

???



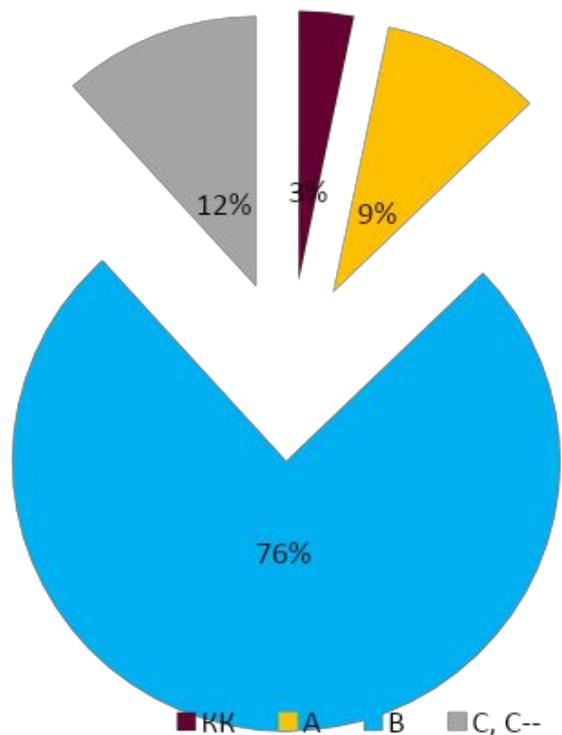
ПОРТРЕТ КЛИЕНТА ВЕНЕТА СИСТЕМ

ПОРТРЕТ КЛИЕНТА ВЕНЕТА СИСТЕМ: «Категория клиентов»

* В данном анализе рассматриваются клиенты ВЕНЕТА СИСТЕМ в статусе «Постоянный», «В повторном развитии», «В развитии».

Определяется путём первичного опроса клиента по парку техники или количеству и производительности лазерных картриджей и присваивается авансом: КК, А, В, С, С-- . По факту раз в квартал категория клиента должна быть актуализирована по объёму заказов.

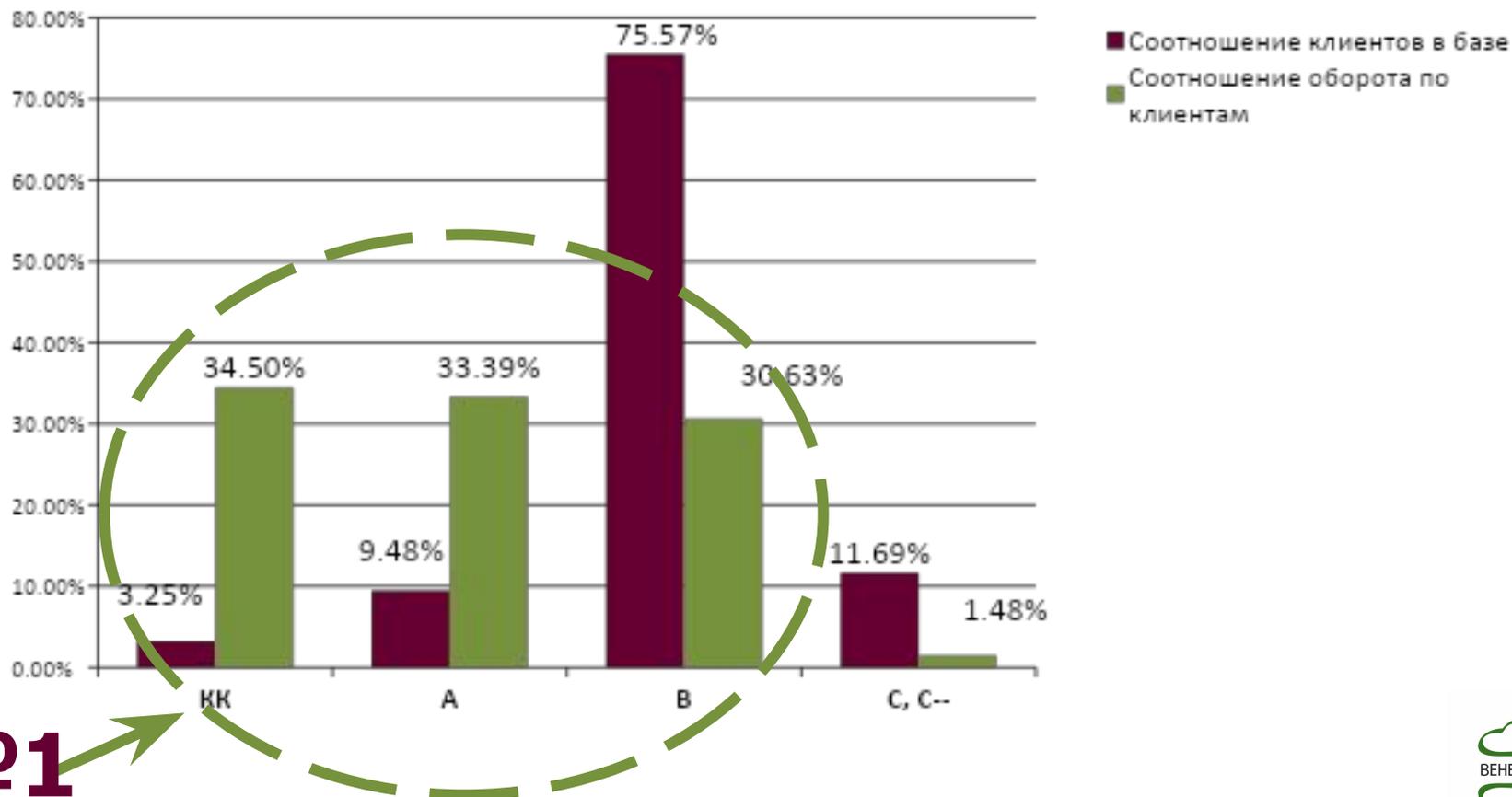
Также потенциальную категорию можно определить исходя из сферы деятельности клиента, сравнив его с подобными в ИС VIS и посмотрев на сайте компании в контактной информации количество отделов и т.п.



