

# Трактовка результатов VIP, A, B, C – анализа

## что это:

- это оценка влияния клиентов на общий доход
- на основе закона Парето: «20% усилий приносят 80% результата»
- используются данные об объеме закупок клиента за период

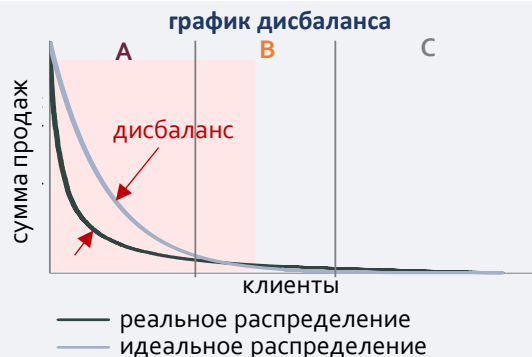
## на что смотреть в анализе:

### дисбаланс по количеству клиентов

категория	количество клиентов	% от общего количества факт	количество идеал	продажи
VIP	...	...%	...	... руб.
A	...	...%	20%	... руб.
B	...	...%	16%	... руб.
C	...	...%	64%	... руб.

### дисбаланс по доходу

коэффициент A/B = ... (идеал 4,3)



## результат анализа:

### дисбаланс по количеству клиентов

тип дисбаланса	причины	решения
наличие VIP	<ul style="list-style-type: none"> <li>менеджеры охотно работают с самыми крупными, прочим клиентам уделяют мало внимания и упускают продажи</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>закрепить за VIP-клиентами менеджеров высочайшего грейда, мелких клиентов отдать менеджерам низких грейдов</li> <li>индивидуально планировать продажи по VIP-клиентам</li> <li>повысить внимание VIP-клиентам:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>чаще встречаться / звонить</li> <li>узнавать планы развития у клиентов</li> <li>обсуждать продолжение сотрудничества: продукты, коммерческие условия, сервисы и пр.</li> </ul> </li> <li>сокращать долю VIP в продажах:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>развивать действующих клиентов A и B</li> <li>привлекать новых клиентов</li> </ul> </li> </ul>
A > 20%	<ul style="list-style-type: none"> <li>недопродаете клиентам A</li> <li>менеджеры нацелены на работу с входящими заказами</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>контролировать регулярность закупок клиентами A (см. анализ активности)</li> <li>настроить регулярность контактов для получения новых заказов</li> <li>собирать информацию о планах развития клиента</li> <li>индивидуально планировать продажи по клиентам A</li> <li>делать кросс-продажи клиентам / предлагать новинки клиентам A</li> <li>закрепить за A менеджеров высоких грейдов</li> </ul>
B > 16%	<ul style="list-style-type: none"> <li>недопродаете клиентам B</li> <li>нет попыток повторных продаж</li> <li>клиенты закупают узкий перечень «привычной» номенклатуры</li> <li>мало новых клиентов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>контролировать регулярность закупок клиентами B (см. анализ активности)</li> <li>настроить регулярность контактов для получения новых заказов</li> <li>делать кросс-продажи / предлагать новинки клиентам B</li> <li>искать и привлекать новых клиентов</li> </ul>
C > 64%	<ul style="list-style-type: none"> <li>недопродаете всем клиентам</li> <li>нет попыток повторных продаж</li> <li>долгое время отклика на обращения клиентов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>усилить работу с лучшими клиентами в каждой категории:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>контролировать регулярность закупок клиентами (см. анализ активности)</li> <li>настроить регулярность контактов для получения новых заказов</li> <li>планировать развитие продаж лучшим клиентам: продукты, объемы</li> <li>делать кросс-продажи / предлагать новинки клиентам</li> </ul> </li> <li>вовремя отвечать на обращения клиентов</li> </ul>
A < 20%	<ul style="list-style-type: none"> <li>зависите от крупных клиентов A</li> <li>недопродаете клиентам B и C</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>см. решения по дисбалансу «B &gt; 16%» и «C &gt; 64%»</li> </ul>
B < 16%	<ul style="list-style-type: none"> <li>недопродаете клиентам A и C</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>см. решения по дисбалансу «A &gt; 20%» и «C &gt; 64%»</li> </ul>
C < 64%	<ul style="list-style-type: none"> <li>недопродаете A и B</li> <li>мало новых клиентов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>см. решения по дисбалансу «A &gt; 20%» и «B &gt; 16%»</li> <li>привлекать новых клиентов</li> </ul>

### дисбаланс по доходу

тип дисбаланса	причины	решения
коэфф A/B меньше 4,3	<ul style="list-style-type: none"> <li>недопродаете клиентам A</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>см. решения по дисбалансу «A &gt; 20%»</li> </ul>
коэфф A/B 4,4 - 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>тенденция к зависимости от крупных A</li> <li>недопродаете клиентам B</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>см. решения по дисбалансу «B &gt; 16%»</li> </ul>
коэфф A/B более 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>зависимость от крупных A</li> <li>недопродаете B</li> <li>мало новых клиентов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>см. решения по дисбалансу ««B &gt; 16%»</li> <li>привлекать новых клиентов</li> </ul>

## общая рекомендация:

- если видите недопродажи в нескольких группах, начинайте работу там, где потенциал увеличения дохода больше