

СКАРБНИЦЯ ЛОМБАРД

національна мережа ломбардів

Проект «Расчёт доходности клиентов (КК) Скарбниці»

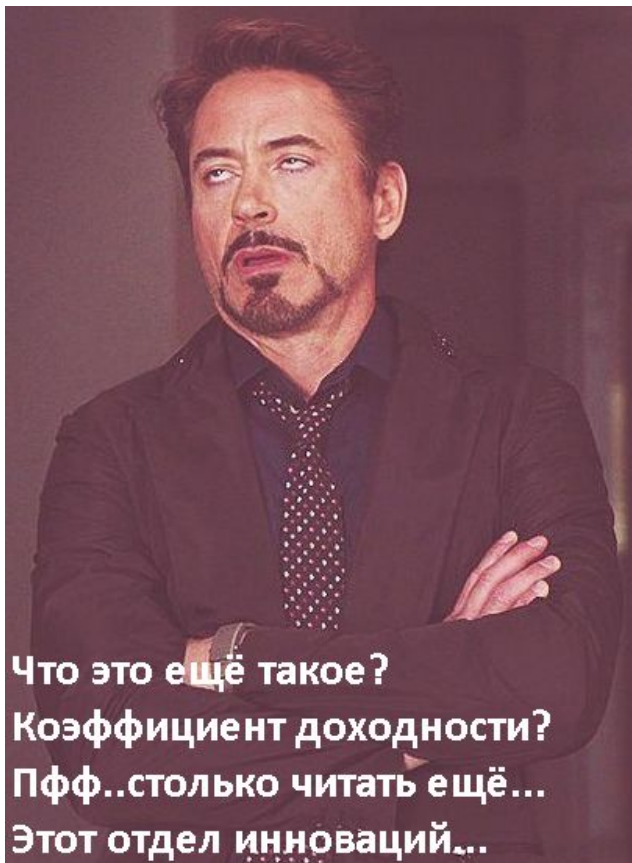




СКАРБНИЦЯ

ЛОМБАРД

Что такое КК, формула расчёта, периодичность расчёта



Что это ещё такое?
Коэффициент доходности?
Пфф..столько читать ещё...
Этот отдел инноваций...

Что это такое и с чем его кушать?

КК — это коэффициент доходности Клиента компании «Скарбница», исходя из его сложившийся финансовых отношений с нами. **КК** — Коэффициент Клиента.

Другими словами, это цифра, которая показывает какой доход нам приносит каждый Клиент, поданный в коэффициентах.

Расчёт КК = двв/кредит*100

или = **сумма всех уплаченных % / сумма всех кредитов + доборов * 100%**

Расчёт производится и для техники и для золота. Если у Клиента и техника и золото есть/было в залогах, тогда КК общий.

Расчёт выводится в коэффициенте КК (коэффициент — это число).

Где будет считаться, где КК искать в 1С

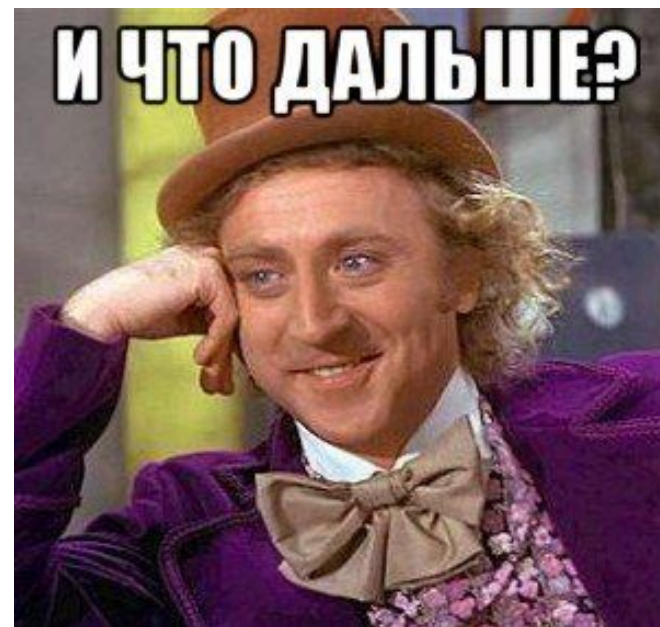
Где вводится, где выводится, периодичность расчёта:

Вводится на данной этапе показатель КК пока только в Скарбнице.

КК будет считаться каждый день и будет актуальный на «сегодня».

На работоспособность 1С влиять не будет так, как расчёт будет происходить ночью.