ПОРТРЕТ КЛИЕНТА ВЕНЕТА СИСТЕМ: «Категория клиентов по обороту»

70% оборота приносят клиенты кат. КК и А, количество которых в базе **13%**.

Клиенты **№1** для нас – категорий КК, А и В.



ПОРТРЕТ КЛИЕНТА ВЕНЕТА СИСТЕМ: «Сфера деятельности»

№1

При определении потенциальной категории клиента всегда следует учитывать сферу его деятельности.

Как правило клиенты Производственные предприятия, Банки, Оптовая торговля, Сетевые магазины – это клиенты кат. КК и А или потенциально к ним стремящиеся.

15,6% -
Производство
промышленное

9,5% - Банки

8,15% - Торговля
опт

6,94% - Научные
и проектные
организации....

№2

А также:

6,68% - Строительные
компании

5,23% - B2B

5,11% - Транспортные
компании, логистика, склады

4,69% - Торговля
сеть....

**№3 – другие
компании**

ПОРТРЕТ КЛИЕНТА ВЕНЕТА СИСТЕМ : «Сфера деятельности»

На данном рисунке видно, какие сферы деятельности в компаниях различных категорий наиболее интересны нам для продвижения услуг.

КК

18% - Банки
13% - Производство промышленное
6% - Транспортные компании, грузоперевозка, логистика, склады....

А

19,8% - Производство промышленное
18,3% - Банки
11,4% - Торговля опт....

Корректно определяйте сферу деятельности клиента!

В

12,8% - Производство промышленное
9,94% - Строительные компании
9,82% - Торговля опт....

С

18% - Банки региональные
13% - Производство промышленное
6% - Транспортные компании, грузоперевозка, логистика, склады....

.... подробнее дальше

ПОРТРЕТ КЛИЕНТА ВЕНЕТА СИСТЕМ : «Сфера деятельности»

Ниже для примера понимания охвата рынка нашей компанией представлен потенциальный объём рынка по некоторым сферам деятельности:

NN / NN,

где **NN** – клиенты ВЕНЕТА СИСТЕМ , **NN** – всего компаний на рынке.

