

???



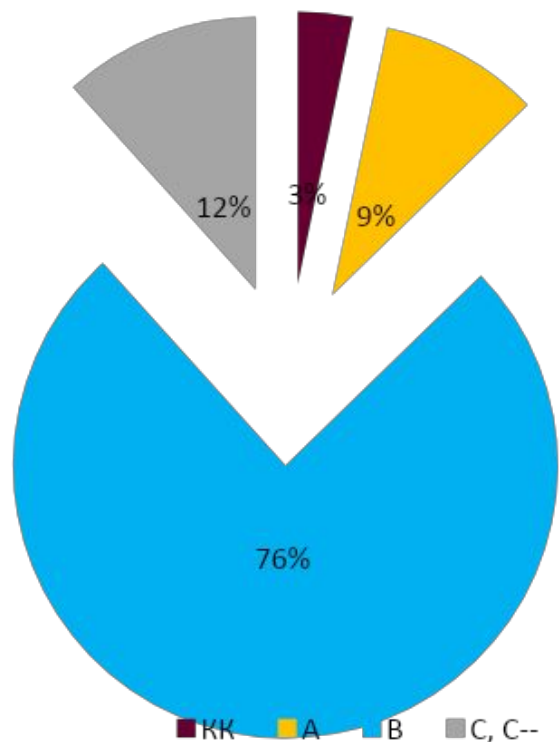
# ПОРТРЕТ КЛИЕНТА ВЕНЕТА СИСТЕМ

# 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.

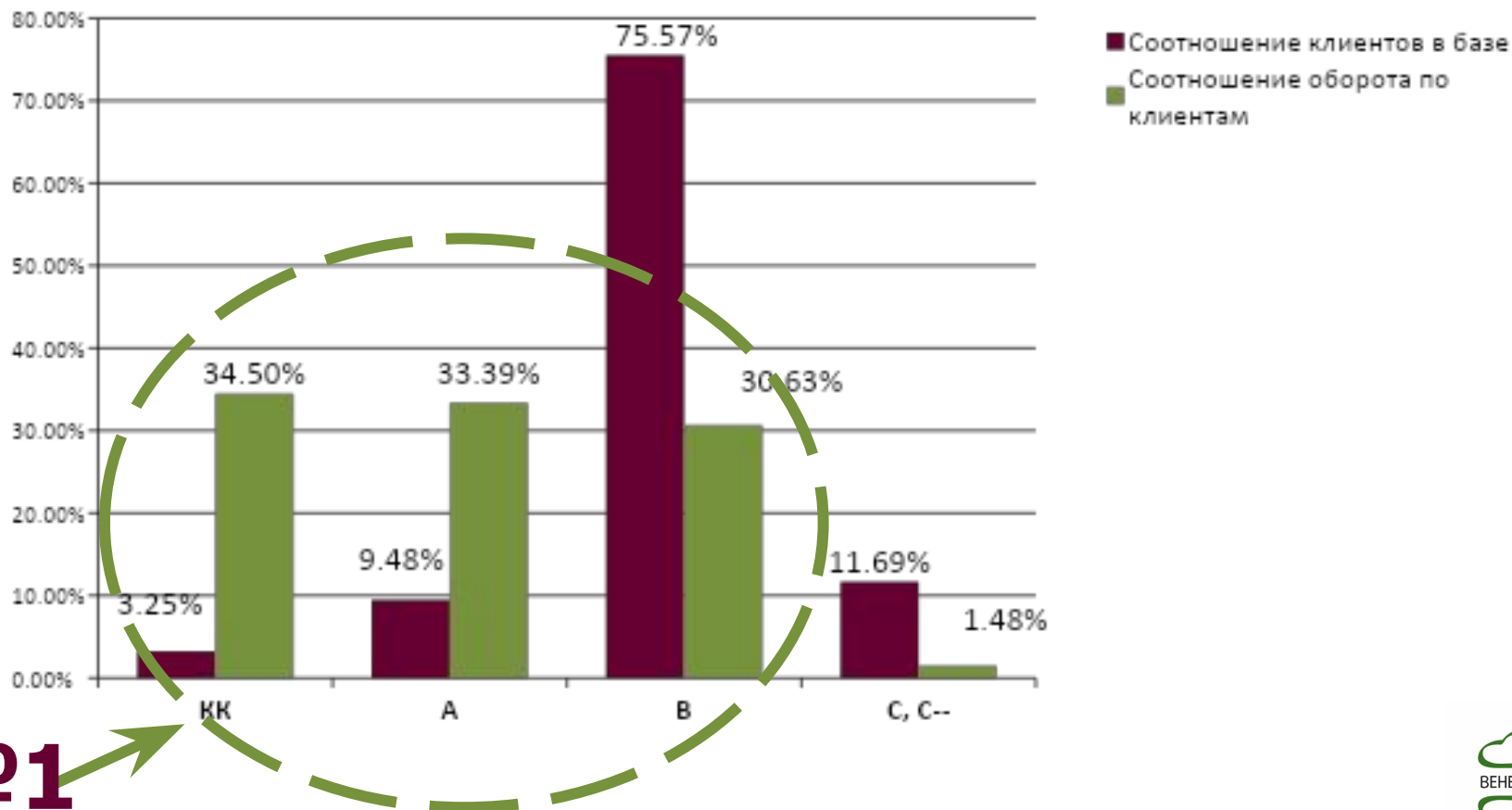
Также потенциальную категорию можно определить исходя из сферы деятельности клиента, сравнив его с подобными в ИС VIS и посмотрев на сайте компании в контактной информации количество отделов и т.п.



