

# ПЕРВАЯ ПЛАТФОРМА NPS В РОССИИ

---

ПОТОК ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ РОСТА БИЗНЕСА

## ПЕРВАЯ РОССИЙСКАЯ NPS-ПЛАТФОРМА ОЦЕНКИ ЛОЯЛЬНОСТИ

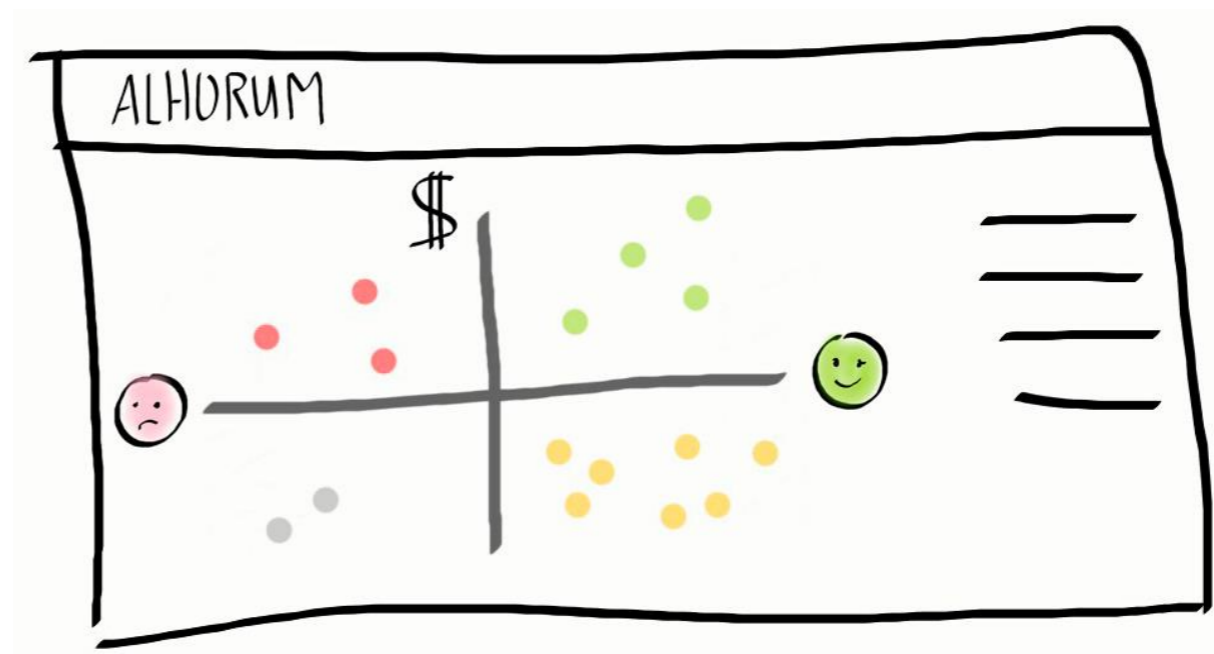
Net Promoter Score (NPS) – современная методика изучения лояльности потребителей

- проста в использовании
- дает быстрые результаты
- не утомляет потребителей
- предоставляет точную информацию для бизнеса

Вы получите возможность «с высоты птичьего полета» оценить клиентскую базу и спланировать «надежную» выручку лояльных клиентов и оценить риски в деньгах нелояльных клиентов.

Вы сможете настроить механизм создания лояльного клиента, на которого придется меньше издержек за время его сотрудничества с вами, и повысить свою прибыль.

