

Текущая ситуация по лояльности клиентов

Данное исследование проведено с целью определить текущий уровень потребительской лояльности и выявить группы лояльности по характеристикам клиентов. Данные по опросам клиентов предоставлены ПАО "РосУхоКом". Исследовано более 500 000 записей.

<

Опрошенные

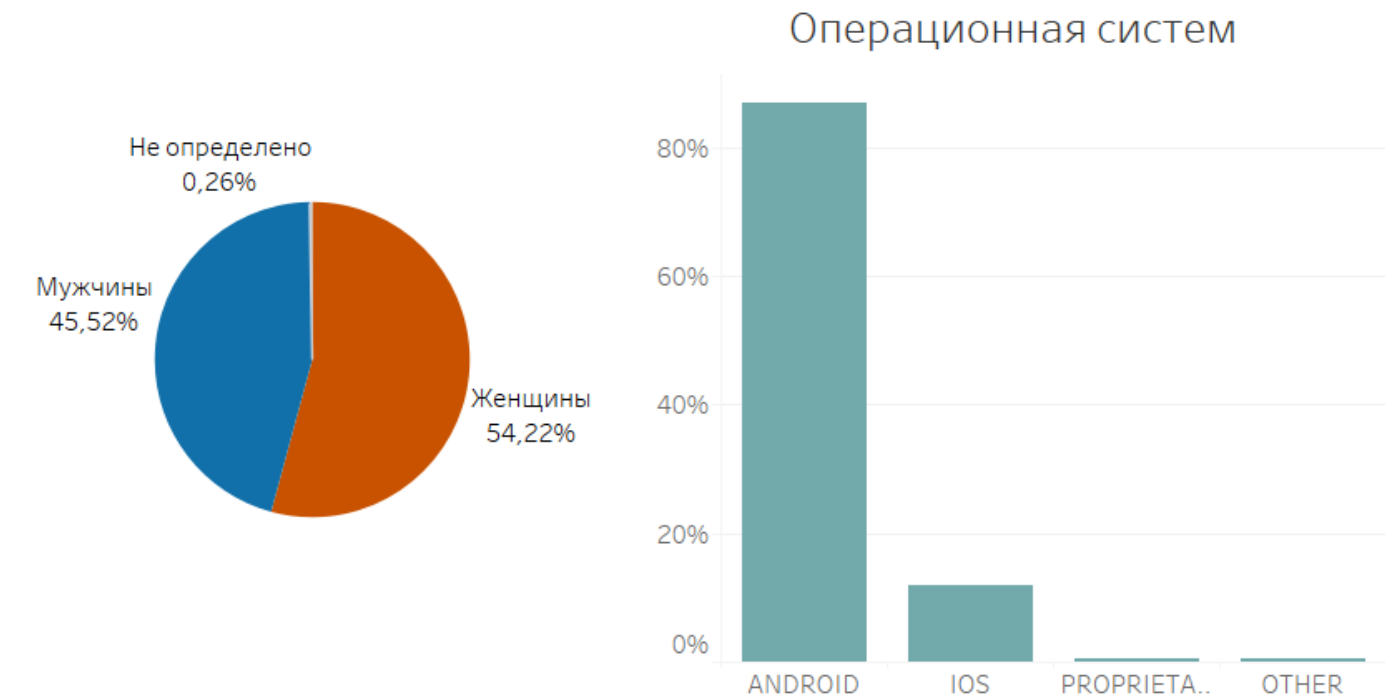
Лояльность

NPS

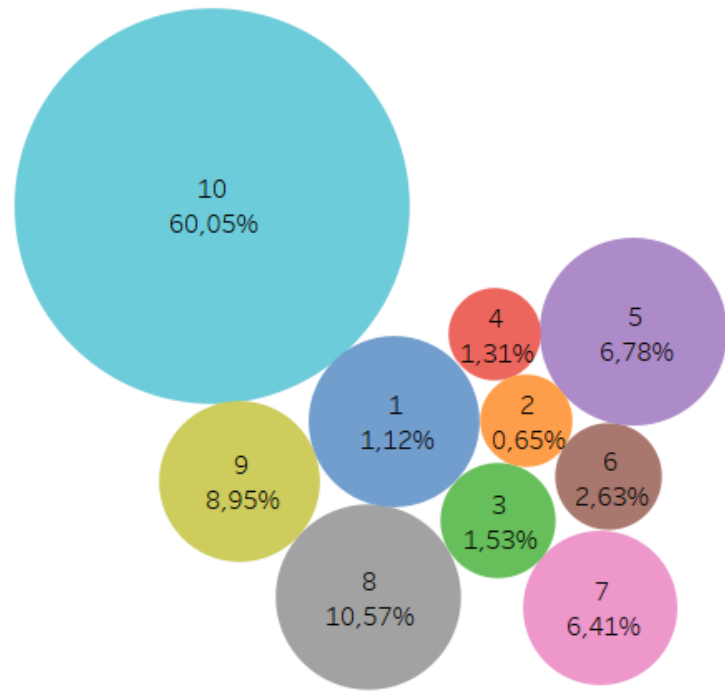
>

На данном слайде показана информация по проведённым опросам. Можно посмотреть на данные по любой категории отдельно.

