

A light yellow world map with dashed lines representing latitude and longitude, serving as a background for the text.

**ВЫПУСКНАЯ АТТЕСТАЦИОННАЯ РАБОТА ПО ПРОГРАММЕ  
«МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ РАЗВИТИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ»**

**ТЕМА РАБОТЫ:  
«СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ СИСТЕМЫ ПРОДАЖ  
ТРАНСПОРТНО-ЭКСПЕДИЦИОННОЙ КОМПАНИИ»**

Научный руководитель: к.в.н, доцент Корнеев И.П.

Слушатель: Ежов А.В.

# ПРО БИЗНЕС «ТРАСКО»



**28** на рынке

Свыше

**1300** сотрудников

**25** филиалов

Более

**90000** перевозок

**19** услуг

Более

**430** автопоездов

**12,6млр** выручка

Более

**4000** клиентов

# АКТУАЛЬНОСТЬ ПРОБЛЕМЫ: ПРЕДЛОЖЕНИЕ ПРЕВЫШАЕТ СПРОС

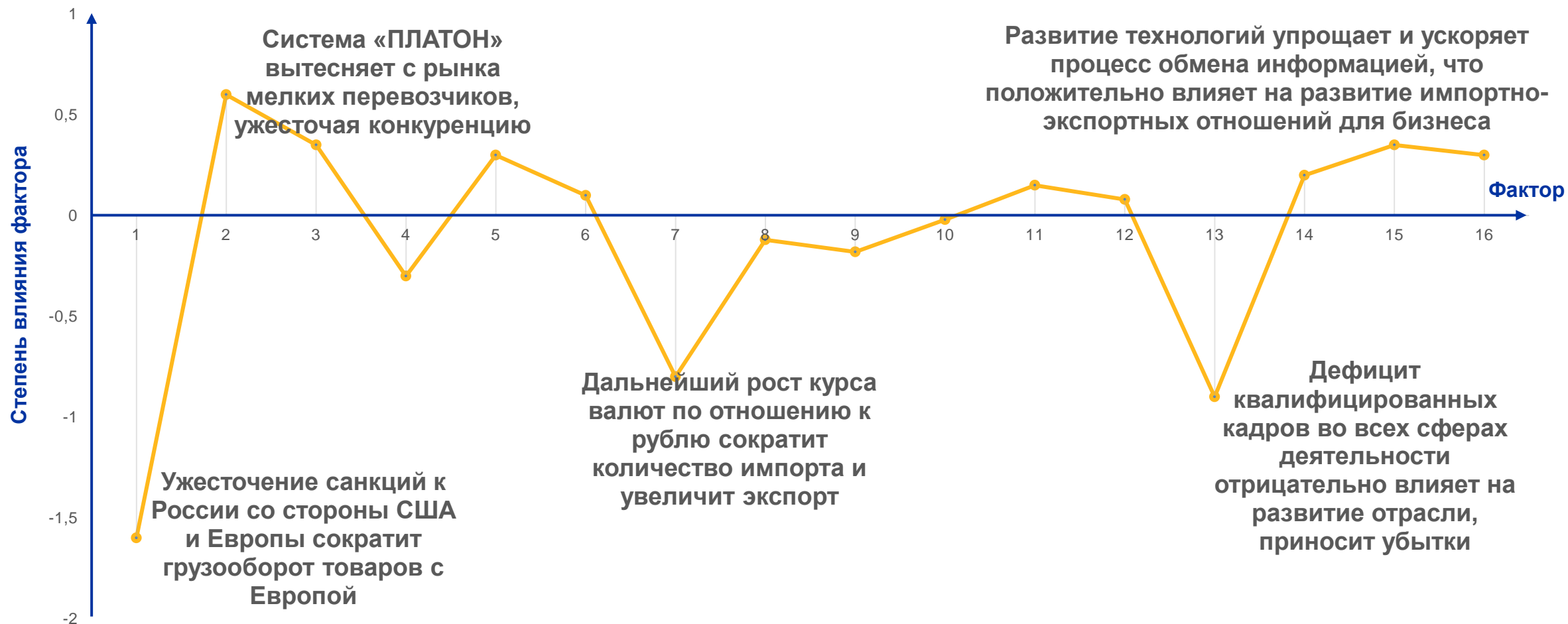


❖ **ЦЕЛЬ:** разработать стратегию развития продаж транспортно-экспедиционного предприятия на примере ООО «ТРАСКО»

