

DOI 10.58880/DKU.2022.02.014

МРНТИ 06.81.55

УДК 339.187

## **АНАЛИЗ ПРОДВИЖЕНИЯ СНИКЕР-ХИМЧИСТОК В КАЗАХСТАНЕ НА ПРИМЕРЕ ФРАНШИЗЫ SOLE FRESH**

Ж. Мустафа<sup>1</sup>, Н. Махнин<sup>2</sup>, А. Кунгейбаева<sup>3</sup>

1.Казахстанско- Немецкий университет

Казахстан, Алматы

### **Аннотация**

Статья посвящена вопросам продвижения сникер-химчисток в Казахстане. В качестве объекта исследования была взята российская франшиза Sole Fresh, чей филиал представлен на казахстанском рынке сникер-химчисток. На основе проведенного исследования, включающего в себя конкурентный и SWOT анализы, а также сегментирование целевой аудитории, предпринята попытка изучить то, как продвигать сникер-химчистки на рынке Казахстана, а также потребности их клиентов. По результатам этого исследования выяснилось, что больше всего клиенты сникер-химчисток ценят качество и быстрдействие проведенной работы. Также выявлены проблемы Sole Fresh: всего лишь одна точка в городе Алматы, высокая стоимость обслуживания среднестатистического клиента и недостаток рабочей силы.

**Ключевые слова;** сникер-химчистка, малый бизнес, франшиза, продвижение

### **Цель и задачи исследования**

Целью исследования является изучение актуальности и способов продвижения сникер-химчисток в Казахстане.

Для достижения поставленной цели необходимо решить ряд задач, а именно:

- Выявить преимущества и недостатки сникер-химчисток в Казахстане;
- Проанализировать адаптацию подобных предприятий и способы их продвижения на территории Казахстана на примере российской франшизы Sole Fresh;
- Продемонстрировать современное видение и маркетинговую деятельность организации.

### **Актуальность исследования**

В настоящее время развитие сникер-химчисток считаются одним из самых перспективных и развивающихся направлений предпринимательства. Изучение сникер-химчисток, их специфических черт, а также перспектив развития за рубежом и в Казахстане является весьма актуальным сегодня в условиях экономического кризиса. Мировой финансовый кризис оказался роковым не только для малого бизнеса, но и для компаний – лидеров рынка в своем секторе. Многие специалисты считают данную

систему выгодным решением для выхода из кризисной ситуации, которое позволит повысить эффективность малого бизнеса, и возлагают на его развитие большие надежды.

Объектом исследования является российская франшиза Sole Fresh, а, точнее, её филиал, функционирующий в Казахстане. Sole Fresh – первая в Казахстане, России и Германии сникер-химчистка, которая была создана профессионалами для тех, кто считает, что каждая пара обуви требует особого ухода. С этапа формирования уникальной ниши, не имеющей аналогов в сникер-культуре, Sole fresh впечатляет своей деятельностью. Появился проект в августе 2015 года и был в первый раз продемонстрирован на фестивале Faces and Laces. Компания Sole Fresh не только оказывает услуги по восстановлению и реставрации обуви, но также является крупным изготовителем чистящих средств и аксессуаров для обуви. [1]

Предметом нашего исследования является продвижение сникер-химчисток на территории Казахстана. Географию Sole Fresh с 2015 года можно считать достаточно обширной. В Казахстане существуют филиалы в Алматы, Астане, Караганде, Атырау, Актау и Шымкенте. В России открыты филиалы в таких городах, как Москва, Санкт-Петербург, Иркутск, Хабаровск, Тюмень, Ростов-на-Дону, Екатеринбург, Калининград, Владивосток, Воронеж, Волгоград, Самара и Казань. [8] Филиалы также имеются в Германии – Берлин и в Узбекистане – Ташкент. Практически каждый год открывается новый филиал Sole Fresh, что доказывает актуальность этой российской франшизы. [2]

#### **Методология исследования**

В работе использованы интернет-ресурсы, с помощью которых проведён конкурентный анализ рынка сникер-химчисток. Это было необходимо для выявления преимуществ и недостатков Sole Fresh на фоне конкурентов. Также для выявления основной целевой аудитории бренда и того, что ей необходимо в первую очередь, было проведено сегментирование. Кроме того, дабы выявить сильные и слабые стороны объекта исследования в вакууме, был проведён SWOT анализ. Исследование было проведено методом анализа различных критериев и факторов, влияющих на казахстанский рынок сникер-химчисток. Данная же статья в своей сути является синтезом проведённых исследований.