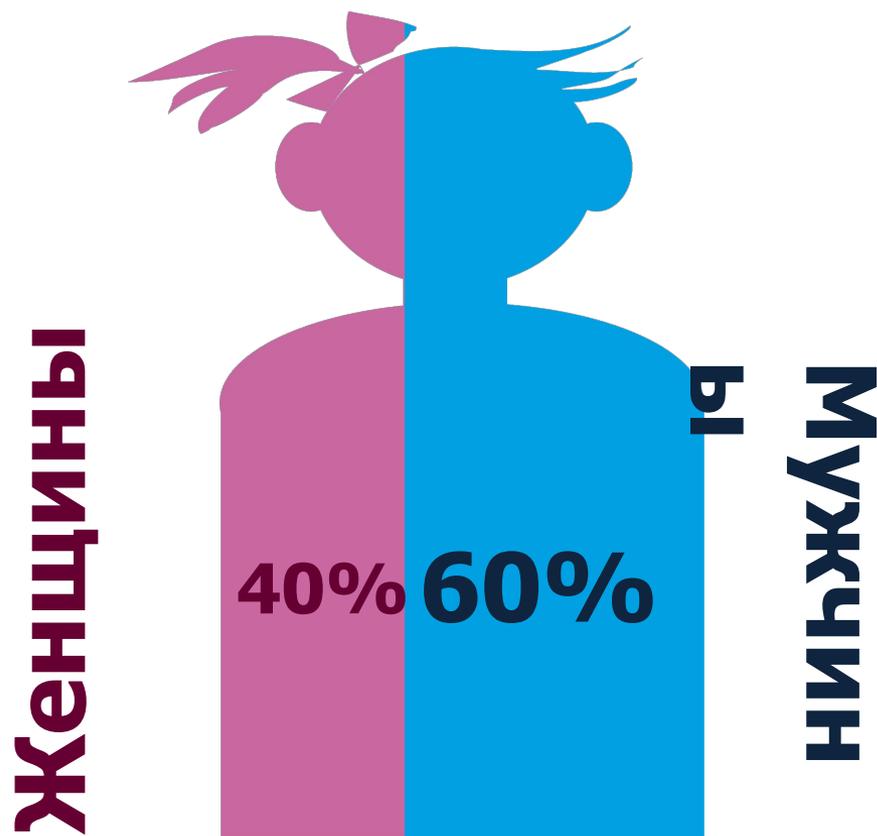
Нам есть куда развивать клиентскую базу!

Сфера деятельности	Все клиенты ВС	В Санкт-Петербурге	В Москве	В Ростове-на-Дону+Краснодаре	В Воронеже
Банки http://www.banki.ru/	202	88 / 209 (с учетом отделений и банкоматов - более 5 тыс.)	36 / 582 (с учетом отделений и банкоматов более 11 тыс.)	48 / 116+110	30 / 93
Страховые компании http://rebuko.ru/	79	36 / 98	12 / 264	15 / 62+58	16 / 41
Строительные компании (данные без учета дорожно-строительных компаний)	465	251 / более 2000	49 / более 5000	104 / 564+562	61 / 271

.... подробнее дальше



ПОРТРЕТ КЛИЕНТА ВЕНЕТА СИСТЕМ: «Контактные лица»



Половая принадлежность клиента	кат. КК	кат. А	кат. В	кат. С	Все
Мужчины	80%	40%	70%	50%	60%
Женщины	20%	60% - за счет офис - менеджеров	30%	50%	40%

ПОРТРЕТ КЛИЕНТА ВЕНЕТА СИСТЕМ: «Лица, от которых зависит все. Контактные лица»

Контактные лица — те, на кого вышел менеджер в результате своей работы, кто отвечает за печать в офисе, кто в дальнейшем будет отправлять заявки на услуги.

Клиенты кат. КК

Директор	Бухгалтер	Системный администратор	Отдел закупок	Офис-менеджер
10,3%	15,6%	58,5%	11,7%	3,9%

Клиенты кат. КК

Директор	Бухгалтер	Системный администратор	Отдел закупок	Офис-менеджер
8,6%	18,7%	27,2%	1,6%	44,2%

Клиенты кат. В

Директор	Бухгалтер	Системный администратор	Отдел закупок	Офис-менеджер
12%	16,8%	49,9%	4,5%	16,%

