



Kana

Исследование удовлетворенности менеджеров точек продаж

Россия, Москва

Россия – 2022

Результаты исследования являются собственностью клиента и предназначены только для использования клиентом.

СОДЕРЖАНИЕ

Результаты исследования

Доля компаний и дистрибуция (представленность)

Оценка лояльности клиентов (показатели)

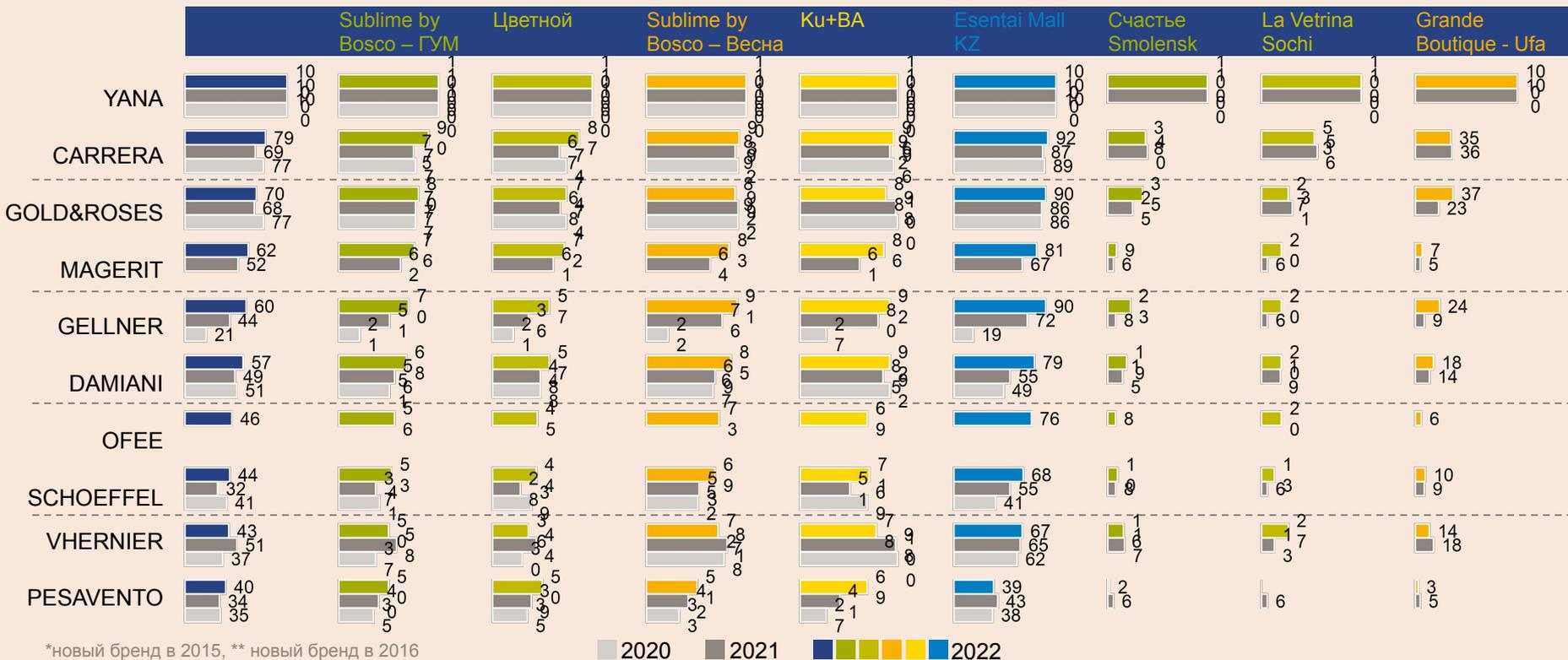
Показатели эффективности (драйверы)

Матрица лиг

Рейтинг поставщиков ювелирных изделий – Top 10 (дистрибуция)



Вопрос: Скажите, пожалуйста, имеются ли в ассортименте Вашей торговой точки ювелирные изделия следующих компаний?



