БИЗНЕС-ПЛАН СЛУЖБЫ ПО ДОСТАВКЕ ЦВЕТОВ И ФРУКТОВЫХ КОРЗИН

1.Резюме проекта

Целью данного бизнес-плана является открытие интернет-магазина и курьерской службы, специализирующихся продаже и доставке цветочных букетов и фруктовых корзин в городе с населением 300 тыс. жителей. Целевой аудиторией проекта являются заказчики со средним и высоким уровнем доходов, главным образом состоящей из мужского населения возрастом от 25 до 45 лет. Преимущества проекта по сравнению с традиционными цветочными магазинами заключается в небольшом уровне вложений в открытие, отсутствие потребности в помещении и более широком охвате потенциальной аудитории.

Реализуемыми товарами станут:

- монобукеты;

- цветочные композиции;

- фруктовые корзины;

- составные подарки.

Инвестиции в открытие составят 130 тыс. руб. Основная доля стартовых вложений (около 40%) уйдет на создание интернет-магазина. Стартовый капитал будет сформирован за счет собственных средств. Срок окупаемости проекта составит 3 месяца. Финансовые расчеты данного бизнес-плана сделаны на трехлетний период жизни проекта. Старт работы запланирован на февраль 2016 года

|  |
| --- |
| **Ключевые финансовые показатели проекта** |
| Ставка дисконтирования, % | 17 |
| Чистая приведенная стоимость (NPV), руб. | 1 567 133 |
| Чистая прибыль проекта, руб. | 50 000 – 97 000 |
| Рентабельность продаж, % | 46,63 |
| Срок окупаемости (PP), мес. | 3 |
| Дисконтированный срок окупаемости (DPP), мес. | 3 |
| Внутренняя норма прибыли (IRR), % | 33,94 |
| Индекс прибыльности (PI)% | 12,05 |

2.Описание отрасли и компании

Ключевым ресурсом в больших городах становится время. Жители густонаселенных городов все чаще обращаются к услугам доставки необходимых им товаров, включая еду и одежду. Времени на личную жизнь, к сожалению, тоже остается немного. Услуги по доставке цветов во многом стали популярны как раз в связи с нехваткой времени. Самостоятельно ходить по цветочным магазином в поисках хорошего букета могут и хотят не все. Теперь потенциальный клиент может выбрать понравившуюся композицию, имея в своем распоряжении мобильный телефон, планшет или компьютер с выходом в интернет. Появление служб доставки цветочных подарков стало отличным способом проявить внимание и заботу к человеку, находясь вдали от него. Заказ цветочного букета – отличный вариант для занятых или забывчивых, креативных или ленивых, стеснительных и романтичных, безмерно влюбленных и заботливых.

Наш интернет-магазин будет заниматься выполнением заказов по продаже и доставке цветочных букетов и подарков в городе с населением 300 тыс. человек. В ассортимент магазина войдут монобукеты, цветочные композиции, фруктовые корзины, корзины со сладостями. В основу концепции нашего проекта будет положено три основных принципа: высокое качество продукции и оформления подарка, постоянное совершенствование сервиса и предельная клиентоориентированность. Работа фирмы будет зависеть от слаженности основных звеньев: флористов, с которыми будет заключена договоренность на изготовление цветочных подарков, курьеров по доставки и собственно, офиса фирмы, который будет принимать заказы, заниматься продажами, организовывать закупки и координировать работу флористов и курьеров.

Целевой аудиторией проекта выступят заказчики со средним и высоким уровнем доходов. Главным образом, ее будут составлять мужское населения возрастом от 25 до 45 лет. Преимущества проекта по сравнению с традиционными цветочными магазинами заключается в небольшом уровне вложений в открытие, отсутствии потребности в помещении и дорогостоящем оборудовании и более широком охвате потенциальной аудитории. В качестве офиса продаж будет использоваться квартира, находящаяся в собственности инициатора проекта.

Организация службы доставки не будет предусматривать как таковой структуры управления. Руководить проектом будет индивидуальный предприниматель. В его прямом подчинении будут находиться наемные курьеры и флористы, не числящиеся в штате. На начальном этапе при небольшом спросе выполнение части заказов будет брать на себя непосредственно сам предприниматель.

Правовой форма ведения бизнеса станет ИП. В качестве системы налогообложения будет выбрана упрощенная система (УСН 6%). Код деятельности по ОКВЭД 52.48.32 - Розничная торговля цветами и другими растениями, семенами и удобрениями; 52.48.24 – Розничная торговля играми и игрушками.

3.Описание услуг

В ассортимент магазина войдут букеты, составленные из одного вида цветов (монобукеты), цветочные композиции из различных видов цветов, корзины из фруктов. При желании клиент может дополнить подарок игрушками, алкоголем или другими сладостями. В качестве бесплатного приложения к любому заказу входит небольшой фотоотчет о выполнении заказа с запечатлением счастливого получателя.

