

SZAKDOLGOZAT

Huszár Lili

2022

BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM
KÜLKERESKEDELMI KAR
KERESKEDELEM ÉS MARKETING FOSZK
Marketingkommunikáció Szakirány
Nappali munkarend

**Egy kisvállalkozás beindítása -a pandémia alatt- és
marketingszemléleti bemutatása**

Belső konzulens:
Dr. Oravecz Titanilla

Készítette:
Huszár Lili

Budapest, 2022

Tartalomjegyzék

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | Bevezetés..... | 2 |
| 2. | Az ötlettől a piacralépésig | 3 |
| | 2.1 Az ötlet | 3 |
| | 2.2. Előzetes igényfelmérés | 4 |
| | 2.3 Üzleti terv kialakítása | 5 |
| 3. | A vállalkozás beindítása..... | 8 |
| | 3.1 Beszerzés | 8 |
| | 3.2 Marketingkommunikáció kialakítása | 10 |
| 4. | Menetközben felmerülő problémák | 11 |
| 5. | Folyamatos fejlesztések, megoldások keresése | 12 |
| | 5.1 A vállalkozás 7P szerinti elemzése | 13 |
| | 5.2 Versenytársak elemzése..... | 16 |
| 6. | Anyag és módszer | 21 |
| 7. | Eredmények | 22 |
| 8. | Következtetések és javaslatok | 25 |
| 9. | Összefoglalás | 27 |
| 10. | Felhasznált irodalom..... | 28 |
| | Mellékletek..... | 29 |
| | Kérdőíves megkérdezés..... | 29 |
| | Nyilatkozatok..... | 32 |

1. Bevezetés

Huszár Lili vagyok, végzős hallgató a Budapesti Gazdasági Egyetem Külkereskedelmi Karának kereskedelem és marketing, marketingkommunikáció felsőoktatási szakképzésén. Az alábbi záródolgozatomat egy vidéki, azaz Budapesten kívül eső kisváros játszóházáról fogom írni.

Elég közel áll hozzám ez a téma, ugyanis kiskoromban gyermekekkel szerettem volna foglalkozni, mindig is volt bennem erre egy igény. Illetve van három kisebb testvérem, akikre gyakran kellett vigyáznom ezáltal van némi tapasztalatom a gyerekekkel kapcsolatban.

Volt szerencsém nekem is egészen a kezdetektől betekintést nyerni a vállalkozás alakulásába. Az alapok megteremtése után én segítettem a közösségi média oldalak létrehozásában, majd dolgoztam is a játszóházban, mint recepciós majd később, mint animátor. Manapság már “csak” a háttérből segítek, ha esetleg egy plakátot kell tervezni vagy egy-egy posztot megírni. Mivel közeli ismerősöm a tulajdonos, ezért hiteles és közeli információkkal tudott nekem szolgálni, amelyeket a dolgozatom során szeretnék felhasználni.

Ez a játszóház a Mese Játszóház 60 nevet viseli, Budapesttől mindössze hatvan kilométerre található a szülővárosomban. Ezt a várost nagyjából 20.000 fő lakja. Három bölcsőde, nyolc óvoda, hat általános iskola, illetve három középiskola található a városban. Ez arra enged következtetni, hogy a lakosság minimum egynegyede kiskorú. Éppen ezért is, a környéken sok-sok játszótér található, de sajnos ezek többsége már szinte veszélyes és romos állapotban van. Mivel ezek a játszótérek csak jó idő esetén használhatóak, illetve nem lehet belépőt szedni ezáltal megszűrni a “vendégekört”, ezért az itt élő emberekben már korábban kialakult az igény egy fedett játszóházra.

Ezzel kapcsolatban a helyi önkormányzatnak volt néhány próbálkozása, amelyek sajnos sikertelenül végződtek. Például havonta egyszer az egyik hatvani iskola nagy tornatermében felfűjtak egy légvárat és néhány benti játékot felállítottak, hogy tudjanak játszani a kisgyermekek. De mivel ez csak havonta egyszer volt, sokan nem tudtak eljutni, illetve ugyan az volt a probléma, mint a játszótérekkel, hogy sajnos nem szedtek belépőt ezáltal bárki bemehetett és nem is voltak kellően felügyelve az ottani játékállomások ezért gyakran kisebb-nagyobb balesetek is előfordultak.

2. Az ötlettől a piacralépésig

Az ötlet létrejöttétől a piacralépésig viszonylag sok idő telt el, ami azt illeti két és fél év. A játszóház ötlete néhány évvel a pandémia kialakulása előtt fogalmazódott meg a tulajdonosban. De tetteiben csak 2019 januárja körül kezdett ez megmutatkozni. Ekkor kezdődtek az intézkedések azzal kapcsolatban, hogy a Játszóház valaha is megvalósulhasson. Négy hónap szervezést és kitartó munkát követően 2019 áprilisában a játszóház készen állt arra, hogy megnyissa kapuit.

De sajnos a pandémia miatt erre nem került sor csak három hónapra rá. Innentől még néhány hónapot tudott nyitva tartani a játszóház, majd újabb bezárás következett. De 2019 októbere óta továbbra is zavartalanul működik.

Egy New-York-i felmérés szerint a koronavírus hatásai iparáganként eltérőek voltak, a kiskereskedelem, a művészet és a szórakoztatás, a személyi szolgáltatások, az élelmiszer-szolgáltatás és a vendéglátó vállalkozások mindegyike 50%-ot meghaladó foglalkoztatás-csökkenésről számolt be; ezzel szemben a pénzügyek, a professzionális szolgáltatások és az ingatlanokkal kapcsolatos vállalkozások kevesebb fennakadást tapasztaltak, mivel ezek az iparágak jobban át tudtak térni a távoli termelésre. (PNAS, 2022)

2.1 Az ötlet

Maga az ötlet úgy fogalmazódott meg a tulajdonosban, hogy ellátogatott a gyermekeivel és a jövőbeni üzlettársával egy fővárosi játszóházba. Ez a játszóház Magyarországon a legnagyobb ismerettséggel bíró létesítmény gyermekek számára. Ekkor látván, hogy mennyire jól érezték magukat ott a gyerekek, eljátszottak a szülők azzal a gondolattal, hogy a lakhelyükön is szükség lenne egy hasonló játszóház létrehozására. Ugyanis a térségben nem igazán volt kisgyermekek számára ilyen típusú szórakoztató létesítmény, amelyet rossz idő esetén is használhattak volna.

De ez a tervük csak ötlet maradt egy ideig, igazán nem lett komolyan véve, de mindig szóba került családi és baráti összejövetelek alkalmával. Egy nap azonban szembejött a jelenlegi tulajdonossal egy kiadó üzlethelység hirdetése, amely felkeltette az érdeklődését, hogy alkalmas lenne az álmai megvalósításához. Ezt közösen megnézték, de sajnos nem felelt meg a

célnak. Ezt hosszas keresgélés követte, míg végül megtalálták Hatvan központjában a tökéletes üzlethelyiséget.

A játszóház a Mese Játszóház 60 nevet kapta. Ennek az oka egész egyszerű volt, a tulajdonos egyik kedvenc zeneszáma a Delta együttes Mese című dala. A 60-as szám pedig a település nevét, Hatvant szimbolizálja.

Az üzlethelység megtalálását és a név kiválasztását követően hosszas papírmunkák, tervezések, számolások követték. Mivel a helység korábban élelmiszerüzletként funkcionált, ezért viszonylag nagy átalakításokra volt szükség. Tekintve, hogy a tulajdonos ezermesternek nevezhető, így az átalakításokat javarészt ő csinálta. Például a parkettázás, falbontás, festés, mosdók kialakítása és az egész helység biztonságossá és gyermekbaráttá tétele.

Mindezek után 2020.04.04-én készen állt a játszóház a gyermekek fogadására. De a COVID-19 közbeszólt, Magyarországon bezáratták a szórakoztató létesítményeket, ezáltal a Mese Játszóház sem nyithatott ki. A nyitás dátuma végül 2020.06.16-ra lett kitolva.

2.2. Előzetes igényfelmérés

Mint azt már korábban is említettem, az igény alapvetően megvolt a lakosokban egy ilyen típusú játszóház kialakítására, csak nem volt senki, aki meg is valósította volna.

Mivel a tulajdonos maga is édesapa és az üzlettársa, akivel kitalálták ezt az ötletet szintén édesanya, méghozzá négy gyermeke is van, ezért rengeteg olyan ismerősük volt, akikkel tudtak erről az ötletről beszélgetni. Először a gyermekeik osztályában, csoportjában kérdezték a szülőket, majd az egész intézményre kiterjesztve felmérték, hogy kinek mi a véleménye, lenne-e valóban igény erre. Ezért összeállítottunk egy online rövid kérdőívet, amelyet elküldtek a különféle iskolai és óvodai csoportokban a szülők.

Az eredmény természetesen nagyon kevés eltéréssel, de azt mutatta, hogy a megkérdezettek 87%-a hasznosnak tartotta a játszóház létrejöttét Hatvanban.

