Müşteri Yaşam Boyu Değeri (Customer Lifetime Value)

Bir müşterinin bir şirketle kurduğu ilişki-iletişim süresince bu şirkete kazandıracağı parasal değerdir.

Nasıl Hesaplanır?

Düşünelim, siz olsanız nasıl hesaplardınız?

satın alma başına ortalama kazanç * satın alma sayısı

Customer Lifetime Value (Müşteri Yaşam Boyu Değeri)

- CLTV = (Customer Value / **Churn Rate**) x Profit Margin

- Customer Value = Average Order Value * Purchase Frequency

Customer Lifetime Value (Müşteri Yaşam Boyu Değeri)

- CLTV = (Customer Value / **Churn Rate**) x Profit Margin

- Customer Value = Average Order Value * Purchase Frequency

- Average Order Value = Total Price / Total Transaction

- Purchase Frequency = Total Transaction / **Total Number of Customers**

- **Churn Rate** = 1 – Repeat Rate

- Repeat Rate = Birden fazla alışveriş yapan müşteri sayısı / tüm müşteriler

- Profit Margin = Total Price * **0.10**

Customer Lifetime Value (Müşteri Yaşam Boyu Değeri)

- CLTV = (Customer Value / **Churn Rate**) x Profit Margin

- Customer Value = Average Order Value * Purchase Frequency

- Average Order Value = Total Price / Total Transaction

- Purchase Frequency = Total Transaction / **Total Number of Customers**

- **Churn Rate** = 1 – Repeat Rate

- Profit Margin = Total Price * **0.10**

Total Number of Customers: 100

Churn Rate: 0.8

Profit: 0.10

- CLTV = (Customer Value / **Churn Rate**) x Profit Margin

- Customer Value = Average Order Value * Purchase Frequency

- Average Order Value = Total Price / Total Transaction

- Purchase Frequency = Total Transaction / **Total Number of Customers**

- **Churn Rate** = 1 - Repeat Rate

- Profit Margin = Total Price * **0.10**

Total Number of Customers: 100

Churn Rate: 0.8

Profit: 0.10

MÜŞTERİ		
	İşlem(Transaction)	Ücret (Price)
	1	300
	2	400
	3	500
Toplam	3	1200

- Average Order Value = 1200 / 3

Customer Lifetime Value (Müşteri Yaşam Boyu Değeri)

- CLTV = (Customer Value / **Churn Rate**) x Profit Margin

- Customer Value = Average Order Value * Purchase Frequency

- Average Order Value = Total Price / Total Transaction

- Purchase Frequency = Total Transaction / **Total Number of Customers**

- **Churn Rate** = 1 - Repeat Rate

- Profit Margin = Total Price * **0.10**

Total Number of Customers: 100

Churn Rate: 0.8

Profit: 0.10

MÜŞTERİ		
	İşlem(Transaction)	Ücret (Price)
	1	300
	2	400
	3	500
Toplam	3	1200

- Average Order Value = 1200 / 3

- Purchase Frequency = 3 / 100

- CLTV = (Customer Value / **Churn Rate**) x Profit Margin

- Customer Value = Average Order Value * Purchase Frequency

- Average Order Value = Total Price / Total Transaction

- Purchase Frequency = Total Transaction / **Total Number of Customers**

- **Churn Rate** = 1 - Repeat Rate

- Profit Margin = Total Price * **0.10**

Total Number of Customers: 100

Churn Rate: 0.8

Profit: 0.10

MÜŞTERİ		
	İşlem(Transaction)	Ücret (Price)
	1	300
	2	400
	3	500
Toplam	3	1200

- Average Order Value = 1200 / 3

- Purchase Frequency = 3 / 100

- Profit Margin = 1200 * **0.10** = 120

12:15

- CLTV = (Customer Value / **Churn Rate**) x Profit Margin

- <mark>Customer Value = Average Order Value * Purchase Frequency</mark>

- Average Order Value = Total Price / Total Transaction

- Purchase Frequency = Total Transaction / **Total Number of Customers**

- **Churn Rate** = 1 – Repeat Rate

- Profit Margin = Total Price * **0.10**

Total Number of Customers: 100

Churn Rate: 0.8

Profit: 0.10

MÜŞTERİ		
	İşlem(Transaction)	Ücret (Price)
	1	300
	2	400
	3	500
Toplam	3	1200

- Average Order Value = <mark>1200 / 3</mark>
- Purchase Frequency = <mark>3 / 100</mark>
- Profit Margin = 1200 * **0.10** = 120
- <mark>Customer Value = (1200/3) * (3/100) = 12</mark> .
- CLTV = 12 / 0.8 * 120 = 1800

Customer Lifetime Value (Müşteri Yaşam Boyu Değeri)

- CLTV = (Customer Value / **Churn Rate**) x Profit Margin

- Customer Value = Average Order Value * Purchase Frequency

- Average Order Value = Total Price / Total Transaction

- Purchase Frequency = Total Transaction / **Total Number of Customers**

- **Churn Rate** = 1 - Repeat Rate

- Profit Margin = Total Price * **0.10**

Total Number of Customers: 100

Churn Rate: 0.8

Profit: 0.10

MÜŞTERİ		
	İşlem(Transaction)	Ücret (Price)
	1	300
	2	400
	3	500
Toplam	3	1200

- Average Order Value = 1200 / 3
- Purchase Frequency = 3 / 100
- Profit Margin = 1200 * **0.10** = 120
- Customer Value = (1200/3) * (3/100) = 12
- CLTV = 12 / 0.8 * 120 = 1800

12:55

Sonuç olarak her bir müşteri için hesaplanacak olan CLTV değerlerine göre bir sıralama yapıldığında ve CLTV değerlerine göre belirli noktalardan bölme işlemi yapılarak gruplar oluşturulduğunda müşterilerimiz segmentlere ayrılmış olacaktır.

Ortalama Sipariş Değeri
(Average Order Value)

Satın Alma Sıklığı
(Purchase Frequency)

Tekrarlama Oranı ve Kaybetme Oranı
(Repeat Rate & Churn Rate)

Kâr Marjı (Profit Margin)

Müşteri Değeri (Customer Value)

Müşteri Yaşam Boyu Değeri
(Customer Life Time Value)

Tüm İşlemlerin Fonksiyonlaştırılması (Functionalization)