

Анализ удовлетворенности покупателей

Представьте, что вы работаете в компании, которая занимается продажей товаров в сфере красоты. Ваша роль – менеджер по работе с маркетплейсом.

Ваш коллега по заданию будет задавать вопросы, а вы – отвечать на них с опорой на данные, описанные ниже. Не передавайте этот документ вашему коллеге напрямую – он должен получить информацию через интервью с вами. Если что-то не указано ниже, можете придумать ответ в рамках здравого смысла.

Команда и метрики

Представьте, что вы работаете в компании, которая занимается продажей товаров в сфере красоты. Ваша роль – менеджер по работе с маркетплейсом. Вы отвечаете за анализ клиентского восприятия брендов и эффективность представления ассортимента на маркетплейсе с целью привлечения доходов и поддержки роста продаж.

Вам нужен дашборд для анализа показателей удовлетворенности брендами, входящими в вашу группу компаний. Он поможет отслеживать общие метрики и решать задачи, такие как:

- Анализ удовлетворенности и эффективности ассортимента;
- Улучшение тактик оформления карточек товаров;
- Исследование товаров с низким рейтингом для принятия решения о последующих закупках.

Ключевые метрики, за которыми вы следите:

- Индекс удовлетворенности продуктом – процент продуктов с рейтингом более 4.3. Показатель можно агрегировать до бренда/категории.
- Средний рейтинг.
- Количество отзывов.
- Объем продаж.

Эти метрики анализируются по категориям, типам товаров и брендам. Для анализа качества визуала карточек товаров также используется информация о количестве фотографий и наличии видео на карточке. Вы отслеживаете, чтобы индекс удовлетворенности составлял не менее 80%.

Для улучшения метрик вы активно работаете над оптимизацией карточек товаров, поощряете покупателей оставлять отзывы, а также запускаете акции и скидки для повышения вовлеченности. Кроме того, вы постоянно проводите анализ ассортимента, исключаете товары с низким рейтингом и вовлеченностью, вводите новинки, следуя трендам и предпочтениям клиентов.

Дашборд будет использоваться различными специалистами, включая вашу команду по анализу маркетплейса, категорийных менеджеров и аналитиков. Ключевые показатели анализируются по нескольким параметрам: типы и категории товаров,

бренды, товары и страны производителей. Если показатели бренда существенно отклоняются от плановых значений, это становится поводом для более глубокого анализа.

Нам нужен единый дашборд, который позволит удобно отслеживать состояние ключевых метрик удовлетворенности в динамике, исключая необходимость ручного сбора данных. Дашборд будет наиболее часто использоваться для оценки вовлеченности и удовлетворенности покупателей на ежемесячных встречах. Также раз в месяц он станет удобным инструментом для отчетности перед СРО.

После анализа дашборда на встречах вы выделяете ключевые проблемы среди брендов и товаров, оставляя бренды с индексом удовлетворенности ниже 80% и рейтингом меньше 4.3. Затем вы анализируете карточки товаров, внимательно изучая отзывы, чтобы выявить причины низкого рейтинга. Если причина — несоответствие ожиданий пользователей, вы принимаете решение о переработке оформления карточки или текста описания. После этого запускаете тесты с обновленным и старым оформлением, чтобы оценить их эффект. Если отзывы касаются качества товара, принимаете решение о дополнительном тестировании в лаборатории.

Также вы отслеживаете товары с недостаточным количеством отзывов и разрабатываете программы поощрения для стимулирования обратной связи от пользователей.

Особенности данных

Данные хранятся в таблице с основными метриками: SKU (ID товара), категория, предмет, бренд, продажи, отзывы, рейтинг, количество фото в карточке, наличие видео в карточке, страна производителя.

Для основных показателей у нас есть 2 столбца с наблюдениями за 2 последних месяца — декабрь и ноябрь.

Есть отдельная выгрузка с показателями брендов за последние полгода, которую мы собирали в полуавтоматическом режиме.

Справочник полей

<https://disk.yandex.ru/i/RBbQ4VUD6UzSuA>

Лист Products

- SKU — уникальный id товара.
- Категория — категория товара.
- Предмет — наименование предмета (как подкатегория/тип).
- Бренд — бренд-производитель товара.
- Продажи (декабрь) — объем продаж в декабре 2023 (с учетом отказов, в единицах товара).
- Продажи (ноябрь) — объем продаж в ноябре 2023 (с учетом отказов, в единицах товара).
- Дата появления карточки

- Выручка (ноябрь) — объем выручки (₽) в ноябре 2023.
- Средний % выкупа (декабрь) — доля выкупленных товаров от числа заказанных в декабре 2023.
- Средний % выкупа (ноябрь) — доля выкупленных товаров от числа заказанных в ноябре 2023.
- Страна — страна происхождения товара.

Лист Dynamic

- Бренд — бренд-производитель товара.
- Месяц — дата начала месяца отчетности.
- Продажи — объем продаж за месяц (с учетом отказов, в единицах товара).
- Рейтинг — средний рейтинг бренда за месяц.
- Отзывы — количество отзывов по бренду за месяц.