Itt szükség volt magának a vállalkozásnak is utánanézni, hogy mik szükségesek ahhoz, hogy egy ilyen létesítményt tudjanak létrehozni. Ehhez különféle online platformok voltak a leginkább segítségünkre. Mint azt az egyik nagyon hasznos külföldi cikkből is megtudhattuk,

ki kell gondolni egy nevet, be kell építeni egy logóba, majd intézni kell a regisztrációhoz szükséges papírmunkát. Miután létrehoztuk a márkát és létrehoztuk a logót, a következő lépés az adóazonosító szám megszerzése. Ezt követően forduljunk egy ügyvédhez, a felelősség védelmével kapcsolatban, ha valaki bepereli a vállalkozását, mi legyen a teendő, illetve mi szükséges ahhoz, hogy ezt elkerüljük. Végül forduljunk az egészségügyi osztályához, és kérdezzük meg a beltéri játszóterek elindításával és működtetésével kapcsolatos követelményekről vagy előírásokról. (*IREC Corporations*, 2018)

2.3 Üzleti terv kialakítása

Az üzleti terv kialakítása viszonylag hosszú és nehéz feladat volt, alapos utánanézést igényelt.

Első körben könyvelőt kellett keresni a vállalkozásnak, ugyanis ő sok mindenben tudott segíteni az engedélyekkel kapcsolatban. Szerencsére volt egy közeli ismerős, aki ezt el tudta vállalni és a mai napig nagyban segíti a cég működését. Tőle kaptuk meg az információkat azzal kapcsolatban, hogy pontosan milyen engedélyekre van szükség a nyitáshoz. Hónapokba telt, mire minden féle engedélyt sikerült beszerezni.

Szükség volt tűz- és érintésvédelmi engedélyre, amelyek talán a legkevesebb gonddal jártak. Következő volt, hogy megvizsgálja egy szakember a játékokat, amelyek külön építettség során kerültek a játszóházba, ez volt a mászófal és az ugrálóvár. Ezt nevezik biztonsági megfelelési engedélynek. Az önkormányzattól is kellett engedélyt kérni arra, hogy létrejöhessen a városban egy játszóház, ennek beszerzése szintén egyszerű volt. Ezt követte a víz bevizsgálata. Ugyan nem használjuk a játszóházban a vizet fogyasztási célra, -csak a mosdókban kézmosásra- ennek ellenére is szükséges volt mintát küldeni a megyei központba, Egerbe. Ez néhány hetet vett igénybe, illetve viszonylag költségesebb eljárás volt.

A pénztárgéppel kapcsolatos ügyintézés is több időt vett igénybe, mint azt gondoltuk, de néhány hét intézkedés után ez is készen állt a használatra. Miután kinyitott a játszóház, nem sokra rá felmerült az igény arra, hogy szeretnék a vásárlók, hogy legyen bankkártyás fizetésre lehetőség. Mi ennek természetesen szerettünk volna eleget tenni, főleg a pandémia miatt is. Ehhez szükség volt egy vállalkozói bankszámlát létrehozni, azt követően lehetett terminált igényelni. Miután ez is megvolt, egészségügyi alkalmassági vizsgálatra kellett mennie az alkalmazottaknak, amelyet évente szükséges megújítani.

Ezeknek az engedélyeknek az összköltségének kiszámítása után következett a járulékok kiszámítása. Az alaptökből levonásra került az összeg, amelyet az engedélyekre kellett költeni, illetve a játékokra, amelyeket be kellett szerezni a nyitáshoz. Ehhez külön szakembert kellett keresni, aki játszólabyrinthot épített, illetve mászófalat. Ezen kívül kiszámítottuk azokat a költségeket, amelyek havi rendszerességgel fognak fennállni. Például ilyen az alkalmazott/alkalmazottak után fizetendő járulékok, a bérleti díj, illetve a könyvelő havi díja.

A tervezett áprilisi nyitás helyett, mint azt már említettem, csak júniusban tudott kinyitni a játszóház a szabályozások miatt. Ezért a helység tulajdonosa felajánlotta, hogy ebben az időszakban nem kell bérleti díjat fizetni, csak a rezsit. Ezen felül a nyitást követő első negyedévben csak a bérleti díj felét kérte. Illetve ezt követően, amikor be kellett zárni újra a pandémia miatt, csak a bérleti díj 25%-a került kifizetésre. Ez nagyban megsegítette az elindulást, ugyanis a bevétel természetesen nem fedezte a kiadásokat ekkor, de legalább csökkentve volt ezáltal a kiadás.

Mindezek után a nyitvatartás meghatározására került sor. Ezt úgy kellett alakítani, hogy elég legyen egy fő alkalmazott, aki viszi az egész hetet, ha tudja. Ugyanis én magam iskola mellett nem tudtam segíteni eleget, leginkább csak nyáron vagy hétvégén. Nyáron más nyitvatartás került bevezetésre, ugyanis a gyermekeknek nyári szünet van és a játszóház forgalma is nagyobb ekkor, jobban megéri kinyitni. A kezdetekben minden nap nyitva tartottunk legalább 6 órát, de erre rövid időn belül rájöttünk, hogy nem éri meg a játszóház számára, ugyanis ebben a hat órában a játszóház kiadásait (villany, áram, fűtés) nem fedezi a bevétel. Ezért áttértünk a délutáni nyitvatartásra, déltől délután 5 óráig, de ez szintén nem volt megfelelő. Ezért mostanra kialakítottunk egy nyári és egy év közbeni nyitvatartást. Nyáron minden nap - kivéve a hétfőt - 9 órától este 7 óráig, évközben péntektől vasárnapig vagyunk nyitva. Ez a nyitvatartás vált be számunkra a leginkább.

A következő lépés az az árak kialakítása volt a jegyárakra nézve. Ez viszonylag egyszerű folyamatnak tekinthető.

Az alkalmazott árképzési módszereket két fő csoportra lehet osztani:

- hagyományos (költségekre épülő) és
- a piacvezérelt árképzési módszerek

A kezdetekben természetesen mindkét csoportot figyelembe kellett venni a kezdetleges árak kialakításakor. Felmértük mennyibe kerül a környező városokban egy napijegy és a többi típusú

jegy. Majd ez után úgy számoltuk ki az árainkat, hogy beleszámoltuk azt a piaci előnyünket, hogy a 30km-es körzetben mi vagyunk az egyedüli játszóház, ezért a helyiek valószínűnek tartottuk, hogy valamennyivel fizetnének többet azért, hogy nem kell messzire utazniuk, hanem itt van helyben. De ugyanakkor természetesen nyitási akciót is szerveztünk, hogy bevonzzuk a leendő törzsvásárlóinkat és hogy sok emberhez eljusson a játszóház híre. De ha választani kellene, első körben a hagyományos árképzést alkalmaztuk, hiszen az elsődleges cél az volt, hogy a játszóház fenn tudja tartani önmagát. A jövőbeni célok közé tartozott csak, hogy nyereséget is termeljen, ekkor következett a piacvezérelt árképzés. (*Reketye, Törőcsik és Hetesi, 2016. 224. o.*)

Meghatározásra került itt első körben a napijegy, amely 2500Ft volt gyermekek számára és 500Ft volt a kísérő jegy a felnőttek számára. Ezzel a típusú jeggyel egész nap bent lehetett maradni a játszóház területén, de nem lehetett ki-be járni vele az adott napon. Itt merült fel sok szülőben az a probléma, hogy a gyermeke délben aludna, illetve délután is, ezért nem éri meg számukra az egész napot kifizetni.

Ekkor vezettük be a felmerült fogyasztói igény kielégítésére azt a jegytípust, amely 1 órára szól, majd azon felül az ott töltött fél órákat kell ráfizetni, ha úgy gondolja a szülő, hogy maradnának még. Ezzel egyidőben, a napijegy árán emelnünk kellett, mert a játszóház nem tudta magát eltartani, ugyanis kevés volt a látogató a pandémia miatt. Ekkor lett 3500Ft a gyermek napijegy.

3. A vállalkozás beindítása

Hosszas hónapokra volt szükség ahhoz, hogy a játszóház meg tudja nyitni a kapuit úgy, hogy a későbbiekben ne kelljen már rajta finomítani semmit. A tulajdonosnak az volt a célja, hogy úgy tudjon kinyitni, hogy már minden a helyén van és úgymond tökéletes minden. Ezért szükség volt minden egyes lépésnél a magas fokú precizitásra.

Mindennek az alapja a pontos tervezés, ezért eszerint cselekedtünk mi is. Mindent pontosan elterveztünk, megszerveztünk majd kivitelezünk. Mindenki számára kimerítő időszak volt ez a néhány hónap, de közös erővel meg tudtuk oldani könnyedén. Mindenkire ki volt osztva egy adott feladat, pontos munkamegosztásban működünk, így jöhetett létre néhány hónap alatt a Mese Játszóház.