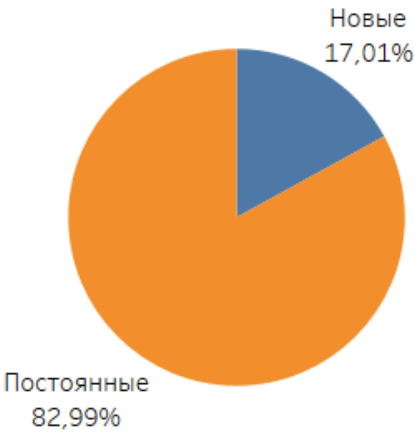
Опрошенные



Количество опрошенных по оценкам



Клиенты

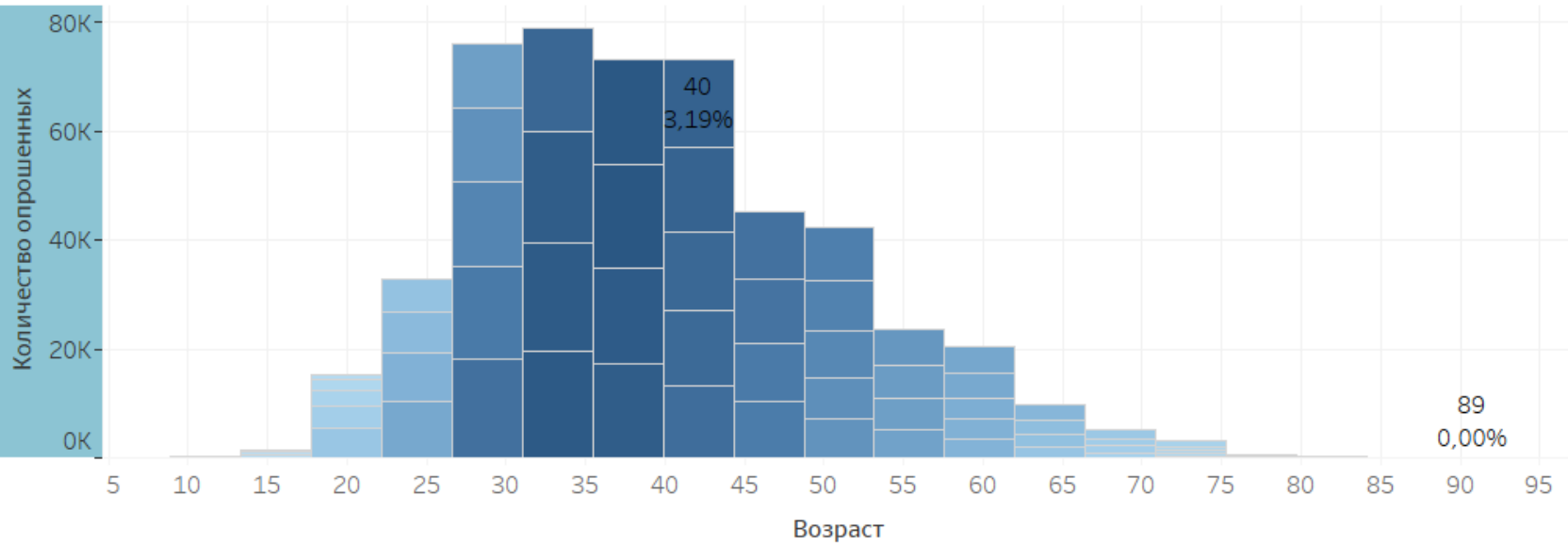


Топ-10 городов по количеству опрошенных



Выводы:
Среди опрошенных с отрывом в 12% лидируют женщины. Пол 37 человек не определён. В исследованиях учитываться не будут.
Почти 70% всех опрошенных поставили высший бал и являются "сторонниками" компании.
По городам лидируют столицы и миллионники.
Больше всего опрошенно людей в возрасте от 27 до 44. Люди младше 18 и старше 75 в исследованиях учитываться не будут из-за недостатка информации.
Андроид самая популярная ОС среди клиентов.

Количество опрошенных по возрасту



Текущая ситуация по лояльности клиентов

Данное исследование проведено с целью определить текущий уровень потребительской лояльности и выявить группы лояльности по характеристикам клиентов. Данные по опросам клиентов предоставлены ПАО "РосУхоКом". Исследовано более 500 000 записей.

