

# Определение текущего уровня потребительской лояльности

**Цель, ответить на следующие вопросы:**

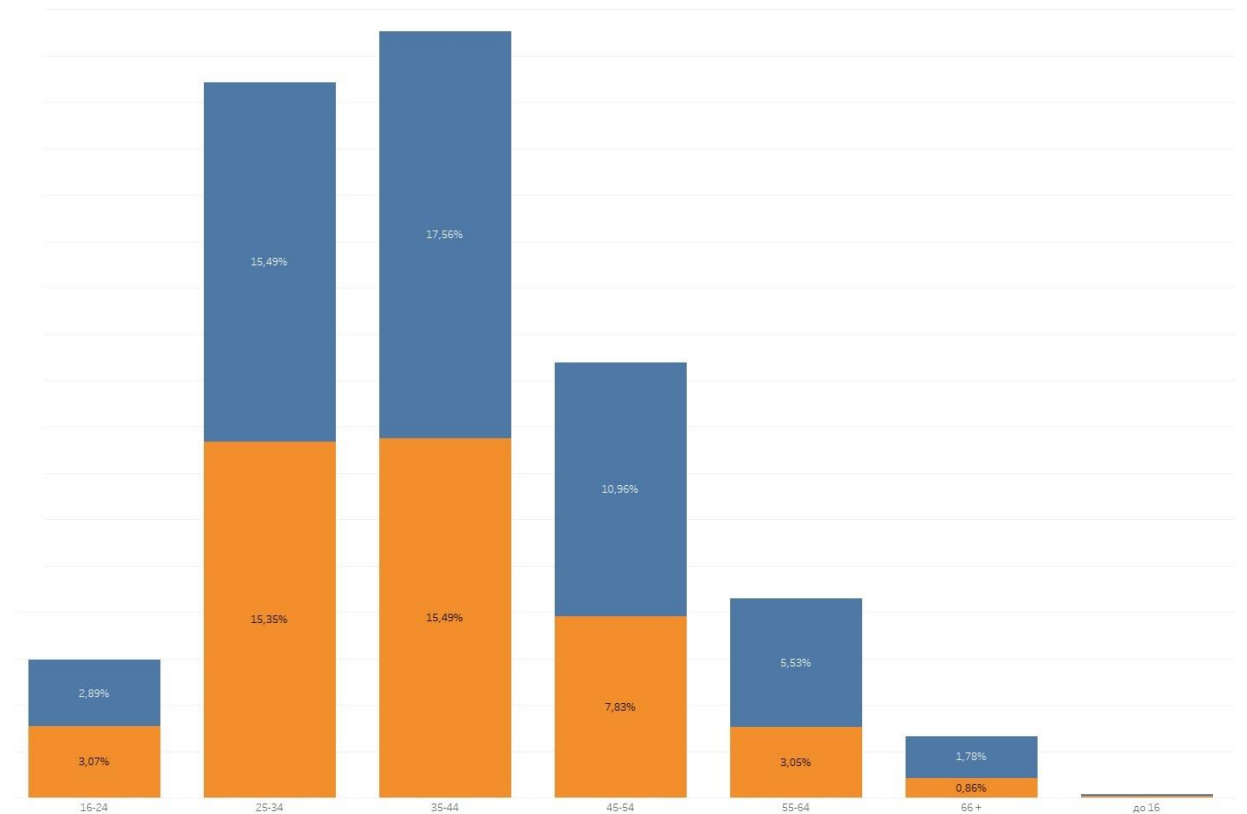
- Как распределены участники опроса по возрасту, полу и возрасту? Каких пользователей больше: новых или старых? Пользователи из каких городов активнее участвовали в опросе?
- Какие группы пользователей наиболее лояльны к сервису? Какие менее?
- Какой общий NPS среди всех опрошенных?
- Как можно описать клиентов, которые относятся к группе «сторонников»?

# Вывод:

- Мы видим, что основная группа опрошенных это люди в возрасте от 25 до 44 лет. Причем распределение по полу примерно равное, но в таких городах как Москва и Санкт-Петербург женщины более охотно принимали участие в опросе. При этом старых пользователей примерно на 65% больше чем новых.
- Так же больше всего людей прошедших опрос были из Москвы, Санкт-Петербурга, Новосибирска, Екатеринбурга, что вполне логично, ведь это крупнейшие города страны по количеству жителей.
- Более лояльные группы это девушки в возрасте от 35 до 44 лет, причем это преобладает во всех городах. А вот менее лояльные группы это люди в возрасте от 25 до 34 лет при этом несмотря на почти равное распределение по полу в этой группе, в таких городах как Москва и Санкт-Петербург преобладают мужчины.
- Общий уровень лояльности составил 21,9%, что не удивительно, ведь общее количество «сторонников» превосходит «критиков» почти в 1,5 раза.
- Сторонник это: в большинстве случаев девушки в возрасте от 35 до 44 лет, проживающие в городах «миллионниках», производивших голосование со смартфона с операционной системой «Андроид» при этом очень мало проводящих времени в интернете буквально в диапазоне 1-5 Гб.