Ezt lebonthatjuk tíz lépésre. Első körben finomítani kell magán az ötleten, majd megírni az üzleti tervet. Ezt követően felmérni a saját pénzügyi helyzetünket, hogy mi fér bele és mi nem. Majd meghatározni a jogi üzleti struktúrát, beregisztrálni a hatóságoknál a vállalkozást, különféle biztosításokat kötni és engedélyeket szerezni. Majd szállítókat választani, kivitelezőket. Ezt követően hirdetni és minél nagyobbra növekedni. (*Business News Daily*, 2022)

3.1 Beszerzés

Első és legfontosabb volt, hogy a játszóházba beszerezzük az építészeti alapanyagokat, mint például a szőnyeg, a parketta, a pulthoz szükséges faáru és ehhez hasonló dolgokat. Ehhez a tulajdonos összeírta miből mennyi szükséges, készített tervrajzokat és kiszámította, hogy nagyjából mekkora költségekkel kell számolni. Ezeket a kellékeket különféle barkácsáruházakból szerezték be, illetve volt sok olyan termék is, amelyet használtan a Jófogáson vagy akár a Facebook Marketplace-n találtak meg.

Mint azt említettem, maga a tulajdonos végezte el a játszóházban szinte az összes átalakítást és egyéb feladatokat. A recepciós pultot maga találta ki, megtervezte és végül kivitelezte. A büfében található 6x10 elemes polcot is szintén maga készítette el. Utóbbit például költségcsökkentés és pazarlás elkerülése érdekében, abból a szekrényből alakította át, amelyet a bérleményben hagyott ránk a korábbi tulajdonos.

A mászófal és a gyermeklabirintust természetesen szakemberekre kellett bízni, ezzel kapcsolatban felkerestünk több kivitelezőt is, de végül a választás egy budapesti cégre esett, ugyanis őket találtuk a legoptimálisabbnak több szempontból is. Mindenkitől előzetesen árajánlatot kérve ők voltak, akik a legkedvezőbb ajánlatot tudták nyújtani számunkra. Ezt követte a körülbelül másfél hetes munka.

Ez idő alatt beszerzésre került a másik legfontosabb elem, az ugrálóvár. Ezt először egy külföldi cégtől rendeltük meg, amely meg is érkezett, de hamar elromlott ezért a későbbiekben cserélni kellett azt. Ekkor már egy kézenfekvőbb megoldást választottunk, magyarországi játékforgalmazó cégtől vásároltunk egy újabbat, ami zavartalanul, megbízhatóan szolgálja a mindennapokat.

Mikor vége lett a nagyobb munkálatoknak, beszerzésre került egy konyhasarok is, ahol a gyermekek szabadon tudnak főzőcskézni. Ez az egyik legkedveltebb része a játszóháznak a gyermekek számára. Ez kisebb munkával járt csak, ezért egy nap alatt be lehetett szerelni. Később következett ennek a konyhasaroknak a játékokkal való felszerelése. Ehhez a budapesti Regio Játék áruházba látogattunk el, ahol beszereztük szinte az összes kelléket, amelyek még szükségesek voltak a játszóházba.

Szerettük volna, ha a hazai kisvállalkozókat tudjuk támogatni inkább, ezért a Facebook Marketplace-n keresgeltünk, majd egy hölgyre találtunk, aki babzsákfoteleket varr saját kézzel az otthonában. Leadtunk neki egy nagyobb rendelést, összesen 15 darab babzsákfotelre volt szükségünk. Nagyon hálás volt a megkeresésünknek, és két hét múlva mehettünk is érte Érdre.

Ezek mellett kiépítésre került egy krétafal, ezt is házilag oldottuk meg. Vásároltunk falfestéket, amely erre a célra van kifejlesztve és kifestettük a kívánt falfelületet vele.

Szükség volt a játszóház büfé részlegét is feltölteni termékekkel. Ennek az első lépése volt, hogy felmérjük, mekkora hely van a termékeknek, erre a 6x10 elemes szekrény volt alkalmas. Ezt követően írtunk egy listát, hogy milyen típusú termékből mennyire lesz nagyjából szükség. Különféle chipsek, csokoládék, kekszek, gumicukrok, nyalókák és rágók lettek felírva, ugyanis a gyermekek ezt kedvelik ilyenkor fogyasztani, pláne, ha ki van téve a szemük elé. Nagykereskedésekben kerültek beszerzésre ezek a termékek és az utánpótlás a mai napig is innen történik.

3.2 Marketingkommunikáció kialakítása

A tulajdonos tudta, hogy a 21. században nem lesz elég az, ha plakátokat helyezünk el a város különféle részein, ehhez kérték az én segítségemet, hogy mondjam meg melyek azok a platformok, amelyeken el lehet érni a legtöbb embert. Ekkor került szóba a Facebook és az Instagram.

Folyamatát tekintve megkülönböztetünk bevezető- és emlékeztető reklámokat. Esetünkben mindkettőt alkalmaztuk már. Bevezető reklámot, amikor megnyitott a játszóház, ekkor a nyomtatott sajtóban, azaz újságban hirdettük magunkat, illetve különféle plakátokkal, amiket főként óvodákban és iskolákban helyeztünk el. Tehát médiamixet alkalmaztunk annak érdekében, hogy mindkét célcsoportunkhoz is eljussunk, akik főként az óvodás gyermekek, akikben kialakul az igény és nekik a szülei, akikben szintén kialakulhat az igény, hogy szórakozni vigyék gyermekeiket. Ezen kívül természetesen elektronikus sajtóban, azaz az interneten is posztoltunk hirdetéseket, amelyek a nyitással és a nyitási akcióval voltak kapcsolatosak. (Fazekas – Harsányi, 2000. 82-84. o.)

Természetesen a továbbiakban is aktívan hirdettük a játszóházat az interneten, leginkább a Facebook oldalán, mert azt vettük észre, hogy a mi célközönségünket, akik a szülők, azokat itt tudjuk leginkább elérni. Nyomtatott formában csak ritkán fordult elő a nyitás óta, hogy reklámoztunk volna, de ha igen az is szórólapok formájában történt.

Szükséges volt teremteni egy folyamatos kapcsolattartó eszközt, amely segítségével nem csak aktuális ajánlatokkal, akciókkal és egyéb üzleti hírekkel bombázzuk az ügyfeleinket, hanem egyéb témákról is beszélünk velük. Nálunk ez a kapcsolatteremtő eszköz a Facebook Messenger, itt bármivel kapcsolatban a segítségükre állunk, vagy a személyes találkozó a játszóházban.

Az ott dolgozó állandó recepciós maga az egyik ötletgazda így 100%-ban a szívéen viseli a játszóház sorsát és minden érkező vendéggel úgy bánik, mint egy régi barátal, így is növelve a vásárlói elégedettséget. Többnyire – mint az a kutatásomból is kiderült – szeretnek ide járni a gyerekek és a szülők is egyaránt, mert kedves a személyzet és barátságos a légkör. (Pongor-Juhász, 2016. 31-33. o.)

Tehát összességében nálunk a bevált kommunikáció az a közösségi médián zajlik és továbbiakban is ott leszünk aktívak.

4. Menetközben felmerülő problémák

Egy idő után szükség volt arra, hogy megvizsgáljuk mit hogyan csináltunk az elmúlt év során. Mi az, amit jól és mi az, amit rosszul. Erre tökéletes eszköznek találtuk a SWOT-analízist. Ennek használata egyszerű, de nehéz jól elemezni még ennek a segítségével is.

A SWOT-analízis belső tényezői közé tartoznak az erősségek és gyengeségek, melyeket a vállalat tud befolyásolni. Ezek vizsgálata során jöttünk rá arra, hogy a Mese Játsszóház legnagyobb erőssége az emberközponúság, az alkalmazottak minden erejükkel azon vannak, hogy a gyermekek érdekeit tartsák szem előtt.

Gyengeségnek azt tudnánk mondani, hogy a játszóház alapterülete talán kisebb, mint kellene lennie és sajnos egyelőre nincs lehetőség a bővítésre sem. De ennek ellenére megtalálható minden egy helyen a gyermekek számára és igyekeztünk a legjobbat kihozni a területből.

Külső tényezők közé pedig a lehetőségeket (gyors piaci növekedés, magas márkahűség, demográfiai változások) és a fenyegetéseket (változó fogyasztói igények, kedvezőtlen kormányzati szabályozások, új versenytársak, szolgáltatás hanyatlása) sorolhatjuk. A lehetőségeket mindig meglátjuk és legtöbbször véghez is visszük. Minden piaci rést megmozgatunk és próbáljuk azokat hiánytalanul betölteni. A legközelebbi ilyen projekt mindenképpen a gyermekfelügyelet lesz, ami kissé komplikáltabb és eddig nem tudtuk bevállalni bizonyos kormányzati szabályozások miatt, de a növekedéssel együtt erre is sor fog kerülni. (*Papp-Váry Á.*, 2008. 132-133. o.)

Fenyegetés lehet az, hogy a közelben élő vendégeink esetlegesen meg fogják unni a játszóházunk nyújtotta szolgáltatásokat, ezért új törzshelyet fognak maguknak keresni. Ezt próbáljuk elkerülni kisebb fejlesztésekkel, de az alapkonceptión nem fogunk tudni változtatni, így abban tudunk bízni, hogy a vásárlók márkahűek maradnak a játszóházunkhoz továbbra is.

