

# **Анализ уровня потребительской лояльности клиентов из России в области оказания телекоммуникационных услуг**

Автор: Орлова Дарья  
Email: [emal@yandex.ru](mailto:emal@yandex.ru)  
Phone: 8-800-555-35-35

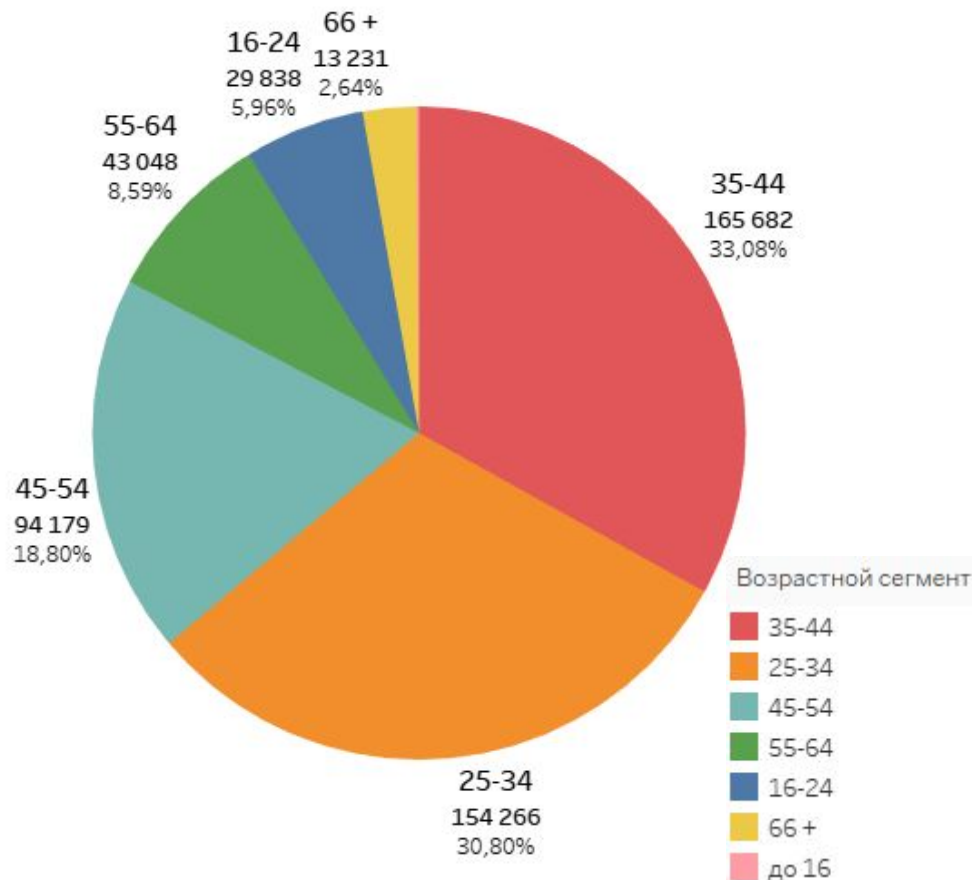
# План презентации



- Диаграмма соотношения клиентов по возрастным категориям
- График соотношения клиентов по возрасту и полу
- Топ 10 городов по активности участия в опросе
- График распределения NPS оценок клиентов по полу и возрасту
- Диаграмма соотношения оценок опроса и общий NPS
- График распределения клиентов группы сторонников (promoters)
- Итоги исследования

