



# Клиенты и исполнители к вашим услугам

Как диджитализируется рынок заказа и предложения услуг



**Иван Чулков**

Руководитель отдела маркетинга  
Авито Услуги

# Рынок услуг в России



**13,9 млн**  
работников в сфере услуг



**4,1 млрд**  
заказов



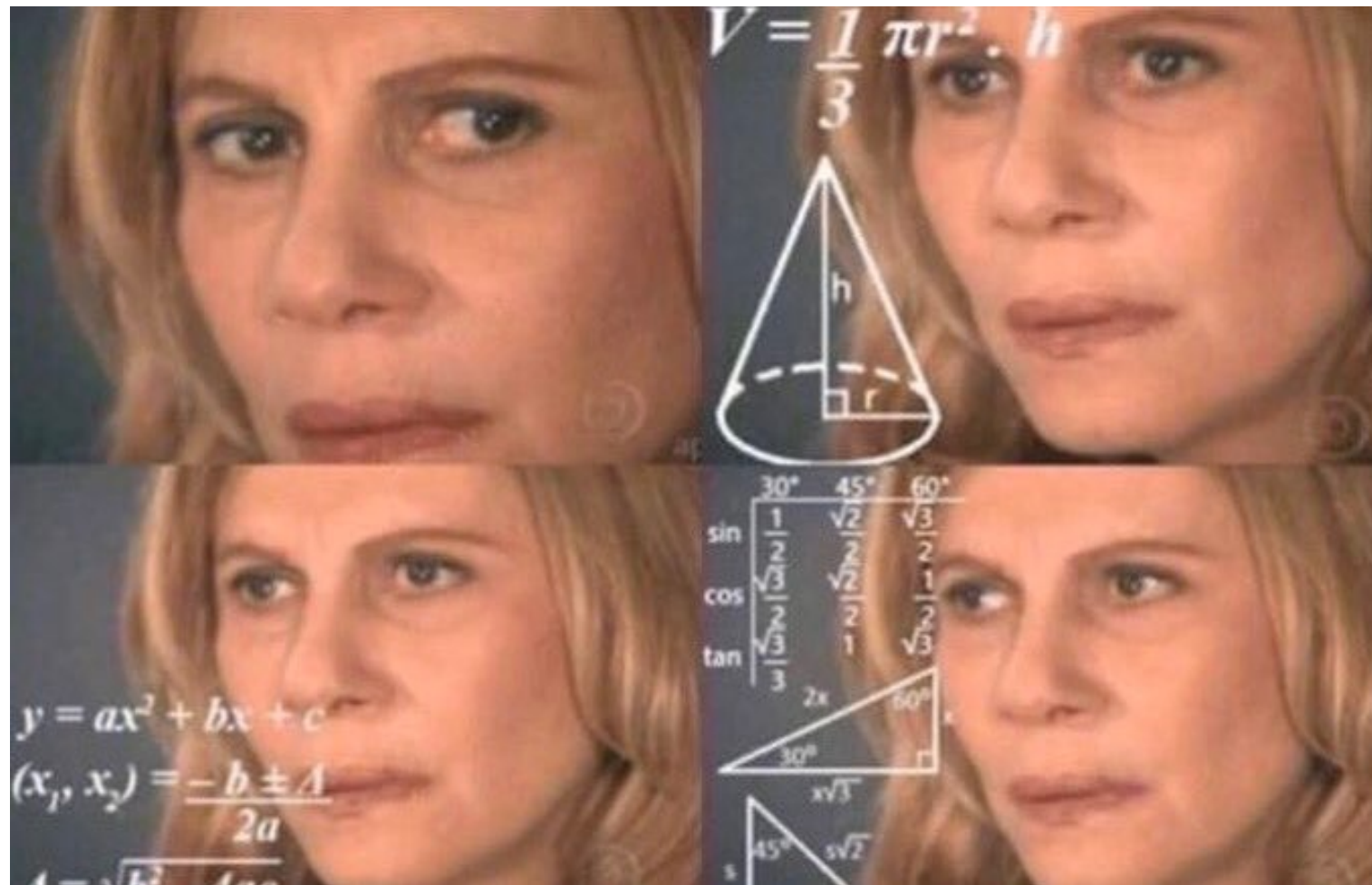
**15,9 трлн**  
рублей

\* Из расчета 13,9 млн от 83,2 млн человек в трудоспособном возрасте в 2022г. По данным Росстат, <https://rosstat.gov.ru/folder/12781>

