



MARKETING | BRANDING | STRATEGY

# METODYKA ANALIZU BAZY KLIENTOW



## ANALIZA GŁÓWNYCH KLIENTÓW FIRMY

Nº	Nazwa firmy	Wielkość zamówień rocznie, zł	LTV*(wartość w całym okresie)	Nasz Klient	Nie nasz Klient
1					
2					
3					
4					
5					

### \* Kalkulacja LTV:

- ile razy klient ma dokonać u Ciebie zakupu w ciągu roku (liczba razy) – X
- oczekiwana średnia kwota na dowodzie zakupu (zł) - Y
- ilość lat, przez które Klient będzie od Ciebie kupował (lata) - Z

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

## PODAJ 10 NAJCZĘSTSZYCH POWODÓW, DLA KTÓRYCH KLIENTCI CIĘ OPUSZCZAJĄ

Przykładowe przyczyny utraty klienta:

1. Wysokie ceny
2. Niewygodna metoda płatności
3. Niska jakość usług
4. Wąski asortyment produktów

5. Niedogodne godziny pracy
6. Niedostępny 24/7
7. Słaby personel
8. Nie traktujemy / źle traktujemy informacje zwrotne
9. Niska jakość produktu
10. „Inni oferują wyższe łapówki”
11. Znajome osoby w firmie klienta
12. Agresywni menedżerowie
13. Nie wywiązujemy się z naszych zobowiązań
14. „Nie można dostać się do najwyższego menedżera”
- ...

**POMYŚL, JAK MOŻESZ ZNEUTRALIZOWAĆ PRZYCZYNY, DLA  
KTÓRYCH KLIENCI CIĘ OPUSZCZAJĄ**

## NIE NASI KLIENCI:

### ZACHOWANIE

Osoba niegrzeczna (przeklinająca, skandalizująca)

Psuje nastrój

Zawsze nieszczęśliwy

Ciągle narzeka na ciebie i twój zespół

Marnuje twój czas i twojego zespołu

Dyskredytuje Cię dla innych Klientów

Wprawia cię w kłopoty

„Mądry”: chce „nauczyć” wszystkich

### PODEJŚCIE BIZNESOWE

Płaci mało: opóźnia płatności, tworzy należności

Wymaga dużo na raz: „Potrzebowałem tego na wczoraj”

Kupuje mało i rzadko

Sprawdza zyski z transakcji na minus

Pozbądź się złych klientów. Nie trać na nie czasu ani pieniędzy.

**Potrzebujesz pomocy w wypełnieniu szablonu? Zapisz się na konsultację!**