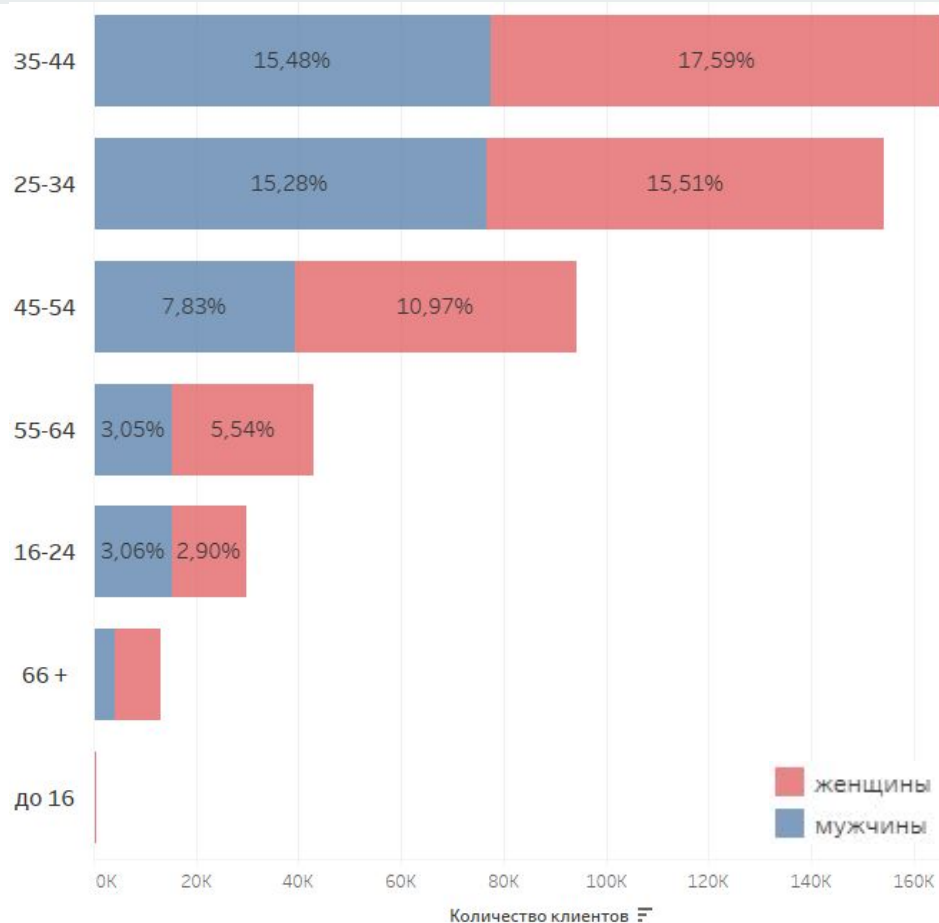
## Соотношение клиентов по возрастным категориям

Показано соотношение количества клиентов разных возрастных сегментов по отношению к общему.



## Соотношение клиентов по возрасту и полу

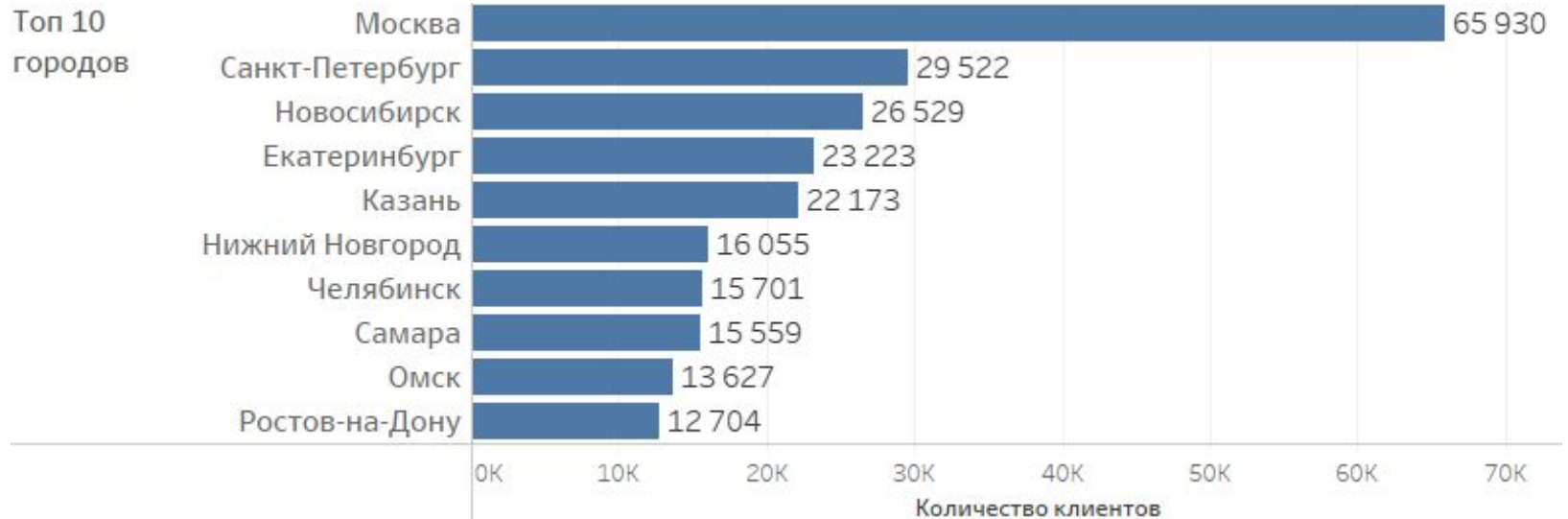
График соотношения мужчин и женщин разных возрастных категорий, участвующих в опросе