\*\* В пересчете на 24 часа в сутки без выходных, либо 35 000 заказов в рабочее время в 2022 году при 40-часовой неделе

\*\*\* Выручка изучаемых в рамках исследования категорий, то есть 15,9 трлн от 153,4 трлн по данным Росстат

# А это сколько вообще?





**13,9 млн**  
работников в сфере услуг

**Каждый 6-й**  
россиянин трудоспособного возраста\*



**4,1 млрд**  
заказов

**8 000**  
заказов каждую минуту\*\*



**15,9 трлн**  
рублей

**10%**  
ВВП России за 2022 год\*\*\*

\* Из расчета 13,9 млн от 83,2 млн человек в трудоспособном возрасте в 2022г. По данным Росстат, <https://rosstat.gov.ru/folder/12781>

\*\* В пересчете на 24 часа в сутки без выходных, либо 35 000 заказов в рабочее время в 2022 году при 40-часовой неделе

\*\*\* Выручка изучаемых в рамках исследования категорий, то есть 15,9 трлн от 153,4 трлн по данным Росстат

\* Исследование исполнителей услуг совместно с ORO

# Лидирующие категории на рынке услуг

## По кол-ву исполнителей

Категория	Тыс. провайдеров	% в кол-ве провайдеров
Красота и здоровье	735,4	13%
Обучение и репетиторы	623,2	11%
Деловые услуги	549,6	10%
Крупный и мелкий ремонт помещений	538,2	10%
IT, интернет, телеком	505,3	9%

## По доле заказов

Категория	Млн заказов	% в объеме заказов
Транспортные услуги	1 144,0	28%
Красота и здоровье	829,4	20%
Обучение и репетиторы	286,2	7%
Деловые услуги	287,9	7%
Ремонт и установка электроники и техники	230,0	6%

## По выручке

Категория	Млрд ₹	% в суммарной выручке
Строительство домов*	3 740	24%
Изготовление на заказ	2 859	18%
Деловые услуги	1 316	8%
Транспортные услуги	1 281	8%
Красота и здоровье	1 208	8%

\* Исследование исполнителей услуг совместно с ORO

\* Для анализа рынка услуг строительства в исследовании учитывались модульные и сборные дома на заказ, производители дом-комплектов, что могло привести к завышению объемов рынка Строительства.



**А сколько из этого  
проходит через  
онлайн-каналы?**

# Рынок услуг продолжает переход из офлайна в онлайн

Сайты объявлений – главный онлайн-канал для продвижения услуг

	Используют	Доля в заказах
Постоянные клиенты	57%	27%
«Сарафанное радио»	56%	22%
<b>Сайты объявлений (Авито, Юла и т.д.)</b>	<b>36%</b>	<b>12%</b>
Мессенджеры (WhatsApp, Telegram)	29%	8%
Российские социальные сети (ВКонтакте, Одноклассники и т.д.)	27%	6%
Специализированные сервисы-агрегаторы (Profi.ru, YouDo, Яндекс.Услуги и т.д.)	18%	7%
Реклама в интернете: реклама в поисковиках, баннеры (рекламная сеть Яндекса, Google Ads)	13%	3%
Собственный сайт	12%	3%
Иностранные социальные сети	10%	2%
Диспетчерские	5%	2%
Другие офлайн-каналы: объявления на подъездах, реклама в транспорте, на радио, в газетах	20%	6%

