

Д.В. Диковицкая, Е.Д. Селюжицкая  
Брестский государственный технический университет,  
г. Брест, Республика Беларусь  
Научный руководитель – В.В. Небелюк,  
старший преподаватель кафедры экономической теории  
и логистики экономического факультета

### **Практика разработки уникального предложения в форме интернет-магазина товаров ручной работы на территории ЕврАзЭС**

*Аннотация.* В статье характеризуется разработка уникального предложения для продажи оригинальных товаров ручной работы. Показано создание специального раздела для учета индивидуальные предпочтения клиентов.

*Ключевые слова:* интернет-магазин, ручная работа, заказ, оказание услуг.

*Summary.* In the article the development of a unique offer for sale of original handmade products is characterized. The author shows the creation of a special section to accommodate individual customer preferences.

*Keywords:* online store, handmade custom, services.

Интернет играет важную роль в жизни общества: дает возможность получать информацию со всех концов света за несколько секунд, объединяет людей со всего мира, обеспечивает связи субъектов в виртуальном мире. В настоящее время интернет предоставляет возможность приобретать товары и услуги, не выходя из дома. Одним из видов ведения торговли в сети Интернет является интернет-магазин.

В Республике Беларусь доля интернет-торговли с каждым годом возрастает и стремительно развивается Интернет-инфраструктура. В настоящее время доля интернет-пользователей в республике приблизительно составляет 54,2% от всего населения страны. 65% пользователей имеют опыт покупок в Интернете. И в ближайшее время эксперты прогнозируют дальнейший активный рост числа пользователей. Это открывает большие перспективы для развития интернет-торговли.

Рост конкуренции на рынке интернет-торговли товарами ручной работы требует повышения эффективности деятельности интернет-магазина. Для продвижения интернет-магазина наиболее часто используются различные виды рекламы в сети Интернет: реклама в блогах, контекстная реклама, тизерная реклама, реклама в социальных сетях, сервисы e-mail-рассылок.

Конкретно для товаров ручной работы также используется наружная реклама, реклама в специализированных магазинах для рукоделия. Особенностью рекламы в Интернете является то, что различные форматы интернет-рекламы покрывают абсолютно весь спектр запросов потенциальных потребителей, поэтому в Интернете можно разместить рекламу любого продукта. Причём, не просто разместить, а именно там, где её эффективность будет максимальной.

Выбор проекта старт-аппа в форме интернет-магазина для оказания услуг на рынке товаров ручной работы обусловлен преимуществами, которые предлагает интернет-магазин потребителю по сравнению с другими видами торговли:

1) доступность – для приобретения товара в интернет-магазине не нужно покидать свой дом;

2) огромный ассортимент – в интернете можно совершить покупку в любом интернет-магазине;

3) экономия времени – покупки в интернет-магазинах значительно экономят время покупателей (достаточно ввести название товара и среди открывшихся предложений выбрать самый подходящий по цене);

4) низкая цена – чтобы купить необходимую вещь по доступной цене, достаточно найти ее в интернете и выбрать интернет-магазин, который на данный момент предлагает самые низкие цены, специальные скидки или бонусы, и заказать товар.

Использование формы интернет-магазина создает следующие преимущества для разработчиков старт-аппа: быстрая окупаемость, возможность расширения бизнеса, малый объем инвестиций, быстрый запуск проекта, охват широкой аудитории покупателей, возможность предоставления большого ассортимента товаров и услуг.

Население Беларуси активно покупает товары в интернет-магазинах. В основном белорусы приобретают бытовую технику, одежду и обувь, портативные электронные устройства, фотоаппараты, плееры, телефоны, компьютеры и около 10% потребителей приобретают товары ручной работы.

Наш выбор создания интернет-магазина в качестве проекта требует обоснования: почему мы готовы работать в сфере производства товаров ручной работы. Изделия ручной работы – это уникальный товар и не предназначен для массового производства и потребления, он изготавливается по индивидуальным заказам клиентов. Продавать его в стационарных магазинах

достаточно проблематично. Основные преимущества изделий ручной работы следующие.