*новый бренд в 2015, ** новый бренд в 2016

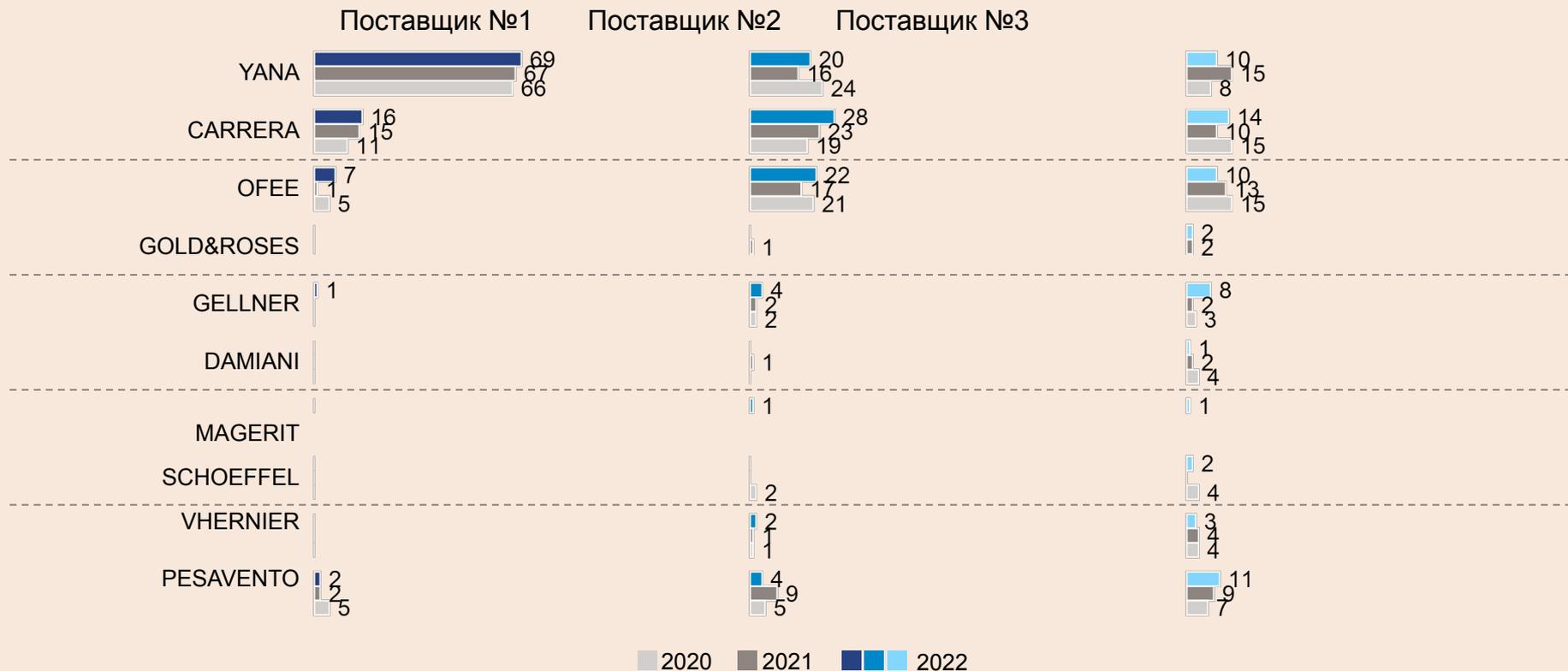
База: Всего (N=422/414/413), %

© 2022 | Yana Исследование удовлетворенности менеджеров точек продаж – Россия

Рейтинг поставщиков напитков по объему – ТОП 10 (доля)



Вопрос: Если говорить про последние 6 месяцев, какие из компаний-производителей напитков, которые Вы только что назвали, Вы считаете входят в тройку лидеров компаний-производителей по объему продаж / обороту в Вашей торговой точке? Пожалуйста, начните с наиболее важной компании-производителя.



СОДЕРЖАНИЕ

Результаты исследования

Доля компаний и дистрибуция (представленность)