#### **Конкурентный анализ**

Целью проведения конкурентного анализа стало сравнение сникер-химчисток в Алматы. В таблицах проводится сравнение 4-х сникер-химчисток – их цен, прайс-листов, сайтов, Инстаграм-аккаунтов. Выявлены главные конкуренты, их слабые и сильные стороны и заинтересованность их аудитории. На данный момент в Казахстане есть всего 3 компании, занимающиеся данной отраслью помимо Sole fresh:

1. Boots Boots — это химчистка кроссовок, лыжных ботинок и тимберлендов, которая предлагает целый комплекс услуг в борьбе с загрязнениями на обуви. За дополнительную плату возможны нанесение водоотталкивающего наносоства, а также кастомизация.

2. Passo – итальянская сникер-химчистка. Она пользуется популярностью среди покупателей по причине самых низких цен и маленьких сроков исполнения заказа. При этом качество чистки, к сожалению, оставляет желать лучшего, если ориентироваться на отзывы клиентов.

3. Svezhest – паровая чистка обуви. К сожалению, на данный момент не слишком востребованы из-за множества недовольных отзывов клиентов о порче обуви за счёт паровой чистки

Сайт. В настоящий момент только у Passo есть официальный сайт, что выделяет его на фоне остальных предприятий. Внешний вид сайта приятен взгляду и понятен для пользователя.

Соцсети. Сейчас больше всего подписчиков у Passo, что привлекает внимание пользователей. Но, просмотрев аккаунт в Инстаграм, можно заметить, что соотношение лайков и подписчиков слишком разное, что наводит на мысль о накрутке. Учитывая это,

по качеству аккаунта Sole fresh занимает лидирующую позицию. Остальные же предприятия не воспринимаются как серьезные конкуренты, несмотря на красивое оформление аккаунта и частоту постов.

Таблица 1- Исследование сайтов конкурентов.

Параметры оценки	PASSO	Boots Boots	Svezhest	Sole Fresh [2]
Ассортимент	3 вида основных услуг (стандарт/ стандарт плюс/ премиум) и дополнительные услуги [7]	2 вида услуг (зимняя и летняя обувь)	2 вида основных услуг (стандарт и премиум)	4 вида основных услуг (стандарт/ UGG чистка/ премиум чистка/ Timberland чистка) и дополнительные услуги
Цены	От 3990 до 5990	От 2000 до 25000	От 3800 до 5800	От 1200 до 9000
Примечание: составлено авторами на основе источников 2 и 7				

\*только у одной компании есть собственный сайт, остальные компании имеют страницу только в Инстаграме

Таблица 2 - Анализ социальных сетей.

Параметры оценки	PASSO	Boots Boots	Svezhest	Sole Fresh
Название	passo_kz [3]	bootsboots_almaty [4]	svezhest.almaty [5]	solefresh_kz [6]
Описание	PASSO™ Химчистка SPA ДЛЯ ОБУВИ taplink.cc/pas so_kz [3]	ХИМЧИСТКА ОБУВИ АЛМАТЫ Товар/услуга РЕМОНТ, ХИМЧИСТКА, РЕСТАВРАЦИЯ, КАСТОМ [4]	Химчистка обуви Алматы Местные услуги [5]	SOLE FRESH KAZAKHSTA N Химчистка Первая Сникер- Химчистка [6]
Наличие УТП				Данная химчистка является первой в Казахстане
Кол-во и качество подписчиков	55,1тыс. подписчиков	5 458 подписчиков	143 подписчиков	21,5тыс. подписчиков
Содержание и качество контента + реакции пользователей	Компания выкладывает новые посты каждую неделю. В среднем 0.16% реагируют на	Компания выкладывает новые посты каждую неделю. В среднем 0.44% реагируют на посты.	Последние посты компании были выложены только 28 недель назад. На посты компании	Посты компания выкладывает без графика и 0.37% аудитории реагируют на посты.