1. Уникальность и неповторимость — такая вещь представлена в единственном экземпляре.

2. Высокое качество — в процессе создания каждой детали уделено отдельное внимание и определенный отрезок времени.

3. Огромный выбор и возможность учитывать все пожелания — при выборе подарка в магазине не однократно возникает ситуация, когда выбранная вещь не соответствует пожеланием клиента. С изделиями, сделанными вручную, подобных проблем не существует. Все пожелание клиента можно учесть и сделать вещь, отвечающую всем его требованиям.

4. Оригинальность подарка — именно презентом, сделанным вручную, можно удивить дорогого вам человека, поскольку эта вещь является уникальной и представленной в единственном числе.

В целях определения спроса на товары ручной работы в сети Интернет для пользователей в Республике Беларусь и в Евразии были проведены маркетинговые исследования. В ходе проведения маркетинговых исследований с помощью программы Яндекс.Wordstat были изучены статистические данные запросов в поисковой системе «Яндекс» (по ключевым словам, касающимся продажи товаров ручной работы), затем были определены ключевые характеристики внутреннего рынка.

На основании анализа результатов запросов был сделан вывод о том, что спрос на товары ручной работы есть, и он велик. Однако стоит учитывать тот факт, что спрос на некоторые товары ручной работы имеет сезонный характер. Например, к ним относятся свадебная атрибутика ручной работы (сезон май-сентябрь) и новогодние/рождественские украшения (декабрь-январь). Результаты исследований запросов представлены на рисунках 1.1-1.5.

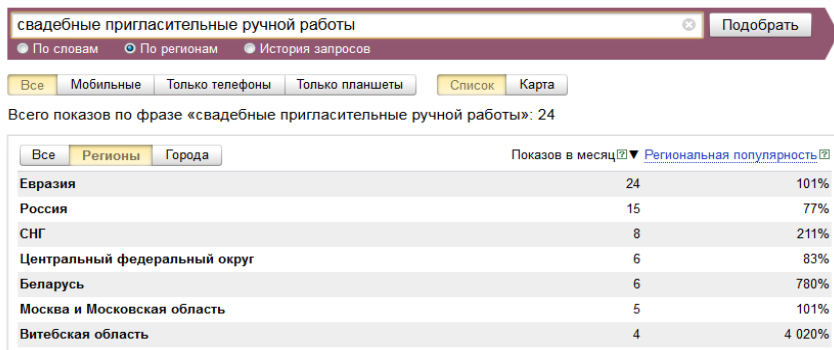


Рисунок 1.1 – Запрос Яндекс.Wordstat «Свадебные пригласительные ручной работы», сентябрь

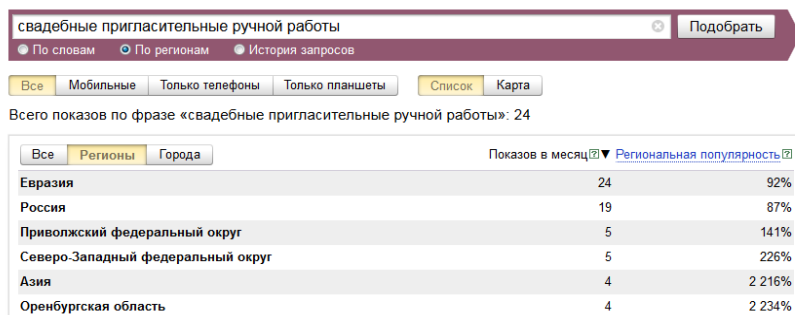


Рисунок 1.2 – Запрос Яндекс.Wordstat «Свадебные пригласительные ручной работы» - ноябрь

По данным рисункам видно, что спрос на свадебные пригласительные в ноябре по региону «Евразия» уменьшился на 9% по сравнению с сентябрем. Это обусловлено тем, что закончился свадебный сезон.