На интернет-сайте будут представлены цветочные и съедобные подарки на любой вкус и кошелек. Примерный перечень товаров и услуг, а также цены на них приведены в Табл. 1. Средняя наценка на продукцию составит 125%. При формировании цен будут учитываться все основные траты и накладные расходы. По мере развития фирма будет расширять перечень товаров и услуг методом апробации и выявления наиболее популярных позиций.

Таблица 1. Перечень товаров и услуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование** | **Описание** | **Стоимость, руб.** |
| *Монобукеты* |
| 1 | Роза (11-49 роз) | Букет роз 60 см (розовые, красные, желтые, белые, кустовые). Минимальный заказ от 11 до 49 шт. | 80/шт. |
| 2 | Роза (от 51 розы) | Букет розовых, красных, белых, желтых роз 60 см. Заказ более 51 розы | 70/шт. |
| 3 | Тюльпан (от 25 штук) | Букет тюльпанов (красный, желтый, гибрид). Минимальный заказ от 25 шт. | 35/шт. |
| 4 | Гербера (от 15 штук) | Букет гербер. Минимальный заказ от 15 штук | 70/шт |
| *Цветочные композиции* |
| 5 | Букет № 1 | Тюльпан 11 шт., ирис 6 шт., салал | 820 |
| 6 | Букет № 2 | Хризантема кустовая – 7 шт., гипсофила 2 шт., рускус – 7 шт. | 929 |
| 7 | Букет № 3 | Роза красная 17 шт., хризантема кустовая 6 шт. | 1630 |
| 8 | Букет № 4 | Роза белая 11 шт., цимбидиум 7 шт., тюльпан 10 шт., салал 1 шт. | 1630 |
| 9 | Букет № 5 | Роза белая, роза красная – 15 шт., цимбидиум – 5 шт., гиперикум – 5 шт., эустома – 5 шт. | 2 200 |
| 10 | Букет № 6 | Роза желтая – 19 шт.танацетум – 5шт., хризантема – 5 шт. | 2 250 |
| 11 | Букет № 7 | Роза 11 шт., ирис 21 шт. статица 1 шт., танацетум 3 шт. | 2 490 |
| 12 | Букет № 8 | Роза красная – 35 шт., гипсофила – 2 шт. | 2 669 |
| 13 | Букет № 9 | Альстромерия 10 шт., роза 25 шт., аспидистра 6 шт. | 2 790 |
| 14 | Букет № 10 | Гербера, хризантема, альстромерия, | 3 800 |
| 15 | Букет № 11 | Роза белая, роза красная – 151 шт., альстромерия – 15 шт., гиперикум – 15 шт. | 6 900 |
| 16 | Цветочная корзина № 1 | Роза – 39 шт., гиперикум – 6 шт., гвоздика – 15 шт., танацетум – 10 шт. буплерум – 7 шт., корзина. | 5 299 |
| 17 | Цветочная корзина № 2 | Роза красная – 35 шт., альстромерия – 15 шт., хризантема – 20 шт., салал | 5 299 |
| 18 | Цветочная корзина № 3 | Гербера мини – 101 шт., салал, корзина. | 7 999 |
| 19 | Цветочная корзина № 4 | Роза – 101 шт., салал, корзина | 8 299 |
| 20 | Цветочная корзина № 5 | Роза – 75 шт., цимбидиум – 25 шт., эустома – 15 шт., салал, корзина | 8 539 |
| 21 | Цветочная корзина № 6 | Орхидея, альстромерия, хризентамема, хиперикум | 11 980 |
| *Фруктовые корзины* |
| 22 | Мультифрукт | Ананасы, бананы, киви, яблоки зеленые, яблоки красные, виноград 4-5 кг | 3500-4900 |
| 23 | Лимончелло | Фруктовая корзина с лимоном 2-4 кг | 990-2599 |
| 24 | Мистер Апельсин | Фруктовая корзина с апельсинами 2-4 кг | 1199-2399 |
| 25 | Фруктовый сад | Апельсины, яблоки, груша, виноград + цветочное оформление на выбор 4-5 кг | 3100-5700 |
| 26 | Сезонная корзинка | Корзина из сезонных фруктов 4 кг | договорная |
| Прочее |
| 27 | Медвежонок | Игрушка плюшевый медведь | 799-1 399 |
| 28 | Открытка | Поздравительная открытка в ассортименте при заказе от 3000 руб – бесплатно | 150-200 |
| 29 | Конфеты «Рафаэлло» | Конфеты «Рафаэлло» | 299-1499 |
| 30 | Ваза | Ваза | 599-1999 |
| 31 | Фирменная упаковка | Фирменная упаковка для цветочных букетов | бесплатно |
| 32 | Индивидуальный подарок | Подарок по индивидуальному запросу | договорная |
| 33 | Доставка по городу | Доставка по городу при заказе от 3000 руб. | бесплатно |
| 34 | Доставка по городу | Доставка по городу при заказе менее 3000 руб. | 200 |
| 35 | Доставка по региону | Доставка по региону | 15/км |
|  |  |  |  |  |