5. Folyamatos fejlesztések, megoldások keresése

A szolgáltatás testre szabásának szervezeti előnyei a következők:

- Fogyasztói elégedettség (egyéni igényeik kielégítésre kerülnek)
- A minőség, mint érzékelt minőség biztosított (a fogyasztó úgy érzi jól bánnak vele)
- Jó lehetőségek az ár növelésére
- Könnyű az eladott ember-órák növelése (, mert a feladat ritkán definiált és az igényeket még jobban ki lehet elégíteni)
- Az innováció fogyasztó közeli (az innovációs folyamat mindig a fogyasztótól indul ki, így biztos a piaci sikere)

A szolgáltatópiacot nem a mennyiség és ár uralja, hanem a minőség és az elvárások. Hagyományos gazdasági megközelítésekkel ellentétben itt nem érdemes optimális modellt keresni, mert a folyamat kezdetén sem a fogyasztó sem a szolgáltató nem fogja tudni meghatározni milyen megoldás lesz a legjobb mindkettőjük számára. Így a fogyasztó magát a szolgáltatási folyamatot fogja preferálni, mint eredményt, mert a lehetséges kimenetelről nincs konkrét fogalma még. Ezért mondjuk azt, hogy a fogyasztó bizalom helyett inkább hittel áll a szolgáltatás igénybevételéhez, mert nem tudja objektíven meghatározni, hogy az adott árért cserébe a megfelelő mennyiséget (például esetünkben idő) és minőséget kapta-e. Ezért a fogyasztó elégedettsége leginkább azon múlik, hogy elhiszi-e, hogy a megfelelő paraméterek mentén nyújtották-e számára az adott szolgáltatást. Ha erről meg van győződve, akkor ezért továbbra is hajlandó lesz fizetni, visszatérő vásárlóról beszélhetünk. Majd később, esetleges áremelés során is hajlandó lesz nekünk megfizetni a szolgáltatásért egy magasabb összeget. (Heidrich, 2006. 50-51. o.)

Ahogy megismertem a cég tulajdonosát és az itt dolgozó társát, mindketten olyan emberek, akik mindig a fejlődésre törekednek, tenni akarás van bennük és egyfolytában azon gondolkodnak, hogy mit lehetne még tenni annak érdekében, hogy jobb szolgáltatást nyújthassanak az ide látogatóknak.

Éppen ennek köszönhető volt az is, hogy az indulást követően néhány hónappal, amikor már kialakult egy adott vendégkör visszatérő vendégekkel, bevezetésre került egy úgynevezett pecsétfüzet. Ebbe minden látogatás után került egy pecsét, összesen 10db-ot lehetett gyűjteni, és ha ez meglett, ingyenes belépésre jogosított. Ez egyfajta motiváció a vendégek számára és

ezáltal ösztönözzük őket arra, hogy minél többet látogassanak el hozzánk. Ez a kuponfüzet nagyjából negyedévig volt jelen, majd kivezetésre került. Ezzel tudtuk az addigi fix törzsvárslói kört bővíteni és a mai napig vannak olyan visszatérő vendégek, akiket ezzel az akcióval szoktattunk magunkhoz.

Emellett természetesen szükség volt fejlesztésekre bent a játszóházban is. Mint például a fűtés korszerűsítése, ugyanis nagyon fontos, hogy a hőmérséklet pontosan 21.5°C fokos legyen. Ez az a hőmérséklet, amely ideális a gyermekek számára, akik játszanak és kimelegszenek, illetve a szülőknek is, akik nem mozognak annyit.

Emellett az egész játszótérben az addigi parketta le lett cserélve padlászőnyegre, amely nem csak, hogy kényelmesebb gyermekek számára játék közben, hanem biztonságosabb is. A parketta csúszik, főleg, ha zokniban van a gyermek – ugyanis ez a szabály a játszóházban, hogy higiéniai okokból csak zokniban lehet játszani - és ez esetlegesen balesethez is vezethet. Ezért is esett a döntés egy autóút mintázatú padlászőnyegre, amely melegebb, illetve szórakoztatóbb is, mint a korábbi parketta volt.

A legfontosabb ezek mellett mégis csak az, hogy folyamatosan új játékokat vásároljunk, frissítsük a „kínálatot”. Ez elmaradhatatlan, hiszen főként a visszajáró gyermekek esetlegesen megunhatják az ottani játékokat, ezért egy-egy újítás mindig szükséges. Emellett természetesen amortizálódnak is a játékok, amelyeket folyton cserélni kell. Ezek főként a kisebb játékok, amelyeket a 1-5 éves korosztály használ, hiszen ők még annyira nem tudnak vigyázni ezekre, gyakran megrongálják.

5.1 A vállalkozás 7P szerinti elemzése

„A marketing mix azoknak az eszközöknek az összessége, amelyeket egy szervezet a marketing célok megvalósítása érdekében használ egy meghatározott piacon.” (Fazekas – Harsányi, 2000. 82-84. o.)

A klasszikus marketing mix 4 elemből áll, amely nem más, mint a: Product (termék), Price (ár), Place (helyszín) és Promotion (reklám). Klasszikus termékértékesítés esetén ezt használhatjuk. De szolgáltatások esetében kibővíthető még három elemmel, amelyek a: People (emberi tényezők), Process (folyamat), Phisycal Evidence(tárgyi elemek). Én az utóbbi módszerrel

fogom elemezni, a Mese Játszóházat, ugyanis ez egy szolgáltatást nyújtó létesítmény. Az elemzéshez a saját tapasztalataimon kívül a Mese Játszóház Facebook oldalát használtam, az egyéb interneten elérhető adatok mellett. (*Mese Játszóház 60 Facebook, 2022*)

1. Product (termék):

Esetünkben a termék az maga a szolgáltatás, amelyet nyújtunk. Ez a környéken egyedülálló, szinte monopol helyzetben vagyunk, ugyanis a 25km-es körzetünkben senki nem tud ilyesfajta szolgáltatást nyújtani a vásárlóknak.

2. Price (ár):

Az árazást tekintve átlagosak a jegyáraink. A környező játszóházakhoz igazodva alakítottuk ki a letelején és azóta is azokkal az árakkal együtt mozgunk. Jelenleg ez 2800 Ft-os napijegy árat jelent, amely átlagosnak tekinthető. A büfében megtalálható termékeink ára bolti áron van, vagy némelyik még az alatt is, hiszen nekünk nem ez a fő profitszerzési cél.

3. Place (helyszín):

A játszóház Hatvan szívében helyezkedik el, a legközpontibb helyen, a Kossuth téren, másnéven Fő tér. Itt található sok üzlet, edzőterem, cukrászda, buszmegálló, polgármesteri hivatal és a Grassalkovich kastély is. Így tökéletes program lehet egy családi nap keretein belül is ellátogatni a játszóházba, de akár arra is jó lehet, hogy az egyik szülő elmegy ügyeket intézni, addig a másik egy órára bemegy a gyermekével a játszóházba. Az első képen is láthatjuk a különféle vidám színeket megjeleníteni az ugrálóvárban, a szőnyegben, a mászólabirintusban és minden egyéb kiegészítő elemben is.



1. [kép: A játszóház belülről](#)

Forrás: Mese Játszóház Facebook, 2022

4. Promotion (reklám):

A kezdetekben reklámoztunk szórólapok, illetve plakátok formájában is. De hamar rájöttünk, hogy ez nagyon költséges és nem is feltétlenül érünk el vele annyi embert, amennyire szükség lenne. Ezt követően hoztuk létre a Facebook oldalunkat, ahova első körben saját ismerősöket hívtunk meg, akik aztán tovább osztották a saját ismerőseiknek és így tovább. Ez sokkal hatásosabbnak bizonyosult és tulajdonképpen nem kerül pénzbe. a mai napig Facebookon keresztül próbáljuk elérni a leendő és az új vendégeinket is. Ha úgy érezzük, hogy ideje lenne frissíteni a vendégkört, akkor csinálunk általában egy megosztós Facebook nyereményjátékot.

5. People (emberi tényezők):

A vállalkozásnál, ha szükséges esetenként a főállású foglalkoztatott helyettesítése, azt két diákmunkás szokta vállalni felváltva. A betanítási procedúra nem tart sokáig, maximum egy nap és nem is túl bonyolult. Egyenruha nincsen, mindenki utcai ruhában dolgozhat, kivéve a cipőt, azt át kell cserélni benti papucsra higiéniai és kényelmi okokból kifolyólag. Sorban állás nem igen szokott előfordulni, de ha mégis van rá példa, akkor elég tágas a hely, addig le tudnak ülni a szülők és várakozni, amíg megcsináljuk az adminisztratív papírmunkát. Ebből kifolyólag és a személyzet emberközpontúságának köszönhetően a játszóház megnyitása óta nem volt példa panaszra. Arra törekszünk, hogy ez továbbra is így tudjon maradni.

6. Process (folyamat):

Mint ahogy azt említettem, egy állandó dolgozó van és két betanított helyettes, ezért készítettünk egy dokumentumot, amelyben minden segédlet össze van írva ahhoz, hogy zavartalanul tudjon mindenki dolgozni a másik jelenléte nélkül is. Ha valaki észrevesz valamit a munkafolyamatban, amit lehetne jobban, hatékonyabban végezni, akkor azt beleírja ebbe a segédletbe és ha mindenki hasznosnak találja, átállnak arra.