	посты.		аудитория почти не реагирует.	
Коммуникации с аудиторией	Компания отвечает аудитории в директ/ Проводит интервью/ Снимает видеотзывы	Компания отвечает аудитории в директ и комментариях/ Выкладывает шуточные посты для аудитории	Компания никак не коммуницирует с аудиторией из-за отсутствия активности с ее стороны	Компания отвечает на все сообщения, комментарии. Активно ведёт фото и видео контент на странице.
Способы продвижения	Предприятие проводит акции (2+1)/ обслуживает блогеров/ скидки	Предприятие поводит акции (2=3)	Предприятие никак не продвигает себя	Предприятие предоставляет скидку -15% при сдаче 5 пар обуви, бесплатную доставку
Примечание; составлено авторами на основе источников 3-6				

Таблица 3. Выводы конкурентного анализа

Преимущества предприятия	Недостатки предприятия	Лучший показатель среди конкурентов	Что делать
-качественная услуга чистки обуви -высокий сервис -уникальная концепция бизнеса -взаимодействие с множеством инфлюенс-людей -возможность развития без вложений в рекламу	-высокая стоимость среднего чека -недостаток рабочей силы (из за чего страдают сроки чистки) -отсутствие ремонта обуви и реставрации	оформление профиля и контент	В первую очередь ввести новые виды услуг в прайс-лист: ремонт, реставрация. Внести изменения в ценообразование, сделать чек меньше Проведение системы лояльности для клиентов (общей скидочной базы и акций) Повысить узнаваемость бренда – масштабное участие в ивентах города.

### Сегментирование целевой аудитории

Посредством конкурентного анализа были выявлены преимущества и недостатки Sole Fresh в сравнении с другими компаниями на казахстанском рынке сникер-химчисток. Однако мало понимать то, чем выделяется бренд на фоне конкурентов – необходимо также понимать, кто будет пользоваться услугами, которые данный бренд предоставляет,

а также то, что в первую очередь необходимо данным потребителям. Для этого и было проведено сегментирование целевой аудитории.

Таблица 4 - Сегментирование целевой аудитории.

Критерии сегментирования		Доступность/стоимость		Сервис	
Качество	Среднее	Важна	Не важна	Ценят	Не ценят
		Больше волнует стоимость работы, нежели её качество	Больше интересуется качество работы, нежели её стоимость	Больше интересуется качеством работы, и скоростью её выполнения	Больше интересуется ценой услуги, и скоростью выполнения
	Высокое	Важна стоимость	Интересует высокое качество, стоимость не так важна	Ценят хороший сервис и быструю качественную работу	

По результатам сегментирования целевой аудитории можно сделать следующие выводы:

целевая аудитория компании Sole Fresh распределена по трём главным критериям – это качество, доступность и сервис.

1) Качество является приоритетом для главного сегмента, для них наиболее важным компонентом в выборе является то, насколько качественно выполняется работа в организации.

2) Доступность – является приоритетом для среднего класса, т.е. для тех, кто не может позволить более высокую стоимость услуги.

3) Сервис – приоритет лояльных клиентов. Собственно, качеством сервиса лояльность клиентов и завоёвывается. Когда клиент доволен обслуживанием в ходе предоставления ему услуги, то он обязательно воспользуется ею снова и станет лояльным бренду.

#### SWOT анализ

В ходе конкурентного анализа были выяснены преимущества и недостатки Sole Fresh на фоне её конкурентов на рынке сникер-химчисток. Однако было необходимо выяснить и те проблемы, которые существуют, независимо от наличия или отсутствия конкурентов. Для этого, а также для выяснения возможностей и угроз на рынке сникер-химчисток, и был проведён SWOT анализ в Казахстане.

Таблица 5. SWOT анализ.

Сильные стороны	Слабые стороны
Качественная чистка обуви	Высокий стоимость среднего чека
Высокий уровень сервиса	Нехватка рабочей силы
Уникальная концепция бизнеса	Отсутствие ремонта и реставрации обуви
Взаимодействие со множеством «лидеров мнений»	Неудобство расположения (в Алматы есть только одна точка)
Возможность развития без больших вложений в рекламу	Низкая скорость работы
Гарантия качества	
Возможности	Угрозы
Открытие новых точек по городу Алматы	Потеря лояльности клиентов

Расширение штата сотрудников	Трудности в привлечении новых клиентов
Выход на новые рынки в других странах	Порча имущества
	Потеря актуальности услуги
	Потеря индивидуальности на фоне дальнейшего развития конкурентов

По результатам SWOT анализа выяснилось следующее;

Главные преимущества Sole fresh – услуга чистки обуви и высокий уровень обслуживания. На этом нужно акцентировать кампанию по продвижению. Главные недостатки – это высокий средний чек, нехватка рабочей силы, единственная точка обслуживания во всём городе.

