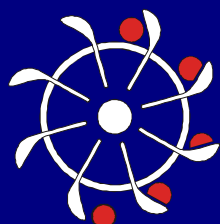


ТИПОВОЙ БИЗНЕС-ПЛАН

ОТКРЫТИЯ КУРЬЕРСКОЙ СЛУЖБЫ

ДЕМОНСТРАЦИОННАЯ ВЕРСИЯ

Данное исследование подготовлено MA Step by Step исключительно в информационных целях. Информация, представленная в исследовании, получена из открытых источников или собрана с помощью маркетинговых инструментов. MA Step by Step не дает гарантии точности и полноты информации для любых целей. Информация, содержащаяся в исследовании, не должна быть прямо или косвенно истолкована покупателем, как рекомендательная к вложению инвестиций. MA Step by Step не несет ответственности за убытки или ущерб, причиненный вследствие использования информации исследования третьими лицами, а так же за последствия, вызванные неполнотой представленной информации. Данные материалы не могут распространяться без разрешения MA Step by Step.



**STEP BY STEP
МАРКЕТИНГОВОЕ
АГЕНТСТВО**

г. Москва

Аннотация	3
<i>Цели исследования.....</i>	<i>3</i>
<i>Представленная информация</i>	<i>3</i>
Полное содержание исследования	4
Список Приложений	7
Список диаграмм и таблиц.....	8
Содержание бизнес-плана.....	9
<i>Суть проекта.....</i>	<i>9</i>
<i>География исследования.....</i>	<i>9</i>
<i>Методы сбора информации.....</i>	<i>9</i>
<i>Факторы, влияющие на отрасль</i>	<i>9</i>
ОПИСАНИЕ УСЛУГ	11
<i>Функциональное назначение услуг</i>	<i>11</i>
<i>Виды услуг.....</i>	<i>11</i>
<i>Требования к контролю качества.....</i>	<i>13</i>
<i>Возможности для дальнейшего развития услуг</i>	<i>14</i>
<i>Патентно-лицензионная защита продукции и услуг</i>	<i>14</i>
<i>Специализация, количество и состав сотрудников</i>	<i>15</i>

АННОТАЦИЯ

Цели исследования

Открытие курьерской службы, осуществляющей экспресс доставку на территории Москвы.

Представленная информация

Бизнес - план содержит следующие основные блоки:

1. Описание услуг
2. Анализ рынка
3. Маркетинговый план
4. План сбыта
5. Производственная часть
6. Организационная структура предприятия
7. Финансовый план
8. Нормативная база
9. Организационный план

ПОЛНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

1. РЕЗЮМЕ ПРОЕКТА

Суть проекта

Долгосрочные и краткосрочные цели проекта

Расчетные сроки проекта

Резюме комплекса маркетинга (4P) продукции

Стоимость проекта

Источники финансирования проекта

Выгоды и риски проекта

Ключевые экономические показатели эффективности проекта

2. ОПИСАНИЕ УСЛУГ

Функциональное назначение услуг

Виды услуг

Стоимость услуг, принятая концепция ценообразования

Требования к контролю качества

Возможности для дальнейшего развития продукции

Патентно-лицензионная защита продукции

3. АНАЛИЗ РЫНКА

Анализ положения дел в отрасли:

Текущая ситуация в отрасли

Факторы, влияющие на отрасль

Тенденции развития отрасли

Общие данные о рынке:

Объем рынка, потенциальная емкость рынка

Структура рынка

Ценообразование на рынке

Конечные потребители:

Потенциальные потребители продукции

Сегментация потребителей по их потребностям, оценка сегментов потребителей

Описание основных сегментов потребителей, потребительские предпочтения

основных сегментов потребителей

Выбор и обоснование целевого сегмента

Конкурентный анализ:

Описание и анализ потенциальных конкурентов

Выбор и обоснование уникального достоинства продукции

4. МАРКЕТИНГОВЫЙ ПЛАН

Уникальное достоинство продукта, позиционирование

Цены, ценовая политика. Обоснование цены на продукцию

Порядок осуществления продаж, обоснование гарантий сбыта продукции

Концепция рекламы и PR. Программа по организации рекламы

5. ПЛАН СБЫТА

Цены на конкретные позиции продукции

Организация сбыта, каналы сбыта

План продаж на расчетный период

6. ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ЧАСТЬ

Описание производственного процесса. Технологическая схема организации услуги

Требования к поставщикам

Оценка и обоснование необходимых ресурсов

Оценка постоянных и переменных затрат при оказании услуг

План оказания услуг на расчетный период

6.1. ФУНКЦИОНАЛЬНОЕ РЕШЕНИЕ

Выбор и обоснование типа предприятия

Выбор и обоснование дополнительных сервисов

7. ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНИЧЕСКАЯ СТРУКТУРА

Организационная структура предприятия

Специализация, количество и состав сотрудников

Затраты на оплату труда

8. ФИНАНСОВЫЙ ПЛАН

Объем финансирования

Состав и характер затрат на реализацию проекта (инвестиционные затраты)