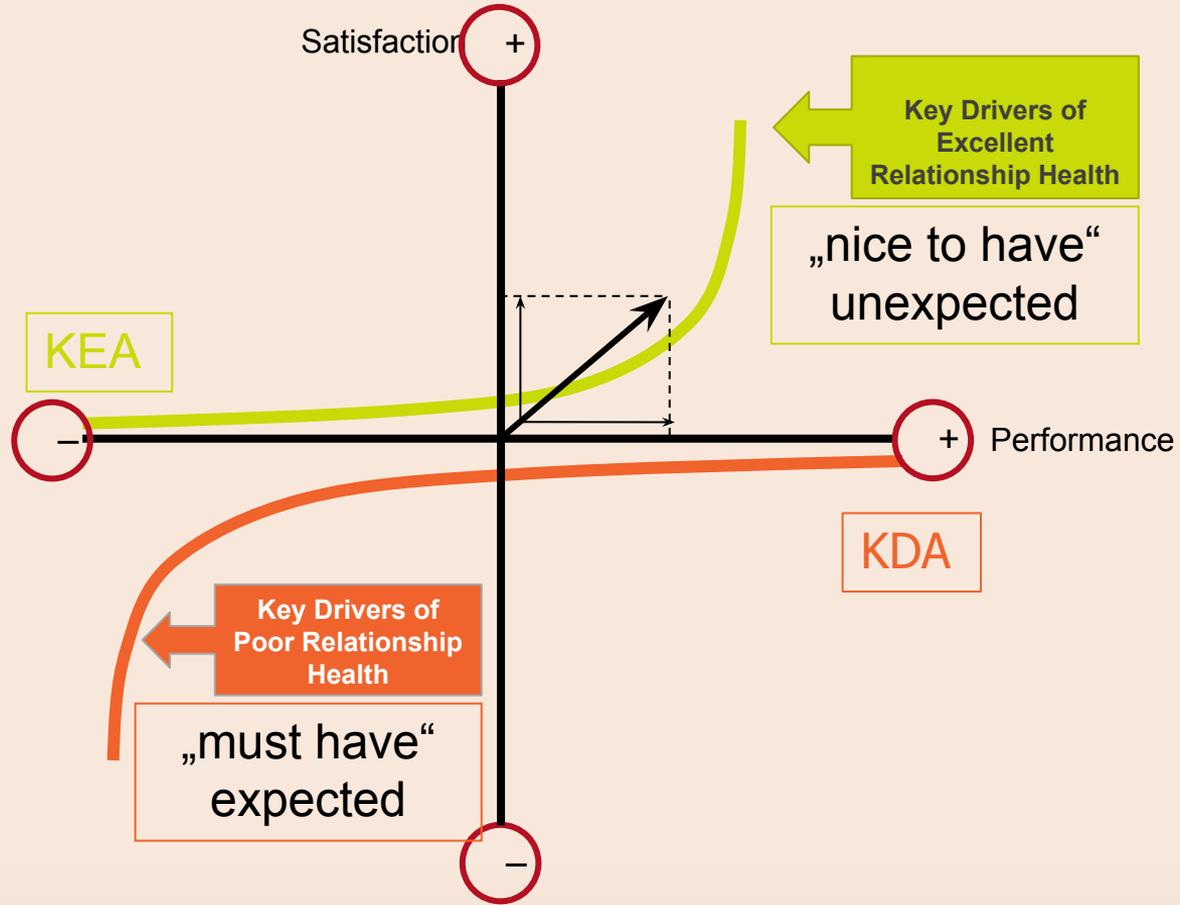
Оценка лояльности клиентов (показатели)

Показатели эффективности (драйверы)

Матрица лиг

Hygiene Factor Theory

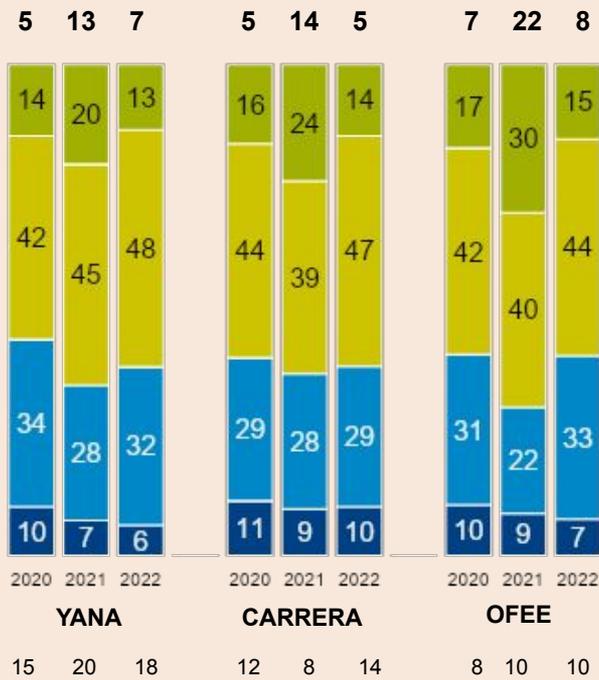
Kana



Лояльность в целом



Индекс Лояльности:

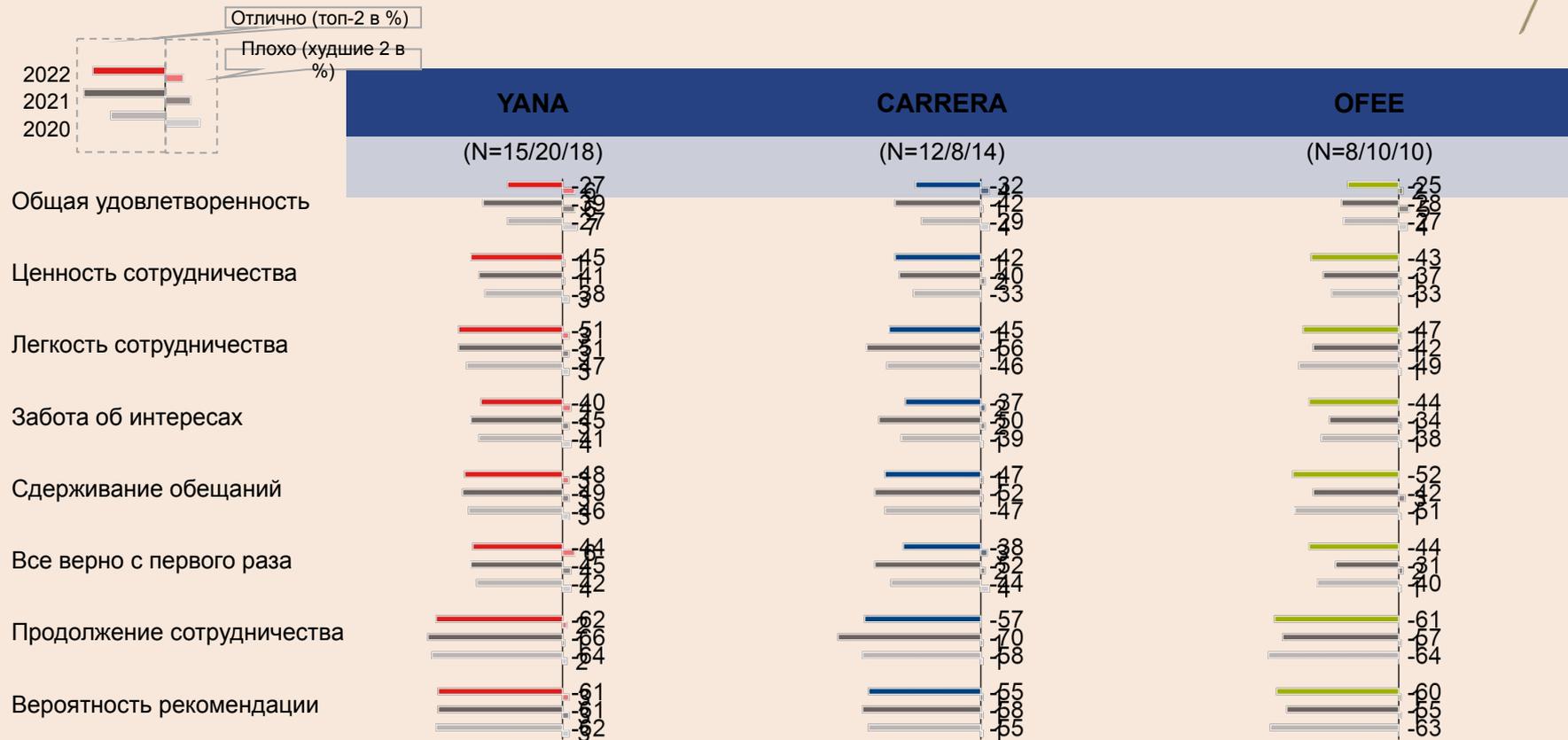


- плохо
- удовлетворительно
- хорошо
- отлично

N¹⁾
=

¹⁾ "N" - общее число оценок данной группы клиентов при оценке каждым клиентом не более 3-х поставщиков