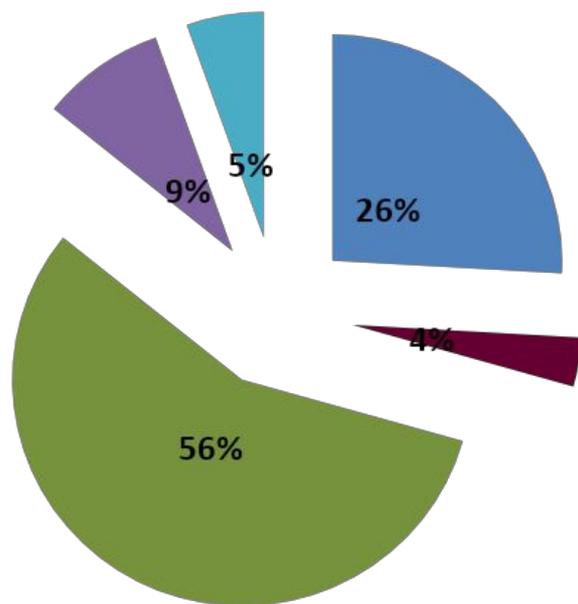
Клиенты кат. С

Директор	Бухгалтер	Системный администратор	Отдел закупок	Офис-менеджер
20,3%	23,6%	26,1%	2,6%	27,5%

ПОРТРЕТ КЛИЕНТА ВЕНЕТА СИСТЕМ: «Лица, от которых зависит все. Лица, принимающие решение»

ЛПР - лица, принимающие окончательное решение о сотрудничестве после того, как **Контактное лицо** представит информацию об услуге ВЕНЕТА СИСТЕМ.

ЛПР



- Директор
- Бухгалтер
- Системный администратор / Нач. отдела ИТ
- Отдел закупок
- Офис-менеджер

