



MARKETING | BRANDING | STRATEGY

# МЕТОДИКА АНАЛІЗУ КЛІЄНТСЬКОЇ БАЗИ



## АНАЛІЗ ОСНОВНИХ КЛІЄНТІВ КОМПАНІЇ

№	Назва компанії	Обсяг замовлень за рік, грн.	LTV*(вартість клієнта на все життя)	Наш клієнт	Не наш клієнт
1					
2					
3					
4					
5					

### \*Розрахунок LTV:

- скільки разів упродовж року Клієнт купуватиме у вас (кіль-сть разів) - X
- яким буде середній чек однієї покупки (грн.) - Y
- скільки років Клієнт купуватиме у вас (років) - Z

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

## ВКАЖІТЬ ТОП-10 ПРИЧИН, ЗА ЯКИМИ КЛІЄНТИ ЙДУТЬ ВІД ВАС

Приклади причин відтоку клієнтів:

1. Високі ціни
2. Незручна система оплати
3. Поганий сервіс
4. Вузький асортимент

5. Незручний режим роботи
6. Не працюємо 24\7
7. Слабкий персонал
8. Погано працюємо\не працюємо з фідбеком
9. Низька якість продукції
10. «Там відкати більше»
11. «Свої люди» (адмін. ресурс)
12. Агресивні менеджери
13. Не виконуємо обов'язки
14. «До топів не достучатися»
- ...

**ПОДУМАЙТЕ, ЯК МОЖНА НИВЕЛЮВАТИ ПРИЧИНИ, ЗА ЯКИМИ  
КЛІЄНТИ ЙДУТЬ ВІД ВАС**

## НЕ НАШІ КЛІЄНТИ

### ПОВЕДІНКА

- Хам (матюкається, скандалить, псує стосунки)
- Псує настрої
- Завжди усім незадоволений
- Виносить мозок вам та вашій команді

### ВІДНОШЕННЯ

- Краде ваш час та час співробітників
- Дискредитує в очах інших покупців
- Вводить в оману
- «Розумник»: хоче всіх «навчити»

### БІЗНЕС– ПІДХОДИ

- Погано платить: затримує платежі, створює заборгованість
- Вимагає багато й одразу: дайте мені «на вчора»
- Купує рідко та мало
- Вводить у мінус при угоді...

... «Звільняємо» поганих клієнтів. Не варто витратити на них ані свій час, ані свою маржу.

**Потрібна допомога в заповненні шаблону? Запишіться на консультацію!**