Оценки отдельных компонентов Лояльности



СОДЕРЖАНИЕ

Результаты исследования

Доля компаний и дистрибуция (представленность)

Оценка лояльности клиентов (показатели)

Показатели эффективности (драйверы)

Матрица лиг

Драйверы неудовлетворенности & Драйверы лояльности – YANA 2022



YANA Индекс Лояльности = 5

Объясняет 92.7%
общей неудовлетворенности

Какие факторы лучше всего объясняют
общую неудовлетворенность

Драйверы неудовлетворенности

- Л/Д: Гибкость и эффективность реагирования на некачественную доставку
- ТП: Уровень полномочий для оперативного принятия решений и выполнения запросов
- ТП: Надежность и выполнение обещаний
- ТП: Оперативность реагирования на запросы
- Л/Д: Аккуратные, своевременные и точные доставки заказов



Какие факторы лучше всего объясняют
общую удовлетворенность

Драйверы лояльности

- МП: Организация эффективных промо акций
- МП: Продукция, качеству и безвредности которой Вы доверяете
- МП: Продукция, подходящая сбалансированному здоровому образу жизни
- КУ: Гибкость в обсуждении цен, дополнительные услуги и скидки
- МП: Выпуск новых продуктов и инноваций

Объясняет 94.6%
общей удовлетворенности

Вклад драйверов неудовлетворенности & драйверов лояльности – YANA 2022



Вклад каждого драйвера неудовлетворенности в общую удовлетворенность (100 – средняя величина)



Вклад каждого драйвера лояльности в общую лояльность (100 – средняя величина)



ТП - торговые представители;

КУ - коммерческие условия сотрудничества;

МП - маркетинговая поддержка;

АС - система выставления счетов и фин. администрирование;

Л/Д - система заказов и доставки

ТПО – техническая поддержка и

Драйверы неудовлетворенности & Драйверы лояльности – CARRERA 2022



Объясняет 100.0% общей неудовлетворенности

Какие факторы лучше всего объясняют общую неудовлетворенность

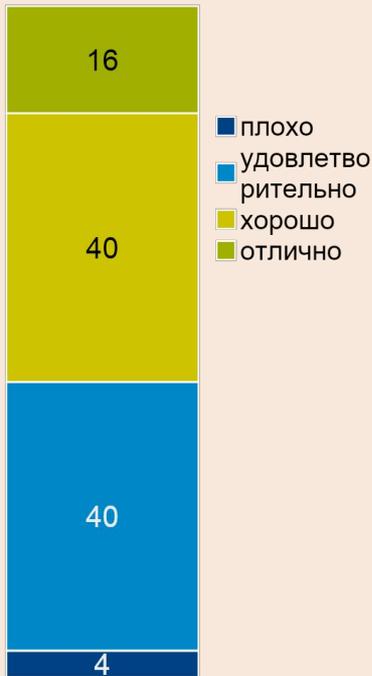
Драйверы неудовлетворенности

- КУ: Условия оплаты, кредитная политика
- Л/Д: Гибкость и эффективность реагирования на некачественную доставку



ТП - торговые представители;
КУ - коммерческие условия сотрудничества;

CARRERA Индекс Лояльности



- плохо
- удовлетворительно
- хорошо
- отлично

МП - маркетинговая поддержка;
АС - система выставления счетов и фин. администрирование;
холодильное оборудование



Какие факторы лучше всего объясняют общую удовлетворенность

Драйверы лояльности

- МП: Продукция, качеству и безвредности которой Вы доверяете
- МП: Привлекательность рекламы на ТВ и СМИ
- КУ: Реальная прибыль от сотрудничества с компанией
- КУ: Условия оплаты, кредитная политика
- КУ: Гибкость в обсуждении цен, дополнительные услуги и скидки