КК

61% -

Начальник отдела
ИТ, Системный
администратор

35% - Директор

А

67%

Начальник отдела
ИТ, Системный
администратор

18% - Директор

В

52% -

Начальник отдела
ИТ, Системный
администратор

31% - Директор

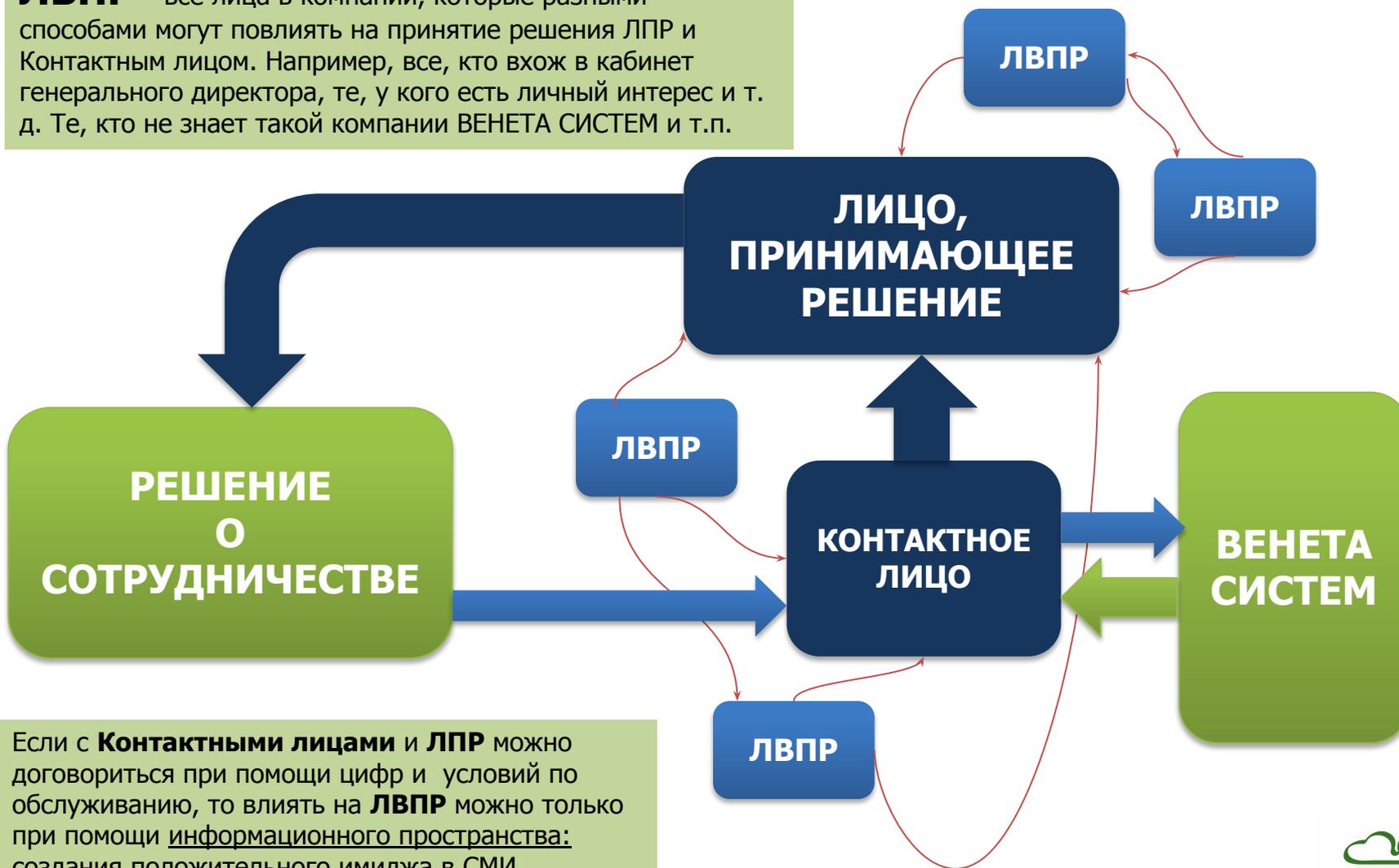
С

50/50%

Офис-менеджер/
Бухгалтер

ПОРТРЕТ КЛИЕНТА ВЕНЕТА СИСТЕМ: «Лица, от которых зависит все. Лица, влияющие на принятие решения»

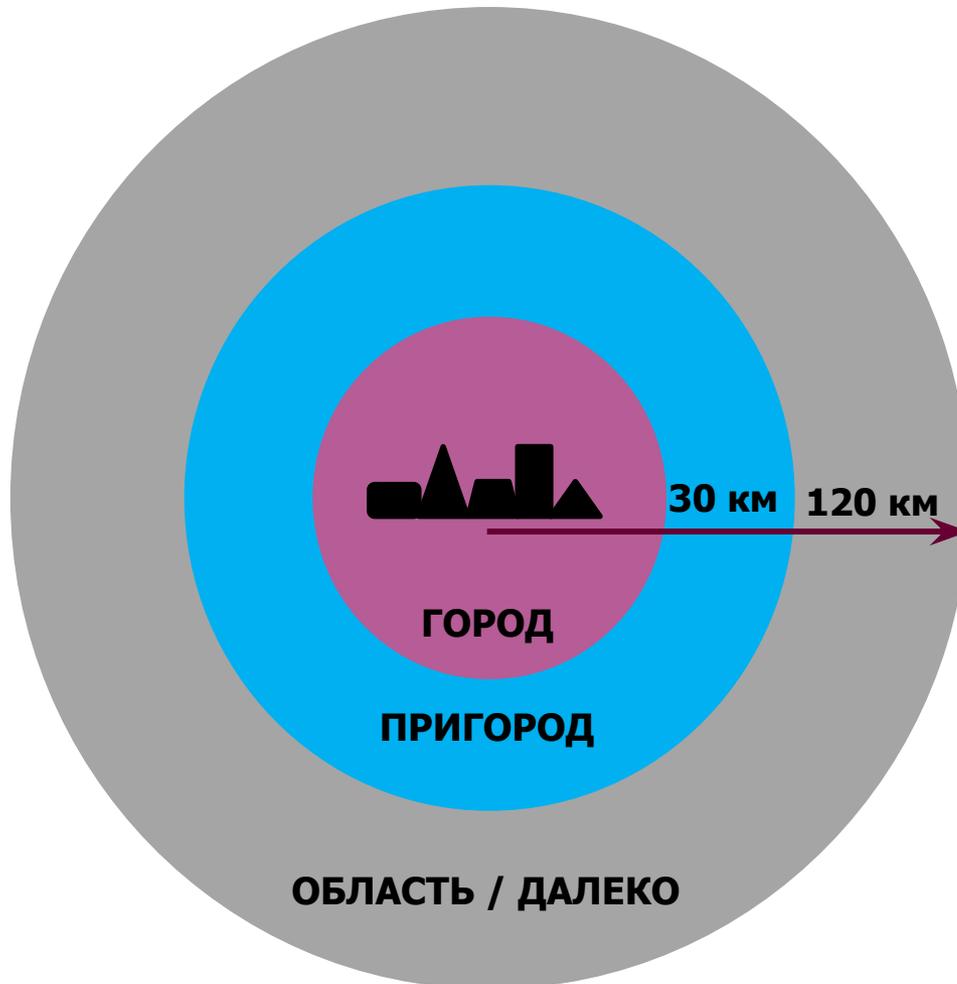
ЛВПР – все лица в компании, которые разными способами могут повлиять на принятие решения ЛПР и Контактным лицом. Например, все, кто входит в кабинет генерального директора, те, у кого есть личный интерес и т. д. Те, кто не знает такой компании ВЕНЕТА СИСТЕМ и т.п.