<

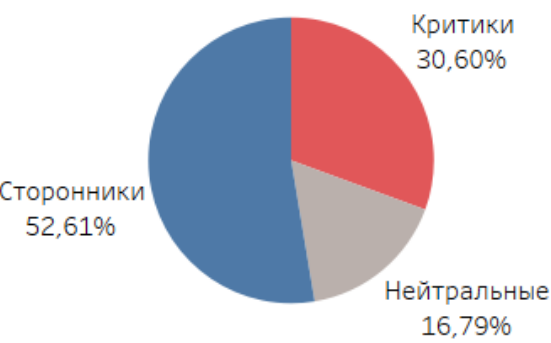
Опрошенные

Лояльность

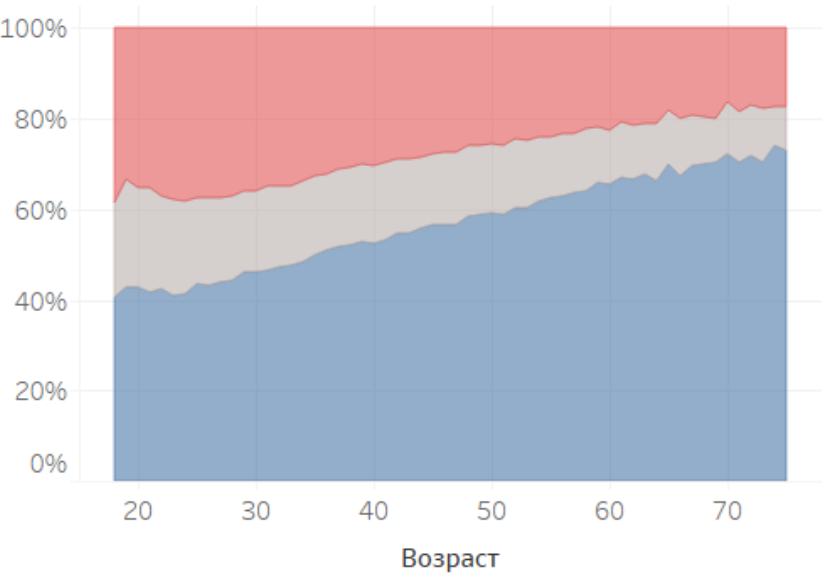
NPS

>

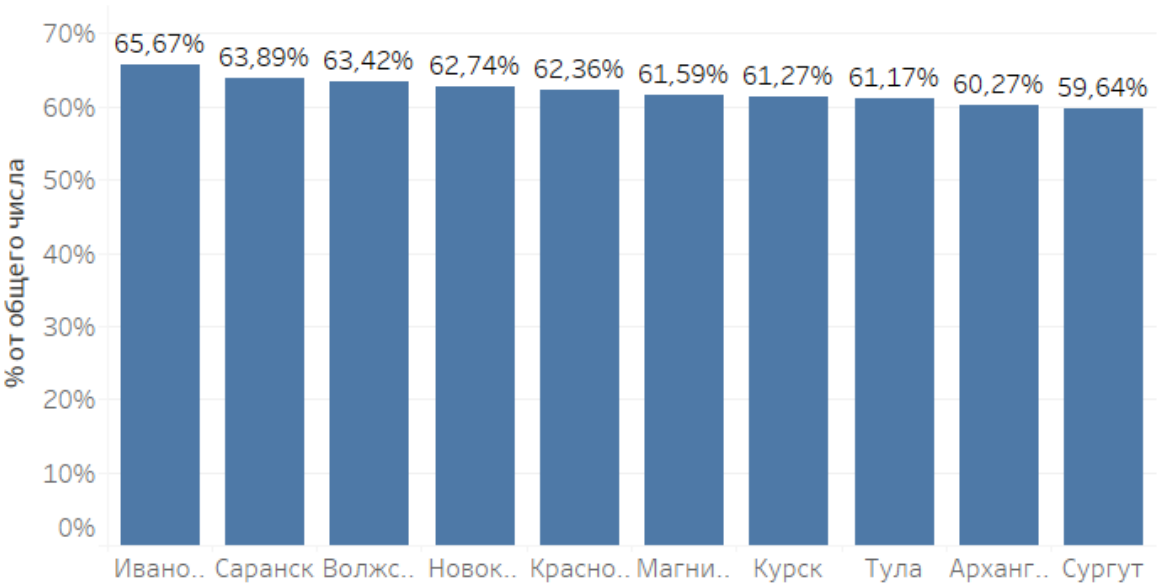