Выводиться КК будет в **Карточку Клиента 1С:**



Картка договорів^{*}

Конт.анк.

E-Lombard

Посвідчення:

БАДАЄВА ВІКТОРІЯ ОЛЕГІВНА Д/Н: 05/07/90

Договорів: 6 926 Інкасацій: 3 434 Договорів нульовок: 267 Інкасацій нульовок: 144

ПАСПОРТ сер. № 123456789

E-mail: admin@ukr.net Змінити

КК - 19,83

Что этот показатель даёт мне?

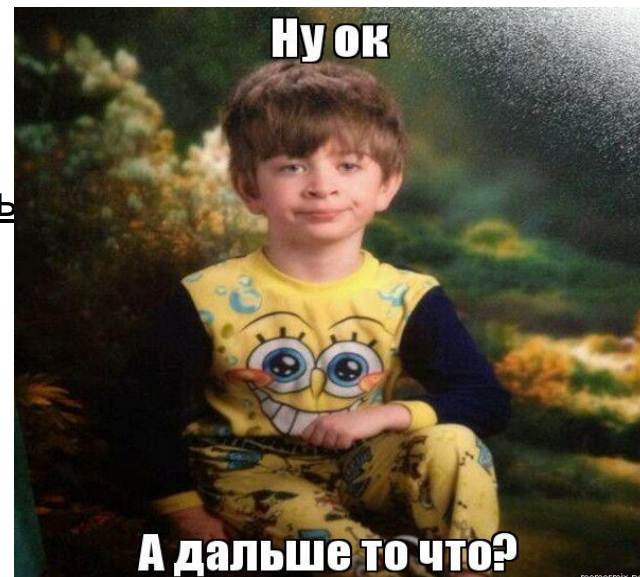
Идентификация уровня доходности в КК

Нужно ещё немного почитать 😊

КК показывает какой уровень лояльности мы можем допустить/целесообразно применить к каждому Клиенту. Основываясь на данном показателе, Вы можете принимать решение, например, давать ли конкретному Клиенту скидку/лояльные условия/возможно, больше сумму. Т.е., понимая какой по сегменту доходности Клиент, Вы индивидуально можете принимать решение об условиях для такого Клиента не тратя времени на изучение кредитной истории. Данный показатель служит помощником Вам, инструментом управления

Как идентифицировать уровень доходности в КК:

В зависимости от Коэффициента Клиента (КК) (коэффициента доходности), выделяем клиентов в условные группы:



Сегмент в зависимости от КК (название)	Значение КК в 1С по золоту	Значение КК в 1С по технике
Низкодоходные	КК менее 6,49	КК менее 5,46
Доходные	6,5 — 19,99	5,47 — 19,99
Высокодоходные	20,00—100,00	20,00—100,00
VIP (супердоходные)	КК более 100,01	КК более 100,01

Рекомендации по началу работы с сегментами КК

Как мы видим начало работы с КК:

Первое — развеем возможные иллюзии:

Внедрение КК будет происходить поэтапно, 1й этап — мы все пробуем работать с этим показателем в направлении помощи в принятии решения о проявлении/не проявлении лояльности.

Важно понимать то, что «универсальной таблетки» на этом этапе не будет, подсказки в программе какому Клиенту конкретно какую Акцию/предложение можно сделать будет уже на следующем этапе, а пока пробуем работать самостоятельно, без подсказок в 1С.

Другими словами, КК поможет Вам сэкономить время на изучения кредитной истории и карточки Клиента в целом и сразу покажет что это за Клиент для компании «сегодня» и какую доходность он уже принёс нам.



Расшифровка сегментов КК. Рекомендации.

Второе — расшифруем сегменты более понятно

1. Низкодоходные (КК: зол: < 6,49; тех: <5,46) —

Клиенты, которые на «сегодня» пока не принесли ещё ожидаемого дохода компании. Таким клиентам давать серьезные скидки/долго ждать их/применять самые «вкусные» акции не целесообразно.