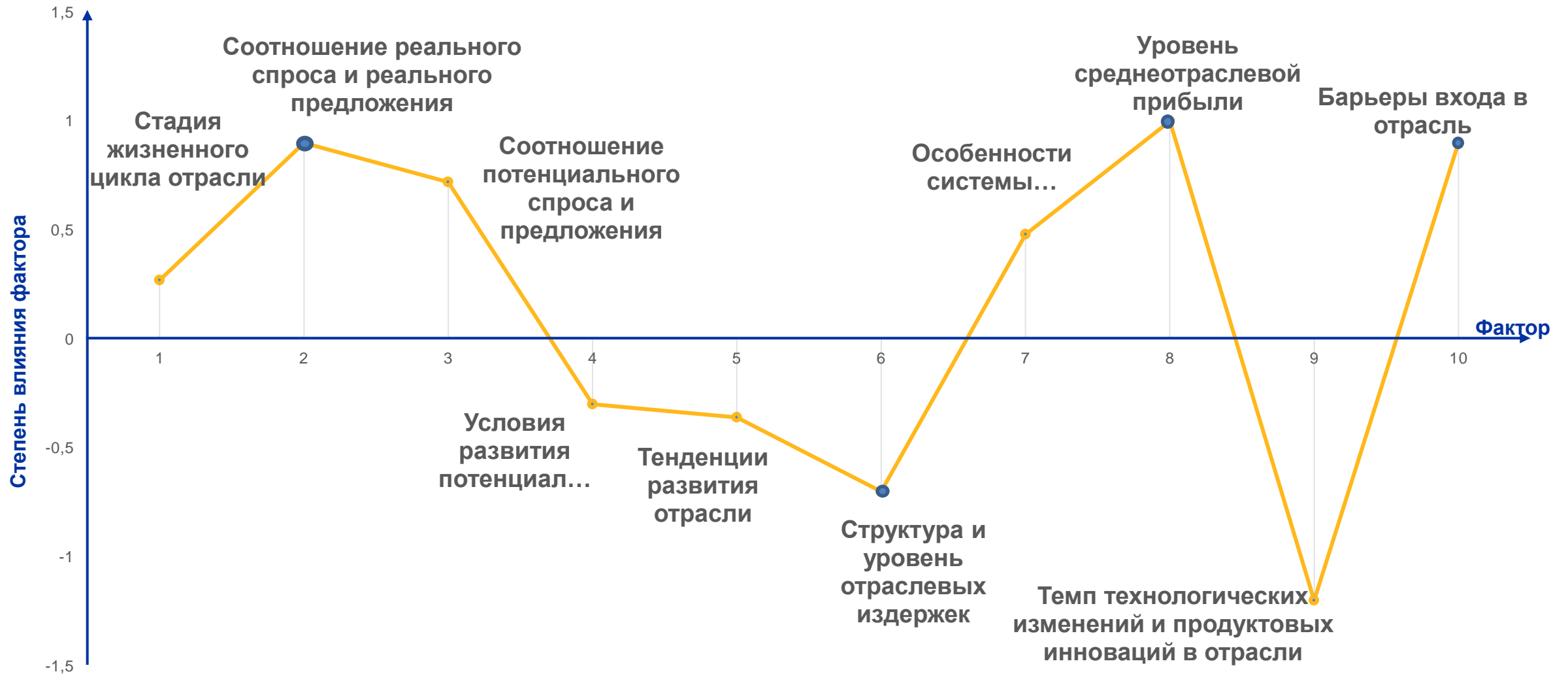
❖ **ЗАДАЧИ:**

- провести анализ макросреды, микросреды и внутреннего состояния предприятия.
- на основе анализа внутренних и внешних факторов составить SWOT анализ стратегических изменений.
- произвести выбор стратегии развития продукта на основе матрицы М. Портера.
- предложить проект внедрения службы сервиса в рамках выбранной стратегии. Описать этапы выполнения проекта.
- рассчитать экономическую эффективность внедрения проекта.