## 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.

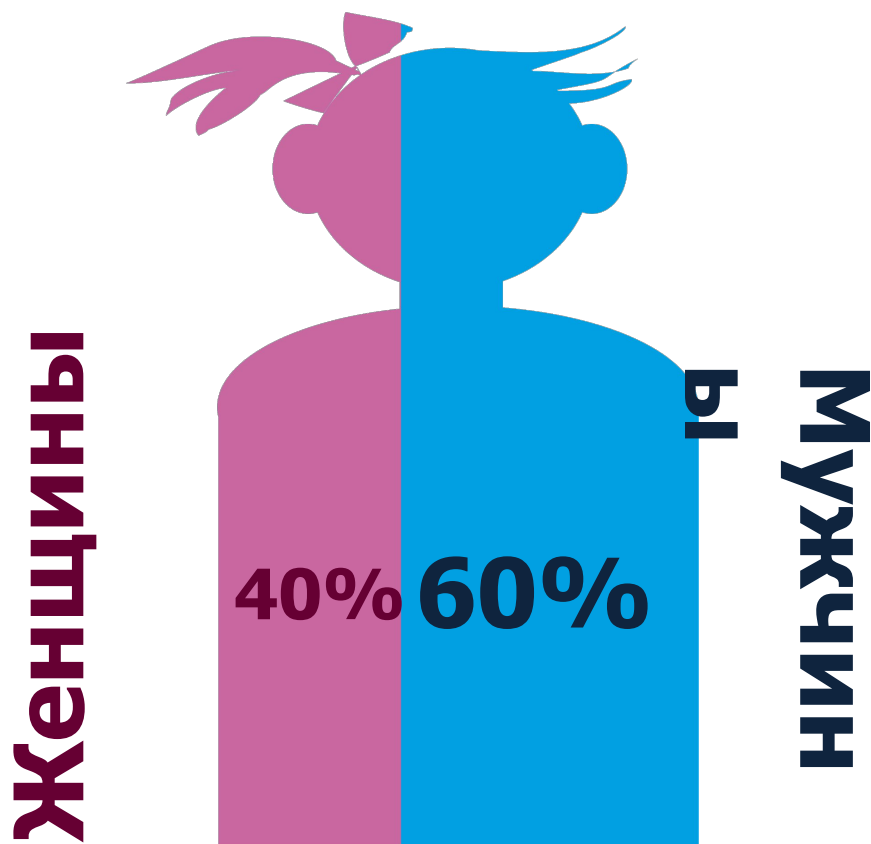
Нам есть куда развивать клиентскую базу!