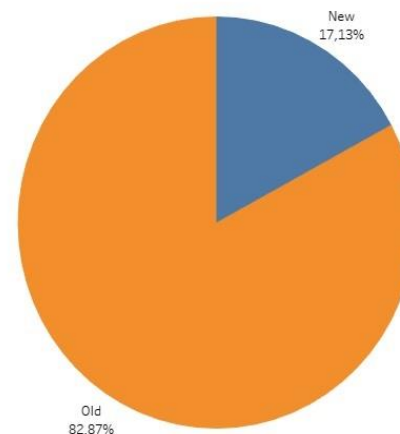
# Примерно одинаковое распределение девушек и мужчин учувствовавших в опросе

- Особенно выделяются по количеству 2 группы это 25-34 и 35-44 лет.



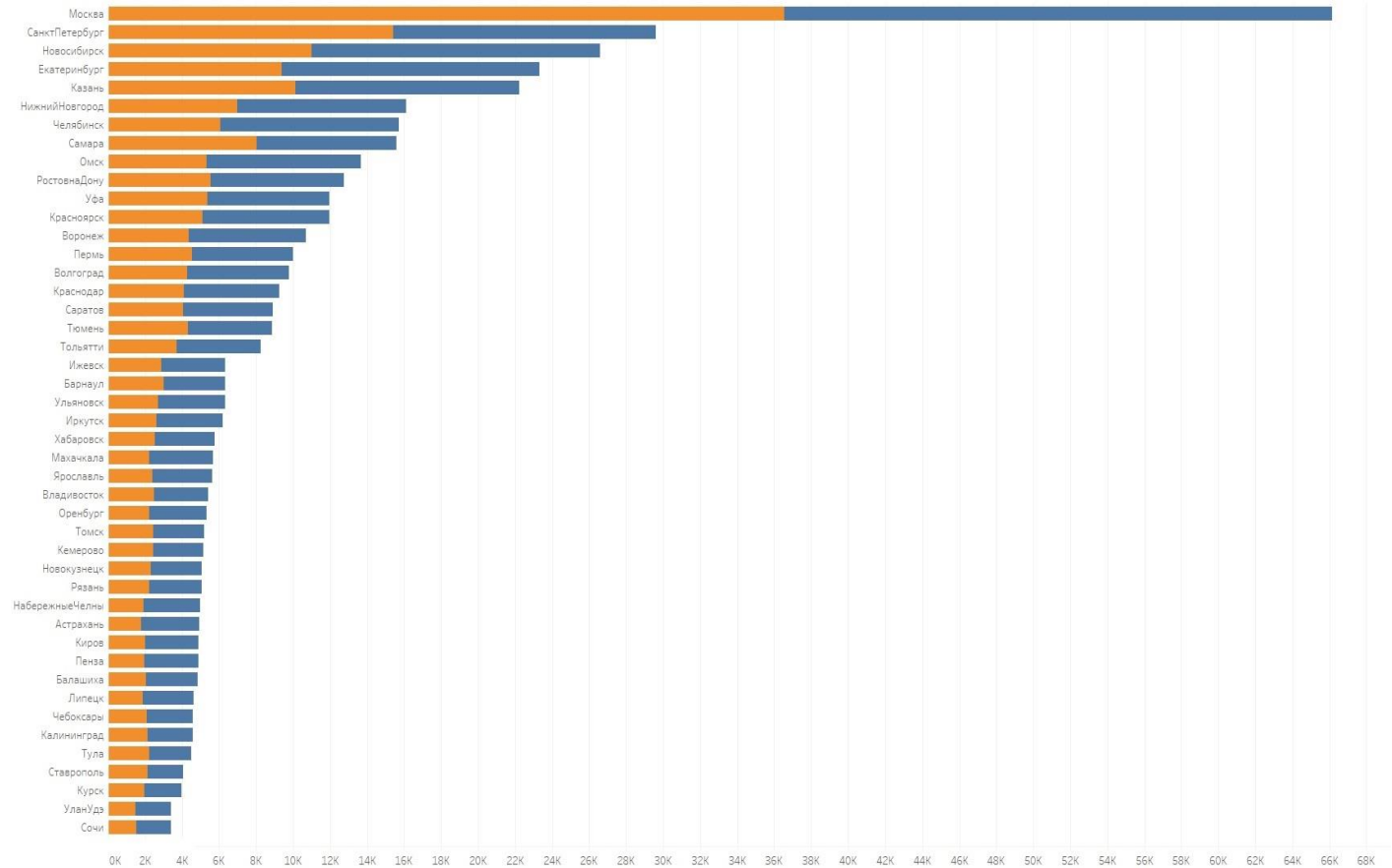
# Преобладание старых пользователей над новыми

- Количество пользователей купивших сим карту более 365 дней назад почти на 65 % больше новых пользователей.