Группы лояльности



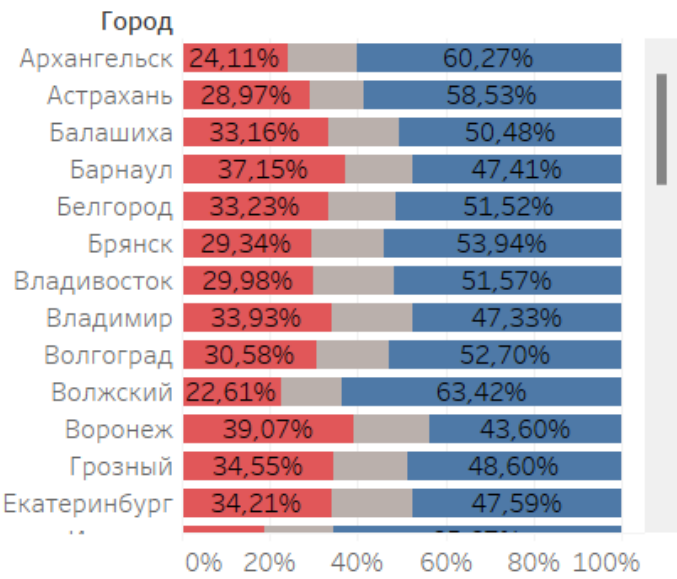
Группы по возрасту



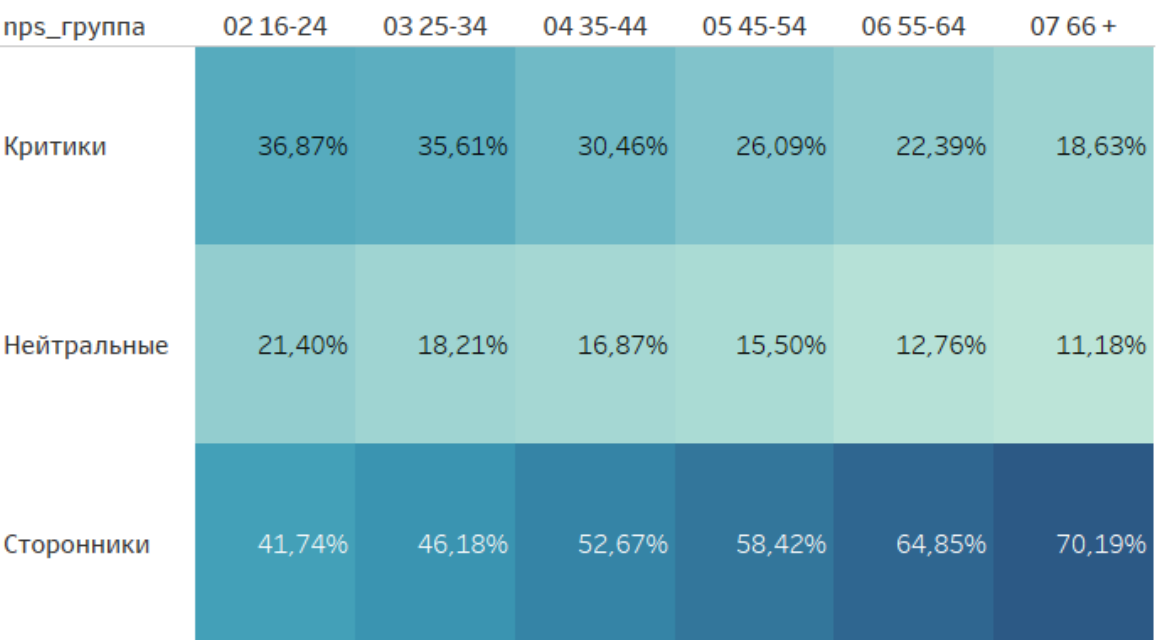
Топ-10 городов с самым высоким уровнем лояльности