Принципы расчета постоянных и операционных расходов (план по расходам)

Состав и характер доходов от деятельности (План по доходам)



Параметры финансовой части бизнес-плана, анализ чувствительности к изменениям параметров

Основные формы финансовых расчетов

Отчет о прибылях и убытках (показывает операционную деятельность предприятия по периодам)

План движения денежных средств (Cash Flow)

График окупаемости проекта

Показатели эффективности проекта

9. НОРМАТИВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Нормативная база

Необходимые лицензии или разрешения для выполнения проекта

10. Организационный план осуществления проекта

План-график реализации проекта

Необходимые трудовые и финансовые ресурсы для реализации проекта

11. Список использованных источников информации



Список Приложений

Приложение 1. Должностные инструкции:

Должностная инструкция Директора службы

Должностная инструкция Бухгалтера службы

Должностная инструкция Секретаря службы

Должностная инструкция Курьера службы

Должностная инструкция Уборщицы службы

Приложение 2 Выдержки из Главы 26-2 НК «Упрощенная система налогообложения»

СПИСОК ДИГРАММ И ТАБЛИЦ

- Таблица 1. Положительные и отрицательные факторы, влияющие на отрасль.
 - Таблица 2. Сегменты потребителей
 - Таблица 3. Цены на услуги
 - Таблица 4. План оказание услуг курьерской службой на расчетный период (24 месяца).
 - Таблица 5. Схема работы службы
 - Таблица 6. Площадь помещения курьерской службы
 - Таблица 7. Офисное оборудование и мебель
 - Таблица 8. Штатное расписание службы
 - Таблица 9. Инвестиционные затраты на реализацию проекта
 - Таблица 10. Расходы до покупки автомобиля
 - Таблица 11. Доходы службы
 - Таблица 12. Отчет о прибылях и убытках за расчетный период.
 - Таблица 13. План движения денежных средств на расчетный период.
 - Таблица 14. График окупаемости проекта.
 - Таблица 15. Календарный план реализации проекта
- Схема 1. Организационная структура курьерской службы

СОДЕРЖАНИЕ БИЗНЕС-ПЛАНА

СУТЬ ПРОЕКТА

Открытие курьерской службы, осуществляющей экспресс доставку на территории Москвы.

Время работы – с 9:00 до 20:00, без перерыва на обед. Выходной – воскресенье.

ГЕОГРАФИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

Г. Москва

МЕТОДЫ СБОРА ИНФОРМАЦИИ

Кабинетное исследование

ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ОТРАСЛЬ

По данным исследований Всемирного почтового союза (далее – ВПС) темпы развития рынка курьерских услуг определяют следующие основные факторы:

- экономические (рост ВВП, развитие секторов рынка, являющихся основными потребителями услуг курьерской доставки, инфляционные процессы);
- социально-демографические (изменение числа домохозяйств, уровня образованности населения);
- технологические (развитие инфокоммуникаций и замещение услуг курьерской доставки другими инфокоммуникационными услугами);
- внутриотраслевые (деятельность организаций почтовой связи, органов государственного управления).

Результаты исследования ВПС также свидетельствуют, что наибольшее влияние на темпы развития отрасли оказывают экономические и внутриотраслевые факторы, за ними следуют социально-демографические и только затем технологические.

Таблица 1. Положительные и отрицательные факторы, влияющие на отрасль

Положительные факторы	Отрицательные факторы
<p>Особенности демографии Москвы – с каждым годом численность москвичей увеличивается за счет миграции населения из регионов.</p>	<p>Сложности вхождения на рынок - серьезная конкуренция со стороны крупных иностранных и отечественных компаний и мелких служб.</p>
<p>Увеличение уровня платежеспособности населения.</p>	<p>Появление новых способов передачи данных и документов, что приводит к замещению услуг курьерской доставки другими способами передачи данных.</p>
<p>Широкое распространение покупок через Интернет магазины с доставкой покупателю.</p>	

В целом макроэкономическая конъюнктура отрасли выглядит благоприятной. Деятельность экономических субъектов происходит на фоне роста промышленного производства и валового внутреннего продукта, объема инвестиций и спроса домашних хозяйств на товары и услуг. Особо можно отметить увеличение реальных располагаемых денежных доходов населения – конечного потребителя продукции и услуг. Таким образом, можно говорить о тенденции роста рынков сбыта для различных компаний, в том числе для организаций, оказывающих курьерские услуги.