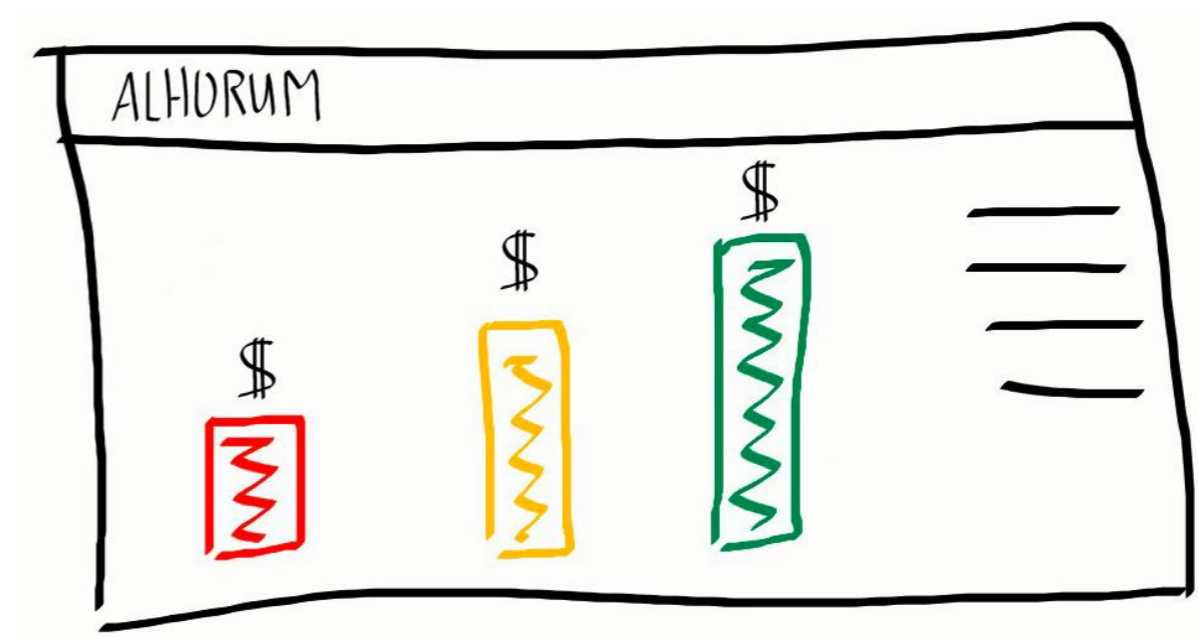
Вы будете использовать систему долгосрочной оценки клиентов, не зависящую от личных предпочтений маркетологов.



Вы увидите, какие клиенты нуждаются в особом внимании для улучшения отношений и какие клиенты готовы увеличивать закупки и совершать кросс-закупки.

Вы оцените, какие клиенты готовы уйти от вас и унести с собой вашу выручку. Вы заранее обнаружите проблемы и сможете их предотвратить, пока не будет слишком поздно.

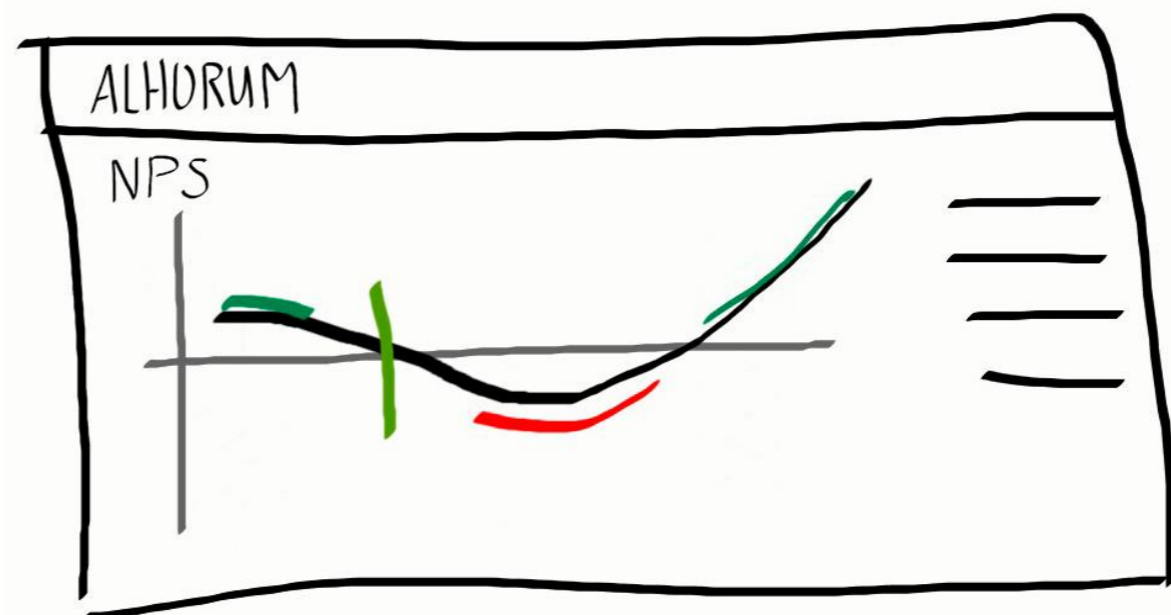
На B2B рынке вы сможете оценить разницу в лояльности на разных уровнях взаимодействия и начать точно воздействовать на критически настроенных людей, принимающих решения.



