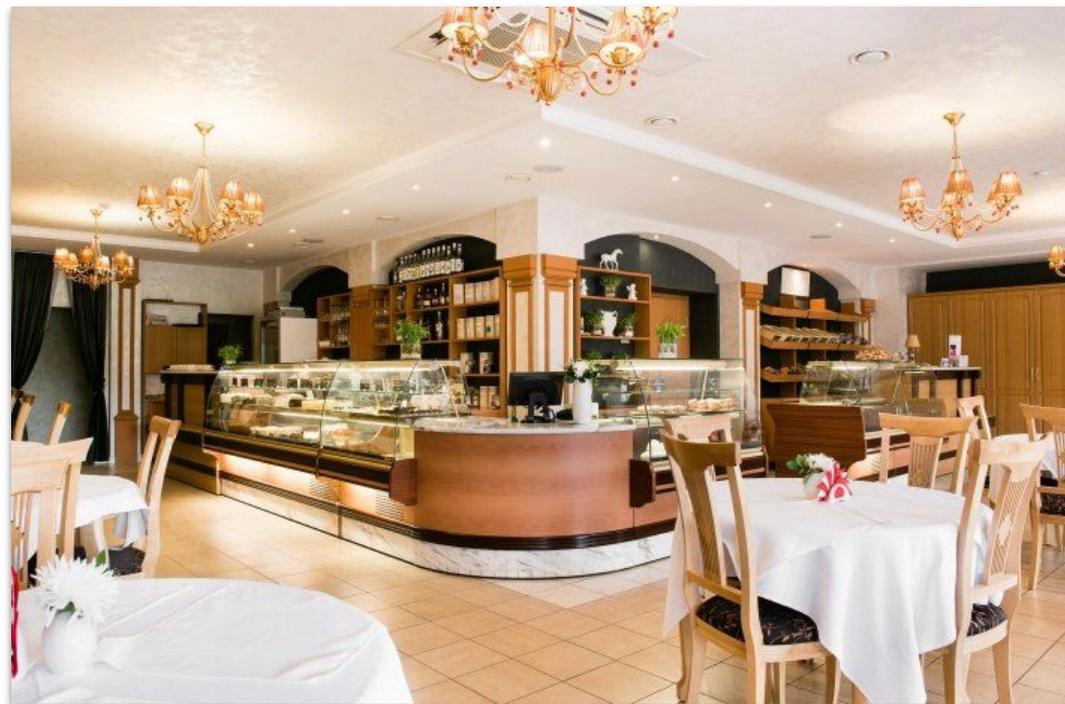
Price

Цены являются средними по рынку города. Колебания цены мало влияют на спрос. Действует система скидок для постоянных покупателей; на выпечку после 20:00 распространяется скидка 20%.



Концепция 4P

Place



“Опера” находится в центре города, вблизи от парка культуры, торговых центров и цветочных магазинов. При заказе “на дом” от 500 рублей доставка осуществляется бесплатно. С меню и другой интересующей информацией покупатели могут ознакомиться на сайте кондитерской и на аккаунтах популярных социальных сетей. Ароматный хлеб из печей “Оперы” можно попробовать в лучших ресторанах города, а осуществить заказ торта для праздника можно на территории ресторана-партнера.



Концепция 4P *Promotion*

В качестве продвижения активно используются социальные сети: создается развлекательный, эстетичный контент. “Опера” принимает активное участие в проведении массовых мероприятий: “Маевка”, “Покровская ярмарка”, “День России”. Также устраиваются дегустации для невест на ежегодной “Свадебной выставке”. Если в ресторанах-партнерах намечается торжество, их сотрудники порекомендуют кондитерские шедевры “Оперы”.



Концепция 4С

Cost

Разнообразие ассортимента позволяет любому покупателю найти свой идеальный десерт. Индивидуальный подход к созданию праздничных лакомств, игра вкусов и несомненная свежесть, натуральность ингредиентов и демократичные цены - вот ради чего стоит остановить свой выбор на "Опере". Вдобавок учтивое обслуживание и быстрая доставка.



Концепция 4С

Customer needs



“Опера” дает возможность каждому заказчику определить не только вид и вкус изделия, но даже упаковку: классический контейнер для торта или эко-упаковка, крафтовые коробочки или с тематическими рисунками, фирменные наклейки или ленточки всех цветов. Если заказ оформляется в подарок, сотрудники вложат красочную открытку. Доставка осуществляется в удобное время.

Для любителей основательно поесть перед десертом разработано полноценное меню.

А для быстрого перекуса блюдо бережно упакует и сварят кофе с собой.

Оплата производится как наличными, так и с помощью банковских карт.



Концепция 4С

Convenience

Витрины “Оперы” полны десертами, тортами и выпечкой. Все это, а также блюда из меню, можно заказать лично в кафе и по номеру телефона.



Концепция 4С

Communication

О разнообразии продукции “Оперы”, ее особенности и доступности можно узнать на сайте, в социальных сетях или у сотрудников кафе. Каждому покупателю предложат помощь в выборе заказа и его оформлении, согласуют удобное время доставки, а в случае, если клиент забудет самостоятельно забрать заказ, с ним обязательно свяжутся. Также можно оформить бронь на быстро распродаваемые товары (пирожки, хлеб) - попросить оставить для Вас до определенного времени.



Таким образом, были рассмотрены обе концепции - 4Р и 4С - на примере кафе-кондитерской “Оперы” . Их практическое осуществление позволяет оставаться кафе в числе лидеров на рынке в течение 10 лет.