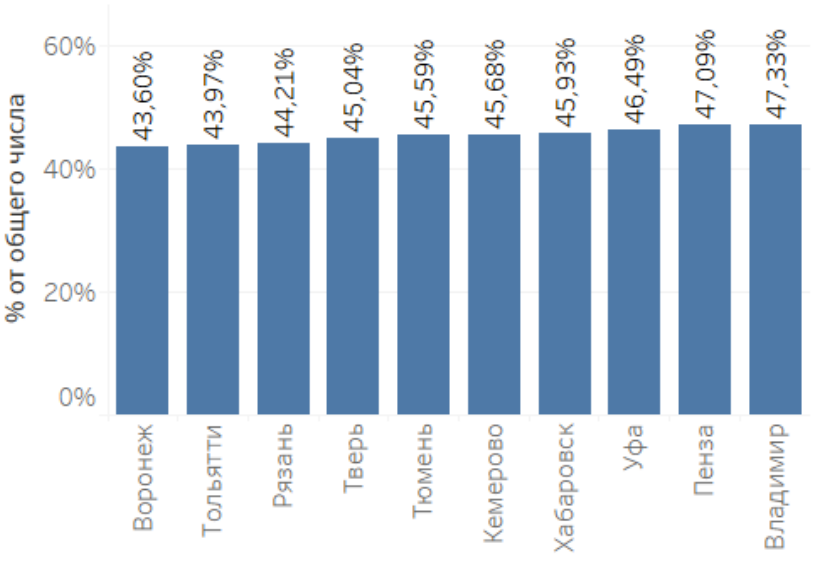
Распределение лояльности по городам



Лояльность по возрастным группам



Топ-10 городов с самым низким уровнем лояльности



- Город
- ☒

(All)
- ☒

Архангельск
- ☒

Астрахань
- ☒

Балашиха
- ☒

Барнаул
- ☒

Белгород
- ☒

Брянск
- ☒

Владивосток
- ☒

Владимир
- ☒

Волгоград
- ☒

Волжский
- ☒

Воронеж
- ☒

Грозный
- ☒

Екатеринбург
- ☒

Иваново
- ☒

Ижевск
- ☒

Иркутск
- ☒

Казань
- ☒

Калининград
- ☒

Калуга
- ☒

Кемерово
- ☒

Киров
- ☒

Краснодар
- ☒

Красноярск
- ☒

Курск
- ☒

Липецк
- ☒

Магнитогорск
- ☒

Махачкала
- ☒

Москва
- ☒

Набережные Челны
- ☒

Нижний Новгород
- ☒

Нижний Тагил
- ☒

Новокузнецк
- ☒

Новосибирск
- ☒

Омск
- ☒

Оренбург
- ☒

Пенза
- ☒

Пермь
- ☒

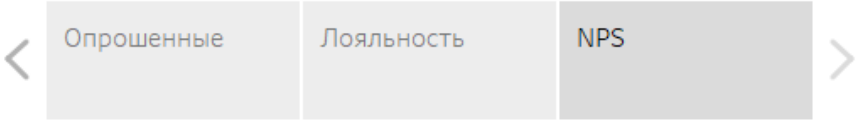
Ростов-на-Дону
- ☒

Рязань

Выводы:
По всем данным у компании больше сторонников, чем критиков, но соотношение сторонники/не сторонники практически 50 на 50