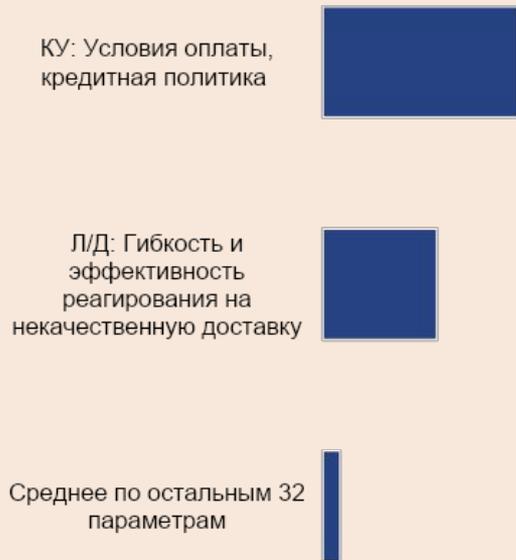
Объясняет 92.0% общей удовлетворенности

Л/Д - система заказов и доставки
ТПО – техническая поддержка и

Драйверы неудовлетворенности & Драйверы лояльности – CARRERA 2022



Вклад каждого драйвера неудовлетворенности в общую удовлетворенность (100 – средняя величина)



Вклад каждого драйвера лояльности в общую лояльность (100 – средняя величина)



ТП - торговые представители;

КУ - коммерческие условия сотрудничества;

МП - маркетинговая поддержка;

АС - система выставления счетов и фин. администрирование;

Л/Д - система заказов и доставки

ТПО – техническая поддержка и

Показатель YANA vs. Ключевые конкуренты по всем драйверам недовлетворенности (I)



	Вклад*	Показатель** YANA средн.: 53		Показатель** CARRERA средн.: 59		Показатель** OFEE средн.: 52	
Л/Д Гибкость и эффективность реагирования на некачественную доставку		47	□	51	□	57	□
ТП Уровень полномочий для оперативного принятия решений и выполнения запросов		55	-	64	-	62	-
ТП Надежность и выполнение обещаний		48	□	49	□	58	□
ТП Оперативность реагирования на запросы		52	□	54	□	61	□
Л/Д Аккуратные, своевременные и точные доставки заказов		59	□	59	□	57	□
Л/Д Надежность отдела доставки и качество его услуг		58	□	59	□	60	□
Л/Д Легкая и гибкая процедура размещения заказов		70	□	69	□	69	□
Л/Д Гибкий график поставок		57	□	57	□	53	□
МП Выпуск новых продуктов и инноваций		42	□	41	□	36	□
КУ Условия оплаты, кредитная политика		43	□	62	□	52	□

* Влияние драйверов выше среднего

** Топ 2 минус Худшие 2

Торговые представители/ ЦОК	Маркетинговая поддержка	Логистика и Доставка	Коммерческие условия	Система выставки счетов	Техническая поддержка и оборудование
-----------------------------	-------------------------	----------------------	----------------------	-------------------------	--------------------------------------

Показатель YANA vs. Ключевые конкуренты по всем драйверам лояльности (I)



	Вклад*	Показатель** ССНВС	Показатель** ПепсиКо	Показатель** Балтика
МП Организация эффективных промо акций		2 5	33	30
МП Продукция, качеству и безвредности которой Вы доверяете		2 9	29	26
МП Продукция, подходящая сбалансированному здоровому образу жизни		2 4	26	17
КУ Гибкость в обсуждении цен, дополнительные услуги и скидки		4 1	51	47
МП Выпуск новых продуктов и инноваций		4 2	41	36
КУ Условия оплаты, кредитная политика		4 3	62	52
МП Размещение рекламных материалов и оформление секций для продукции		4 6	43	40
МП Маркетинговая и промо поддержка		4 0	47	48
ТП Надежность и выполнение обещаний		4 8	49	58
МП Новые решения по ведению бизнеса и работы с покупателями		3 0	36	29
КУ Прозрачная и понятная ценовая политика		5 8	59	57

* Влияние драйверов выше среднего

** Топ 2 минус Худшие 2

Торговые представители/ ЦОК	Маркетинговая поддержка	Логистика и Доставка	Коммерческие условия	Система выставки счетов	Техническая поддержка и оборудование
-----------------------------	-------------------------	----------------------	----------------------	-------------------------	--------------------------------------

Показатель YANA vs. Ключевые конкуренты в Центре по всем драйверам неудовлетворенности (I)