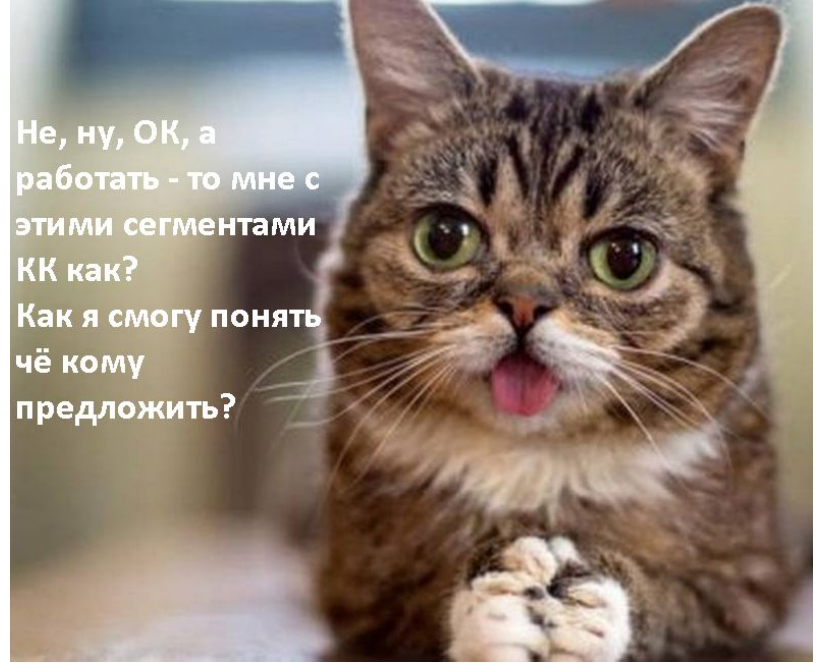
2. Доходные (КК: зол: 6,5-19,99; тех:

<5,47-19,99) Клиенты, которые на «сегодня» уже принесли доход компании. Таким

нецелесообразно пойти на встречу и

предложить актуальные акции/больше предложить больше ожидаемого дохода компании. Таким клиентам можно и нужно предложить/идти на встречу/возможно, и по максимуму ждать, самые «вкусные» предложения из работающих в ЛО.

3. VIP (КК: зол и тех: >100,01) — Клиенты, которые на «сегодня» уже принесли сверх ожидаемой прибыли. Это самый доходный и ценный сегмент для нас. Таким клиентам целесообразно, в случае необходимости, делать «невозможное возможным». Давать самые-самые интересные условия и выгодные для них. Таких клиентов терять категорически не рекомендуется.



Не, ну, ОК, а
работать - то мне с
этим сегментами
КК как?
Как я смогу понять
чём кому
предложить?



Схема взаимодействия отношений «Клиент ↔ «Скарбниця»». Ожидания

Клиента

Давайте рассмотрим как на типичном сценарии визита существующего Клиента в ЛО Скарбниця.

Цель Клиента: получить 1500 грн на тетради ребёнку и выкупить любимую мультиварку через 3 месяца + сдать серёжки на 14 дней под минимальную % ставку и ещё немного получить денег.

Цель эксперта: заключить договор с Клиентом с достойным предметом, увеличить ЗОК, получить премию 😊

1. ОЖИДАНИЯ КЛИЕНТА



Ожидание Клиента: Сейчас оформлю договор на свою мультиварочку не надолго в уже проверенный ломбард Скарбниця. Мне всего то нужно 1500 грн за мультиварку и ещё гривен 500 за серёжки, их то я заберу максимум через 2 недели. Хорошо, что одно отделение и золото и технику принимает.. Думаю, что они мне без проблем дадут максимальную сумму за мультиварку и самый минимальный процент за серёжки. Я то у них часто обслуживаюсь и плачу вроде вовремя, ну там несколько раз было, что не успевала платить и не все предметы свои забирала, но всё равно же я всё плачу, я точно VIP Клиент, точно должны мне дать привилегии.



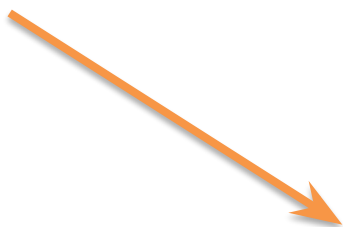


СКАРБНИЦЯ

ЛОМБАРД

Схема взаимодействия отношений «Клиент ↔ «Скарбниця»». Шаги эксперта.

2. ОЖИДАНИЯ И ШАГИ ЭКСПЕРТА



Шаги эксперта (рассматриваем универсальное ЛО)

1. После оценки предметов, эксперт изучает карту Клиента для принятия решений:
 - 1.1 «Тааак, инкассации была, но одна;
 - 1.2 Просрочки, ну да, были, немного, погашала их вроде потом;
 - 1.3 и в общем, кредитная история: залогов было 3, повторялась цепочка мужа 2 раза, на сегодня просрочек нет...».

