

2020: испытание на прочность

2020 год стал для сферы услуг настоящим испытанием, последствия которого аукнутся и в 2021-м. Две волны коронавируса повлекли за собой ограничения в работе заведений общепита, торговых центров, салонов красоты, фитнес-залов и спортивных школ, театров и кинотеатров, а падение рубля и сокращение рабочих мест привели к снижению покупательской способности. Бизнес пытался нивелировать потери, уходя в онлайн и перестраивая процессы, но в ряде отраслей потери превысили 80%.

— конъюнктура —

Ограничительные меры на работу многих предприятий сферы услуг в регионах Сибири начали действовать весной 2020 года, и в некоторых областях локдаун продлился до полугодия. Аналитики ведущего разработчика сервисов для бухгалтерии и бизнеса «Контур» провели исследование рынка сферы услуг в Сибирском федеральном округе в период пандемии: на основании данных сервиса для проверки контрагентов они выяснили, сколько гостиниц, кинотеатров, ресторанов, театров и фитнес-центров закрылось в Сибири к 1 декабря. Например, число предприятий, занимающихся гостиничным бизнесом, сократилось на 11,7%, количество ресторанов сократилось со 107 до 94 единиц (на 12%), а вот количество театров и фитнес-центров даже увеличилось. Так, в Иркутской области закрылось четыре театра, но шесть новых появилось в Омской, Томской и Новосибирской областях, а также в Алтайском крае. Число фитнес-центров в Сибири увеличилось на 9,6% (с 498 до 546 единиц). «О массовом сокращении рынка сферы услуг пока говорить рано. Но коронакризис в первую очередь влияет на финансовое состояние организаций», — прокомментировал аналитик данных «Контура» Владимир Савельев.

И если число юридических лиц существенно не поменялось, то потери бизнеса действительно оказались значительными. Например, директор по развитию международной трансферной компании Г'way (головной офис в Новосибирске) Дмитрий Сарайкин говорит, что закрытие границ, отмена полетов и другие ограничительные меры привели к потере выручки компании до 93%: в феврале она сделала 70% от плана, в марте — 25%, в апреле — 7%, в мае — 15%, в июне — 25%, в июле — 40%. «Нам пришлось быстро и серьезно подойти к оптимизации компании и задействовать все ресурсы. Мы произвели расчеты так, как будто у нас нет ни одного заказа до июня», — говорит господин Сарайкин. В числе мер — сокращение штата со 130 до 85 человек, отказ топ-менеджмента от дохода в течение трех месяцев, договоренность о бесплатной аренде офиса на два месяца. Выплат и компенсаций от государства добиться не удалось из-за бюрократических сложностей, рассказал собеседник.

Кинотеатры

Наиболее продолжительный локдаун был в работе театров и кинотеатров, которые стали закрывать в конце марта, с приходом первой волны коронавируса в Россию. Переносились и отменялись релизы фильмов, спектакли и концерты. Если в центральной части России они возобновили работу еще летом, то в Сибири оставались закрытыми до осени. Например, в Новосибирске кинотеатры и театры открыли только во второй половине сентября.

Директор по маркетингу АО «Синема парк» (кинотеатры «Формула кино» и «Синема парк») Сергей Кузнецов рассказал, что падение по выручке и количеству проданных билетов в кинотеатрах сети в Сибири за 11 месяцев 2020 года составило порядка 60% по отношению к аналогичному периоду 2019 года. «Сильнее всего пострадали Новокузнецк и Новосибирск, так как здесь

кинотеатры были закрыты наиболее продолжительное время», — прокомментировал господин Кузнецов. По его прогнозу, в 2021 году рынок не восстановится до уровня 2019 года. Сегодня кинотеатры работают с ограничениями.

Не лучшим образом складывается ситуация и у театров. Например, ранее художественный руководитель Новосибирского театра оперы и балета Владимир Кехман говорил, что доходы от продаж билетов упали в пять раз: с 76 до 15 млн руб. Театр, как и остальные в Сибири, закрылся на карантин, затем часть спектаклей переносилась из-за малого числа проданных билетов.

Торговые центры

В торговых центрах в локдаун открытыми оставались продуктовые супермаркеты, аптеки и некоторые магазины, работающие как пункты выдачи заказов. После снятия ограничений трафик восстанавливался быстро, но это продолжалось до начала второй волны коронавируса. По данным компании Watcom, в ноябре Shopping Index (показатель потребительской активности в торговых центрах) в крупнейших городах Сибири по сравнению с ноябрем 2019 года упал в среднем на 30%. При этом число посетителей в торговых центрах снова снижается: в ноябре оно упало на 3% и более по сравнению с октябрем 2020 года. И даже «черная пятница» существенно не увеличила продажи и посещаемость: в эту неделю рост трафика в ТЦ Красноярск составил всего 2,7%, в ТЦ Новосибирск — 5,5%.