ОПИСАНИЕ УСЛУГ

ФУНКЦИОНАЛЬНОЕ НАЗНАЧЕНИЕ УСЛУГ

Курьерские компании предлагают своим клиентам целый ряд услуг по обычной и срочной в зависимости от возникающих транспортных задач доставке документов, посылок и грузов всех видов практически в любую страну мира.

Курьерские компании обеспечивают доставку почты по принципу «от двери до двери». За всеми отправлениями ведется строгий контроль с момента приема и до доставки. Услуги могут включать как стандартный комплекс курьерских услуг, так и упаковку, страхование, подтверждение о доставке.

Доставка корреспонденции и посылок осуществляется автомобильным транспортом и специальными курьерами. Кроме того, могут предоставляться услуги по экспедированию и охране грузов.

Виды услуг

Курьерская служба будет оказывать следующие услуги:
доставку по Москве и Московской области:

- бизнес почты,
- деловой корреспонденции,
- документации.
- бухгалтерской отчетности в налоговые инспекции.
- счетов,
- каталогов,
- буклетов,
- пригласительных,
- писем и открыток,
- посылок и бандеролей,
- подарков,
- образцов,

- товаров по каталогам и интернет-магазинам,
- других материалов.

Услуги включают в себя:

Бесплатный выезд курьера в офис Заказчика в пределах МКАД. Доставка материалов Заказчика только под роспись Получателя (обязательное оформление "Уведомления о доставке"), с указанием его ФИО, должности, номера контактного телефона, даты и времени вручения, названия организации-получателя. По окончании отчетного периода Заказчику предоставляется детализированный отчет о выполненных доставках и все необходимые бухгалтерские документы.

Виды доставок:

1.Стандартная доставка

- Вид стандартной доставки осуществляется на следующий день после приема отправления. После доставки заказа оператор уведомляет Заказчика о факте исполнения заказа по телефону, электронной почте.

2.Срочная доставка

- Вид срочной доставки осуществляется в течение 2-3 часов только по Москве и ближайшему Подмосковию (10-15 км от МКАД). При нахождении отправителя и получателя в пределах Садового кольца доставка произойдет в течение 1 часа. Срок исполнения заказа от момента принятия заказа курьерской службой.

Курьер прибывает к Заказчику в раннее оговоренное Заказчиком время, при условии размещения Вашего заказа не позднее, чем за 3 часа до этого времени. После доставки заказа оператор уведомляет Заказчика о факте исполнения заказа по телефону, электронной почте.

3. Экономная доставка

- Вид экономной доставки производится в течение 3 дней. После доставки заказа оператор уведомляет Заказчика о факте исполнения заказа по телефону, электронной почте.

4. Доставка больших объемов корреспонденции

- Рассылка приглашений, поздравлений, счетов, и т.д. партнерам по бизнесу, друзьям.

5. Доставка цветов

6. Почтовая рассылка

- Доставка писем, посылок, бандеролей, деловой корреспонденции по Москве и МО.

7. Дополнительные услуги:

- Аренда курьера на один или несколько рабочих дней.
- Аренда водителя с автомобилем, пешеходного курьера.

ТРЕБОВАНИЯ К КОНТРОЛЮ КАЧЕСТВА

Качество услуг курьерской службы включает в себя качество сервиса.

Высокий **уровень сервиса** является ключевым, поскольку для клиента имеет значение, как ему оказывают услугу.

Каждый курьер несет ответственность за доставку, сохранность, дорожные расходы и т.д. В большинстве случаев, курьеры работают неустанно - поскольку их потенциальный доход находится в прямой зависимости от скорости доставки.

Информация об услугах должна содержать: основные потребительские свойства услуги; гарантийные обязательства исполнителя; срок исполнения услуги. Контроль качества осуществляет секретарь службы. Она распределяет заказы,

контролирует сроки доставки, уровень сервиса, а также корректность исполнения заказа. Периодически проводятся проверки методом Mystery shopping.

Возможности для дальнейшего развития услуг

В дальнейшем возможно расширение спектра оказываемых услуг и также возможен выход на общероссийский рынок, т. е. оказание услуги доставки не только по Москве и Московской области, но и в другие города России; получение лицензии на почтовые услуги и оказание таких услуг.

ПАТЕНТНО-ЛИЦЕНЗИОННАЯ ЗАЩИТА ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ

В настоящее время услуги, которые предоставляет курьерская служба, не требуют обязательной сертификации в связи с тем, что Перечень работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации утвержденный Постановлением Правительства РФ от 13.08.1997 N 1013 – утратил силу с апреля 2004 года в связи с выходом Постановления Правительства РФ от 10.02.2004 № 72.

Лицензии на почтовые перевозки не требуется в связи с тем, что данная курьерская служба данную услугу не предоставляет.