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

.... подробнее дальше



# ПОРТРЕТ КЛИЕНТА ВЕНЕТА СИСТЕМ: «Контактные лица»



Половая принадлежность клиента	кат. КК	кат. А	кат. В	кат. С	Все
Мужчины	<b>80%</b>	40%	<b>70%</b>	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%	<b>58,5%</b>	11,7%	3,9%

## Клиенты кат. КК

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

## Клиенты кат. В

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

## Клиенты кат. С

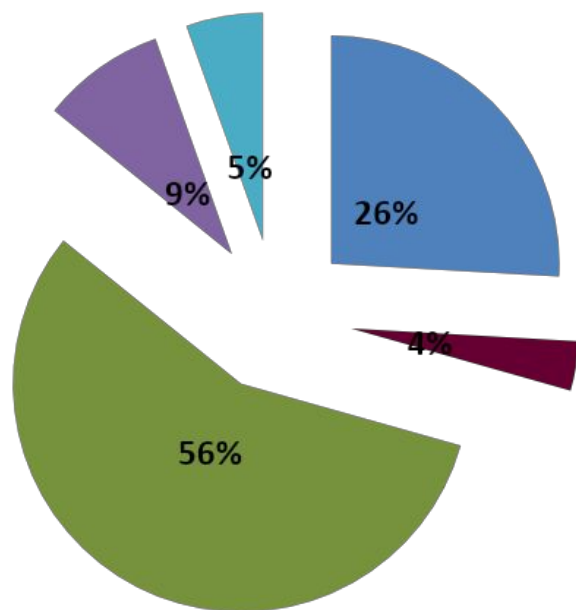
Директор	Бухгалтер	Системный администратор	Отдел закупок	Офис-менеджер
20,3%	<b>23,6%</b>	<b>26,1%</b>	2,6%	<b>27,5%</b>