Если с **Контактными лицами** и **ЛПР** можно договориться при помощи цифр и условий по обслуживанию, то влиять на **ЛВПР** можно только при помощи информационного пространства: создания положительного имиджа в СМИ.

ПОРТРЕТ КЛИЕНТА ВЕНЕТА СИСТЕМ: «Место локации»

К кому из клиентов и с каким объёмом заказов мы можем предлагать бесплатную логистику **по услуге**. 120-ти километровая зона логистической доступности. Выгодность доставки товара вне зоны логистической доступности.



ГОРОД:

считается территория до кольцевой автодороги (КАД, МКАД) / территория города и его окраин.

МЫ ЕДЕМ: → кат. В, А, КК, С (более 3-х картриджей)

К НАМ ПРИНОСЯТ: ← кат. С--

ПРИГОРОД:

За КАД в 30 километровой зоне.

МЫ ЕДЕМ: → по мере поступления заказов кат. А, КК, В (более 5 картриджей).

К НАМ ПРИВОЗЯТ: ← кат. В, С, С--

ОБЛАСТЬ / ДАЛЕКО:

Считается территория в 120-ти километровой зоне логистической доступности и дальше.

МЫ ЕДЕМ: → по данному направлению существуют точки у других клиентов и их можно консолидировать;

- у клиента в одном пункте назначения находится несколько адресов;
- у клиента, например сетевых магазинов, имеется большое количество точек, разбросанных в пределах 120-ти километровой зоны;

- у клиента одна удалённая точка, но клиент кат. КК или А, условия доставки описаны в договоре на обслуживание.

К НАМ ПРИВОЗЯТ: ← все остальные клиенты, если есть возможность их логистики.

ПОРТРЕТ КЛИЕНТА ВЕНЕТА СИСТЕМ: «Территориальная принадлежность»

С кем из клиентов мы работаем на региональном и федеральном уровнях.

В ВЕНЕТА СИСТЕМ существует два типа классификации клиентов по территориальному признаку: **Региональный** и **Федеральный**.

К **Региональным** относятся все клиенты, с которыми компания работает локально, только в своем регионе.

К **Федеральным** относятся клиенты, у которых есть филиалы и представительства во многих городах РФ.

Обычно это банки, сетевые магазины, различные холдинги и т.п. Важно при разработке клиентов сразу определить этот признак, уточнить в базе, нет ли по этому клиенту федеральных пересечений, запросить помощь представительствами этого клиента.

Клиенты со статусом **Федеральный** находятся под контролем Руководителя отдела продаж и Директора по развитию.

При необходимости для **Федеральных** клиентов вырабатывается единая коммерческая политика в ценообразовании и условиях договора.



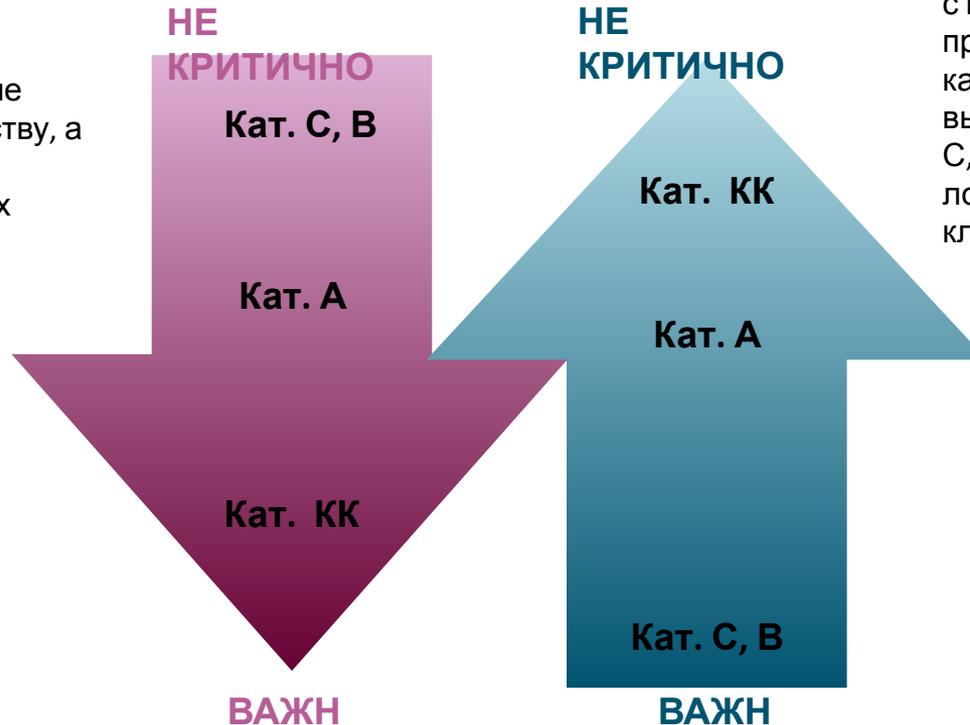
ПОРТРЕТ КЛИЕНТА ВЕНЕТА СИСТЕМ: «Отношение к качеству»