4.Продажи и маркетинг

Основными клиентами нашего интернет-магазина станут мужчины с уровнем доходов не ниже 30 тыс. руб. возрастом от 25 лет. Именно обеспеченные мужчины чаще всего обращаются к услугами доставки подарков – соответственно, получателями чаще становятся женщины. Повод к заказу может быть разный: день рождения, юбилей, поздравление сотрудниц с 8 марта и т.д. В число ключевых требований, которые предъявляют сегодня заказчики – это необычность продукции, высокое качество сервиса, умение удивить подарком получателя, скорость и точность выполнения заказов. Таким образом, для соответствия образу достойной фирмы, компания должна тщательно проработать взаимосвязь между всеми отдельными звеньями: людьми, принимающими заказы, флористами и упаковщиками, курьерской сетью.

Однако начинается все со встречи «по одежке», в качестве которой служит интернет-магазин. Так как 99% клиентов узнают об услугах доставки через интернет, ключевым инструментом в нашем виде бизнеса будет интернет-сайт. Его разработка будет поручена специализированной фирме, занимающейся разработкой и продвижением подобных платформ. На сайте будет доступен электронный каталог продукции с описанием каждой позиции, форма для оформления заказа, контактные данные. Навигация будет проста и понятна клиентам, а контент предельно информативен. Каждый вид продукции будет сопровождаться красочным изображением с возможностью увеличения. На выбор клиенту будет предоставлено большой ассортимент подарков, который будет постоянно пополняться. По мере развития фирмы предложение будет расширяться и трансформироваться, будут оставляться наиболее ходовые позиции и убираться непопулярные и т.д. Также будет уделено внимание продвижению сайта, которое будет подразумевать следующие процессы:

- определение целевой аудитории и области продвижения сайта;

- подготовку и согласование списка целевых запросов, по которым сайт будет продвигаться в поисковых системах;

- оптимизация контента и кода сайта;

- установку настройка счетчиков посещаемости сайта;

- наращивание необходимой ссылочной массы;

- ежемесячный отчет о проделанной работе (анализ посещаемости сайта и позиций в поисковых системах по основным ключевым запросам).

Для того чтобы повысить вероятность «встречи» с клиентом, будут созданы странички и аккаунты в нескольких социальных сетях. Также будут использоваться некоторые способы рекламы, например, постеры, реклама на курьерских автомобилях, флаера, визитки и прочее. Кроме этого, интернет-магазин планирует развивать сотрудничество с партнерами – свадебными салонами, кафе и ресторанами, рекламирующих услуги доставки.

5.План производства

Технология оказания услуг интернет-магазина будет заключаться в реализации следующих этапов: выбор подарка и оформление заказа покупателем через интернет-магазин, внесение предоплаты, обработка заказа и уточнение деталей специалистом, закупка продукции и оформление заказа, доставка курьером, оплата оставшейся суммы.

Предплата заказа будет производиться несколькими способами: банковской картой, через ресурс Webmoney, Qiwi кошелек, с помощью Pay Pal, наличными, через сотовый телефон и т.д. Приемом заказов и закупкой продукции будет заниматься индивидуальный предприниматель. В его же обязанности на начальном этапе войдет и оформление подарка. Для сложных и крупных заказов будет использоваться помощь флористов одного из цветочных магазинов, с которым будет заключена договоренность о сотрудничестве. После оформления заказ будет передаваться одному из курьеров, в обязанности которого войдет доставка заказ до получателя на личном авто и сбор оставшейся суммы.

Цветы будут закупаться на одном из оптовых складов города, предоставляющих возможность приобретать от 1 упаковки, тот же принцип будет использоваться и при закупке фруктов. Как показывает опыт других предпринимателей, закупка большими партиями в этом бизнесе чревата негативными последствиями: порчей цветов в связи в ожидании заказов. Поэтому на начальном этапе цветы и скоропортящиеся фрукты будут закупаться только после получения заказа. Исключения возможны в ночной период, когда большинство магазинов закрыты и у клиента не остается альтернативы, и накануне праздников, таких как 14 февраля и 8 марта.

Таким образом, на начальном этапе штатных сотрудников для ведения деятельности не потребуется. Достаточно будет заключить договоренность с флористами одного из цветочных магазинов и двумя-тремя курьерами из разных частей города. Оплата их труда будет договорная и зависеть от количества выполненных заказов. Обязанности по приему заказов и закупке продукции возьмет на себя индивидуальный предприниматель. В перспективе развития планируется нанять собственных сотрудников.