Что следует предпринять?

За счёт открытия новых точек лучше всего решать проблему с нехваткой кадров.

Следует ввести в прайс-лист новые виды услуг: ремонт, реставрацию.

Внести изменения в ценообразование, сделать чек дешевле.

Внедрить систему лояльности для клиентов (общей скидочной базы и акций).

Повысить узнаваемость бренда – масштабное участие в ивентах города.

### Выводы

Сегмент сникер-химчисток в Казахстане характеризуется довольно высокой инновационной открытостью, способностью к адаптации к нестабильным социально-экономическим условиям и способностью принимать неоднозначные с высоким риском решения для достижения поставленных целей.

По окончании данного исследования были выведены слабые и сильные стороны франшизы Sole Fresh. В процессе было выяснено, что несмотря на лидирующую позицию в Казахстане, клиентов не устраивает ограниченность прейскуранта, завышенные цены и большие сроки ожидания.

Для решения выявленных проблем Sole Fresh предложены несколько решений. В первую очередь, необходимо расширить прейскурант, например, добавить такие услуги как ремонт и реставрация обуви, кастомизация. Помимо этого предлагается внести накопительную систему лояльности.

Лучшим решением проблемы с большими сроками ожидания и местоположением является открытие второй точки для г. Алматы. Это поможет сделать обслуживание более быстрым, предоставит новые рабочие места горожанам, а также поможет клиентам в выборе наиболее удобной точки.

### Литература

1. Семьинин М. Свой бизнес; сникер-химчистка - [www.openbusiness.ru](http://www.openbusiness.ru) - портал бизнес-планов и руководств по открытию малого бизнеса, 2020. // <https://www.openbusiness.ru/biz/business/svoy-biznes-sniker-khimchistka/>
2. Официальный сайт компании Sole Fresh. // <https://solefresh.ru/>
3. Инстаграм-аккаунт компании Passo. // <https://instagram.com/passokz?igshid=ZmVmZTY5ZGE=>
4. Инстаграм-аккаунт компании Boots Boots. // [https://instagram.com/bootsboots\\_almaty\\_satpaeva63?igshid=ZmVmZTY5ZGE=](https://instagram.com/bootsboots_almaty_satpaeva63?igshid=ZmVmZTY5ZGE=)
5. Инстаграм-аккаунт компании Svezhest. // <https://instagram.com/svezhest.almaty?igshid=ZmVmZTY5ZGE=>
6. Инстаграм-аккаунт компании Sole Fresh. // [https://instagram.com/solefresh\\_kz?igshid=ZmVmZTY5ZGE=](https://instagram.com/solefresh_kz?igshid=ZmVmZTY5ZGE=)
7. Официальный сайт компании Passo. // <https://passo.kz/>

8. Знаменская О. Бизнес, появление которого в стране обрадовало казахстанских сникерхедов – Forbes Kazakhstan, 2022. // [https://forbes.kz//woman/mechta\\_snikerhedov\\_1642773923](https://forbes.kz//woman/mechta_snikerhedov_1642773923)