Вы сможете сегментировать ваших клиентов по уровню лояльности и разрабатывать коммуникационные стратегии отдельно для каждой группы.

Вы получите инструмент для создания новых маркетинговых материалов для отделов продаж, продвигающих лучшие стороны вашей компании.

Вы узнаете, какие качества вашего продукта радуют, а какие приводят в уныние пользователей и получите возможность доказательно выступить перед производственным отделом и инженерами.

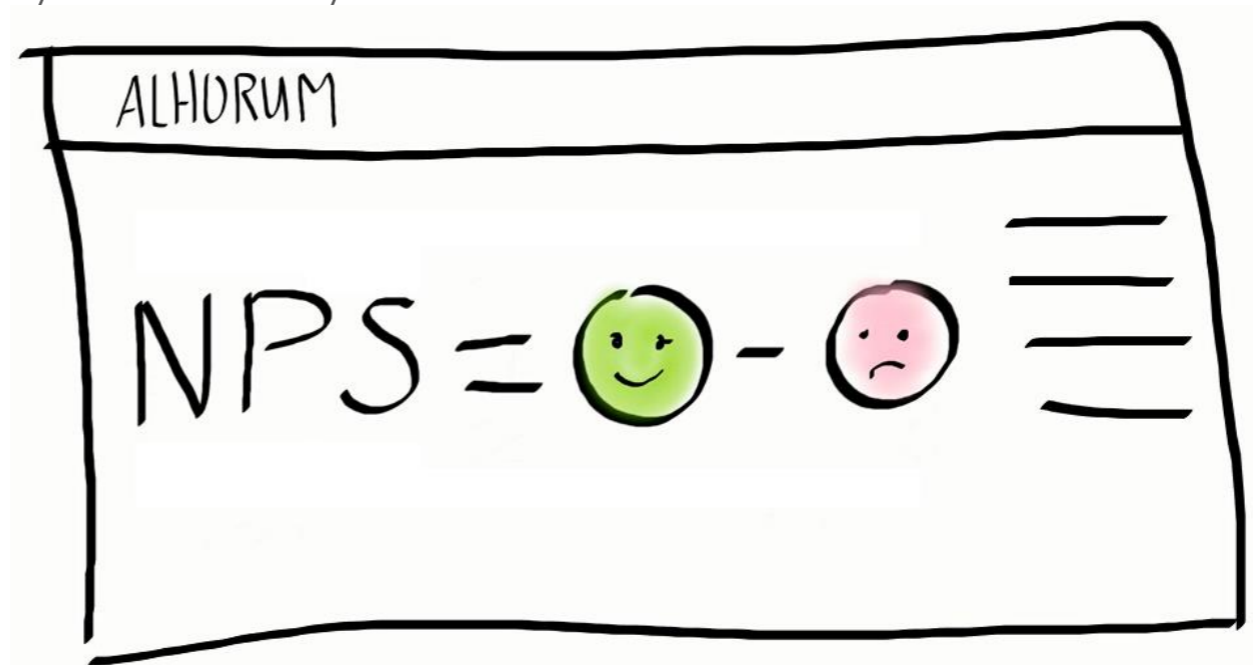


## ЧТО ТАКОЕ NPS

Net Promoter Score – современная методика исследования лояльности потребителей, основанная на оценке эмоционального восприятия вашего бренда.

В исследовании задается вопрос «С какой вероятностью вы порекомендуете продукт/услугу своим друзьям или коллегам по бизнесу?»