В число текущих расходов войдут траты на продвижение сайта, оплату труда курьерам и флористам, траты на закупку продукции, покупка расходных материалов, ведение соцсетей и прочее. Учитывая средний уровень конкуренции продвижение сайта с выводом в топовые позиции по городу будет стоить около 5 тыс. руб. в месяц, по региону – от 10 тыс. руб. в месяц.

Плановым объемом продаж в первые месяцы работы будет выполнение 30-40 заказов в месяц. Далее в течение первого года планируется поднять планку до 60 заказов в день. При среднем чеке в 3280 руб. чистая прибыль превысит 60 тыс. руб. В последующие годы планируется увеличивать обороты, вкладывая вырученные средства в расширение курьерской сети, продвижение сайта на уровень региона.

6.Организационный план

Проект будет запущен в течение 1,5 месяцев, которые понадобятся на регистрацию и оформление, создание интернет-магазина и внесение необходимых коррективов, поиск курьеров и флористов, проработку всех организационных моментов. Во главе проекта будет стоять индивидуальный предприниматель. В его обязанности войдет вся организационная работа, прием и обработка заказа, закупка продукции, координация курьеров и флористов. На начальном этапе он также будет заниматься оформлением части заказов. Старт работы интернет-магазина запланирован на конец января – начало февраля, за две-три недели до празднования Дня Святого Валентина.

7.Финансовый план

Стартовые вложения в проект составят 130 тыс. руб. Статьи начальных трат даны в Табл. 2. Расчеты по показателям выручки, прибыли и издержкам основного периода представлены в Приложении 1. Расчеты произведены с учетом следующих условий: повышение объема продаж с течением времени в связи с выводом сайта в топовые позиции, фактор сезонности (летний спад, скачки спроса к 14 февраля, 8 марта, 1 сентября), повышение постоянных издержек на 30% со 2 года работы (реклама, продвижение сайта, расширение сети курьеров и проч.).

Таблица 2. Инвестиционные затраты

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Статья затрат** | **Сумма, руб.** |
| *Нематериальные активы* |
| 2 | Создание интернет-магазина | 50 000 |
| 3 | Стартовая рекламная кампания | 20 000 |
| *Оборотные средства* |
| 3 | Оборотные средства | 30 000 |
| 4 | Товарный запас ( только не скоропортящиеся товары) + расходники | 30 000 |
| **Итого:** | **130 000** |

8.Оценка эффективности проекта

Показатели, приведенные в Табл. 3. позволяют говорить об эффективности рассмотренного проекта. Стартовые вложения будут возвращены уже на 3 месяц работы. Рентабельность продаж составит 46%.

Таблица 3. Показатели эффективности проекта

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Показатель** | **Значение** |
| 1 | Ставка дисконтирования, % | 17 |
| 2 | Чистая приведенная стоимость (NPV), руб. | 1 567 133 |
| 3 | Чистая прибыль проекта, руб. | 50 000 – 97 000 |
| 4 | Рентабельность продаж, % | 46,63 |
| 5 | Срок окупаемости (PP), мес. | 3 |
| 6 | Дисконтированный срок окупаемости (DPP), мес. | 3 |
| 7 | Внутренняя норма прибыли (IRR), % | 33,94 |
| 8 | Индекс прибыльности (PI)% | 12,05 |

9.Риски и гарантии

Проект можно отнести к видам бизнеса с минимальными рисками. Открытие интернет-магазина отличается простотой организации и отсутствием вложений в недвижимое имущество. Основная сложность заключается в создании эффективно работающей платформы и отлаживания техники оказания услуг. Подробнее о возможных рисках – в Табл. 4.

Таблица 4. Оценка рисков проекта и мероприятия по предотвращению их наступления или их последствий

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Риск** | **Вероятность наступления** | **Степень тяжести последствий** | **Меры по предотвращению** |
| 1 | Отсутствие заказов в начальный период работы | средняя | низкая | Наличие финансовой подушки безопасности, старт деятельности перед большими праздниками, работа над привлечением клиентов через социальные сети |
| 2 | Низкая посещаемость сайта | средняя | высокая | Выделение средств на продвижение, SEO-оптимизация, выбор фирмы-исполнителя с хорошей репутацией |
| 3 | Порча продукции в связи с истечением срока годности | низкая | средняя | Покупка цветов малыми партиями после получения заказа |
| 4 | Создание плохой репутации у клиентов | низкая | средняя | Найм ответсвенного персонала, создание разветвленной сети курьеров, индивидуальный подход к клиенту, работа над повышением скорости выполнения заказов |
| 5 | Появление большого числа конкурентов | средняя | средняя | Расширение ассортимента товаров и спектра услуг, пересмотр цен, привлечение новых клиентов всеми возможными способами |

10.Приложения