Мероприятие ITMO Case Club

Как считать эффективность привлеченных клиентов?

Структура мероприятия:

★ **Теоретическая часть**

★ **Кофе – брейк**

★ **Решение кейса**

Тайминг:

- ★ Теоретическая часть – 40 минут
- ★ Решение кейса – 30 минут
- ★ Презентация решений – 3 минуты на команду

Повторим прошлую тему

Почему важно удержать клиента?

Постоянный покупатели:

- ★ наиболее лояльные к вашему бренду
- ★ могут привести своих друзей
- ★ хотят получать персональные рекомендации и рассылку
- ★ охотнее пробуют новые сервисы компании

Метод R-F-M

- Recency – чем «свежее» клиент, тем с большой вероятностью он помнит о бренде и совершит ещё одну покупку
- Frequency – частота покупок товара
- Monetary Value - сколько денег тратит клиент

А теперь новенький материал…

LTV

Прибыль, которую приносит вам пользователь
за всё время работы с ним
(еще обозначается: clv / cltv)

Зачем нужен этот показатель?

Поможет оптимизировать работу по удержанию клиентов и понять «дорожную карту» покупателя

Как же посчитать данный показатель?

LTV=Lifetime × ARPU=AOV × MPR × Lifetime

Lifetime – продолжительность взаимодействия с клиентом
ARPU – средняя прибыль от одного клиента
AOV – средний чек
MPR – частота покупки

CAC

$$CAC = \frac{\text{Сумма расходов на привлечение}}{\text{Количество привлеченных клиентов}}$$

$\frac{LTV}{CAC}$ — привлечение клиентов

1:1 или меньше — вы скоро разоритесь
2:1 — вы почти не получаете прибыли

3:1 — оптимальное соотношение, но есть, куда увеличивать доход
4:1 —очень эффективная работа

Return On Marketing Investment (ROMI)

Показывает, работает рекламная кампания или нет

$$\frac{\text{Валовая прибыль} - \text{Затраты на рекламу}}{\text{Затраты на рекламу}} \times 100\%$$

Churn Rate

Показывает, сколько людей ушло от компании

$$CR = \frac{\text{Количество ушедших клиентов}}{\text{Общее количесство клиентов}}$$

А как считается ARPU?

$$ARPU = \frac{\text{Общий доход за период}}{\text{Количество покупателей за период}}$$

MRR (Monthly Recurring Revenue)?

MRP=ARPU × количество клиентов за период

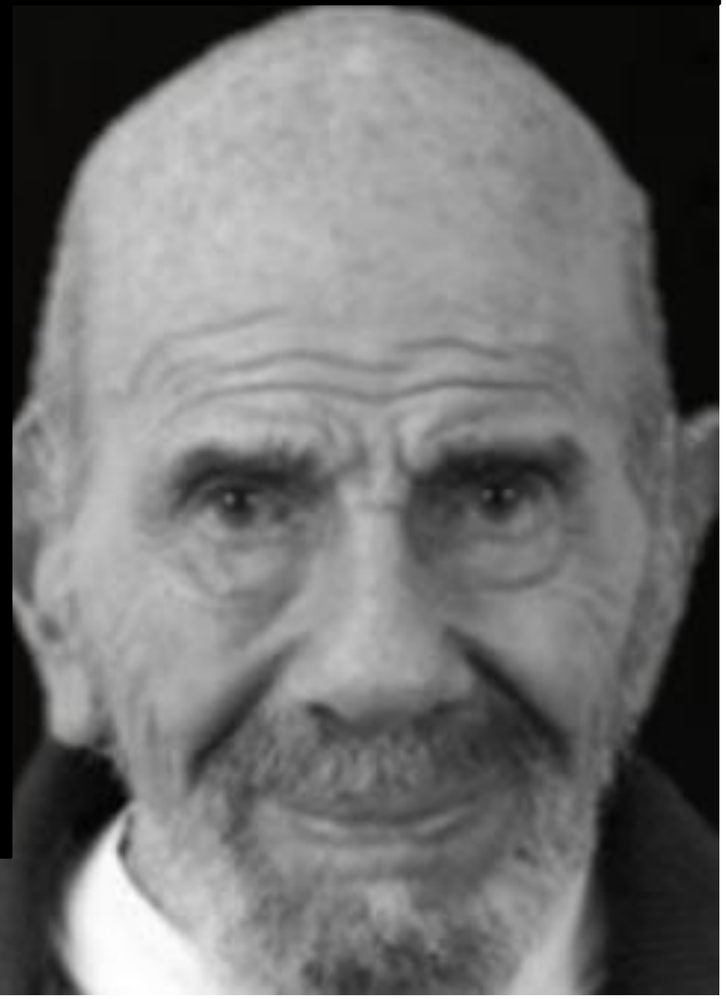
Кофе брейк!