Необходимо увеличивать лояльность в возрастной группе от 18 до 34, здесь самый большой процент критиков. Самая лояльная группа 66+
Среди городов самый большой процент лояльности у Иваново, Саранска и Волжского, самый низкий. На графике хорошо видно, как с увеличением возраста повышается лояльность

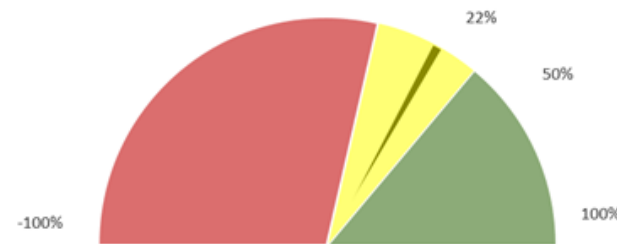
Текущая ситуация по лояльности клиентов

Данное исследование проведено с целью определить текущий уровень потребительской лояльности и выявить группы лояльности по характеристикам клиентов. Данные по опросам клиентов предоставлены ПАО "РосУхоКом". Исследовано более 500 000 записей.



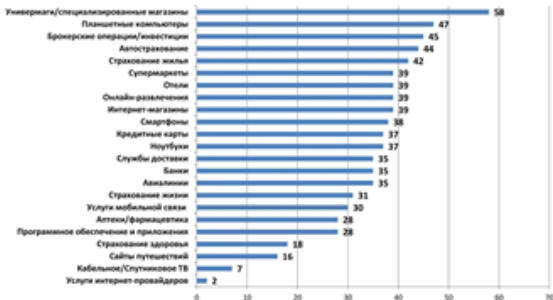
NPS

Общий NPS показатель составил 22%, тогда как в данной отрасли средним считается показатель в 30%.

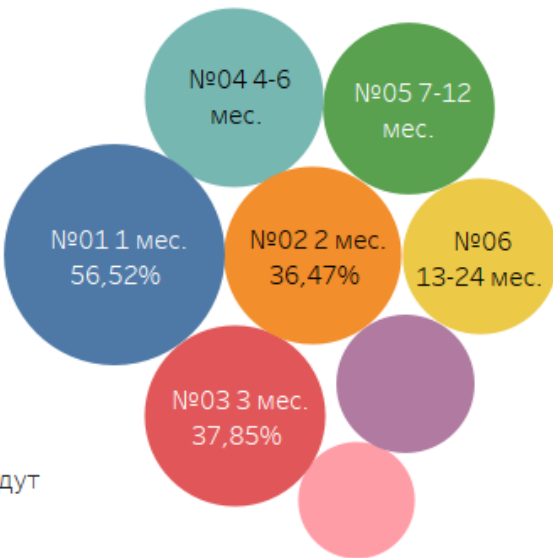


Уровень NPS является одним из основных показателей, который используется компаниями для измерения удовлетворенности клиентов и определения того, насколько вероятно, что клиенты будут рекомендовать продукты и услуги компании другим людям.