7. Phisycal Evidence (tárgyi elemek):

A környezet fontos, hogy vidám legyen, éppen ezért a szivárvány színeit használjuk a játszóházon belül is és a logón is a szivárvány van feltüntetve, ahogyan azt a lentiekben látni lehet. A falakon különféle falfestmények vannak mesejelenetekről. A piros szín dominál a játszóházban és a kék. A hőmérséklet mindig 21.5°C, mert ez a legideálisabb a gyermekek számára mozgás közben és a szülőknek is ülő helyzetben. A játszóházban bent és online is ugyanazokat a grafikákat használjuk annak érdekében, hogy méginkább megragadjunk az

emberek fejében. Mint ahogy említettem, a játszóház logója színekben gazdag, vidám játszadozó gyermekeket mutat be, ezt a második képen megfigyelhetjük. Ez a logó is arra enged következtetni, hogy aki eljön a játszóházba, kellemesen fog szórakozni.



[2. kép: A játszóház logója](#)

Forrás: Mese Játszóház Facebook, 2022

5.2 Versenytársak elemzése

A marketingfolyamat egyik jelentős csoportját a versenytársak képezik. Szűkebb értelemben a versenytársak azok, akik közvetlenül helyettesítő (hasonló) szolgáltatást nyújtanak, mint a mi vállalkozásunk. Tágabb értelemben, szinte mindenkit versenytársnak nevezhetünk, aki a mi fogyasztóink zsebéből pénzt emel ki és ennek lehet következménye, hogy a mi szolgáltatásunkra, már nem tud száni esetlegesen ebből adódóan pénzt. (Rekettye, Törőcsik és Hetesi, 2016. 32. o.)

Ehhez a vázlatponthoz a kérdőíves kutatásom eredményének egyes pontjait fogom alapul venni.

Esetünkben a Heves megyei játszóházakat tekinthetjük a legközelebbi versenytársaknak. Ezek pedig nem más, mint a;

- Vadászati Élménytér, Gyermekfoglalkoztató és Játszóház (Hatvan)
- Mátrai Móra Játszóház és Szabadidőközpont (Gyöngyös)
- Oxygen Adrenalin Park Játszóháza (Sástó)
- Gyermekvár Játszóház (Eger)
- Bohóckuckó Játszóház és Gyermekmegőrző (Eger)

Ezen felül pedig, ami még versenytársunknak tekinthető az a budapesti Eleven Park Játszóház. Ez talán Magyarországon a legismertebb szórakozó központ gyermekek számára éppen ezért is alkalmanként van, hogy inkább ezt választják a szülők.

Hatvan környékén több kis település helyezkedik el, ahonnan a lakók célszerűen általában a mi játszóházunkat választják. A legtöbb törzsvendégünk is ezekről a környező településekről van. Mint azt a kérdőívből is lehet látni, az internetes hirdetéseknek van a legnagyobb sikere, majd ezt követően az ismerősök ajánlása a legbiztosabb forrás a szülők számára. Ezt eddig is észrevettük, hogy hozzánk leggyakrabban úgy térnek be a családok, hogy egy barát vagy családtag ajánlotta nekik a játszóházunkat. De emellett az interneten is jelen kell lenni és minden fontos információt naprakészen lekommunikálni.

Úgy gondolom, hogy a Mese Játszóház sikere részben abban rejlik, hogy családias a légkör, kevés az alkalmazott, illetve, hogy ez egy kis, családi vállalkozás a többi versenytársunkkal ellentétben.

A hatvani játszóház 270m² alapterületű. Saját honlappal nem rendelkezik, de Facebookon körülbelül 3.000 fő követi az oldal tevékenységeit. Túlságosan nagy interakció nem szokott érkezni a posztokra.

1. Vadászati Élménytér, Gyermekfoglalkoztató és Játszóház (Hatvan):

Ennek a játszóháznak az alapterülete nagyjából negyed akkora, mint a Mese Játszóházé. Kiváló helyen helyezkedik el, Hatvan városának főtere mellett, a Grassalkovich kastély udvarában. Ez abból a szempontból is ideális, hogy ha a felnőttek bemennek a Vadászati Múzeumba, addig a gyermekeket ott tudják hagyni a gyermekmegőrzőben. A Mese Játszóház ezzel ellentétben jelenleg még nem vállal gyermekfelügyeletet. Ez a helyszín alkalmas kisebb születésnapok tartására gyermekek számára. Főként a mindennapokban rendezvényteremként van használatban a Vadászati Élménytér, nem a játszóházi, hanem inkább gyermekfoglalkoztatói oldalra vannak szakosodva. Ezért csak részben tekinthetjük versenytársnak. Az alacsony jegyárak is ennek köszönhető, a gyermekek számára 12 éves korig 600Ft a belépő. A létesítmény a HATVANI MÉDIA és Rendezvényszervező Nonprofit Közhasznú Korlátolt Felelősségű Társaság tulajdonában van. (*Vadászati Élménytér*, 2022)

2. Mátrai Móra Játsszóház és Szabadidőközpont (Gyöngyös):

Ezt a játsszóházat tekinthetjük a legszorosabb versenytársunknak. Ugyanis a szolgáltatásai rendkívül hasonlóak a Mese Játsszóház szolgáltatásaihoz. A Facebookon 4.500 követővel rendelkeznek és van saját, igényesen kialakított honlapjuk is. Naprakész információkkal szolgálnak az odalátogatóknak. A játsszóház alapterülete 980m², amely lényegesen nagyobb, mint a Mese Játsszóházé, illetve 190 főt tud befogadni. Ezzel szemben a Mese Játsszóház mindössze maximálisan 50 főt tud. Gyöngyös 25km-re helyezkedik el Hatvántól, ezt nem tekinthetjük nagy távsnak a legtöbb esetben. A játsszóház rendszeresen rendez nyári táborokat, illetve különféle eseményeket játsszóházon belül is. Az itteni felszereltség alapján véve megegyezik azzal, amely megtalálható a Mese Játsszóházban is. Jegyárakat tekintve, a kísérő jegy 500Ft, az 1 órás gyermekjegy pedig 1400Ft jelenleg. A honlapon nem találtam információt arra vonatkozóan, hogy van-e lehetőség születésnap tartására itt. (*Mátrai Móra Játsszóház és Szabadidőközpont, 2022*)

3. Oxygen Adrenalin Park Játsszóháza (Sástó):

Elhelyezkedésileg ez a játsszóház található a legszebb helyen a közelben; a Mátrában. Mivel ez a játsszóház közvetlenül a Sástói Oxygen Adrenalin Parkban foglal helyet, ezért sokan ismerik. De ugyanakkor nem sokan veszik igénybe ezt a szolgáltatást, ugyanis ha elmegy egy család erre a helyre, sokkal inkább más játsszóházakat fog kipróbálni mintsem egy egyszerű játsszóházba beadja a gyermeket. A játsszóház alapterülete 400m², amely felszereltségét tekintve mindössze egy 4 szintes labirintusból áll. Igényesen felépített honlappal rendelkezik és a Facebookon kb. 400 követőt tudhat magának. Születésnapok ünneplésére itt van lehetőség. A belépőjegy egy órára a gyermekeknek 1500Ft, a kísérő jegy szintén ennyibe kerül egy órára. (*Oxygen Adrenalin Park, 2022*)

4. Gyermekvár Játsszóház (Eger):

Távolságban ez és az ezt követő játsszóház áll hozzánk a legmesszebb. Ennek köszönhetően a hatvani lakosok inkább a Mese Játsszóházat választják, ugyanis Eger 60km-re helyezkedik el, amit már sokan nem hajlandóak megtenni egy játsszóházért. Az alapterületét tekintve, fotók alapján nagyjából akkora lehet, mint a Mese Játsszóház. A foglalkoztató játsszóházak is hasonlóak. Születésnap megtartására van lehetőség itt is. Szépen felépített, érthető és átlátható a honlap. Facebookos elérhetőséget nem találtam hozzá.