Что дальше?

- ★ Собираемся в команды по 3 – 4 человека
- ★ Придумываем и озвучиваем название
- ★ Получаем кейс и решаем его

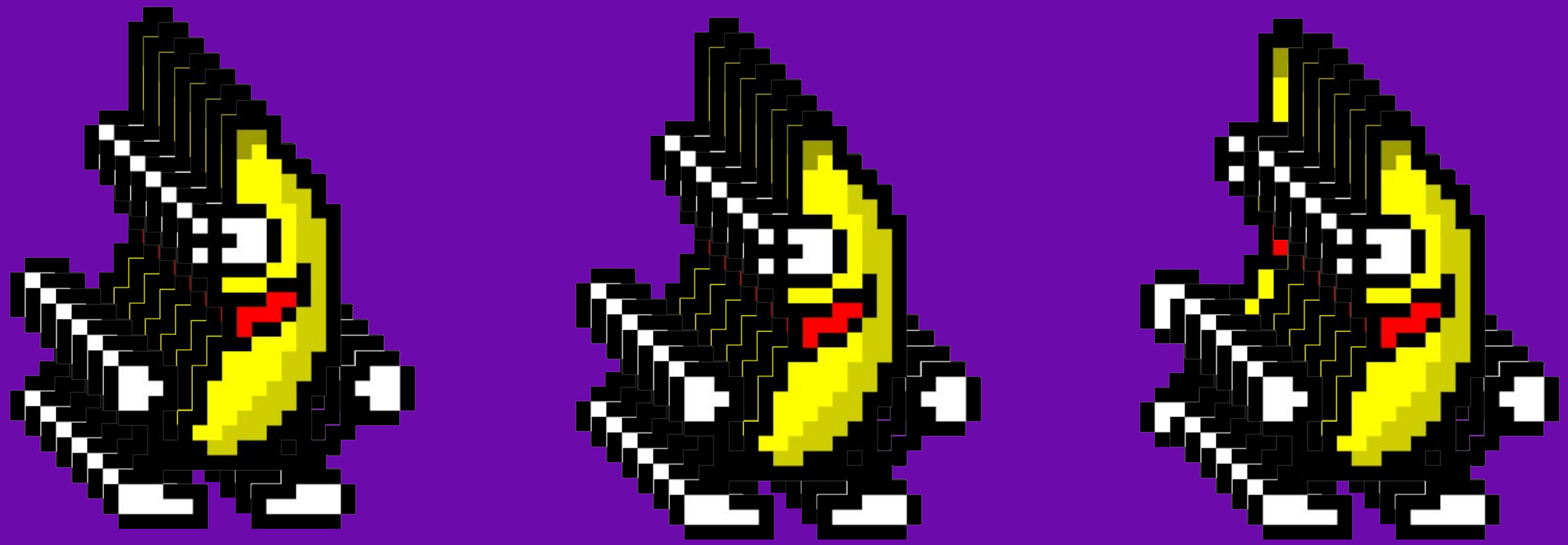
Кейс от Жака Фреско

На решение даю 30 минут.
Время пошло)



Где нас можно найти

Важная инфа!

В ночь с 29.10 на 30.10 в коворкинге на Кронверкском у нас празднование Halloween!

Спасибо за внимание!