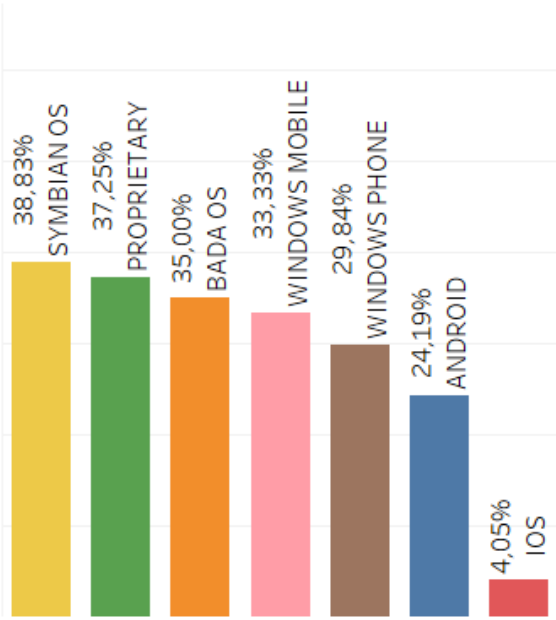
Средний NPS по отраслям



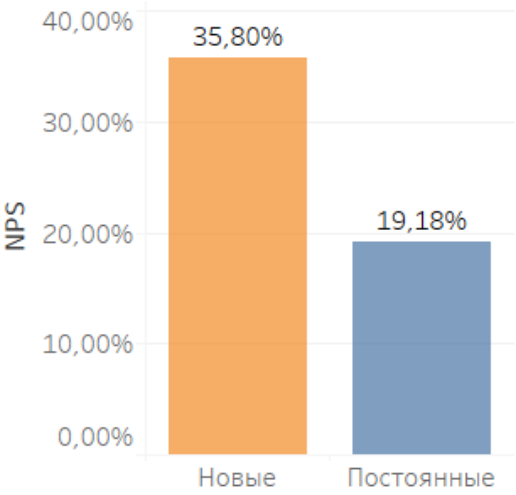
Группы по времени сотрудничества



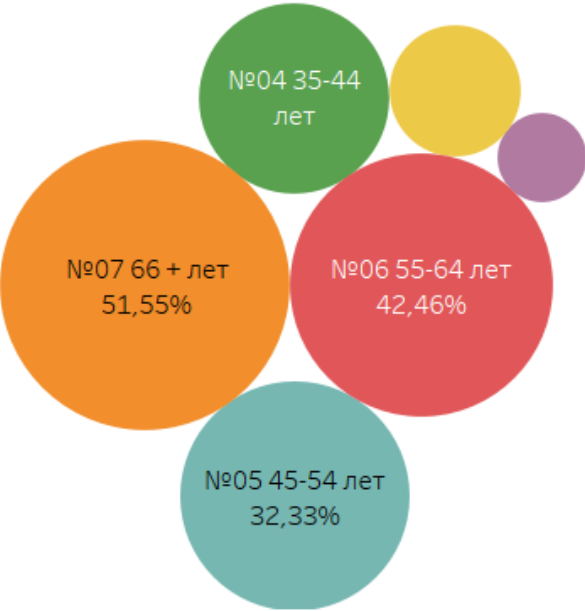
Операционная система



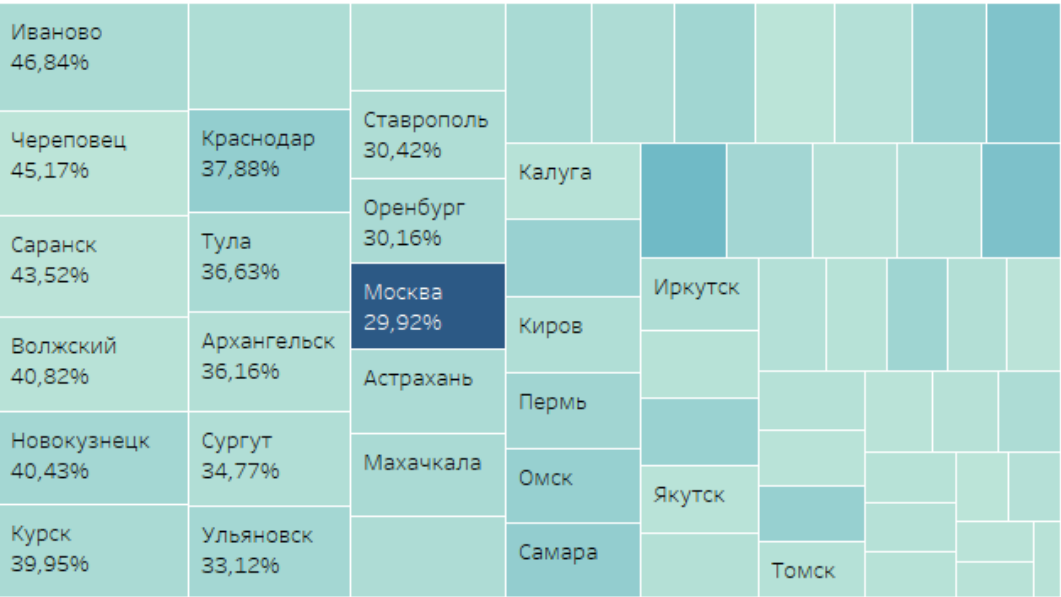
Показатель по длительности сотрудничества