В том случае, если курьерская организация оказывает услуги доставки, при которых клиенты предпочитают расплачиваться непосредственно с курьером, принесшим покупку, требуется банковская лицензия на подобные операции. Лицензия эта настолько недешева и не проста в получении, что, к примеру, курьерские службы подавляющего большинства российских Интернет-магазинов ее не приобретают и работают незаконно. У вновь создаваемой службы нет необходимости приобретать указанную лицензию. Услуги оказываются за безналичный расчет.

СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ, КОЛИЧЕСТВО И СОСТАВ СОТРУДНИКОВ

Подбор персонала планируется осуществлять перед началом оказания услуг с учетом следующих требований:

- опыта работы курьером желателен, но не обязателен;
- коммуникабельность, вежливость умение находить общий язык с клиентами,
- мобильность,
- жестких ограничений по возрасту нет.

В Штат службы входят: директор агентства, главный бухгалтер, секретарь (2 человека), курьеры (10 постоянных, плюс временные, привлекаемые на праздники) и уборщица.

Директор агентства несет ответственность за соблюдение с учетом профиля и специализации деятельности агентства требований, наличие необходимых лицензий, заключение и исполнение договоров, уровень обслуживания клиентов, качество рекламы, управление текущей деятельностью. Ему непосредственно будет подчиняться весь персонал агентства.

Главный бухгалтер ведет весь бухгалтерский и налоговый учет.

Секретарь обеспечивает установленный режим работы агентства, управляет персоналом, консультирует клиентов, принимает заказы, следит за надлежащим исполнением заказов.

Курьер непосредственно выполняет заказы, осуществляет доставку/передачу.

Уборщица будет отвечать за чистоту всех помещений магазина.

(Более подробно См должностные инструкции в Приложении 1.)

Работа агентства будет осуществляться в две смены. В каждой смене секретарь и 5 курьеров (обычно). Первая смена с 9 до 16 часов ежедневно. Вторая смена с 14 до 20 часа.



Маркетинговое Агентство Step by Step работает на рынке маркетинговых услуг 5 лет. Сегодня мы активные участники следующих **рынков**:

- Рынок недвижимости
- Рынок торговой недвижимости
- Рынок торговых предприятий
- Рынок промышленных предприятий
- Рынок HoReCa
- ИТ-рынок

Готовые инициативные исследования занимают в портфеле нашего Агентства значительную долю. На сегодняшний день мы являемся лидерами рынка инициативных исследований. В портфеле Маркетингового Агентства 100 готовых исследований (с каждым днем их количество увеличивается) по ключевым направлениям работы Агентства, а так же по многим перспективным и развивающимся рынкам.

Маркетинговое Агентство Step by Step - агентство полного цикла. Мы работаем по таким **направлениям** как:

- Маркетинговое и управленческое консультирование
- Маркетинговые исследования
- Мерчендайзинг
- Франчайзинг
- Социологические исследования
- Услуги call центра
- Разработка новых коммерческих проектов
- Оказание услуг по аутсорсингу организации корпоративных мероприятий
- Организация и сопровождение представления компаний в Интернет



Для обеспечения качественного и быстрого сбора количественной информации, в структуру нашего агентства интегрировано подразделение **Call center**. Благодаря этому, мы предлагаем:

- Услугу «Бесплатный вызов» из регионов (8-800)
- Актуализация и формирование баз данных.
- Исходящий и входящий телемаркетинг
- Интервьюирование потребителей
- Оценку эффективности рекламы
- Информационную поддержку рекламных и PR-акций
- Маркетинговое Агентство Step by Step предлагает своим Заказчикам услуги по разработке бизнес-планов, по проведению экспертизы уже существующих бизнес-планов у сертифицированных специалистов и лидеров рынка
- Наши специалисты помогут вам в кратчайшие сроки ввести на предприятии систему бизнес-планирования, подготовят необходимые документы и обоснования, проведут специализированные тренинги, минимизируют издержки

Наши ключевые клиенты: ОАО "Связьинвест", РАО "ЕЭС РФ", "АйТи", "ТелекомКомплектСервис", "Связькомплект", "Информационная индустрия", "Future Telecom", "Элвис-Телеком", Холдинг "Еврохим", Производственная группа "Uniservis", Компания "Русский бисквит", объединение "Полипласт", игровая сеть "Джек-пот", сеть магазинов "Фамилия", ТД "Снежная королева", кофейни "Мокко", ЗАО RENOVA, группа компаний РБК, группа компаний ТЕКОН, HITACHI ltd, ООО «Рассказовские меха», ООО «Северные технологии», Институт социально-экономического развития ЦФО (ИНСЭР ЦФО), Макслевел, Honewell, Colan, Медиалог, Алькотрейдинг, ассоциации экспортеров Бразилии (APEX), ЗАО «Детский мир», АРТ-Билдинг и многие другие.