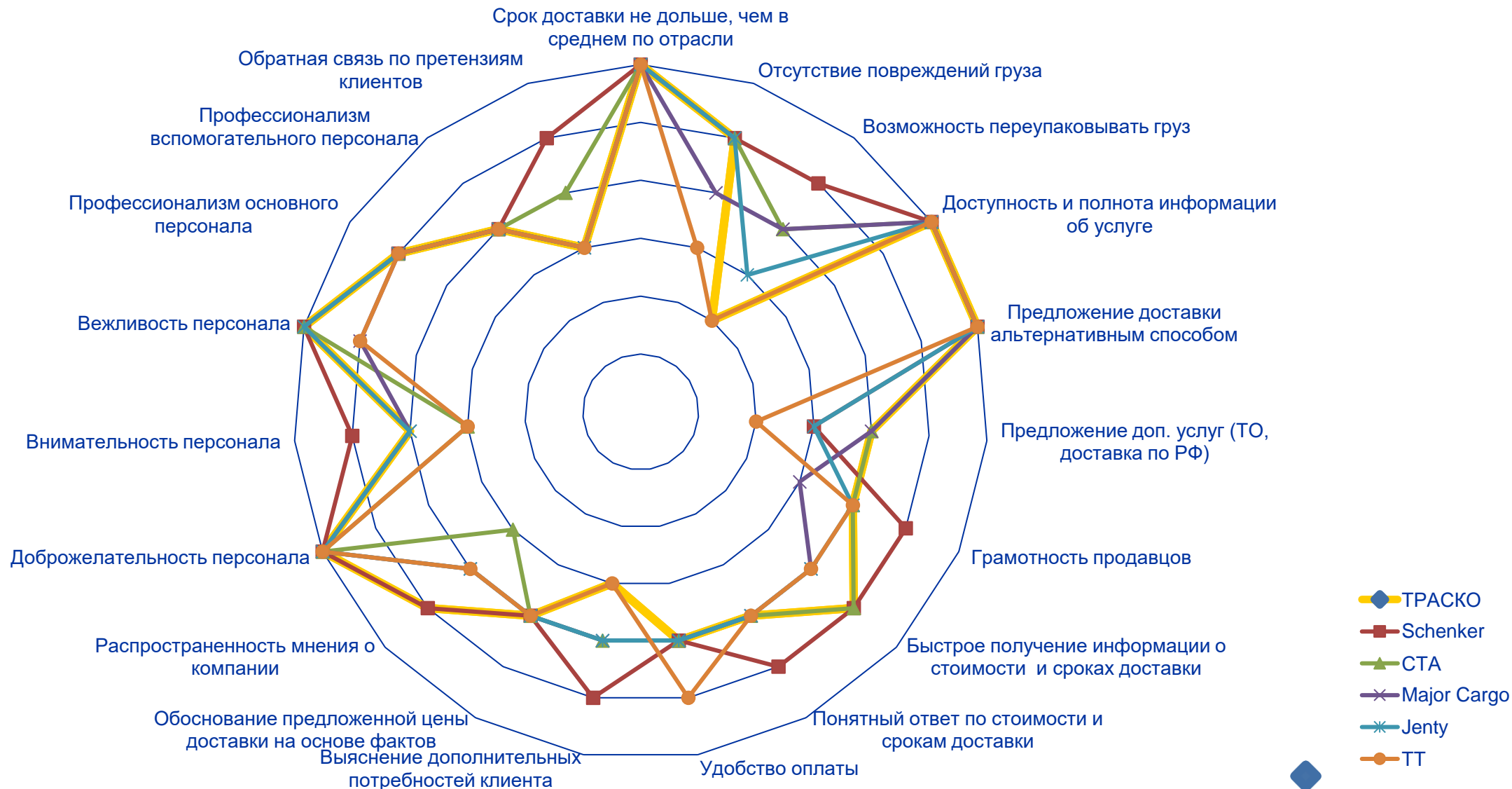
# АНАЛИЗ ВНЕШНЕЙ СРЕДЫ: PEST - АНАЛИЗ

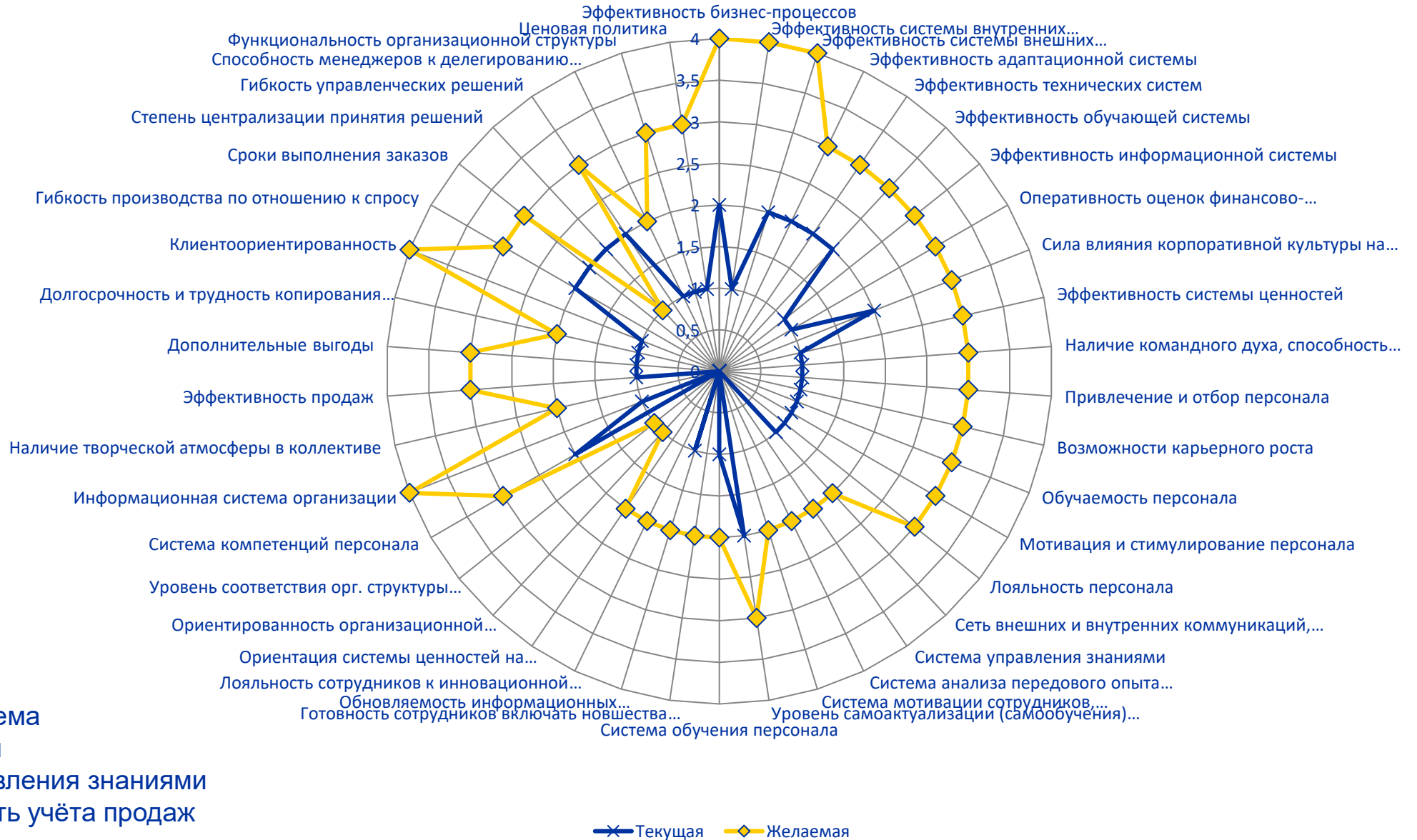


# АНАЛИЗ ВНЕШНЕЙ СРЕДЫ: ПРОФИЛЬ БЛИЖНЕГО ОКРУЖЕНИЯ



# АНАЛИЗ КОНКУРЕНТОВ

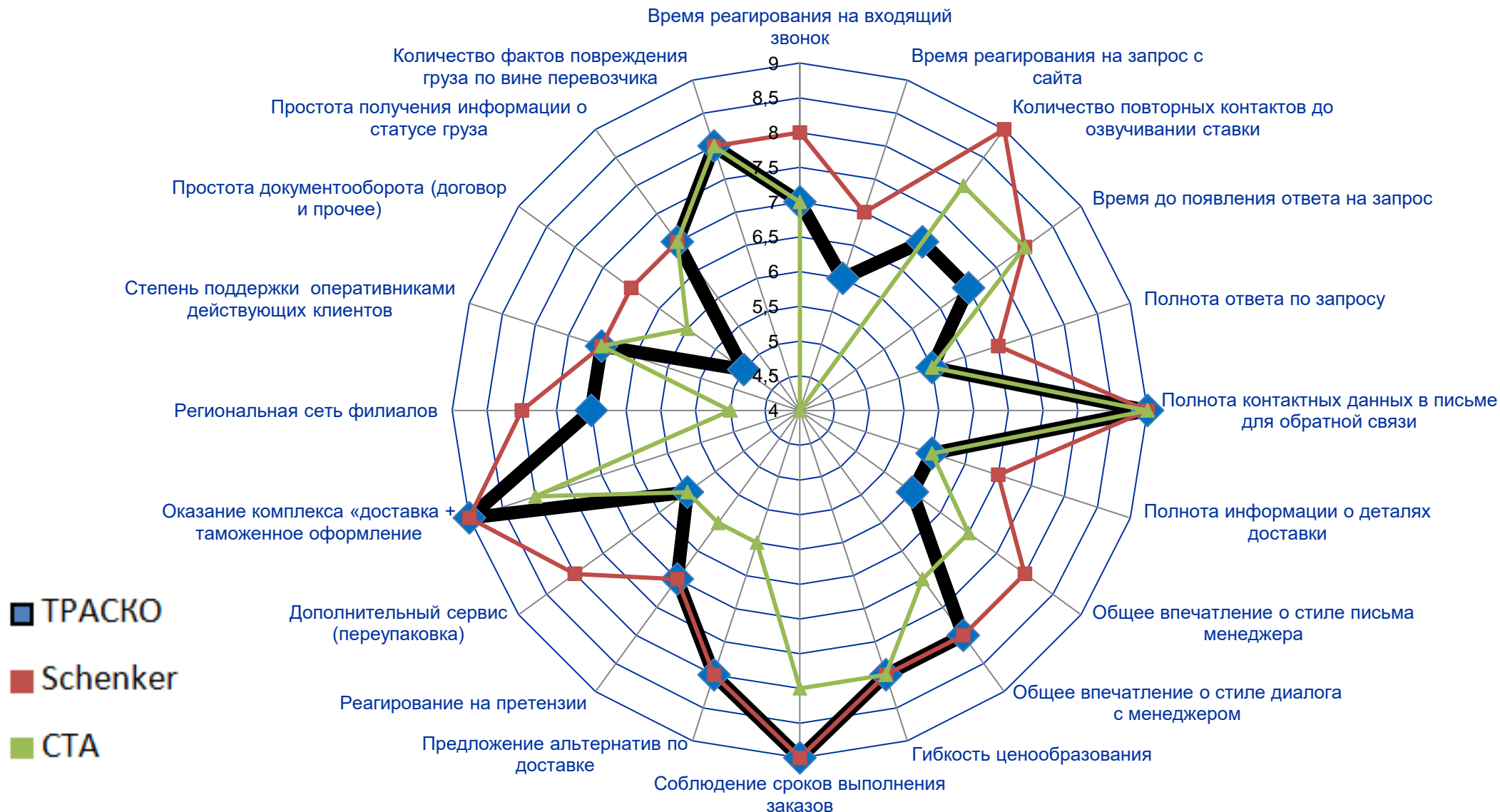




### Основные «-»:

- Информ. система
- Коммуникации
- Система управления знаниями
- Эффективность учёта продаж

# ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ





# ПЯТЬ СИЛ КОНКУРЕНЦИИ М. ПОРТЕРА



## Результаты анализа в сводном виде и направления работ

Параметр	Значение	Направления работ
Угроза со стороны товаров-заменителей	3	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Обращать внимание на периодичность и частоту заказов клиентов и, в случае изменений частоты обращений в меньшую сторону срочно принять соответствующие меры.</li></ul>
Угрозы внутриотраслевой конкуренции	10	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Следить за действиями других транспортных компаний на рынке: проводить мониторинг цен и возможностей других участников рынка, а также следить за политической ситуацией в стране и мире.</li></ul>
Угроза со стороны новых игроков	17	
Угроза потери текущих клиентов	9	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Для повышения лояльности клиентов необходимо регулярно анализировать процессы внутри компании, внедрять улучшения на основе выявленных ошибок в работе всех отделов</li></ul>
Угроза нестабильности поставщиков	5	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Фиксировать рыночную информацию, поступающую от сотрудников предприятия, причём как от продавцов, так и от так экспедиторов.</li></ul>