## Топ 10 городов по активности участия в опросе

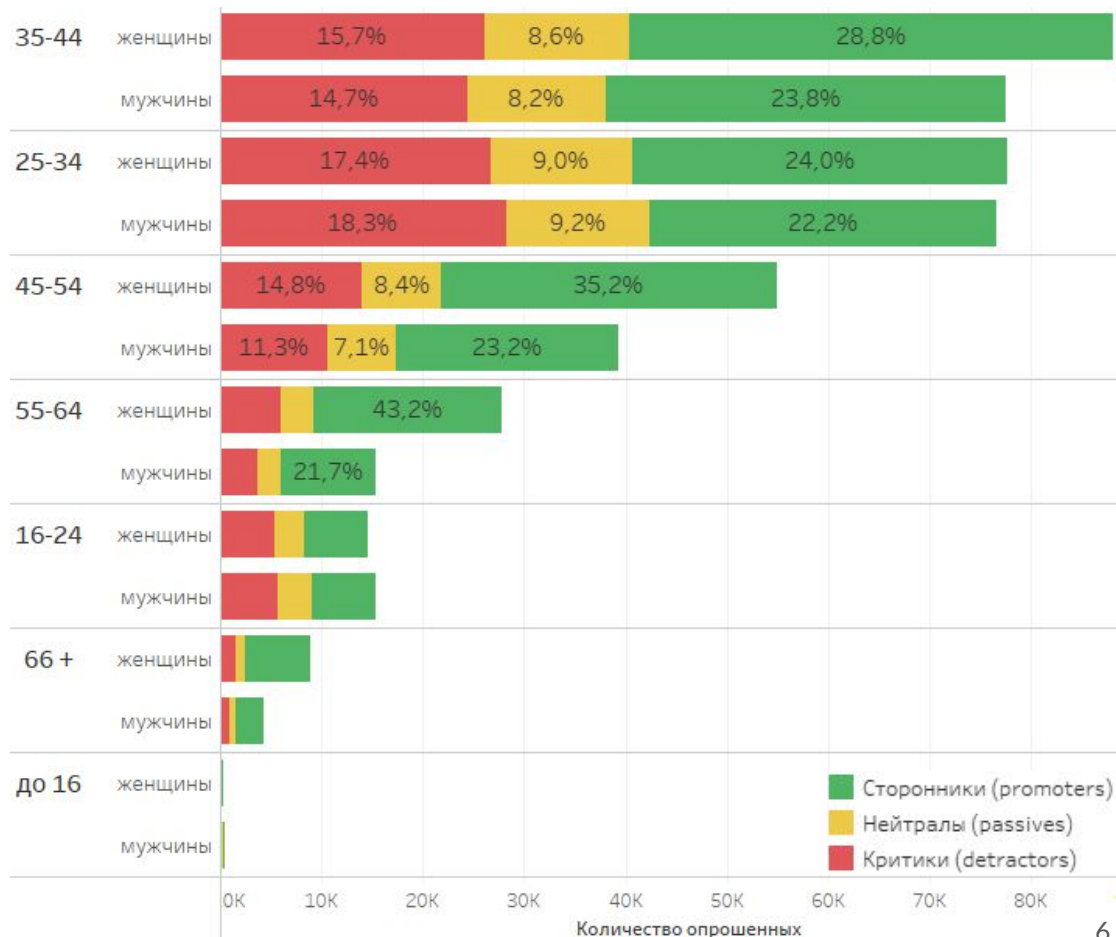
График распределения количества клиентов участвующих в опросе по городам.