«Практически во всех российских городах Shopping Index начал снижаться из-за второй волны пандемии и ухудшающейся ситуации в экономике. Люди неохотно тратят деньги из-за неопределенности в будущем», — прокомментировал президент Watcom Роман Скороходов. — Перед Новым годом мы не можем ждать полного восстановления, но рост определенно будет, так как это главный праздник россиян. Мы ожидаем рост посещаемости на 5–10%.

Салоны красоты

Попали под ограничения и салоны красоты. По данным основателя «Школы стиля» и «Онлайн-академии бьюти-мастеров» Марии Липатниковой, если сравнить статистику с 2019 годом, чистая прибыль компании упала на 40%, прибыль по обучению снизилась на 30%, не удалось снизить постоянные затраты на 17%. «Падение началось в апреле 2020 года в связи с карантином. Несмотря на то что нашу сферу открыли одной из первых, это не особо помогло: многие клиенты соблюдали самоизоляцию. Также на время мы остановили групповое обучение», — вспоминает Мария Липатникова. Чтобы удержаться на плаву, были предприняты такие меры, как сокращение издержек и добровольный отказ сотрудников от окладной части в апреле и мае, реструктуризация направлений, вывод и активная продажа нового онлайн-продукта, использование пособий и выплата от государства. «Больше всех пострадали молодые специалисты, которые только начали свое развитие в бьюти-индустрии и не наработали базу клиентов, а также, вероятно, те, кто работает самостоятельно. В нашей команде мастера-универсалы сохрани-



Эксперты прогнозируют сокращение предприятий сферы услуг в Сибири

ли уровень своего дохода, у стилистов-подавателей доход упал на 10–13%», — говорит Мария Липатникова. По ее словам, главными изменениями в сфере стали переход в онлайн, более стихийная запись клиентов — день в день — и спад заявок, связанных с корпоративами, выпускными и свадьбами.

Рестораны и кафе

По данным компании АТОЛ, которая проанализировала поведение потребителей в Сибири за период с января по ноябрь 2020 года, заметное снижение в размере и количестве средних чеков в сегменте общественного питания наметилось в начале весны, самыми провальными стали март и апрель.

Старший руководитель проектов в направлении «Оценка и финансовый консалтинг» ГК SRG Константин Гнездилов отмечает, что после весеннего локдауна в Сибири не открылось около 20% заведений общепита. К концу года эта цифра может достичь и 30%, считает он.

«За время пандемии мы все прошли разные стадии: весной общим моральным состоянием нередко было отчаяние. А как еще себя чувствовать ресторатору, когда выручка целого дня равна выручке с двух столов в «мирное» время? Летом была эйфория, потому что гости мощным потоком пошли в летние кафе, и после трех месяцев работы на доставку это было глотком свежего воздуха. А потом пришли вторая волна и понимание, что надо жить в новой реальности», — вспоминает ресторатор Наталья Ильина (винный ресторан «Библиотека» и хинкальная «Ресторан»). По ее словам, осенью посещаемость упала, а с приходом второй волны ограничилось и время работы (до 24:00). «Если сравнить наши финансовые показатели с прошлым годом, то осенью в одни месяцы мы упали на 40%, а в другие — на 20%. Что касается отрасли в целом, то она демонстрирует и большее падение. Только некоторым заведениям удалось не только не потерять, но и увеличить свои показатели. Это те, у кого идеально вкусный востребованный продукт по отличной цене. К сожалению, таких немного», — говорит госпожа Ильина.

По данным СОО сети клубов X-Fit в России Ирины Троски, посещаемость фитнес-клубов сети в Сибири снизилась на 30% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года, спрос упал более чем на 40%, а выручка — более чем на 30%. «С момента первого локдауна фитнес-клубы теряют миллионы — сначала из-за закрытия и полной остановки работы, потом из-за падения клиентского потока из-за опасений, связанных с коронавирусом», — рассказывает Ирина Троска. — Ориентируясь на ситуацию и запросы потребителей, мы внедрили в повседневную практику новые продукты: так называемые короткие клубные карты, блоки тренировок с небольшим количеством посещений и онлайн-тренировки».