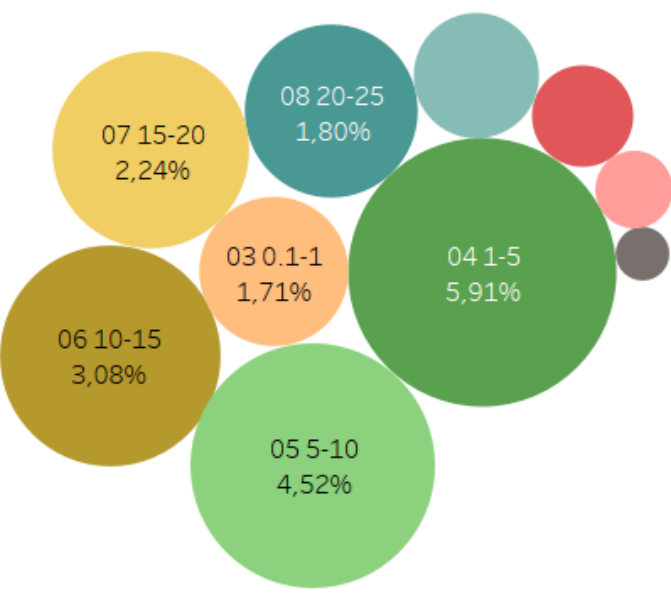
Возрастные группы



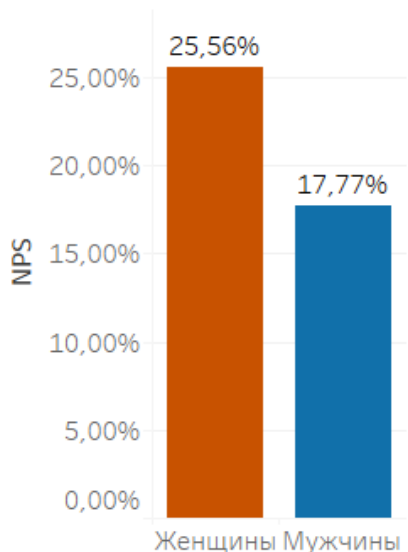
Распределение показателя по городам



Распределение по трафику



Показатель по полу



- Город
- ☒

(All)
- ☒

Архангельск
- ☒

Астрахань
- ☒

Балашиха
- ☒

Барнаул
- ☒

Белгород
- ☒

Брянск
- ☒

Владивосток
- ☒

Владимир
- ☒

Волгоград
- ☒

Волжский
- ☒

Воронеж
- ☒

Грозный
- ☒

Екатеринбург
- ☒

Иваново
- ☒

Ижевск
- ☒

Иркутск
- ☒

Казань
- ☒

Калининград
- ☒

Калуга
- ☒

Кемерово
- ☒

Киров
- ☒

Краснодар
- ☒

Красноярск
- ☒

Курск
- ☒

Липецк
- ☒

Магнитогорск
- ☒

Махачкала
- ☒

Москва
- ☒

Набережные...
- ☒

Нижний Новг...
- ☒

НижнийТагил
- ☒

Новокузнецк
- ☒

Новосибирск
- ☒

Омск
- ☒

Оренбург
- ☒

Пенза
- ☒

Пермь
- ☒

Ростов-на-До...
- ☒

Рязань
- ☒

Самара
- ☒

СанктПетеб

Выводы: Так как данный показатель необходимо сравнивать по периодам, единственный вывод, который сейчас можно сделать - компания занимает хорошее положение среди конкурентов. Тем не менее по имеющейся информации можно сделать вывод о клиенте, который тянет компанию вперед. Это женщина в возрасте от 55 лет и старше, она является новым клиентом, проживает в Москве или Санкт-Петербурге и исп..