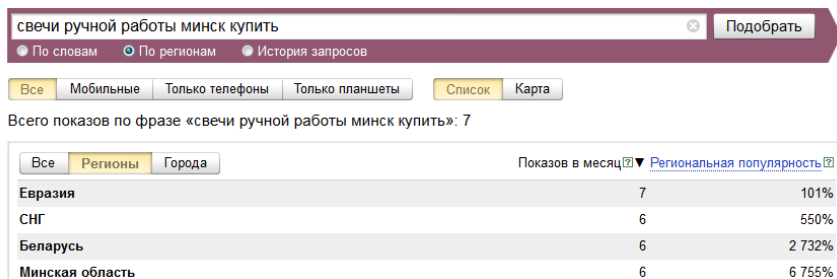


Рисунок 1.3 – Запрос Яндекс.Wordstat «Свечи ручной работы Минск купить» - сентябрь 2016

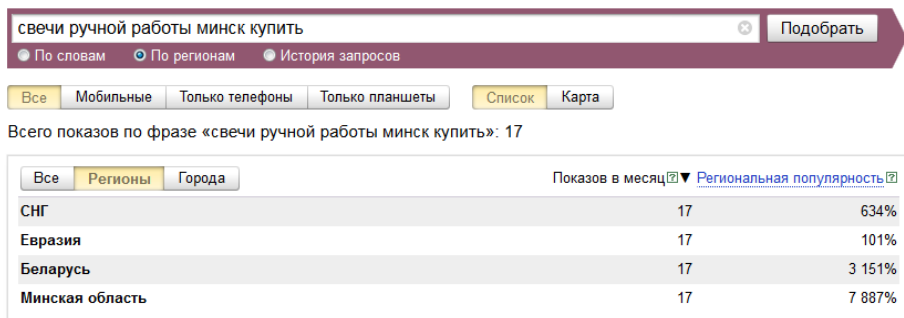


Рисунок 1.4 – Запрос Яндекс.Wordstat «Свечи ручной работы Минск купить» - ноябрь 2016

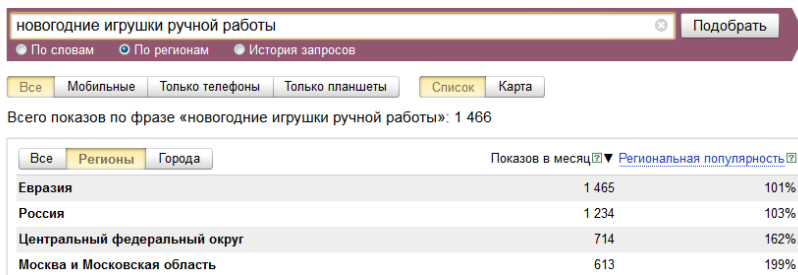


Рисунок 1.5 – Запрос Яндекс.Wordstat «Новогодние игрушки ручной работы» - ноябрь 2016

Из рисунков 1.3-1.5 следует, что в ноябре увеличивается популярность и число показов в месяц запросов, связанных с новогодними игрушками ручной работы. Это свидетельствует о том, что с приближением новогодних праздников спрос на такие товары ручной работы увеличивается. Можно сделать вывод, что спрос на товары категории «новогодние игрушки ручной работы» имеет сезонный характер.

Предметом деятельности интернет-магазина станут: 1) продажа товаров ручной работы, 2) оказание консультационных услуг производителям-продавцам, 3) выполнение индивидуальных заказов клиентов.

На основании проведенных исследований спроса на товары ручной работы нами были определены основные направления деятельности интернет-магазина, а также ассортиментные группы продукции, которая будет в нем предлагаться для реализации по плановым (сезонным периодам). Первоначальный перечень товаров составил наиболее устойчивые в отношении сезонного колебания спроса: скрапбукинг-альбомы, обложки для документов ручной работы, шкатулки «Мамины сокровища», открытки и украшения, исполненные вручную, иконы, шитые бисером, куклы «Тильда», мыло ручной работы, «вышиванки», кожаные изделия, свадебные альбомы и аксессуары, сувениры и свечи (все — ручной работы).

