

**НОВЫЕ ВИДЫ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ УСЛУГ НА РЫНКЕ ГОРОДА БАРНАУЛА
(НА ПРИМЕРЕ СОЗДАНИЯ КЛИНИНГОВОЙ КОМПАНИИ)**

Новая услуга – это услуга, которая впервые появилась в данной местности и по своим характеристикам превосходит другие услуги аналогичного назначения [3]. Новой может быть не просто услуга или товар, но и форма обслуживания. Под формой обслуживания следует понимать определенный способ предоставления услуг заказчику. Прогрессивные формы обслуживания создают максимальные удобства для потребителя, а также экономят время потребителя и сокращают до минимума время обслуживания. В современных условиях жесткой конкурентной борьбы между производителями в более выгодном положении окажется тот, кто способен создавать новые, отвечающие требованиям современного времени, востребованные услуги или товары [2]. Новой услуга может быть:

- по отношению к устаревшей услуге;
- с точки зрения удовлетворения новой потребности;
- по отношению к новому потребителю;
- по отношению к новому рынку.

Поэтому услугой рыночной новизны можно считать:

- впервые предлагаемую услугу, не имеющую аналогов;
- услугу, усовершенствованную по сравнению с аналогом;
- услугу, которая используется на других рынках, но новая для данной местности.

Процесс создания и продвижения на рынке новой услуги довольно сложен и рискован для сервисного предприятия [1]. По статистике из 60 инновационных разработок только 4-5 внедряются на рынок, и лишь одна из них пользуется большим спросом. Одним из ярких примеров новых услуг можно назвать клининг.

– специализированная услуга по профессиональной уборке помещений и поддержанию чистоты. В России клининг начал пользоваться спросом после появления компаний, которые начали предоставлять данные услуги.

В первое время этими услугами пользовались только крупные компании, т.к. домохозяйки считают, что уборку можно провести своими силами. Но они глубоко ошибаются, ведь в одиночку сделать уборку тщательно и качественно за один день практически нереально. Для чего тратить время и силы на наведение чистоты и порядка в квартире, если существуют компании, предоставляющие клининговые услуги, которые сделают грязную работу за Вас.

Клининговые услуги оказывают не только компании, но и работники-одиночки. Но при выборе исполнителя нужно быть осторожным, так как можно воспользоваться услугами неопытного работника, который обманет Вас, проведя уборку дешевым оборудованием и неэффективными химическими средствами.

Таким образом, мы предлагаем создание перспективной клининговой компании с высококвалифицированными работниками «Жена на час».

Но мы предлагаем не просто проект клининговой компании, мы дополняем его услугами, необходимыми для полноценного ведения домашнего хозяйства.

Рассмотрим услуги, предоставляемые нашей организацией:

1. влажная уборка напольных и ковровых покрытий;
2. влажная уборка подоконников и прочих поверхностей;
3. уборка вертикальных поверхностей (стены, двери);
4. чистка и полировка стеклянных дверей, зеркал и перегородок;
5. уборка зон санитарии и их дезинфекция;
6. вынос мусора и мытье мусорных корзин;
7. протирка мелких деталей и остальных составляющих интерьера;
8. сухая чистка мощным пылесосом;
9. полировка хромированных и металлических поверхностей;
10. приготовление еды.

Крупные предприятия зачастую слишком сконцентрированы на своем товаре и своем рынке, игнорируя происходящее за его пределами, в связи с чем мы предлагаем обращать внимание не только на цену и саму услугу, но и на подбор персонала, контроль, каналы сбыта [2]. Как уже отмечалось, клининговых компаний на рынке услуг появляется всё больше и больше. Предлагаем сравнить качество предоставляемых услуг на основе отзывов в интернете. Проанализировав данные, мы выявили для себя оптимальные показатели, удовлетворяющие потребностям потребителей, к которым будем стремиться.

Целевой аудиторией нашей компании являются мужчины от 35 до 45 лет с доходом свыше 25 000 рублей. Проанализировав работу конкурентов, мы составили примерный перечень необходимых расходных материалов. Был разработан прайс-лист услуг и бюджет в сфере производства. Также был составлен план реализации услуг.

Можно сделать выводы, что проект «Жена на час» является экономически целесообразным, а капитальные вложения окупятся в течение примерно 4-х лет. Следует отметить, что клининговый рынок России значительно расширился и имеет перспективы на дальнейшее развитие в городе Барнауле, увеличился при этом перечень клининговых услуг. Уже через пару десятков лет люди забудут, что такое самостоятельная уборка, и будут обращаться в компанию, которая занимается данными видами услуг. Ведь от чистоты помещения зависит не только сам вид, но и здоровье владельца.

Библиографический список

1. Губарец М.А., Мазилкина Е.И. Продвижение и позиционирование в маркетинге / М.А. Губарец, Е.И. Мазилкина. – М.: Финансы и статистика, 2011.
2. Котлер, Ф. Основы маркетинга Пер. с англ. / Общ. ред. Е.М. Пенькова. – М.: Прогресс, 1990. – 736 с.
3. Макарова, Т.А. Сервисная деятельность: Учеб. Пособие / Т.А. Макарова. – Астрахань: Изд-во АГТУ, 2005. – 108 с.