A jegyárakat tekintve 1 óra játékidő 1620Ft a gyermekeknek, míg a felnőtt kísérő ingyenes. Gyermekfelügyeletre van lehetőség. (Gyermekvár, 2022)

5. Bohóckuckó Játsszóház és Gyermekmegőrző (Eger):

Hasonlóan az előző versenytárshoz, ez a játszóház is viszonylag messze helyezkedik el Hatvantól, ezért nem tekintjük szoros versenytársnak. A honlapja nem naprakész, kissé régimódi és nem túl igényes. Ezzel párhuzamban a Facebook oldala is igen elhanyagolt, 2020 óta nem volt interakció az oldalon, ennek ellenére 2.400 ember követi. (Bohóckuckó Játsszóház, 2022)

Összességében, a versenytársak elemzése után arra jutottam, hogy a legtöbb helyen ugyan az az ár van meghatározva, amely egy órára nagyjából 1500Ft. A legtöbb helyen egy kísérő ingyenes, csak az azon felül érkezőknek kell fizetnie. Születésnap rendezvényekkel kapcsolatban is igen hasonlóan sikerült kialakítani az árakat. Amit a jövőben mindenképpen be kell vezetni a Mese Játsszóházban is, az az igényes, letisztult honlap létrehozása. Ezen felül javasolni fogom, hogy bevezetésre kerüljön az is, hogy egy fő kísérő ingyenesen jöhet be a játszóházba a gyermekkel. Az árakon pedig nem kell változtatni, hiszen azok egyezők.

| Játsszóház neve | 1 órás jegy ára (Ft) | Facebookos követők száma (fő) | Átlagos értékelés a Facebookon (1-5) | Távolság Hatvantól (km) | Jegyzett tőke (M Ft) | Létszám (fő) | Nettó árbevétel 2021. (E Ft) |
|------------------------------------|----------------------|-------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|----------------------|--------------|------------------------------|
| Mese Játsszóház ¹ | 1700 | 3.000 | 5 | 0 | nincs* ¹ | 2 | 5.627 |
| Gyermekvár ² | 1.620 | 103 | -* | 76 | 3 | 3 | 5.532 |
| Vadászati Élménytér ³ | 600 | 748 | 5 | 0.5 | 7.1 | 21 | 71.729* ² |
| Mátrai Móka ⁴ | 1.400 | 4.500 | 4.6 | 26 | - | - | - |
| Oxygen Adrenalin Park ⁵ | 1.500 | 17.730 | 4.5 | 35 | 3 | 12 | 197.055 |
| Bohóckuckó ⁶ | - | 2.400 | 4.8 | 76 | 3 | 3 | 7.146 |

1. melléklet: Versenytársak összehasonlítása különböző szempontok szerint (2022.04.01)

Forrás: saját szerkesztés, 2022

¹ <https://www.facebook.com/mesejatszohaz60/>

² <http://www.gyermekvar.hu/>

³ <http://www.vadaszatielmenyter.hu/index.php/jegyarak>

⁴ <https://matraimokajatszohaz.hu/>

⁵ <https://adrenalin-park.hu/arak>

⁶ <https://www.facebook.com/bohockucko.eger>

*: Nem találtam hiteles információt az adott kérdéssel kapcsolatban.

*¹: Tekintve, hogy egyéni vállalkozás, nincsen jegyzett tőke.

*²: Tekintve, hogy a Vadászati élménytér a HATVANI MÉDIA és Rendezvényszervező Nonprofit Közhasznú Korlátolt Felelősségű Társaság tulajdonában van, így a cégjegyzék, amelyet le tudtam kérni, az nem csak erre a játszóházra vonatkozik, hanem minden olyan létesítményre, amely a társaság tulajdonában van.

Ahogy azt az első melléklet is mutatja, a legnépszerűbb játszóház a környéken a Facebook szerint nem más, mint az Oxgen Adrenalin Park, de ez nem releváns számunkra, ugyanis az az egész létesítményre vetíthető ki, nem csak a játszóház részére. A legmagasabb árú napijegy a Mese Játszóháznál van, de ez a monopólium miatt megengedhető. Ezzel párhuzamban, a Facebookon a legjobb értékelést a Mese Játszóház kapta, illetve a Vadászati Élménytér. Ezek mellett a Mese Játszóház működik a legkisebb létszámmal.

6. Anyag és módszer

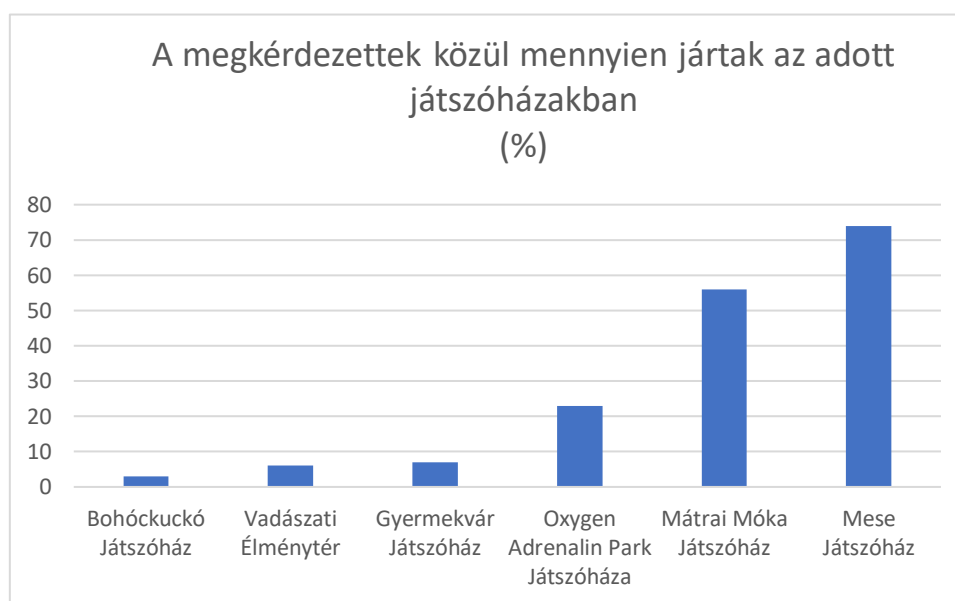
A vállalkozások meghatározott célból, a maguk által kialakított módszerrel szereznek be és dolgoznak fel olyan információkat, amelyek még eddig nem álltak rendelkezésükre. Új, még nem ismert és nem publikált, eredeti, elsődleges adatok megszerzése a cél a kutatás során. Az egyik leggyakrabban használt módszer erre a kérdőívszerkesztés. A megkérdezés legfontosabb kelléke a kérdőív. A kérdőív összeállítójának alapos ismeretekkel kell rendelkeznie a vizsgált témával kapcsolatban, tisztában kell lennie a kutatás módszertanával, valamint statisztikai, matematikai, pszichológiai ismeretekkel is rendelkeznie kell. A kérdőíves megkérdezés a leggyorsabb és legköltséghatékonyabb formája a primerkutatásnak. Ezért választottam én magam is ezt az opciót. (Magdáné Német I. 2008. 16-17. o.)

Szekunder kutatásom után készítettem el a primerkutatásom. Az összesen 15 kérdésből álló primerkutatásomat online kérdőíves formában végeztem el. A marketingkutatás során kiemelt jelentőségűek a primer információk. A kérdőíves megkérdezésem témája a játszóházi szokások felmérése volt, melynek a linkjét a Facebookok oldalamon tettem közzé és 2022. február 21-23. között lehetett kitölteni, összesen 100 fő töltötte ki. Maga a kérdőív egy Google Drive-on készített kérdőív volt. Azt szerettem volna megtudni, hogy a szülők hogyan vélekednek egyes játszóházakról és egyáltalán milyen gyakorisággal és miért látogatnak el oda. A kérdőív második fele csak a heves megyei játszóházakra van leszűkítve, melyek számunkra a lehetséges versenytársak. Csak olyan személyek kitöltését vártam, akiknek van legalább egy gyermeke.

A megkérdezettek közül mindössze 5 fő volt férfi, tehát túlnyomó többségben anyukák véleményét vizsgáltam. 31 és 40 év közötti nők voltak a legtöbben a kitöltők között és ugyanolyan arányban töltötték ki 40 év feletti, mint 24-30 év közöttiek. A vizsgált szülők közül több volt az, akinek fiú gyermeke van, de szinte fej-fej mellett voltak lányos szülők is. Legtöbb vizsgált szülő gyermeke 2-4 év közötti ezt követte az 5-8 évesek korosztálya. A 12 éven felüli gyermekek a kutatás szempontjából nem relevánsak, ugyanis ők már nem gyakran járnak játszóházba. A kutatásban résztvevő személyek legalább fel évente vagy havonta viszik gyermekeiket játszóházba. Ezt mi magunk is észrevettük már, hogy sok a törzsvendég és ők is legalább havonta egyszer elhozzák játszani a gyermekeiket. Vannak olyanok is, -ugyan nagyon kevés százalékban- akik heti rendszerességgel látogatnak el játszóházba gyermekeikkel.

7. Eredmények

A játszóházban eltöltött átlagos idő két, vagy annál több óra. De a megkérdezettek 8,2%-a azt válaszolta, hogy átlagosan egy órát töltenek a játszóházakban. Ez arra enged következtetni, hogy ugyan jó, hogy van lehetőség az egy órás jegy vásárlására, de nem túl gyakori. Ezzel szemben nálunk mégis ezt a típusú jegyet vásárolják a legtöbben, de általában fél órát szoktak még ráfizetni a játékidő végén. A javaslatom erre az lenne, hogy 1 órás jegy helyett kerüljön bevezetésre a Mese Játszóházban 2 órás jegy vásárlásának lehetősége. A megkérdezettek túlnyomó többsége hasznosnak találja a pár órás jegy lehetőségét a napijegy vásárlásán felül.