# МАТРИЦА ГЛАЙСТЕРА



Уровни управления и появления проблем	Суть проблем	Признаки появления проблем	Рекомендации по методам решения и ожидаемые результаты
<b>Организация</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Отсутствие гибкости в работе с клиентами</li><li>Рост требований клиентов к качеству услуг</li><li>Недостаточная осведомленность о потребностях клиентов</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Низкий процент заказов от общего числа запросов</li><li>Уход клиентов после передачи их из отдела продаж в оперативный отдел</li><li>Значительный расход ресурсов</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Разработка и внедрение обновлённой системы продаж и обслуживания</li></ul> <p>Результат: Снижение количества уходов клиентов</p>
<b>Подразделение организации</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Длительный цикл запуска новой продукции в производство</li><li>Низкая прозрачность системы взаимодействия с клиентами</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Удовлетворение не всех потребностей клиентов, которые компания может закрыть</li><li>Снижение уровня сервиса после передачи клиента в оперативный отдел</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Внедрение стандарта работы с клиентами (для всех отделов, взаимодействующими с клиентами)</li><li>Доработка имеющегося ПО</li></ul> <p>Результат: Рост количества заказов</p>
<b>Сотрудник</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Слабая заинтересованность в результате</li><li>Нежелание персонала внедрять новые технологии</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Сопротивление нововведениям</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Обучение персонала</li><li>Совершенствование системы мотивации персонала</li></ul> <p>Результат: Рост числа новых клиентов</p>

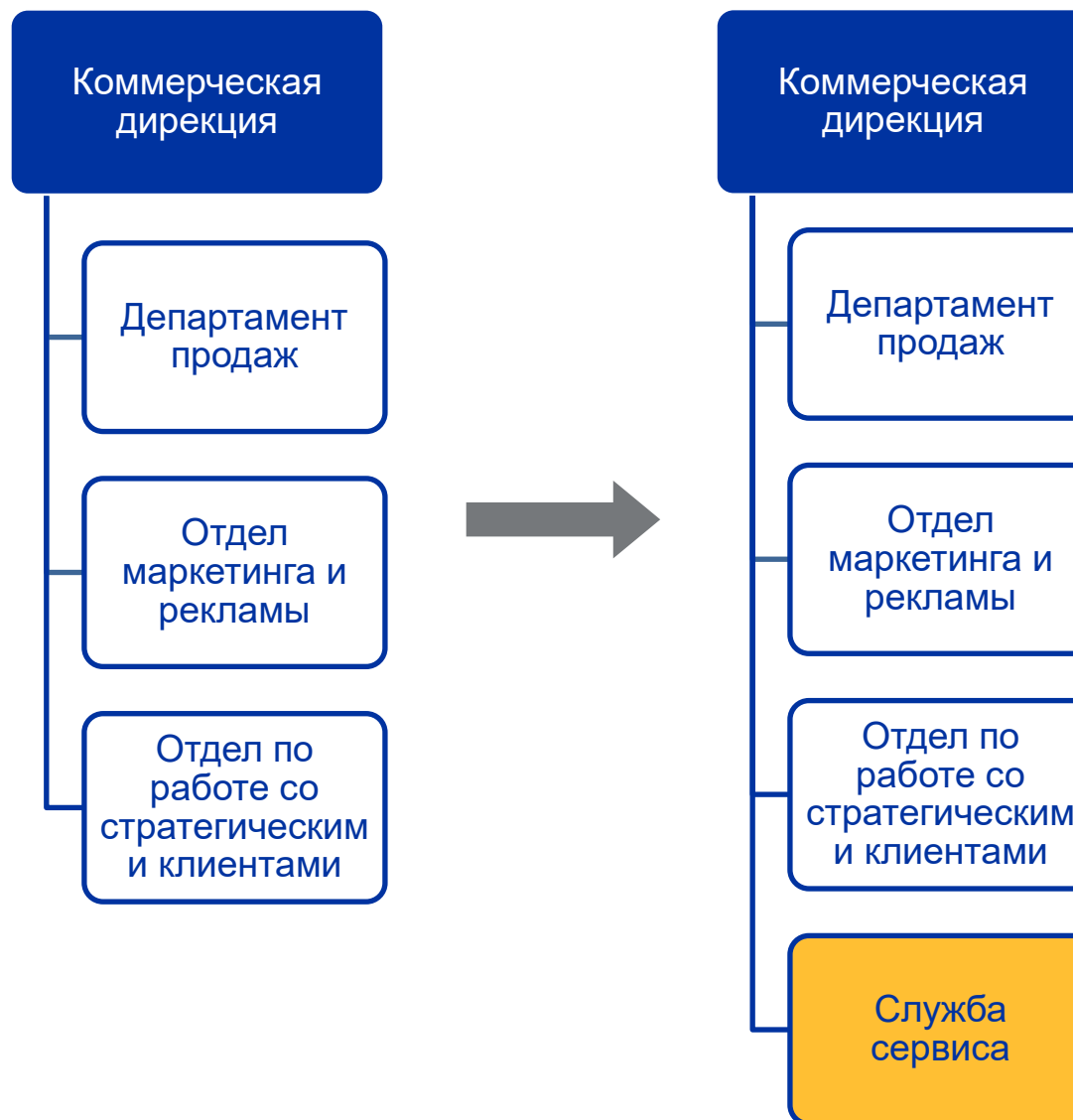
# ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА



3 сотрудника

Обязанности:

- Анализ внутренних процессов;
- Стандартизация внутренних процессов;
- Рекомендации к улучшению процессов взаимодействия во внутренней и внешней среде.



# ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА



Обновление системы продаж и обслуживания клиентов позволит уменьшить затраты на привлечение и реанимацию клиентов, увеличит удовлетворенность клиента от работы с конкретной компанией.

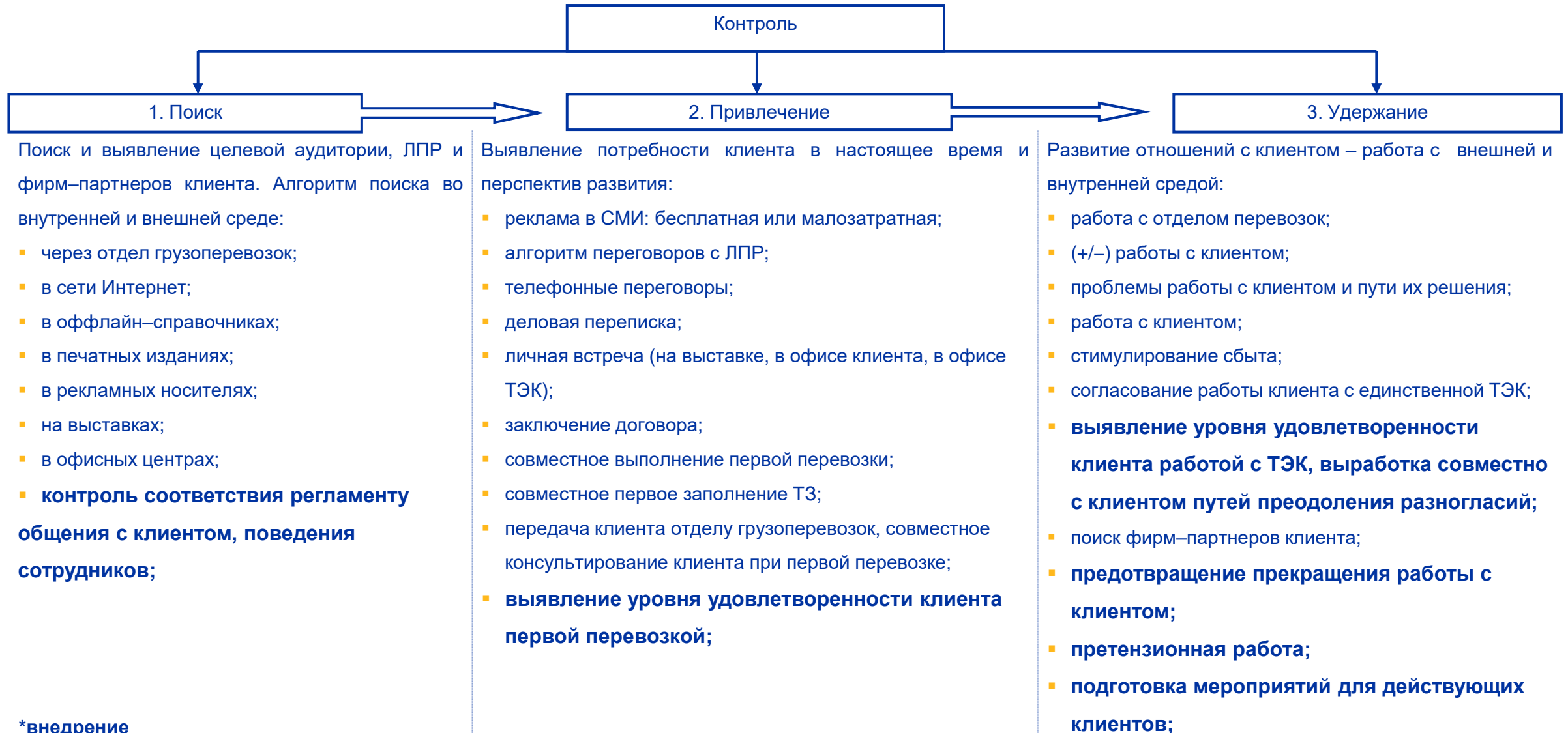
Схематично проект стратегии развития продаж будет состоять из трёх основных элементов:

- изменение процессов;
- изменение мотивации;
- устранение технических ошибок.