По ее словам, сильнее всего на данный момент страдают ночные заведения и те, гости которых были в основном офисные работники.

Фитнес и спорт

По словам вице-президента Ассоциации операторов фитнес-индустрии России по работе с регионами Марины Мандзюк, фитнес в Новосибирске был закрыт дольше, чем во многих других регионах — практически полгода, что сильно сказалось на состоянии отрасли: сегодня уровень посещаемости иногда не доходит до 65% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года. «Процент закрытий после пандемии примерно соответствует показателям по стране в целом — около 20%. Однако и те, кто остался на рынке, подверглись шквалу проверок и освещению в СМИ с негативным оттенком. При этом, насколько я помню, никто не получил протокол о нарушениях», — говорит она. По словам спикера, сегодня каждый третий фитнес-клуб страны подписал «Декларацию социальной ответственности», где обязуется выполнять все меры предосторожности и рекомендации Роспотребнадзора. Ассоциация обратилась к губернатору Новосибирской области, изложив эти факты в письме. «Мы рады, что нас услышали: были инициированы повторные проверки, никаких нарушений выявлено не было. Сейчас фитнес в диалоге с государством, мы очень надеемся, что отрасль получит поддержку, а не прессинг», — прокомментировала госпожа Мандзюк.

По данным СОО сети клубов X-Fit в России Ирины Троски, посещаемость фитнес-клубов сети в Сибири снизилась на 30% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года, спрос упал более чем на 40%, а выручка — более чем на 30%. «С момента первого локдауна фитнес-клубы теряют миллионы — сначала из-за закрытия и полной остановки работы, потом из-за падения клиентского потока из-за опасений, связанных с коронавирусом», — рассказывает Ирина Троска. — Ориентируясь на ситуацию и запросы потребителей, мы внедрили в повседневную практику новые продукты: так называемые короткие клубные карты, блоки тренировок с небольшим количеством посещений и онлайн-тренировки».

Рост популярности услуг частных и СТО

Руководитель маркетинговых проектов «Авито услуги» Иван Чулков говорит, что с переходом на удаленку тренеры, мастера красоты, репетиторы, продавцы и другие начали осваивать онлайн-платформы для привлечения клиентов: с начала года количество объявлений на площадке выросло на 10 млн. Пользователи также переместились в онлайн и стали более охотно пользоваться услугами частных, например, популярностью стали пользоваться личные тренеры: спрос на «Авито» в этой категории в третьем квартале по сравнению с аналогичным периодом 2019 года вырос на 248% в Барнауле, на 155% в Новосибирске, на 109% в Красноярске и на 106% в Иркутске.

Также существенно вырос спрос на кейтеринг и изготовление праздничных торжеств в кафе жители Сибири предпочитают праздновать дома. В Иркутске спрос на доставку еды вырос на 92% год к году, при этом количество предложений по доставке и приготовлению блюд выросло на 52% в Новосибирске — на 82% и 33%, а в Барнауле — на 74% и 41% соответственно. «Появился и набирает популярность новый сегмент услуг — онлайн-аниматоры и даже онлайн-няни, способные занять ребенка на несколько часов. Даже после снятия ограничений пользователи продолжали искать и заказывать услуги онлайн — это позволяет быстро найти мастера рядом с домом или получить услуги редкого специалиста из любого уголка страны», — добавил Иван Чулков.

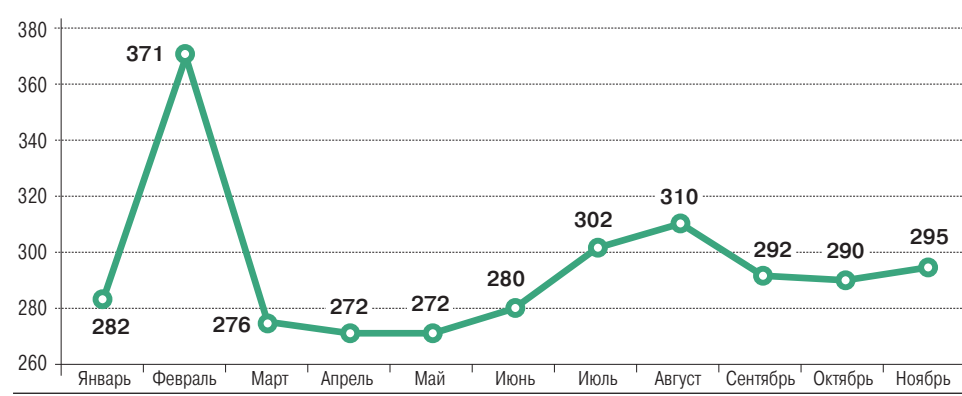
Неожиданной популярностью стали пользоваться услуги по ремонту автомобилей. Например, сеть СТО Fit Service продемонстрировала рост средней выручки на одного клиента во всех сегментах. «По сравнению с 2019 годом средняя выручка СТО при обслуживании новых автомобилей до трех лет выросла на 20%: с 7,3 до 8,8 тыс. руб. Это связано с коронакризисом и, как следствие, с желанием клиентов перейти от обслуживания у дилеров к более доступному обслуживанию у сетевых автосервисов. В условиях неопределенности владельцы не готовы менять машины на новые и предпочитают вкладываться в те, что уже есть», — пояснили представители Fit Service.