1. ábra: A megkérdezettek közül mennyien jártak az adott játszóházban

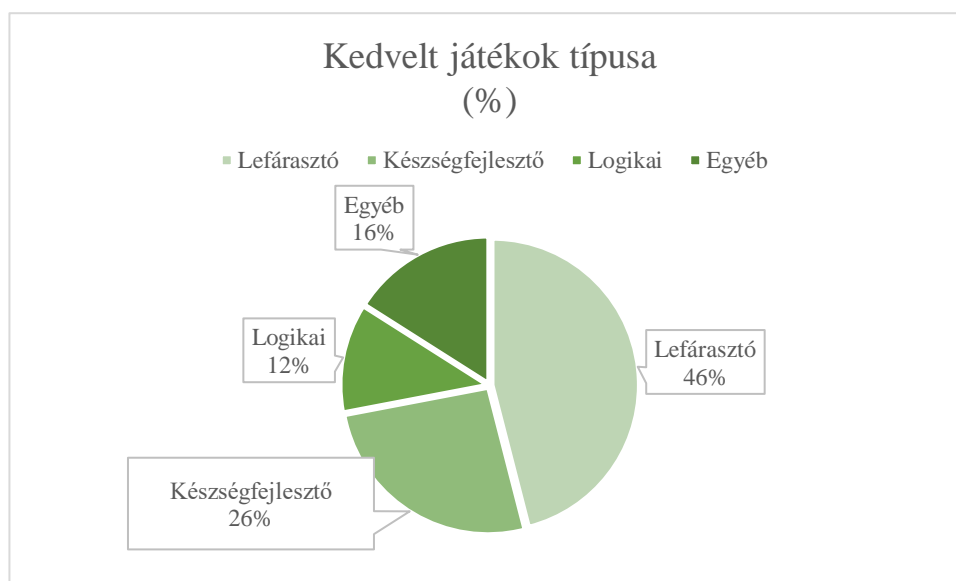
Forrás: saját szerkesztés, 2022 (n=100)

Ahogy a diagram is mutatja, a megkérdezettek közül pontosan 74 fő járt már kimondottan a Mese Játszóházban legalább egyszer. A második legnépszerűbb játszóház Heves megyében a megkérdezettek körében a gyöngyösi Mátrai Móka Játszóház és Szabadidőközpont volt. Ezt követte az Oxygen Adrenalin Park Játszóháza Sástón. A két Egerben található játszóházat kevésbé ismerték a megkérdezettek, ami köszönhető annak, hogy ez van a legtávolabb Hatvantól.

A kutatásból kiderült az is, hogy a szülők főként internetes hirdetésekkel tájékozódnak vagy ismernek meg játszóházakat. Ezt követi az ismerősök ajánlása. A plakátos, szórólapos

hirdetések manapság már nem túl figyelemfelkeltőek és nem gyakran érnek célba, illetve a vállalkozás számára is elég költségesek ezért nem feltétlenül éri meg ezt az opciót választani. Mi az aktív reklámozást az interneten végezzük, de ott sem tolakodóan.

A játszóházba látogató szülők kimagasló többsége számára az adott játszóház felszereltsége a legfontosabb, ezt követte a lakhelyüktől számított távolság. Ez számunkra pozitív, ugyanis ahogy azt már említettem, a közelben mi vagyunk az egyetlen játszóház ilyen felszereltséggel játékok szempontjából. Emellett még a belépőjegy árak és az ismerősök ajánlását tartják fontosnak a megkérdezettek. Belépőjegy szempontjából átlagosak az áraink, így ez szintén kedvező számunkra. Ami egyáltalán, vagy csak nagyon kevés százalékban érdekli a szülőket, az az, hogy van-e az adott játszóházban gyermekfelügyelet vagy esetenként animátor, aki foglalkoztatja az odalátogató gyermekeket. Ez számunkra jelenleg jó hír, ugyanis még nincs lehetőségünk gyermekfelügyeletre, de biztosak vagyunk abban, hogy ha a későbbiekben lesz, azzal sok szülő dolgát megkönnyítjük majd és hasznosnak fogják találni.



[1. ábra: Kedvelt játékok típusa](#)
Forrás: saját szerkesztés, 2022 (n=100)

Ahogy azt láthatjuk a második diagrammon, a legtöbb szülő azt a választ adta a kérdésemre, hogy a véleménye szerint a gyermekeknek a lefárasztó játékokra van leginkább szüksége egy játszóházban, ugyanis ezt kevésbé tudják otthon kivitelezni. Ilyenek például az ugrálóvár, labdamedence és labirintus. Ezt követte a készségfejlesztő játékok, mint például a mászófal, természetesen a legtöbb családban ilyen sem található meg otthon, ezért fontos, hogy a

játszóházban kiélhesse magát ezen is a gyermek és fejleszteni tudja magát. A logikai játékokat is fontosnak találják a szülők, a játszóházunkban van egy külön sarok, ahol a falra különféle logikai fejlesztő játékok kerültek felszerelésre és ezen tudnak játszani a gyermekek és a szülők is.

A felmérésben résztvevő szülők túlnyomó többsége, 76,8%-a szívesen tartaná gyermeke születésnapját játszóházban, 10,1%-a már tartotta is. A maradék 13,1% nem tartaná, ennek lehetnek anyagi vagy elvi okai is. Ahogy azt a számokból is látjuk, hasznos, hogy legyen erre lehetőség a játszóházban. Nálunk ugyan van, de nem sok emberhez jutott még el ennek a híre, illetve a környéken ez nem túl gyakori, ugyanis ez nagyobb költségekkel jár, mint az otthon tartott születésnap. De úgy vesszük észre, hogy évről-évre nő az igény rá.

8. Következtetések és javaslatok

A primer kutatásom eredménye és a dolgozatom megírását követően több olyan hasznos következtetést is le tudtam vonni, amellyel a játszóházat tudjuk fejleszteni.

Az első és legfontosabb feladatunk az lesz, hogy létrehozzunk szakemberek segítségével egy átfogó, átlátható és letisztult honlapot a Mese Játszóház számára. Ezen a felületen megtalálható lesz minden fontos információ, mint például a nyitvatartás, az áraink, a születésnapos csomagok külön-külön lebontva, ugyanis ezzel kapcsolatban is sok kérdés érkezik a Facebook oldalunkra. A honlap fontos, hogy mindenki számára érthető legyen és minden opció könnyen elérhető legyen. Színeiben mindenképp maradnánk a megszokott színeknél, amely a szivárvány színeit tartalmazza.

Ezen felül a Facebook oldalunkat továbbra is aktívan használni fogjuk. Az Instagram felületet frissíteni kell és azt is naprakészen tartani. Ugyan ez nem gyakori, hogy a vendégkörünk itt keressen fel minket, de ha rákeres fontos, hogy itt is lássa, hogy jelen vagyunk.

Úgy gondolom hamarosan egy újabb nyereményjátékot is időszerű lenne kihirdetni, ugyanis közeledik a nyár és ha egy Facebookos megosztós nyereményjátékot hirdetünk, több emberhez el tudunk jutni. Mint ahogy ez a kérdőívemből is kiderült, a legtöbb ember az interneten ismert meg minket ezért is lenne célszerű itt lebonyolítani a játékot.

A kérdőív alapján a vendégeinknek a legnagyobb igénye a készségfejlesztő, logikai és mozgásfejlesztő játékokra van. Ezek közül mind megtalálható nálunk, de ezen felül többen is említették a szerepjátékokat is. Különféle jelmezek beszerzését hasznosnak találnám ezek alapján.

Ezen felül az állandó gyermekfelügyeleten is sokat gondolkodtunk már, ugyanis nagyon hasznos lenne és erre a környéken nincs lehetőség. Sok szülő jelezte már ezt szóban, de a kérdőív alapján is kiderült, hogy fennáll az igény erre továbbra is. De ahhoz, hogy ezt bevezethessük, szükség van egy olyan alkalmazottra, aki rendelkezik kisgyermek gondozói képzettséggel. Erre pedig még jelenleg nem szeretnénk sort keríteni, de a javasolni fogom, hogy a közeljövőben kerüljön napirendi pontra.

A játszóházban működő minibüfével kapcsolatban azt a tanácsot kaptuk a szülőktől, hogy legyen egészségesebb a kínálata. Ez bennünk eddig fel sem merült, de nagyon hasznos tanács

és mindenképpen a jövőben figyelni fogunk erre a beszerzésnél. Manapság egyre több szülő igyekszik odafigyelni a saját- és gyermeke egészségére, ezért teljesen érthető ez a felvetés is.

Az árakon egyelőre nem gondolom, hogy emelni kellene vagy esetleg csökkenteni. A jelenlegi árazások teljesen versenyképesek és egy ideig nem szükséges ezeken változtatni. Ezzel kapcsolatban csak annyi változtatást javasolnék, amelyet már említettem korábban is, hogy az egy órás jegy helyett kerüljön bevezetésre a kétórás jegy, mert talán a vásárlóink számára ez optimálisabb lenne.

9. Összefoglalás

A következő sorokban szeretném összegezni a tapasztalataimat és következtetéseimet, amelyeket a dolgozatom megírása során szereztem.

Ahogy már sokszor említettem, a Mese Játsszóház igen közel áll hozzám, a létrejötte óta figyelemmel követtem és a mai napig is követem a fejlődését és a mindennapjait. Ennek ellenére, ilyen részletekbe menően nem foglalkoztam vele soha, mint ebben a néhány hónapban, ami alatt írtam a dolgozatomat. Örülök neki, hogy ezáltal nagyobb rálátásom lett az egész működésére a dolgozat írása- és a kutatásaim során megszerzett információkkal a tudásomat is bővíteni tudtam a témában. Sok hasznos információt szereztem, amelyekre a későbbiekben is nagy szükségem lehet.