### **References**

1. Semynin Mihail. Svoj biznes; sniker-himchistka - www.openbusiness.ru - portal biznes-planov i rukovodstv po otkrytiyu malogo biznesa, 2020. <https://www.openbusiness.ru/biz/business/svoj-biznes-sniker-khimchistka/> (in Russ.)
2. Oficial'nyj sajt kompanii Sole Fresh. <https://solefresh.ru/> (in Russ.)
3. Instagram-akkaunt kompanii Passo. [https://instagram.com/passo\\_kz?igshid=ZmVmZTY5ZGE=](https://instagram.com/passo_kz?igshid=ZmVmZTY5ZGE=) (in Russ.)
4. Instagram-akkaunt kompanii Boots Boots. [https://instagram.com/bootsboots\\_almaty\\_satpaeva63?igshid=ZmVmZTY5ZGE=](https://instagram.com/bootsboots_almaty_satpaeva63?igshid=ZmVmZTY5ZGE=) (in Russ.)
5. Instagram-akkaunt kompanii Svezhest. <https://instagram.com/svezhest.almaty?igshid=ZmVmZTY5ZGE=> (in Russ.)
6. Instagram-akkaunt kompanii Sole Fresh. [https://instagram.com/solefresh\\_kz?igshid=ZmVmZTY5ZGE=](https://instagram.com/solefresh_kz?igshid=ZmVmZTY5ZGE=) (in Russ.)
7. Oficial'nyj sajt kompanii Passo. <https://passo.kz/> (in Russ.)
8. Znamenskaya Ol'ga. Biznes, poyavlenie kotorogo v strane obradovalo kazahstanskih snikerhedov – Forbes Kazakhstan, 2022. [https://forbes.kz//woman/mechta\\_snikerhedov\\_1642773923](https://forbes.kz//woman/mechta_snikerhedov_1642773923) (in Russ.)

## Summary

### ANALYSIS OF THE PROMOTION OF SNEAKER DRY CLEANERS IN KAZAKHSTAN ON THE EXAMPLE OF THE SOLEFRESH FRANCHISE

Zh. Mustafa<sup>1</sup>, N. Makhnin<sup>1</sup>, A. Kungeybayeva<sup>1</sup>

1. Kazakh-German University  
Kazakhstan, Almaty

The article is devoted to the promotion of sneaker dry cleaners in Kazakhstan. The object of the study was the Russian franchise "Sole Fresh", whose branch is represented in the Kazakhstan market of sneaker dry cleaners. Based on the conducted research, which includes competitive and SWOT analyses, as well as segmentation of the target audience, an attempt was made to study how to promote sneaker dry cleaners in the market of Kazakhstan, as well as the needs of their customers. According to the results of this study, it turned out that most of all the customers of sneaker dry cleaners appreciate the quality and speed of the work carried out. The problems of "Sole Fresh", such as the only point in the city of Almaty, as well as a high average check and a shortage of labor, were also identified.

**Keywords;** sneaker dry cleaning, small business, franchise, promotion

## Түйіндеме

### SOLEFRESH ФРАНШИЗАСЫНЫҢ МЫСАЛЫНДА ҚАЗАҚСТАНДА СНИКЕР ХИМИЯЛЫҚ ТАЗАЛАУДЫ ІЛГЕРІЛЕТУДІ ТАЛДАУ

Ж. Мұстафа<sup>1</sup>, Н. Махнин<sup>1</sup>, А. Күнгебайева<sup>1</sup>

1. Қазақстан-Неміс университеті  
Қазақстан, Алматы

Мақала Қазақстанда сникер химиялық тазалауды ілгерілету мәселелеріне арналған. Зерттеу нысаны ретінде ресейлік "Sole fresh" франшизасы алынды, оның филиалы Қазақстандық сникер-химиялық тазалау нарығында ұсынылған. Бәсекелестік және SWOT талдауларын, сондай-ақ мақсатты аудиторияны сегменттеуді қамтитын жүргізілген зерттеу негізінде Қазақстан нарығында сникер химиялық тазалауды қалай ілгерілету керектігін, сондай-ақ олардың клиенттерінің қажеттіліктерін зерделеуге әрекет жасалды. Осы зерттеудің нәтижелері бойынша сникер құрғақ тазалағыштарының клиенттері жүргізілген жұмыстың сапасы мен тиімділігін ең жоғары бағалайтыны анықталды. Сондай-ақ, Алматы қаласындағы жалғыз сату нүктесі, сондай-ақ жоғары орташа чек және жұмыс күшінің жетіспеушілігі сияқты "Sole Fresh" проблемалары анықталды..

**Түйінді сөздер:** сникер химиялық тазалау, шағын бизнес, франчайзинг, жылжыту

[student.makhnin@dku.kz](mailto:student.makhnin@dku.kz)

[student.kungeybayeva@dku.kz](mailto:student.kungeybayeva@dku.kz)

[student.mustafa@dku.kz](mailto:student.mustafa@dku.kz)