2,9

среднее кол-во источников

43%

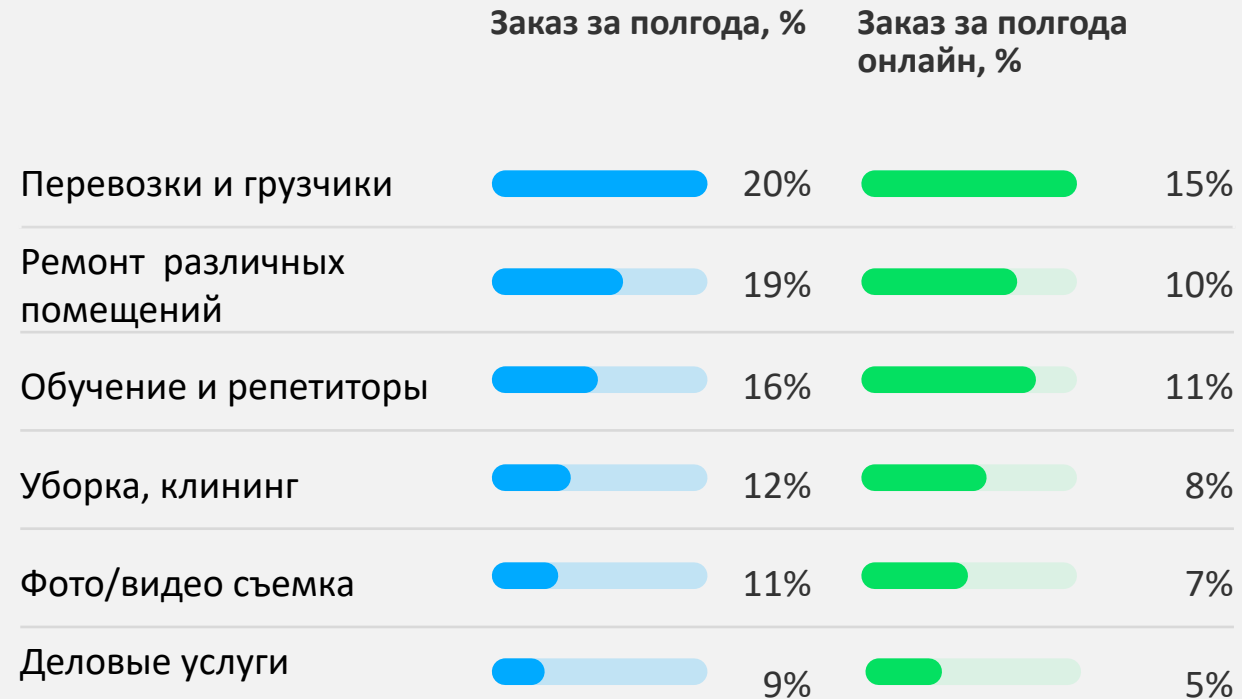
суммарная доля интернет-источников

# Чем выше регулярность заказа услуги – тем популярнее онлайн канал



3,9

Среднее количество услуг, в целом, за полгода



2,3

Среднее количество услуг, заказанных онлайн



# Четверть заказчиков – приверженцы офлайн



## Какие услуги готовы заказывать только офлайн?

Красота и здоровье

**40%**

Бытовые услуги

**17%**

Ремонт помещений

**13%**

## Почему только офлайн?

Личное общение

**59%**

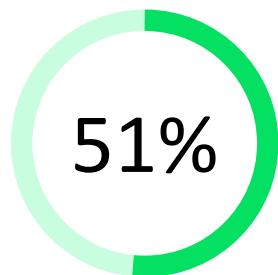
Надежнее

**41%**

Больше опций для уточнений

**31%**

# Рынок услуг – достаточно молодой для онлайн



провайдеров привлекают заказы с помощью онлайн-каналов не более 3 лет

Наибольший опыт работы с онлайн-площадками у исполнителей в категориях:



Деловые услуги



IT-услуги



Ремонт и строительство

## 4 года

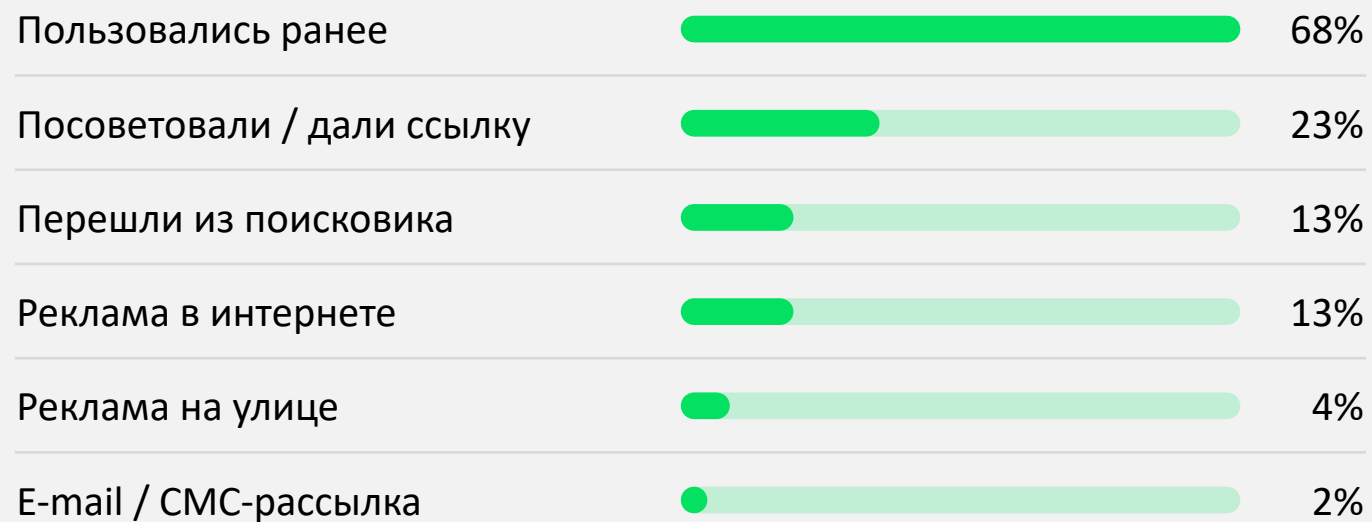
средний «стаж» в интернете





# Как выбирают и чего ждут от площадок

# А как решают на каких площадках поискать услугу?



## Уровень цен и личный опыт – ключевые драйверы выбора площадки



34%

Цены на услуги



31%

Удачный личный  
опыт



23%

Большая база  
исполнителей



21%

Скорость  
оказания услуги



18%

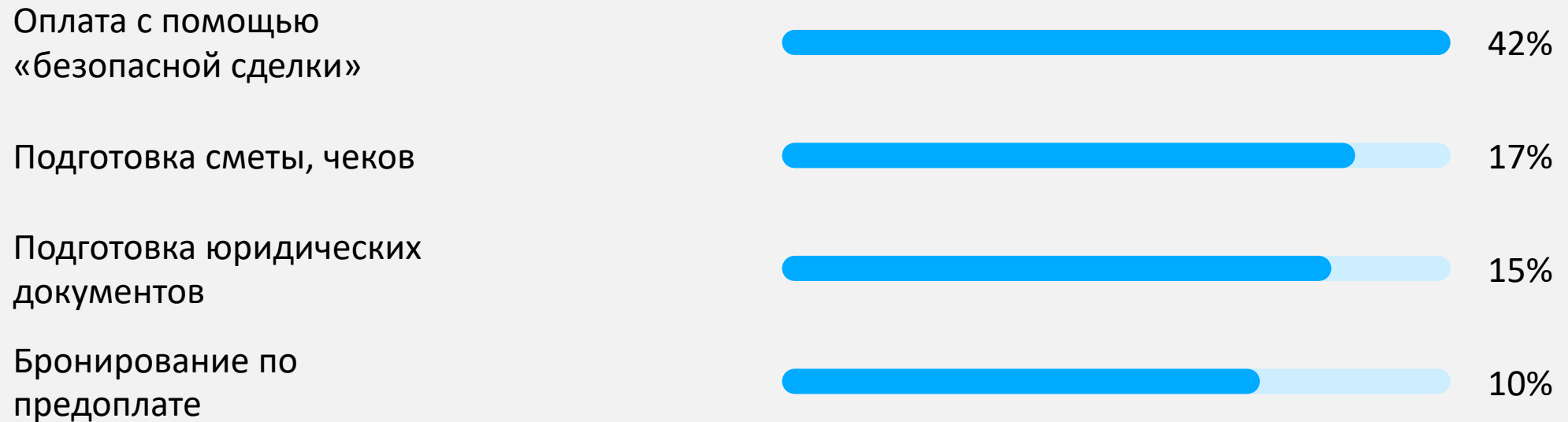
Подробная инфо  
об исполнителях



18%

Рекомендации  
знакомых

# Желаемая роль площадки в оформлении услуг



# Заказчики готовы доплатить за срочность и доступ к профессионалам –







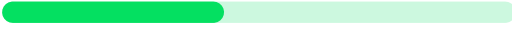

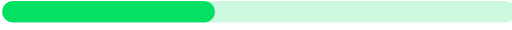

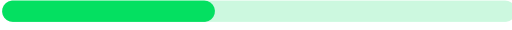
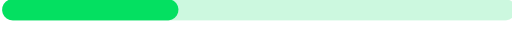