Особенностью интернет-магазина явится оказание консультационных услуг. Они подразумевают создание на сайте специального раздела «Сезонный навигатор потребительских запросов», где будут публиковаться данные о наиболее популярных товарах, согласно выявляемым администраторами интернет-магазина запросам в поисковых системах. Такая информация будет полезна производителям товаров ручной работы для более полного удовлетворения спроса и проектирования объемов работы в интересующий период времени. В открытом доступе планируется размещать информацию за 3 месяца. Для производителей, которым необходимы данные за меньший интервал времени, например, неделя, декада, будут оказываться такие услуги на платной основе.

Информация станет полезна и для потребителей, поскольку, посещая сайт нашего интернет-магазина, они будут видеть наиболее актуальное в данный момент предложение. Интернет-магазин товаров ручной работы будет ориентирован как на региональные рынки, так и на рынок ЕАЭС.

Объем капитальных вложений, необходимых для реализации проекта, определен, исходя из потребности в денежных средствах на приобретение домена и хостинга, компьютерной техники и офисной мебели, подключение сети Интернет. В общем объеме капитальных вложений учтены дополнительные затраты на регистрацию и затраты по вводу в эксплуатацию.

Итоговые показатели эффективности по данному проекту выглядят следующим образом (см. таблицу 1.1).

Таблица 1.1

Показатели эффективности по проекту

Показатели	Данные расчета
Чистый дисконтированный доход (ЧДД)	5789,98 бел. руб.
Срок окупаемости проекта (СОП)	1 год
Индекс рентабельности(ИР)	1,954
Внутренняя норма доходности (ВНД)	130,6%

Проанализировав показатели эффективности по данному проекту, можно сделать вывод, что проект является рентабельным и надежным при прогнозируемых объемах продаж и ценах на конечный товар, издержках и капитальных вложениях. Успешная реализация проекта формирует благоприятные перспективы для выхода интернет-магазина на безубыточный уровень продаж, получение и увеличение объемов чистой прибыли. Основной целью деятельности является получение прибыли и формирование долгосрочных отношений сотрудничества между производителями и потребителями товаров ручной работы.

Параллельно с созданием сайта в сети Интернет (приобретение домена и хостинга) планируется аренда складского помещения, приобретение компьютерной техники и офисной мебели, подключение к сети Интернет. Для успешной реализации преимуществ интернет-магазина требуется слаженная работа мастеров-изготовителей, службы доставки, систем оплаты и клиентов.

В качестве основных рыночных направлений деятельности интернет-магазина товаров ручной работы можно определить следующие цели:

- 1) получение прибыли за счет удовлетворения спроса на товары ручной работы;
- 2) постоянное увеличение клиентской базы и базы поставщиков, освоение новых рынков сбыта;

3) увеличение в перспективе объемов реализации и получения конкурентных преимуществ за счет высокого качества.

Поскольку старт-апп в форме интернет-магазина будет способствовать предложению и заказам уникального и оригинального, мы должны учитывать индивидуальные предпочтения клиентов и работать с каждым заказчиком персонально. На этом и строится наша стратегия оказания услуг (уникальность предложения). В процессе изучения внешне среды были выделены основные потенциальные потребители: люди, ищущие оригинальный подарок; молодые мамы, молодожены; девушки в возрасте от 16 до 30 лет, дизайнеры; женщины, имеющие маленьких детей; женщины, которые любят ухаживать за собой; женщины, любящие оригинальные украшения; коллекционеры кукол, украшений. Запросы от клиентов будут получаться через специальный личный кабинет на сайте 24 часа в сутки 7 дней в неделю и обрабатываться менеджером.

Производственная программа по продаже товаров ручной работы в натуральном и стоимостном выражении представлена в таблице 1.2 и была спрогнозирована на основе исследования статистики запросов в поисковой системе «Яндекс» с помощью программы Wordstat, стратегии предприятия и производственных мощностей предприятия.