Показано 10 наиболее активных городов



## Распределение NPS оценок по группам

График распределения NPS оценок опрошенных по полу и возрасту



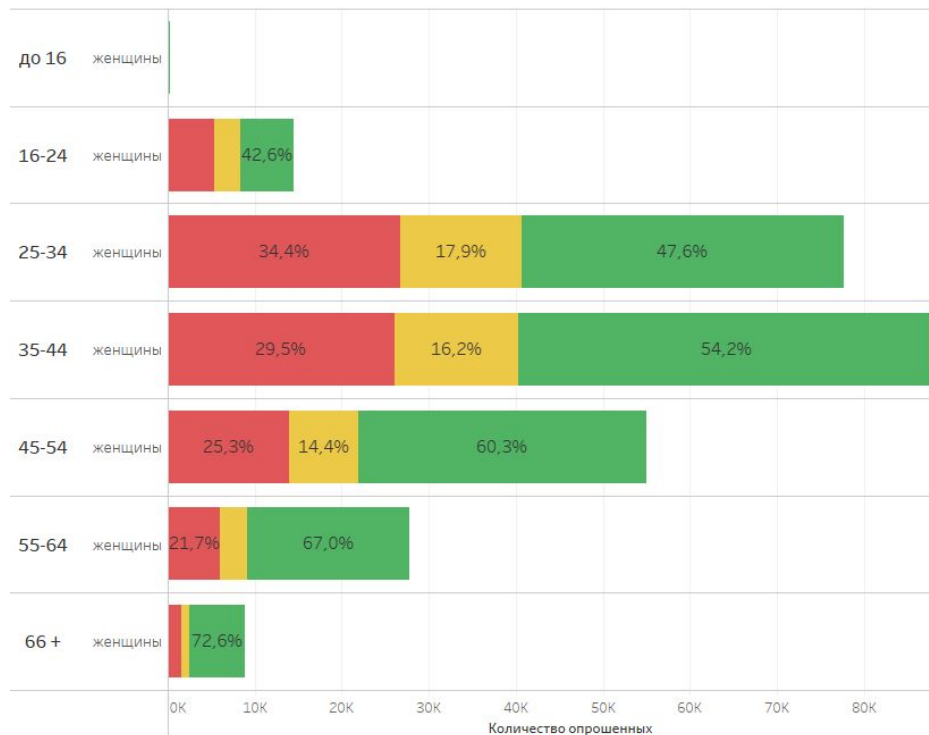
## Соотношение оценок опроса и общий NPS

Диаграмма  
распределения NPS-  
групп опрошенных по  
отношению к общему и  
индекс лояльности  
клиентов