# 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

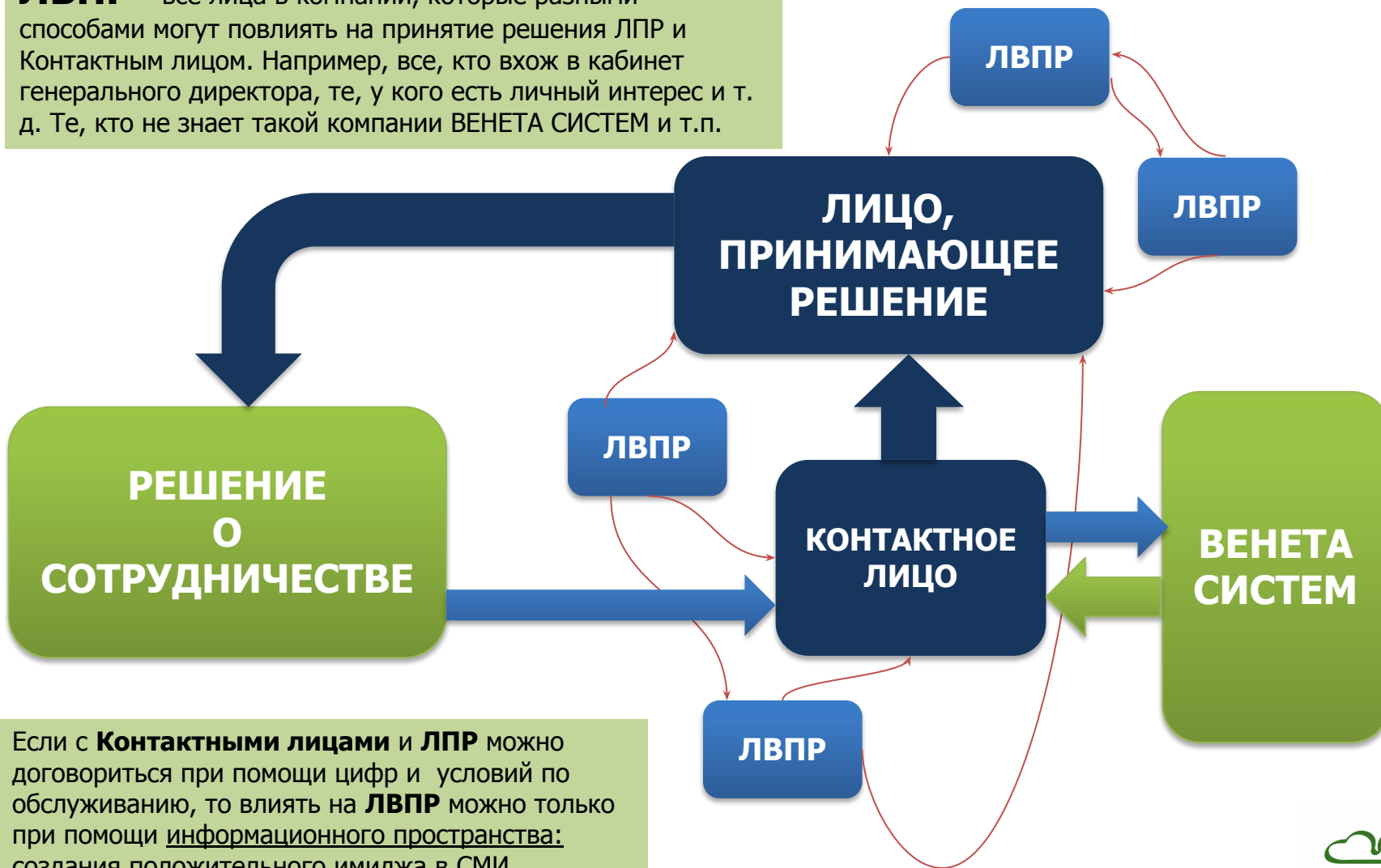
**С**

**50/50%**

Офис-менеджер/  
Бухгалтер

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

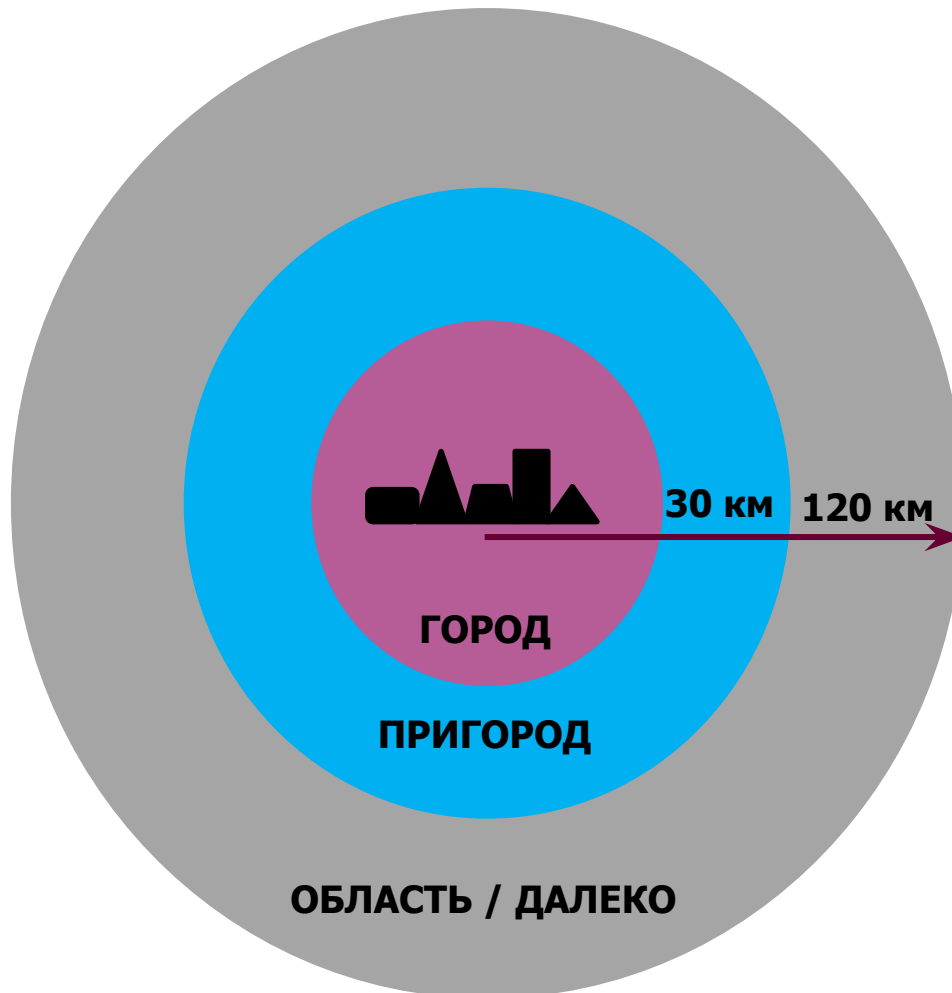
**ЛВПР** – все лица в компании, которые разными способами могут повлиять на принятие решения ЛПР и Контактным лицом. Например, все, кто входит в кабинет генерального директора, те, у кого есть личный интерес и т. д. Те, кто не знает такой компании ВЕНЕТА СИСТЕМ и т.п.