Это разница между первоначальным запросом разных категорий клиентов к качеству и фактическим их отношением.

В начале

сотрудничества

клиенты кат. А и КК декларируют высокие требования по качеству, а кат. В и С не предъявляют особых запросов.



В постоянной работе

с клиентами наибольший процент недовольства качеством услуги высказывают клиенты кат. С, С-- и В. Самыми лояльными оказываются клиенты кат. КК

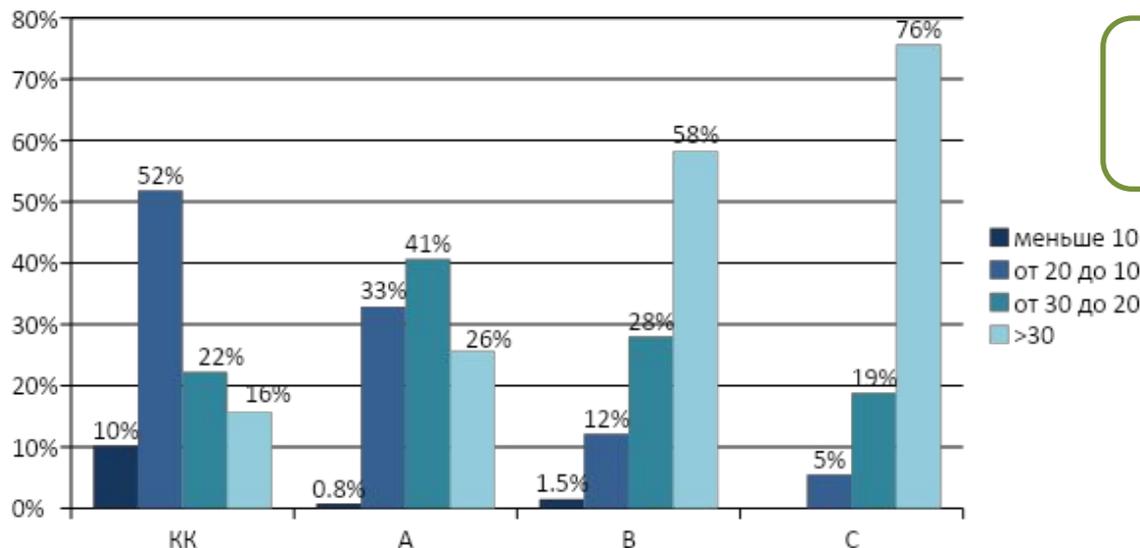
В итоге отношение к качеству зависит от того, кто является контролирующей инстанцией.

В кат. С, В обычно непосредственно само руководство.

В кат. КК и А лицо принимающее решение обычно передаёт свои полномочия на более низкий уровень в подчинённые подразделения.

ПОРТРЕТ КЛИЕНТА ВЕНЕТА СИСТЕМ: «Периодичность заказов»

Знание периодичности заказов для категорий клиентов помогает правильно планировать дату звонка и в целом загруженность производства.