«Хочет 1500 грн за мультиварку, но это максимальная с натяжкой, да ещё и низкий процент за серёжки. Хммм..., не уверен, наверное, она нам так сказать мало прибыли дала...».
 2. Решает обратиться к руководителю и проконсультироваться.
- + шаг руководителя:**
3. Руководитель послушав оценку кредитной истории исходя из сделанных выводов эксперта, принимает решение не давать Клиенту максимальную сумму 1500 грн за мультиварку, не уверен, что Клиент выкупит её вообще.
 4. Эксперт предлагает Клиенту 1100 грн за мультиварку.
 5. Клиент отказывается, ей нужно 1500 и не меньше, расстраивается, уходит с мультиваркой и серёжками в соседний Ломбард в ожидании чуда ☺



Схема взаимодействия отношений «Клиент ↔ «Скарбница»». Результат.



Результат взаимодействия:

□ для компании:

1. Потрачено время эксперта для изучения кредитной истории и выводов для принятия решений о проявлении лояльности к Клиенту;
2. Потрачено время руководителя для помощи в принятии решений;
3. Не полученная возможная прибыль от сделки;
4. Лояльность Клиента = 0;
5. Клиент ушёл к конкуренту.

□ для Клиента:

1. Потребность Клиента не удовлетворена;
2. Теперь залогов в разных ломбардах, а это очень неудобно;
3. Разочарование.

Чем может помочь внедрение коэффициента Клиента/доходности «КК»:

1. **Время эксперта:** сведение к минимуму времени для принятия решений эксперта;
2. **Время руководителя:** помощь руководителя для принятия решений так же сводится к минимуму;
3. **Рациональные решения:** КК позволит принимать рациональные решения, исходя из только одной цифры коэффициента КК, которая доступна и актуальна круглосуточно;
4. **Минимизация рисков:** принятие рисков в проявлении лояльности станет более «мягкими». Эксперт будет точно понимать кто перед ним «низко-доходный-высоко или вообще VIP Клиент для компании»;
5. **Увеличение прибыли:** компания получает

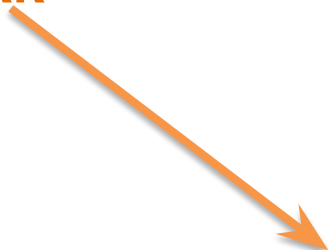


СКАРБНИЦА

ЛОМБАРД

Схема взаимодействия отношений «Клиент ↔ «Скарбница»». Если с КК.

Рассмотрим гипотезу
ожидаемых шагов
эксперта после
внедрения КК



Предполагаемые шаги эксперта после внедрения КК
(первый этап)

1. После оценки предметов, эксперт услышав потребность Клиента, смотрит в правый верхний угол карточки Клиента и видит показатель КК.

Что именно изменилось:

Эксперт не тратит время на изучение кредитной истории, предыдущих залогов, просроченных договоров, повторных залогов и т.д.

2. Точно зная какой это Клиент по доходности, эксперт принимает обоснованное решение дать данному (наш пример Клиента с мультиваркой и серёжками) Клиенту максимальную сумму за технику и пониженный % за золото.

Что именно изменилось:

Эксперт не сомневается, а точно понимает риски и принимает рациональное решение без помощи руководителя = минимизация рисков, экономия времени Клиента и руководителя, удовлетворение потребностей и лояльность Клиента + мы Клиента не потеряем, он не уйдёт к конкуренту.





СКАРБИЦА

ЛОМБАРД

Что будет дальше?

«КК поможет принимать рациональные решения о проявлении/не проявлении более гибких условий к конкретному Клиенту, ну и что? Бла-бла..Ну такое, вообще не впечатляет... Зачем это нужно, только 1С догружаете ерундой какой-то. Та, то вчера он был доходным, а завтра не оплатит % и что этот ваш коэффициент... в общем, ерунда полная, не функциональное это всё!»

Подумаете вы, а мы попробуем ответить 😊

Да, пока КК будет помогать принимать решения, однако в дальнейшем, планируется более широкий спектр его использования. А именно:

1. Глобальная сегментация на основе КК (ранее полученной доходности клиентов) ушедших клиентов. Цель — возврат именно доходных клиентов в компанию.
1. Подсказки экспертам и операторам в программе для принятия решений. Например, у Клиента КК скажем, = 5.3, эксперт сразу получит список что можно

предложить такому Клиенту (какие акции/условия и т.д.)
Это обязательно будет поэтапно внедряться, пробуем работать с этим показателем, тестируем и анализируем и дальше делаем лёгким и выгодным

Ну, наконец-то, хоть что-то объяснили :)