Azért is jó, hogy ezt a témát választottam, mert a jövőben ezen információk birtokában többet tudok majd a Játsszóházért tenni szakmai szempontból, mint korábban és esetlegesen főállású dolgozónak is elmehetek majd ide.

A játsszóházzal kapcsolatos fejlesztési javaslataimat ismertetni fogom a tulajdonossal és közös megegyezés után a megvalósításokban is segítségükre leszek. Első és legfontosabb feladatunk lesz a weboldal létrehozása. Ehhez szükséges lesz segítséget kérnünk, ugyanis házon belül senki nem rendelkezik olyan tudással, amellyel ezt meg tudnánk valósítani úgy, ahogy szeretnénk. Következő feladatunk lesz különféle olyan nassolni valók beszerzése, amelyek az egészségesebb vonalat képviselik. Ez alatt gondolok például tönkölybúza sóspálcikára, ízesített kölesgolyóra, szárított almakarikára és ezekhez hasonló egészséges alternatívákra. Arra is gondolnunk kell, hogy a büfé kínálatában legyenek vegán, illetve laktóz- és cukormentes termékek is, arra az esetre, ha valakinek ilyesfajta különleges igénye lenne. Az eddigiekben erre sajnos nem gondoltunk és nem fordítottunk rá elég figyelmet ezért a jövőben mindenképp fogunk. Végül, amit még mindenképpen szeretnék majd javasolni fejlesztésként, az a gyermekfelügyelet bevezetése. Ehhez, ahogy már említettem, több dolog is szükséges ezért ezt a hosszú távú terveink közé sorolnám.

Ezeket felül természetesen hasznosnak tartanám a játsszók újítását, esetlegesen egy jelmezes sarok vagy báb sarok létrehozását, mert meggyőződésem, hogy kedvelt elfoglaltság lenne ez is a gyermekek számára.

10. Felhasznált irodalom

- Bohóckuckó Játsszóház (2022): [Bohóckuckó Játsszóház és gyermekmegörző Eger - Agria Park \(facebook.com\)](#), letöltés dátuma: 2022.04.01
- Business News Daily (2022): How to start a business? <https://www.businessnewsdaily.com/4686-how-to-start-a-business.html>, letöltés dátuma: 2022.02.22
- Fazekas I. – Harsányi D. (2000): *Marketingkommunikáció*, Szókratész Akadémia, 82-84.
- Gyermekvár Játsszóház (2022): <http://www.gyermekvar.hu/>, letöltés dátuma: 2022.04.01
- Heidrich B. (2006): *Szolgáltatás menedzsment*, Human Telex Consulting, 50-51.
- IREC Corporation (2018): How to Start a Children's Indoor Play Area Business? [How to Start a Children's Indoor Play Area Business \(irec.ph\)](#) letöltés dátuma: 2022.02.22
- Magdáné Német I. (2008): *A marketing alapjai*, Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet, 16-17.
- Mátrai Móra Játsszóház (2022): <https://matraimokajatszohaz.hu/>, letöltés dátuma: 2022.03.07
- Mese Játsszóház (2022): <https://www.facebook.com/mesejatszohaz60/>, letöltés dátuma: 2022.03.21
- Oxygen Adrenalin Park (2022): <https://adrenalin-park.hu/arak>, letöltés dátuma: 2022.04.01
- Papp – Váry Á. (2008): *Marketing a gyakorlatban*, A Budapesti Kommunikációs és Üzleti Főiskola, 132-133.
- PNAS (2020): The impact of COVID-19 on small business outcomes and expectations? [The impact of COVID-19 on small business outcomes and expectations | PNAS](#) letöltés dátuma: 2022.04.18
- Pongor-Juhász A (2016).: *Vevőszerező marketing kulisszatitkok vállalkozóknak*, Pongor Publishing Üzleti Kiadó, 31-33.
- Rekettye-Töröcsik-Hetesi (2016): *Bevezetés a marketingbe*, Akadémiai Kiadó, 32., 224.
- Vadászati Élmenytér (2022): <http://www.vadaszatielmenyter.hu/index.php>, letöltés dátuma: 2022.04.01

Mellékletek

Kérdőíves megkérdezés

Játszóházi szokások

1. Hány éves vagy?
 - a) 18 év alatt
 - b) 18-23
 - c) 24-30
 - d) 31-40
 - e) 40 év feletti

2. Mi a nemed?
 - a) Nő
 - b) Férfi
 - c) Egyéb

3. Van gyermeked?
 - a) Van
 - b) Nincs

4. Ha van gyermeked milyen nemű/neműek?
 - a) Lány
 - b) Fiú

5. Ha van gyermeked, hány éves/évesek?
 - a) 0-1
 - b) 2-4
 - c) 5-8
 - d) 9-12
 - e) 12 év feletti

6. Vitted már játszóházba a gyermeked/gyermekeid?
- a) Igen
 - b) Nem
7. Ha igen, milyen gyakorisággal?
- a) Évente
 - b) Félévente
 - c) Havonta
 - d) Heti egyszer vagy többször
8. Átlagosan mennyi időt töltötök el a játszóházban?
- a) 1 óra
 - b) 1-2 óra
 - c) Több, mint 2 óra
9. Hasznosnak tartod azt, hogy a napijegyen kívül legyen lehetőség egy vagy két órás jegy vásárlására?
- a) Igen, teljesen
 - b) Nem, mert kevésnek tartom az 1-2 órát.
10. Melyik Heves megyei játszóházban jártatok már?
- a) Bohóckuckó Játszóház és Gyermekmegőrző (Eger)
 - b) Mese Játszóház (Hatvan)
 - c) Gyermekvár Játszóház (Eger)
 - d) Mátrai Móka Játszóház és Szabadidőközpont (Gyöngyös)
 - e) Oxygen Adrenalin Park Játszóház (Sástó)
11. Az előző kérdésben kijelölt játszóház/játszóházakról hol hallottál?
- a) Internetes hirdetés
 - b) Ismerős ajánlása
 - c) Plakát/szórólap

12. Ha elviszed a gyermeked/gyermekeid, mely szempontok szerint választasz játszóházat? (Válaszodat kérlek 1-től 5-ig terjedő skálán add meg. 1-egyáltalán nem fontos, 5-nagyon fontos)
- a) Távolság a lakóhelyüinktől
 - b) Belépőjegy árak
 - c) Van-e gyermekfelügyelet
 - d) Játszóház felszereltsége
 - e) Játszóház ismertsége
 - f) Ismerősök ajánlása
 - g) Legyen animátor, aki foglalkozik a gyerekekkel
13. Milyen típusú játékokat tartasz fontosnak egy játszóházban? (pl.: készségfejlesztő)
14. Szívesen tartanád gyermeked/gyermekeid születésnapját játszóházban?
- a) Igen
 - b) Nem
 - c) Már tartottam
15. Ha már jártatok játszóházban, mi az ami kevésbé tetszett és úgy érzed fejlesztésre szorulna?

Nyilatkozatok

NYILATKOZAT

AlulírottHuszár Lili..... büntetőjogi felelősségem tudatában nyilatkozom, hogy a szakdolgozatomban foglalt tények és adatok a valóságnak megfelelnek, és az abban leírtak a saját, önálló munkám eredményei.

A szakdolgozatban felhasznált adatokat a szerzői jogvédelem figyelembevételével alkalmaztam.

Ezen szakdolgozat semmilyen része nem került felhasználásra korábban oktatási intézmény más képzésén diplomaszerzés során.

Tudomásul veszem, hogy a szakdolgozatomat az intézmény plágiumellenőrzésnek veti alá.

Budapest, 2022. február 22.

.....*Huszár Lili*.....

hallgató aláírása

Nyilatkozat a szakdolgozat státuszáról (nyilvános, bizalmas)

Alulírott Huszár Lili (Neptun kód: JGV4AS) a

Egy kisvállalkozás beindítása -a pandémia alatt-és marketingszemléleti bemutatása

című szakdolgozatommal/záródolgozatommal (továbbiakban mű) kapcsolatban az alábbiakról nyilatkozom:

- Kijelentem, hogy a mű BGE Dolgozattár repozitóriumába való feltöltésével más jogát nem sértem. Tudomással bírok arról, hogy az Egyetem a szerzői jogok meglétét nem ellenőrzi.
- Nyilatkozom, hogy a mű *(a megfelelő rész aláhúzandó)*
 - a bizalmas
 - a nyilvánosság számára hozzáférhető.
- Tudomásul veszem, hogy
 - szerzői jogsértés esetén az Egyetem az érintett dokumentum elérhetőségét a szerzői jogsértés tisztázása idejére átmenetileg korlátozza,
 - szerzői jogsértés esetén az érintett művet a Repozitórium adminisztrátora a Repozitóriumból haladéktalanul eltávolítja,
 - amennyiben a dolgozatomat a nyilvánosság számára hozzáférhetővé teszem, az egyetem a dolgozatomat az interneten a nyilvánosság számára hozzáférhetővé teszi. Hozzájárulásom – szerzői jogaim maradéktalan tiszteletben tartása mellett – nem kizárólagos és időtartamra nem korlátozott felhasználási engedély.

Kelt: Budapest, 2022.02.22


.....

hallgató

s.k.