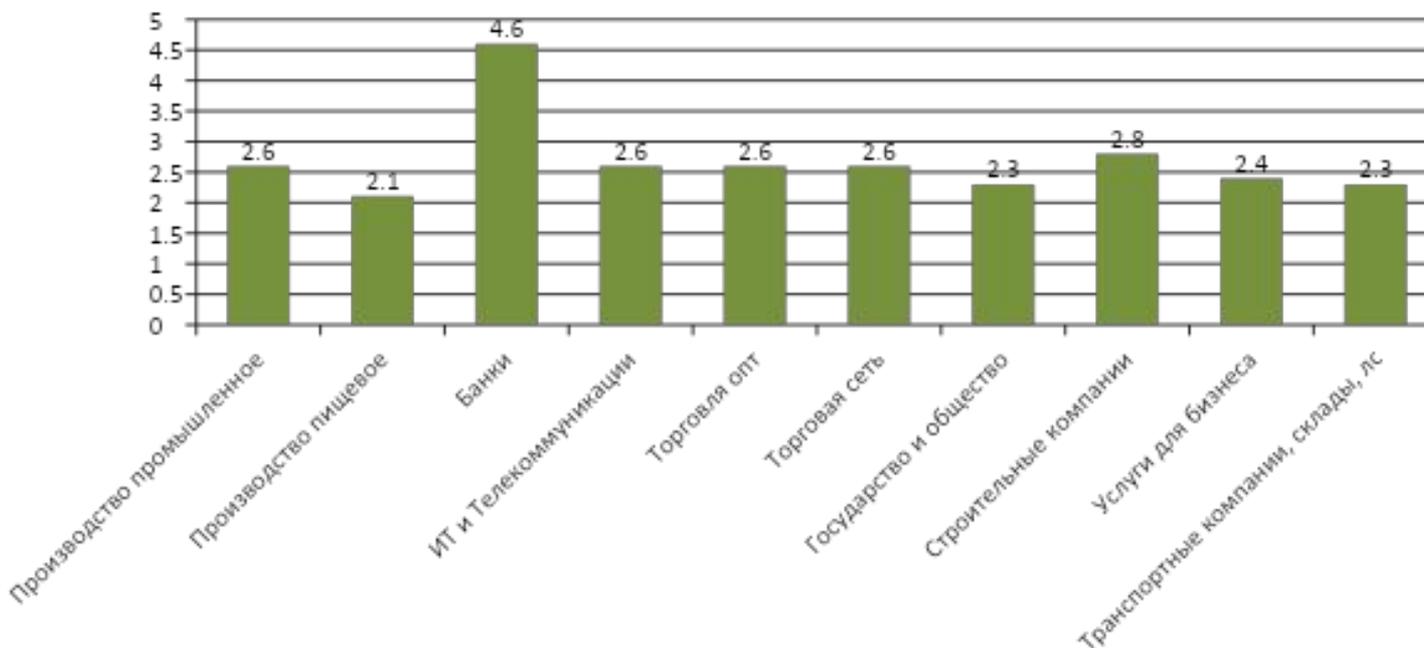
Обязательно проставляйте периодичность заявок по услуге!

Периодичность заказов в днях	КК	А	В	С
меньше 10	10%	0,8%	1,5%	0%
от 20 до 10	52%	33%	12%	5%
от 30 до 20	22%	41%	28%	19%
>30	16%	26%	58%	76%

Чем крупнее клиент по категории, тем стабильнее он делает периодические заказы от 10 до 30 дней. В особенности это касается сетевых магазинов, банков с несколькими отделениями, крупных компаний с несколькими юридическими лицами. Т.е. денежные средства поступают на счёт исполнителя (ВЕНЕТА СИСТЕМ) без разрыва платежей.

ПОРТРЕТ КЛИЕНТА ВЕНЕТА СИСТЕМ: «Комплексность обслуживания в одном месте»

Эта информация взята из опроса сотрудников отделов продаж на основе их переговоров с клиентами ВЕНЕТА СИСТЕМ по признаку «как важно клиентам комплексное обслуживание в одном месте». Речь шла о клиентах кат. КК и А. Цена опроса 5 баллов.



Как видно из опроса комплексность обслуживания наиболее важна для клиентов в сфере «Банки». Это связано, в том числе, с тем, что сами банки ставят комплексность обслуживания как одно из важных конкурентных преимуществ для самих себя.

НАШ КЛИЕНТ.



Представленный Портрет клиента ВЕНЕТА СИСТЕМ является очередным инструментом для облегчения работы менеджеров отделов продаж и понимания ими заданного направления развития клиентской базы коммерчески интересного для развития продаж.

Скульптор Роден,
«Мыслитель»