Пользователь отвечает по шкале от 0 до 10, после ответа задается вопрос «Почему вы поставили такую оценку?»



[Результаты](#)
[Контакты](#)
[Настройка](#)
[Данные](#)
[Профиль](#)

## Данные исследования 26/02/2016

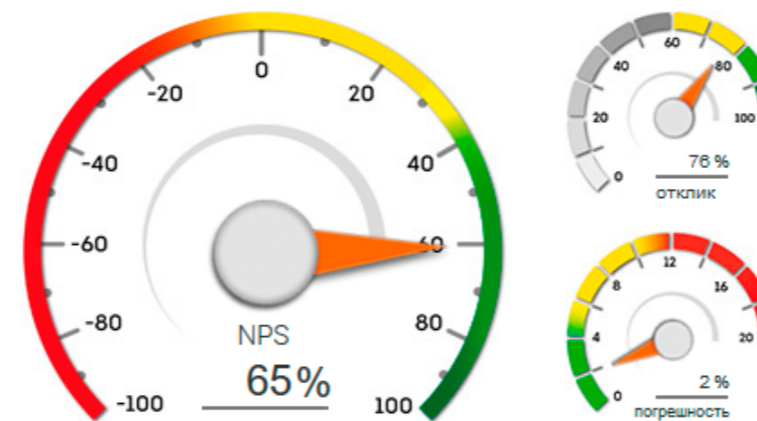
Загрузка контактов 22/02/2016  
Рассылка 24/02/2016

Сегменты

[Общий](#) [NPS](#) [Ресторан-27](#) [Ресторан-29](#)

ЛОЯЛЬНОСТЬ ПО КАЖДОМУ РЕСТОРАНУ

ОБЩИЙ УРОВЕНЬ ЛОЯЛЬНОСТИ



9	17 %	74 %
0 ————— 100%		
Net Promoter Score	65%	
Противники	70	9%
Пассивные	137	17%
Сторонники	598	74%
Отправлено	1059	
Отклик	805	76%
Комментарии	271	

ОБЩАЯ СТАТИСТИКА

ОТВЕТ	КОЛ-ВО	КОММЕНТ.	%
10	517	190	64
9	81	30	10
8	93	22	12
7	44	13	5
6	13	2	2
5	35	11	4
4	3	1	1
3	1	0	0
2	2	0	0
1	1	1	0
0	15	1	2
Всего	805	271	

### КОММЕНТАРИИ

Клиент ID 262  
Оценка 3  
Рекомендовать не стал бы, так как пицца не настолько вкусная да и смысла нет

Клиент ID 1993  
Оценка 0  
Привезли совсем не тот заказ

Клиент ID 94  
Оценка 10  
скорость доставки, доброжелательность курьера

ОТВЕТЫ КЛИЕНТОВ

ЕЩЁ

Исследования лояльности потребителей происходит непрерывно и позволяет отслеживать влияние изменений в компании на лояльность, а так же связывать лояльность с коммерческими результатами.





## 1. Автоматизация


- ▶ мы разрабатываем автоматические периодические исследования или отсрочки опросов по e-mail
- ▶ вы можете присылать данные новых клиентов – мы включаем их в ваши исследования

## 2. Анализ

- ▶ сравнение лояльности по периодам при постоянном исследовании
- ▶ оценка влияния на лояльность изменений в сервисах
- ▶ оценка коммерческих перспектив по клиентам и сегментам

From	Alhorum alhorum@delighted.com
Reply to	Alhorum feedback@alhorum.ru
Subject	С какой вероятностью вы порекомендуете Alhorum своим друзьям?



С какой вероятностью вы порекомендуете Alhorum своим друзьям?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Скорее всего нет Наверняка да

Вы получаете нового клиента, передаете его контакты нам и «забываете» о нем – получение отзывов о вашей работе, обработку и представление в удобном графическом виде мы берем на себя.

