



MARKETING | BRANDING | STRATEGY

МЕТОДИКА АНАЛИЗА КЛИЕНТСКОЙ БАЗЫ



АНАЛИЗ ОСНОВНЫХ КЛИЕНТОВ КОМПАНИИ

№	Название компании	Объем заказов за год, грн.	LTV*(стоимость клиента на всю жизнь)	Наш клиент	Не наш клиент
1					
2					
3					
4					
5					

*Расчет LTV:

- сколько раз в течение года Клиент будет покупать у вас (кол-во раз) – X
- каким будет средний чек одной покупки (грн.) – Y
- сколько лет Клиент будет покупать у вас (лет) – Z

$$LTV = X \times Y \times Z$$

УКАЖИТЕ ТОП-10 ПРИЧИН, ПО КОТОРЫМ КЛИЕНТЫ УХОДЯТ ОТ ВАС

Примеры причин оттока клиентов:

1. Высокие цены
2. Неудобная система оплаты
3. Плохой сервис
4. Узкий ассортимент

5. Неудобный режим работы
6. Не работаем 24\7
7. Слабые сотрудники
8. Плохо работаем \ не работаем с обратной связью
9. Низкое качество продукции
10. «Там откаты больше»
11. «Свои люди» – админ. ресурс
12. Агрессивные менеджеры
13. Не выполняем обязательства
14. «До топов не достучаться»
- ...

ПОДУМАЙТЕ, КАК МОЖНО НИВЕЛИРОВАТЬ ПРИЧИНЫ, ПО КОТОРЫМ КЛИЕНТЫ УХОДЯТ ОТ ВАС

НЕ НАШИ КЛИЕНТЫ

ПОВЕДЕНИЕ

- Хам (матерится, скандалит, портит отношения)
- Портит настроение
- Всегда всем недовольный
- Выносит мозг вам и вашей команде

ОТНОШЕНИЕ

- Крадет ваше время и время сотрудников
- Дискредитирует в глазах других покупателей
- Вводит в заблуждение
- «Умник»: хочет всех «научить»

БИЗНЕС-ПОДХОДЫ

- Плохо платит: задерживает платежи, создает задолженность
- Требует много и сразу: дайте мне «на вчера» и подешевле
- Покупает редко и мало
- Вводит в минус при сделке

«Увольняем» плохих клиентов. Не стоит тратить на них ни свое время, ни свою маржу.

Нужна помощь в заполнении шаблона? Запишись на консультацию!