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.



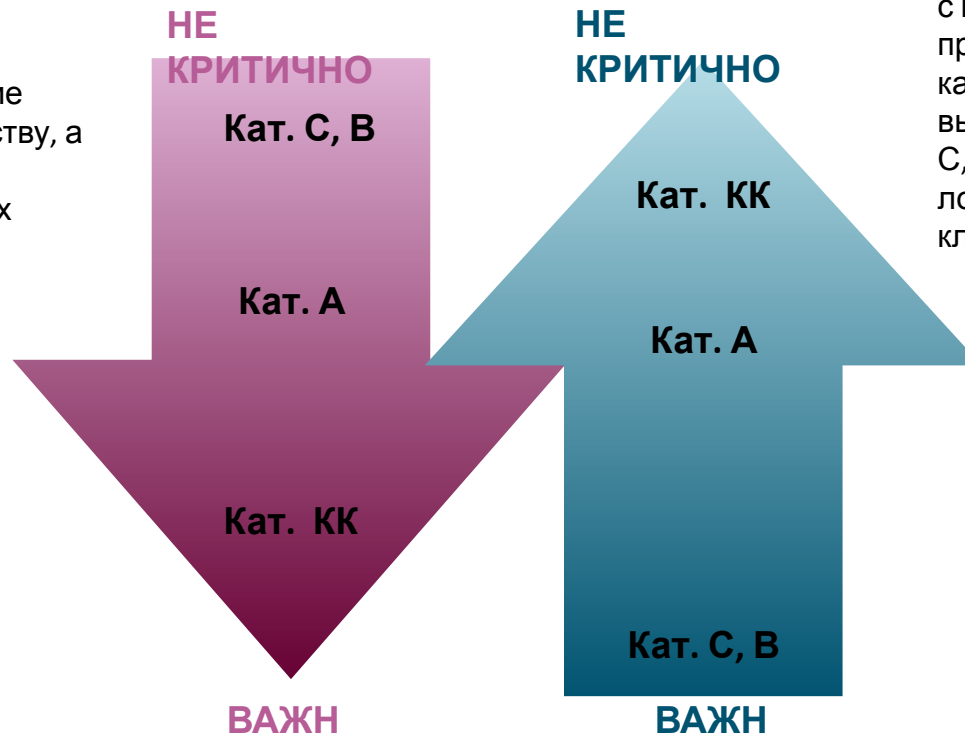
# ПОРТРЕТ КЛИЕНТА ВЕНЕТА СИСТЕМ: «Отношение к качеству»

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.