Это работает для любых видов бизнеса B2B и B2C. Вот примеры сценариев:

## WEB-СТУДИЯ / SAAS B2C

- автоматическое получение NPS через 15/30/60 дней
- еженедельные/ежемесячные отчеты

## INTERNET-МАГАЗИН / СЕРВИС B2C

- автоматическое получение NPS через 2 дня
- еженедельные/ежемесячные отчеты
- Определение рисков и возможностей

## СЕТЕВЫЕ МАГАЗИНЫ / FITNESS-ЦЕНТРЫ B2C

- автоматическое получение NPS через 2-30- дней
- просмотр NPS по каждой точке и общего NPS бренда
- еженедельные/ежемесячные отчеты

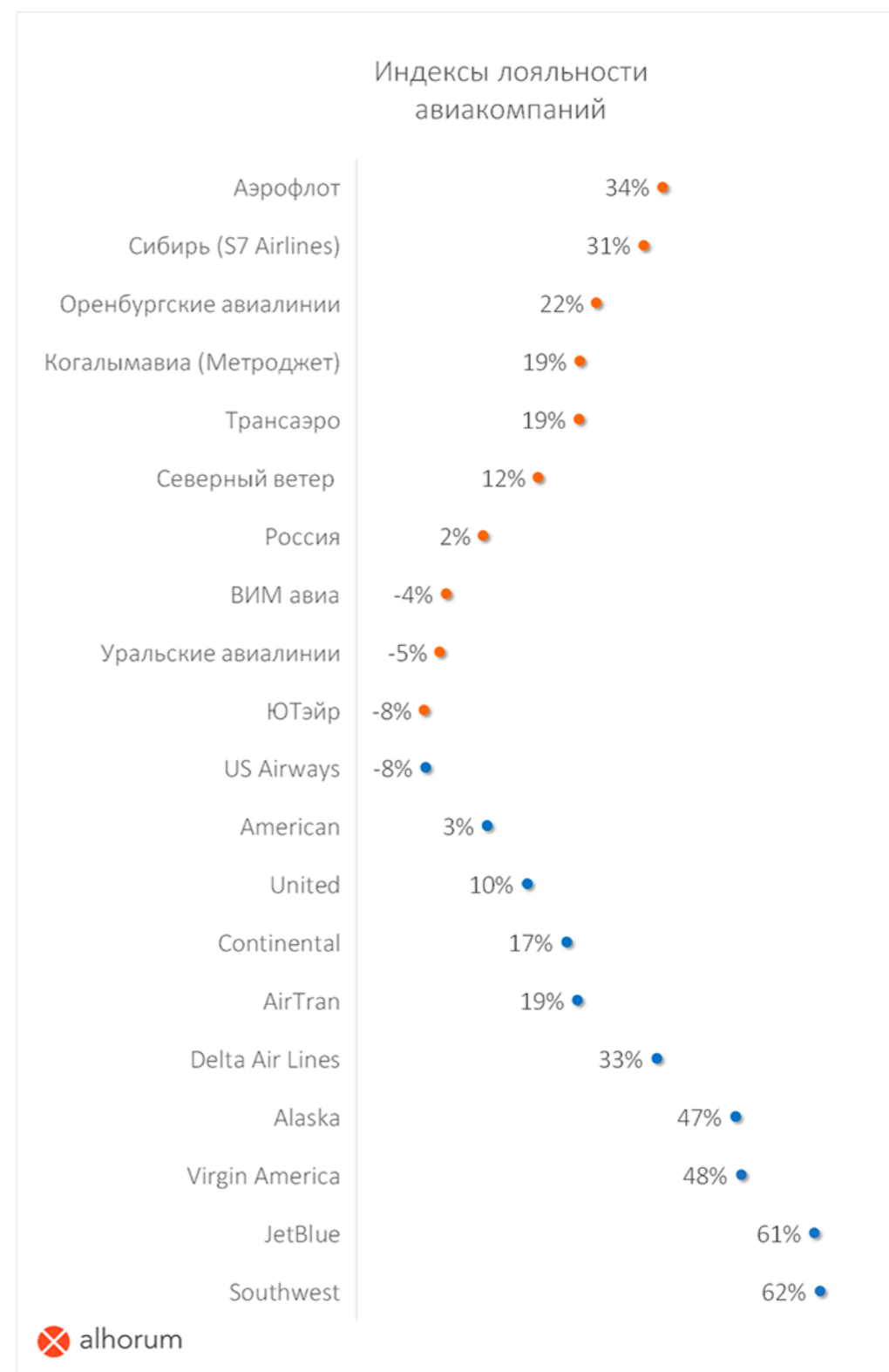
## ПРОИЗВОДИТЕЛЬ-ДИСТРИБУТОР B2B

- передача контактов ЛПР партнеров по сегментам (например, ABC-анализ)
- автоматическое получение NPS через 5/100/300 дней
- Аналитика по сегментам, оценка рисков.