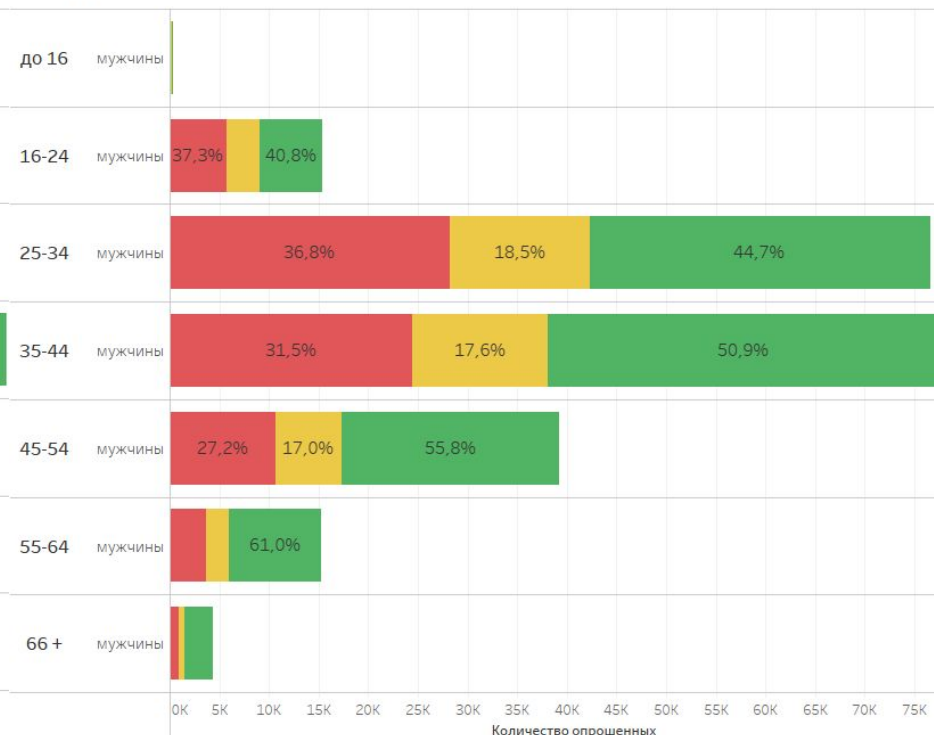


# Уровень NPS по женщинам и мужчинам

Общий NPS: 25,55%



Общий NPS: 17,70%



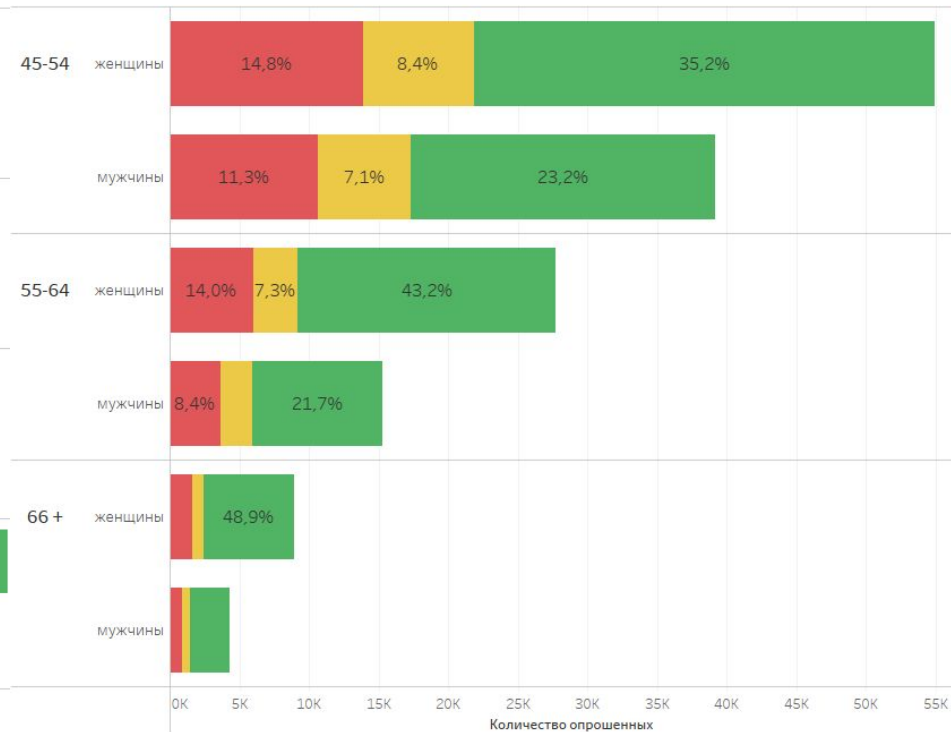


# Уровень NPS по возрастным категориям - до 44 лет и 45-66+

Общий NPS: 15,55%

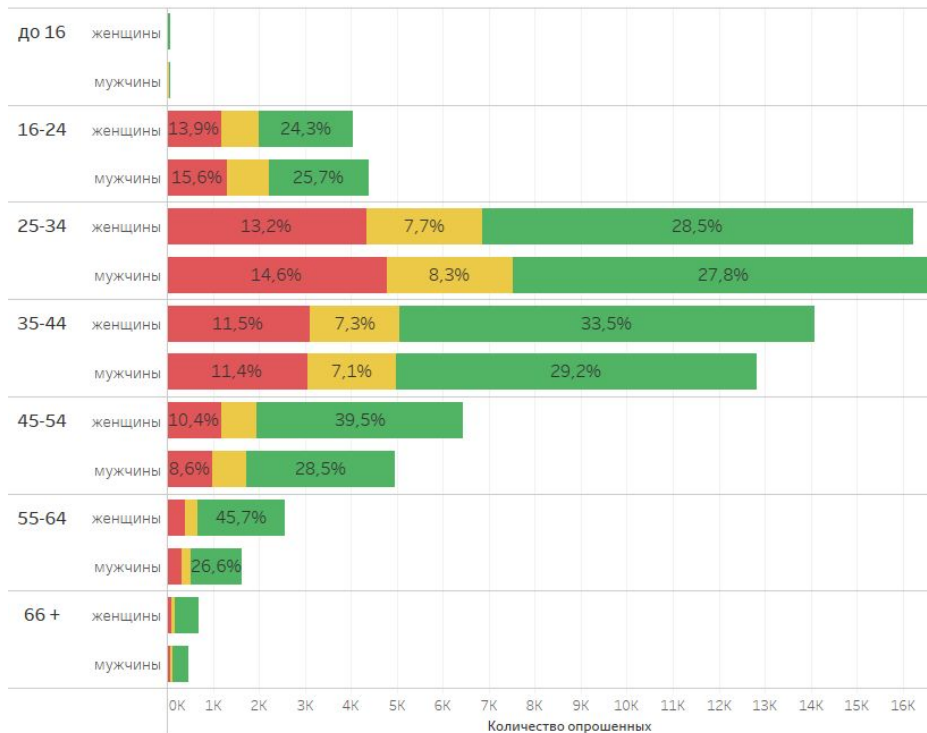


Общий NPS: 36,92%

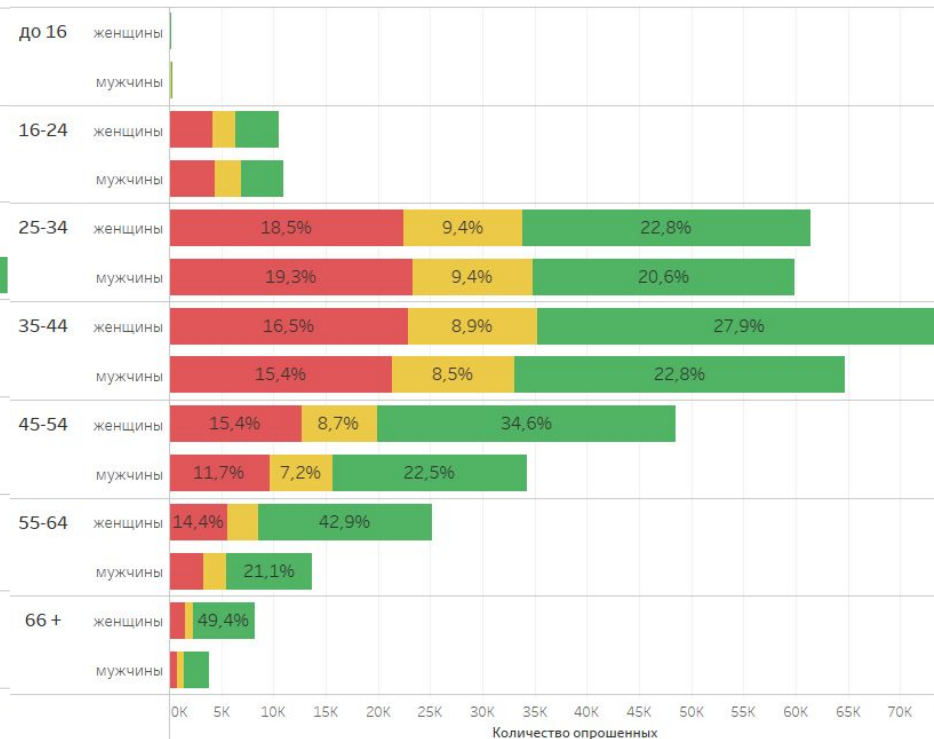


# Уровень NPS по новым(слева) и старым (справа) клиентам

Общий NPS: 35,74%

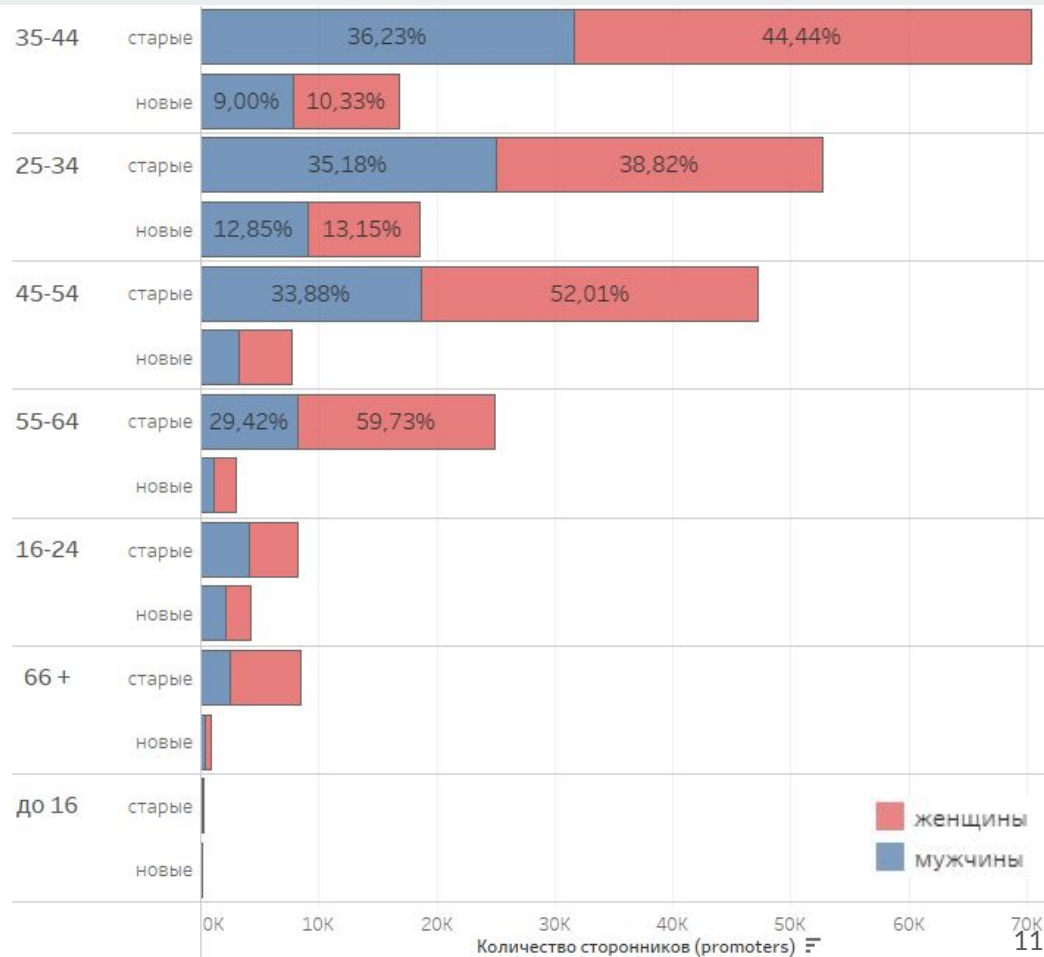


Общий NPS: 19,15%



## Распределение клиентов группы сторонников (promoters)

График распределения  
клиентов группы  
сторонников по полу,  
возрастным категориям, и  
новизне аккаунтов  
опрошенных.



# Итоги исследования

- Наибольшее количество опрошенных находятся в возрасте 25-44 лет
- Практически во всех возрастных сегментах женщин, участвующих в опросе, больше чем мужчин
- Наиболее активным городом среди опрошенных стала Москва - 65 930 человек
- Наиболее лояльной группой оказались женщины 45-54 лет - общий NPS - 38,4% , наименее - мужчины 16-35 лет - 7,2%
- Индекс лояльности клиентов составил 21,97%
- Рассмотрены индексы лояльности следующих групп клиентов:
  - женщины - 25,5% мужчины - 17,7%
  - возрастной сегмент 0-44 лет - 15,5%, 45-66+ - 36,9%
  - новые клиенты - 35,7%, старые - 19,1%
- Старые клиенты старших возрастов склонны давать более высокие оценки, в то время как в сегменте 0-44 лет оценки выше у новых клиентов.
- В маленьких городах NPS выше(Череповец - 44,6%, Саранск - 44%, Волжский - 40%), чем в больших (Москва - 29,9%, Санкт-Петербург - 22,2%).
- В группе сторонников преобладают старые пользователи, женщины 35-44 лет