Таблица 1.2

Производственная программа по продаже товаров ручной работы в натуральном и стоимостном выражении

№ п/п	Наименование показателей	Ед. изм.	Прогноз на 2017 г.
1	Средняя стоимость заказа	бел. руб.	30
2	Процент от средней стоимости заказа	%	30%
3	Процент от средней стоимости заказа. в ден. выражении	бел. руб.	9
4	Годовой объем реализации в нат. выражении	единиц	3245
5	Годовой объем реализации в стоимостном выражении	бел. руб.	29205
6	Годовой объем реализации в стоимостном выражении	бел. руб.	24337,5
	НДС (стр.4х20%)/120%)	бел. руб.	4867,5



Планируется, что интернет-магазин за свои услуги по размещению и продаже будет взимать комиссию в размере 30% от цены изготовителя. На рынке, как Беларуси, так и Евразийского экономического союза существуют крупные интернет-магазины, занимающиеся продажей товаров ручной работы. Все они предлагают схожий ассортимент товаров.

Представленные интернет-магазины занимают определенную долю рынка в своих странах, а также на общем рынке Евразийского экономического союза в своем сегменте. Они предлагают схожий ассортимент товаров и услуг, обладают определенными конкурентными преимуществами, но не предлагают услуги, подобной спроектированной как специальный раздел «Сезонный навигатор потребительских запросов».

Ведущий интернет-магазин товаров ручной работы Казахстана представлен на рисунке 1.8.

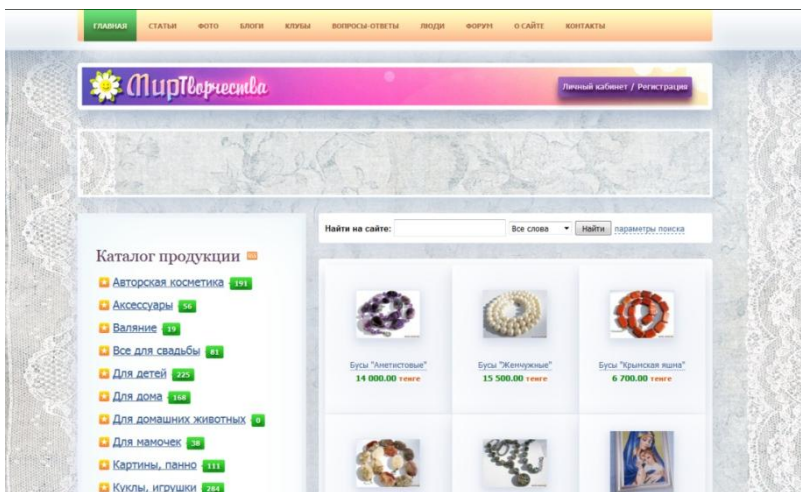


Рисунок 1.8 – Интернет-магазин товаров ручной работы «Мир Творчества», Казахстан

Крупнейший интернет-магазин по продаже изделий ручной работы в Российской Федерации — «Ярмарка Мастеров». Главная страница представлена на рисунке 1.9.

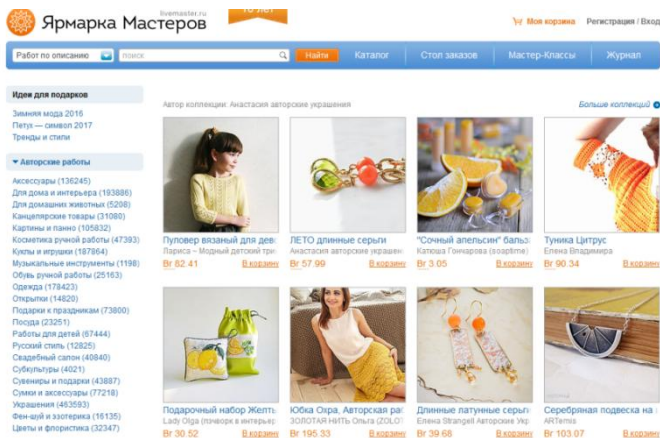


Рисунок 1.9 – Интернет-магазин товаров ручной работы «Ярмарка Мастеров», Российская Федерация

Самым крупным интернет-магазином товаров ручной работы в Республике Беларусь является магазин «Handwork». Главная страница – рисунок 1.10.