## Рейтинг российских авиакомпаний и сравнение показателей с зарубежными авиаперевозчиками



Полное исследование на <http://alhorum.ru/index-loyalnosti-aviakompaniyam/>



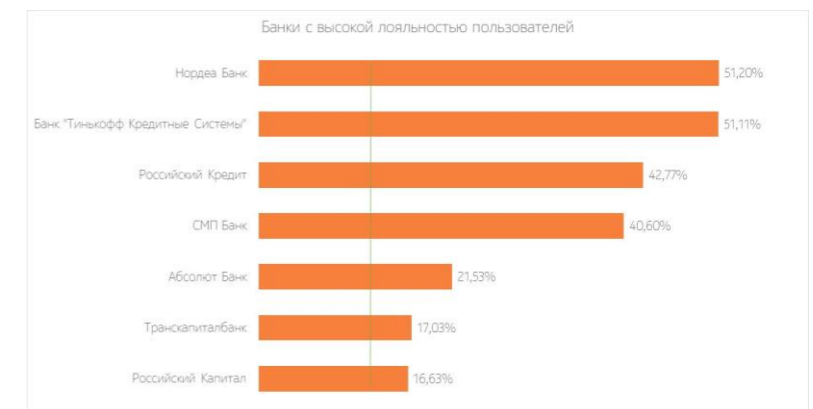
## Исследование лояльности покупателей четырех “В”-брендам по методу NPS

Исследование по методу NPS четырех брендов электронных гаджетов, источников бесперебойного питания, компьютерных аксессуаров и компьютерной акустики.



## Лояльность клиентов страховых компаний

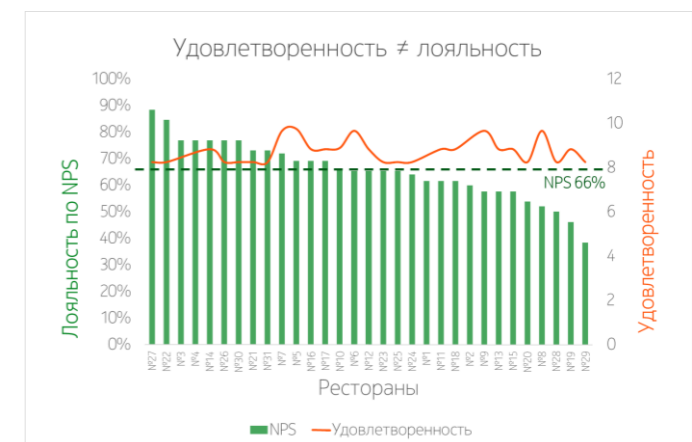
— сравнение показатели индекса NPS страховой компании с показателями индекса лояльности других участников рынка страхования  
— выяснить основные причины недовольства клиентов страховых компаний и оценить положение компании.



## Лояльность клиентов банков

— сравнение показатели индекса лояльности NPS банка с показателями индекса лояльности других банков

— разработать шаги для внедрения технологии Net Promoter Score в банке.



## Исследование сетевой пиццерии

— телефонный опрос и сравнение индекса лояльности ресторанов сети

Пожалуйста, напишите любое письмо на адрес [in@alhorum.ru](mailto:in@alhorum.ru) или заполните [форму](#) на сайте, и мы обязательно с вами свяжемся.

Успехов вам и вашему бизнесу!

С уважением, Александр Хорошилов.

Москва, пн-сб, с 9 до 21

+7 968 657-63-35

ИП Хорошилов Александр Анатольевич  
ИНН: 504708734144 ОГРН: 316504700061594