В целом прогнозы экспертов о дальнейшем положении рынка услуг не внушают оптимизма. «Ожидаемо, что с ростом заболеваемости в регионах и ухудшением эпидемиологической ситуации положение на рынке услуг и развлечений будет только ухудшаться», — комментирует Константин Гнездилов. — Повлияет на это и общее снижение покупательной способности населения. Так, россияне по сравнению с прошлым годом существенно сократили свои траты в сфере развлечений, спорта и туризма, и данный тренд также будет заметен в следующем году — доходы населения сокращаются, увеличивается уровень безработицы. О прогнозах восстановления экономики сферы услуг говорить пока еще преждевременно: пока еще гуманитарные сроки начала массовой вакцинации населения и ее эффективности».

Маргарита Делидинова

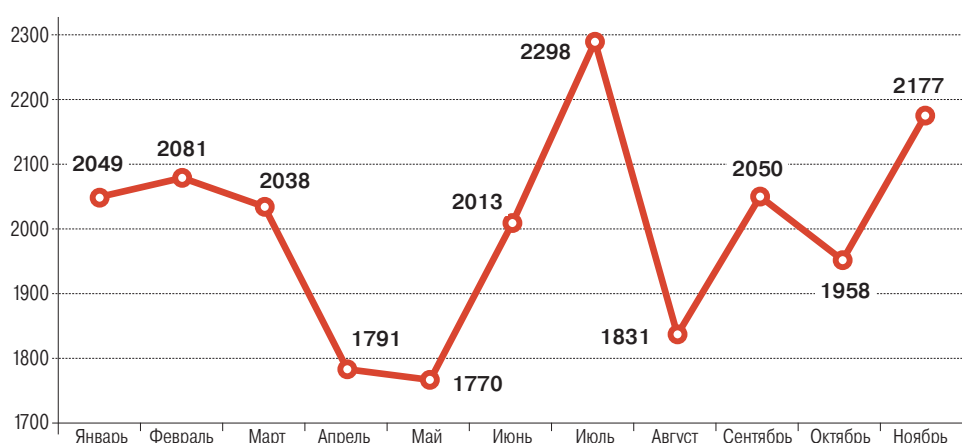
РАЗМЕР СРЕДНЕГО ЧЕКА В СЕГМЕНТЕ ПИТАНИЯ В СФО В 2020 ГОДУ

источник: ит-компания атол



РАЗМЕР СРЕДНЕГО ЧЕКА В СЕГМЕНТЕ УСЛУГ В СФО В 2020 ГОДУ

источник: ит-компания атол



Оборот общественного питания в Сибири за январь–октябрь 2020 года

Регион	Оборот, млн руб.		Индекс физического объема, %	
	октябрь 2020 года	январь–октябрь 2020 года	октябрь 2020 года к октябрю 2019 года	январь–октябрь 2020 года к соответствующему периоду 2019 года
Сибирский федеральный округ	9445,2	89933,2	100,5	68,7
Республика Алтай	69,6	813,3	77,5	85,5
Республика Тыва	60,3	650,8	98,6	82,1
Республика Хакасия	434,7	4324,9	100,6	88,2
Алтайский край	704,0	7083,2	95,0	67,3
Красноярский край	1954,4	17921,5	103,9	72,0
Иркутская область	986,2	9726,8	95,8	61,0
Кемеровская область	1664,7	14321,3	104,9	78,6
Новосибирская область	2030,5	18820,6	98,7	60,0
Омская область	1061,3	10972,2	100,9	70,3
Томская область	479,5	5298,6	99,7	55,1

источник: Новосибирскстат.