

Исследование клиентской базы (алгоритм матричного анализа)

Цель проекта

Провести всестороннюю оценку клиентской базы с последующим ранжированием клиентов на приоритетные типы: **А-В-С**.

Получение практических рекомендаций по продвижению своих товаров/услуг в выбранных направлениях клиентской работы.

Кому рекомендован данный проект

Всем, кто старается оптимизировать свою работу с клиентами, ориентируясь на систему взаимосвязанных критериев: развитие клиентской базы, активность клиентской базы, расширение «воронки продаж», оптимизация продуктового портфеля, повышение отдачи от каждого клиента.

Основные задачи проекта

- Получение описания клиентской базы в формате, позволяющем проводить анализ
- Формирование экспертной группы из сотрудников Клиента и консультантов Эксити группы
- Определение базовых критериев оценки клиентов, выбор инструментов матричного анализа
- Освоение экспертной методологии анализа клиентской базы
- Оценка и ранжирование клиентов – приведение к единому стандарту приоритетов **А-В-С**
- Разработка рекомендаций по работе с целевыми группами клиентов

Результаты проекта

- Понимание своей клиентской базы и степени ее продуктивности
- Выделение приоритетных (якорных) групп клиентов
- Осознание выгод от развития каждой группы целевых клиентов
- Расчет инвестиций для развития целевых групп клиентов с прогнозируемой отдачей
- Проработка технологий развития приоритетных клиентских групп

Формат проекта – включенная работа консультантов на территории клиента.

Предлагаемые матрицы критериев оценки

- ✕ Матрица 1: «Возможности – Потребности» (поставщики – клиенты)
- ✕ Матрица 2: «Взаимные интересы» (поставщики – клиенты)
- ✕ Матрица 3: «Перспективность – Отдача» (клиенты)
- ✕ Матрица 4: «Темп роста – Доля рынка (BCG – Бостонская матрица)»
- ✕ Матрица 5: «Затраты – Отдача» (клиенты)
- ✕ Матрица 6: «Адаптационные стили» (клиенты)

Для кастомизации параметров оценки возможно включение критериев анализа, предлагаемых клиентом

Для уточнения форматов, длительности и стоимости – свяжитесь, пожалуйста, с нами!

8 (495 / 903) 790-8367

exct@exct.ru