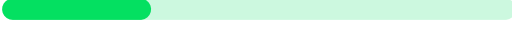





# Авито – площадка №1 среди онлайн-каналов для привлечения заказов на услуги

Топ-10 площадок по использованию

Используют

Площадка последнего заказа

Топ-10 площадок по использованию	Используют		Площадка последнего заказа	
<b>Авито</b>		<b>54%</b>		<b>31%</b>
ВКонтакте		44%		15%
Telegram (тематические группы/чаты)		27%		8%
Whatsapp (тематические группы/чаты)		22%		7%
Instagram*		21%		6%
Юла		21%		1%
Яндекс Услуги		17%		5%
Profi.ru / ПРОФИ		14%		4%
Одноклассники		13%		1%
Собственный сайт		9%		4%

База (рынок): используют интернет-источники = 2909

\* Принадлежит компании Meta Platforms Inc., чья деятельность запрещена в Российской Федерации





**Спасибо  
за внимание!**

# Механизм расчета годового объема заказов и суммарной годовой выручки

1

В рамках опроса провайдеры отвечали на вопросы по той категории, которую они считают основной с точки зрения объема заказов

2

Провайдеры вписывали среднее количество заказов в месяц (в высокий сезон) и среднюю месячную выручку. Мы умножали эти цифры на 12, чтобы сделать расчет за год

3

Мы экстраполировали полученные данные на генеральную совокупность – общий объем провайдеров, рассчитанный на предыдущем шаге

↗ ↘  
↗ ↘ Расчет выполнен путем экстраполяции данных исследования на генеральную совокупность – суммарное количество провайдеров услуг

# Список категорий услуг для исследования\*

- 1** **IT, интернет, телеком**  
(настройка интернета, установка программ на компьютер, создание и продвижение сайтов)
- 2** **Бытовые услуги**  
(ремонт и пошив одежды, ювелирных изделий, химчистка, изготовление ключей)
- 3** **Деловые услуги**  
(бухгалтерия, юридические услуги, перевод)
- 4** **Изготовление на заказ**  
(мебели, картин, украшений, тортов)
- 5** **Красота, здоровье**  
(косметолог, психолог, парикмахер, маникюр, уход за ресницами)
- 6** **Услуги домашнего персонала**  
(няни, сиделки, повара, водители, работающие у вас не более 6-7 месяцев)
- 7** **Обучение и репетиторы**  
(включая спортивных тренеров, курсы профессионального развития, курсы вождения)
- 8** **Проведение праздников и мероприятий**  
(ведущие, DJ, аренда площадок для мероприятий)
- 9** **Маркетинг, реклама, PR, полиграфия**
- 10** **Ремонт и установка электроники и техники**
- 11** **Строительство домов и строительные работы**
- 12** **Ремонт помещений (капитальный, косметический) и отделочные работы**
- 13** **Отдельные услуги по ремонту, мелкий ремонт**  
(сантехника, электрика, сборка мебели, установка окон)
- 14** **Сад, благоустройство территории**  
(уход за садом и огородом, рытье колодцев, установка заборов)
- 15** **Транспортные услуги**  
(перевозки, переезды, грузчики, НЕ общественный транспорт и такси)
- 16** **Уход за животными**
- 17** **Фото- и видеосъемка**  
(включая монтаж и обработку)
- 18** **Вывоз мусора и прием вторсырья**
- 19** **Уборка, клининг**  
(генеральная и простая уборка, чистка диванов, ковров)
- 20** **Аренда оборудования (инструменты)**

# Компании-провайдеры услуг на рынке



Микро-компании

до 15 человек

средняя численность наемного персонала по итогам года



Малые компании

до 100 человек

средняя численность наемного персонала по итогам года



Средние компании

до 250 человек

средняя численность наемного персонала по итогам года



Крупные компании

250+ человек

средняя численность наемного персонала по итогам года