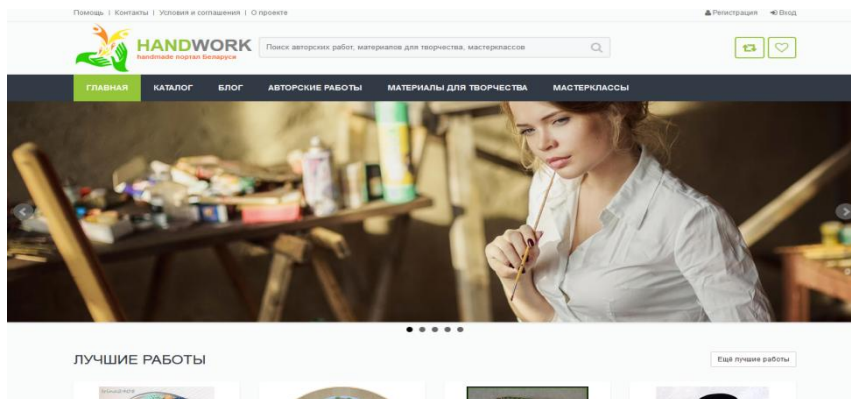


Рисунок 1.10 – Интернет-магазин товаров ручной работы «Handwork», Республика Беларусь

Для завоевания доли рынка и закрепления конкурентных преимуществ проектируемому интернет-магазину необходимо продвижение. Оно будет осуществляться за счет рекламы в сети

Интернет (контекстная реклама), наружной рекламы, проведения PR-компаний, размещение рекламы в социальных сетях, на форумах различных сообществ, а также других способов стимулирования продаж для расширения рынков сбыта продукции.

Исходя из вышеперечисленного, можно сделать вывод, что интернет-торговля на территории как Республики Беларусь, так и на территории Евразийского экономического союза развивается очень быстро и стремительно. Изделия ручной работы являются подходящим товаром для продажи в интернет-магазине, поскольку обладают рядом особенностей. В ЕАЭС существуют подобные магазины, занимающиеся продажей товаров ручной работы, в каждой стране они развиты по-разному, они предлагают схожий ассортимент товаров и услуг, но они не оказывают консультационных услуг для производителей по товарам, обладающим повышенным спросом. В предлагаемом нами интернет-магазине планируется оказание таких услуг в виде специального раздела «Сезонный навигатор потребительских запросов», что является отличительной особенностью и уникальным предложением спроектированного старт-аппа в форме интернет-магазина.

#### Список использованных источников.

1. *Бродецкий Г.Л.* Моделирование логистических систем. Оптимальные решения в условиях риска. М.: Вершина, 2006. – 374 с.
2. *Дон Тэппинг, Энн Данн.* Бережливый офис. Устранение потерь времени и денег. Изд-во: Альпина Паблишер, 2012. – 328 с.
3. *Марданов, А. З.* Экономические эффекты от внедрения CRM / А. З. Марданов [Электронный ресурс]. – 2009. - Режим доступа: <http://www.cfip.ru/itm/crm/effects.shtml> Дата доступа: 01.10.2016.
4. Стоимость проекта Microsoft Dynamics CRM [Электронный ресурс]. – 2009. - Режим доступа: <http://oootisa.ru/Services/PriceCRM/> Дата доступа: 01.09.2016.
5. *Харрингтон Дж.* Совершенство управления проектами, ISBN: 978-5-94938-059-8 ИИА - «Стандарты и Качество»: 2009. – 232 с.