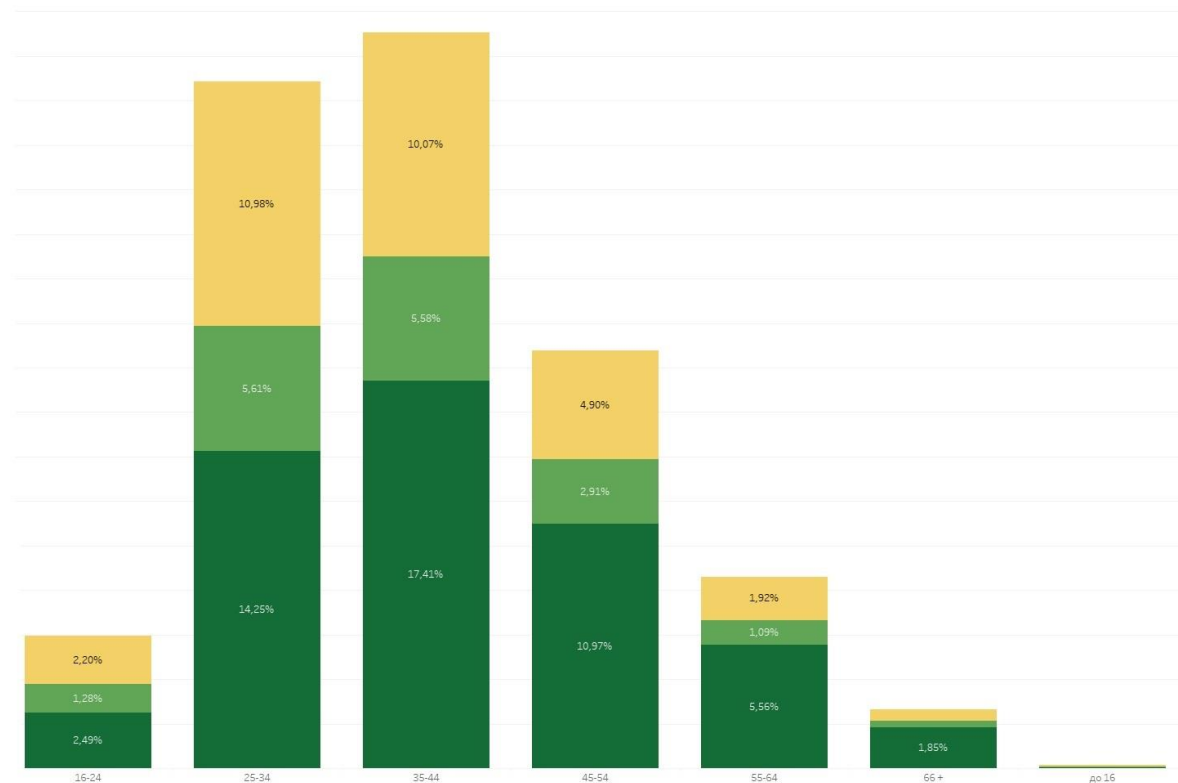
# Распределение людей по городам и половому признаку

- В городах «миллионниках» количество мужчин учувствовавших в опросе больше чем девушек.
- Чем меньше людей принимало участие в опросе, тем больше на этом фоне доминировали девушки в этих городах.



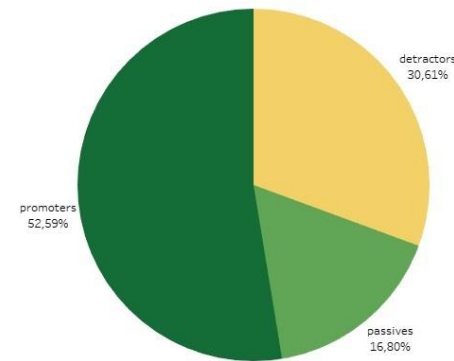
# Практически в каждой группе количество «сторонников» превосходит количество «критиков» почти в 1,5 раза

- На общем фоне выделяются 3 группы в возрасте 25-34, 35-44, 45-54 лет, с превосходящим количеством «сторонников»



# Почти на 22% общее количество «сторонников» больше количества «критиков»

- Мы видим увеличенное количество «сторонников», что вполне могло повлиять на общий уровень лояльности







# Контактная информация

- Источник данных: сайт Яндекс. Практикум
- Исследование проводил Воронов Павел
- Email: ya.woron007@yandex.ru
- Дата проведения исследования 18.03.2022 года
- Ссылка на сам проект:  
[https://public.tableau.com/app/profile/pavel2662/viz/NPS\\_16472384343490/Dashboard1?publish=yes](https://public.tableau.com/app/profile/pavel2662/viz/NPS_16472384343490/Dashboard1?publish=yes)