Более наглядно схему изменений можно представить следующим образом:



# ОБНОВЛЕНИЕ\* ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ



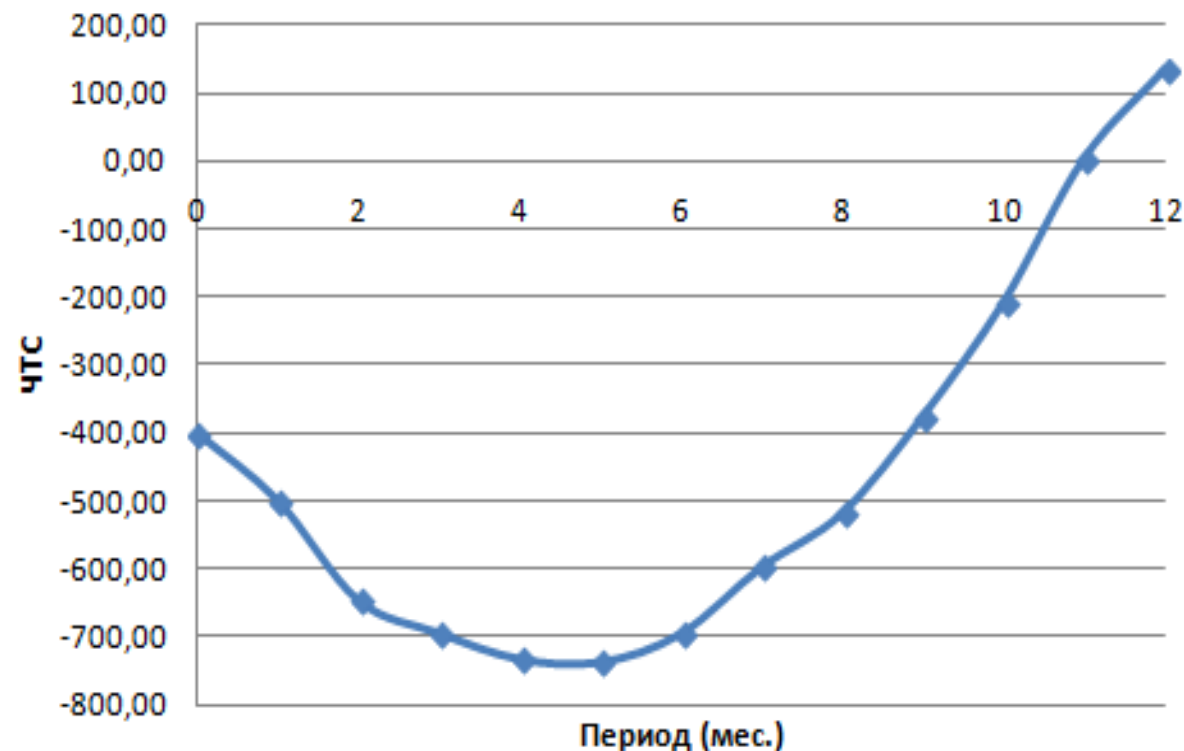
\*внедрение

# ВЫВОДЫ



В данной работе, было проведено планирование проекта в рамках предложенной стратегии развития предприятия, в ходе которого определена организационная структура проекта, перечень работ, спланированы сроки проекта, проведен прогнозный расчет экономической эффективности.

- срок окупаемости проекта 11 мес.
- чистая приведённая стоимость (Net Present Value – NPV). 101,27 тыс. руб.
- индекс доходности инвестиций (PI) – 1,25 - на каждый вложенный рубль инвестиций доход составит 1,25 руб.
- **Инвестиции окупятся, мероприятия по стратегическому развитию компании эффективны.**
- **ПРОЕКТ РЕКОМЕНДОВАН К РЕАЛИЗАЦИИ**



A light gray line-art illustration of a maritime and aviation scene. In the foreground, a large cargo ship is docked at a pier. A TRASKO semi-truck is parked on the pier, with its trailer extending towards the ship. The ship's hull also features the TRASKO logo. In the background, a large commercial airplane is visible, and a smaller boat is docked nearby. The overall scene is rendered in a sketchy, technical style.

**СПАСИБО ЗА  
ВАШЕ ВНИМАНИЕ!**