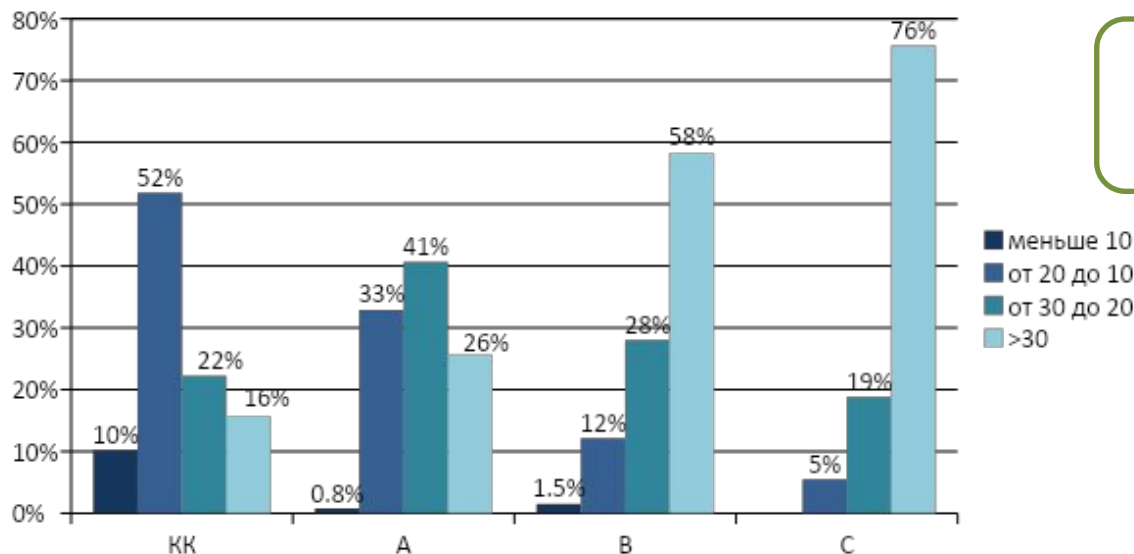
## В постоянной работе

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.



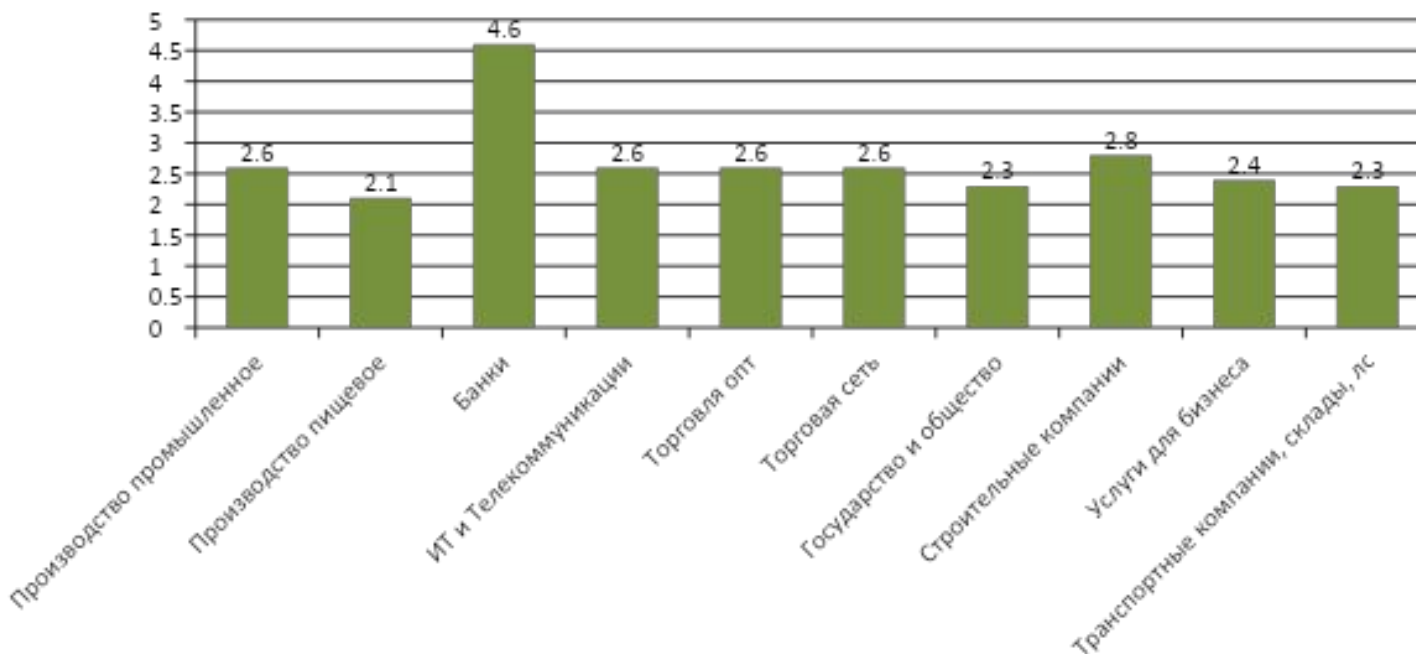
Обязательно проставляйте периодичность заявок по услуге!

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

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»