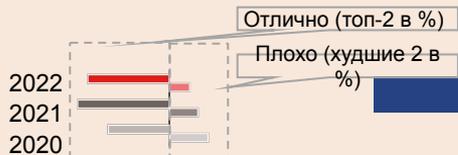
KDA		Вклад*	KEA		Вклад*
Л/Д	Гибкость и эффективность реагирования на некачественную доставку		МП	Организация эффективных промо акций	
ТП	Уровень полномочий для оперативного принятия решений и выполнения запросов		МП	Продукция, качеству и безвредности которой Вы доверяете	
ТП	Надежность и выполнение обещаний		МП	Продукция, подходящая сбалансированному здоровому образу жизни	
ТП	Оперативность реагирования на запросы		КУ	Гибкость в обсуждении цен, дополнительные услуги и скидки	
Л/Д	Аккуратные, своевременные и точные доставки заказов		МП	Выпуск новых продуктов и инноваций	
Л/Д	Надежность отдела доставки и качество его услуг		КУ	Условия оплаты, кредитная политика	
Л/Д	Легкая и гибкая процедура размещения заказов		МП	Размещение рекламных материалов и оформление секций для продукции	
Л/Д	Гибкий график поставок		МП	Маркетинговая и промо поддержка	
МП	Выпуск новых продуктов и инноваций		КУ	Надежность и выполнение обещаний	
КУ	Условия оплаты, кредитная политика		МП	Новые решения по ведению бизнеса и работы с покупателями	
			КУ	Прозрачная и понятная ценовая политика	

* Влияние драйверов выше среднего

** Топ 2 минус Худшие 2

Торговые представители/ ЦОК	Маркетинговая поддержка	Логистика и Доставка	Коммерческие условия	Система выставочных счетов	Техническая поддержка и оборудование
-----------------------------	-------------------------	----------------------	----------------------	----------------------------	--------------------------------------

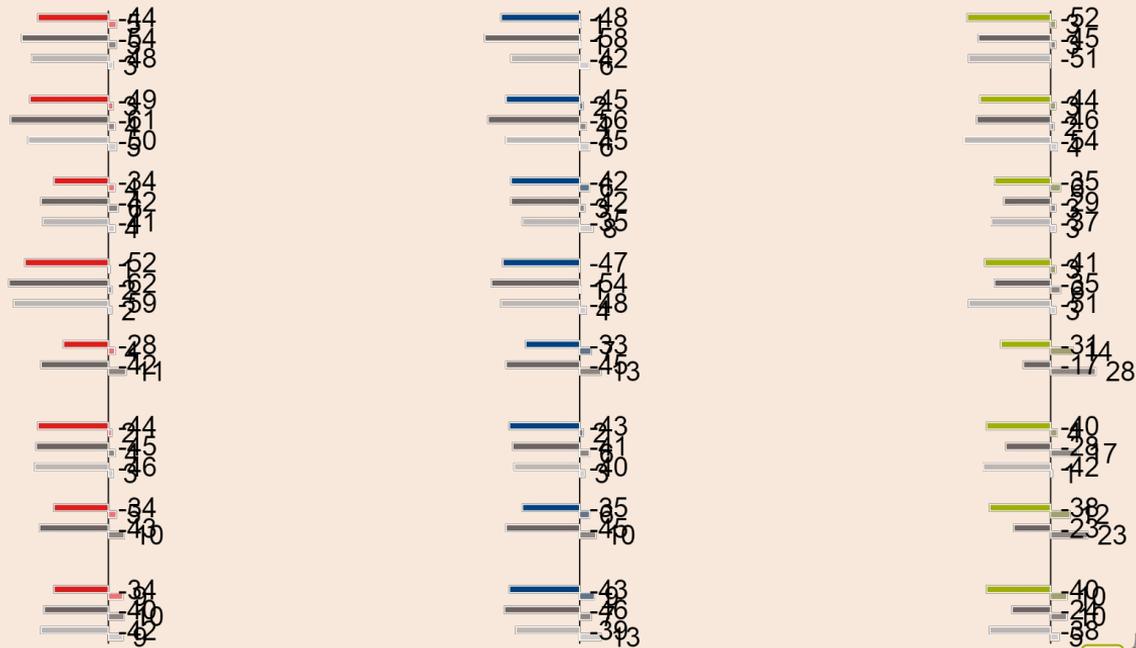
Маркетинговая поддержка



YANA CARRERA OFEE

Вклад¹⁾ / Изменения в сравнении с

ПГ	Изменения	Описание
3	↓	Маркетинговая и промо поддержка
4	↓	Размещение рекламных материалов и оформление секций
6	↓	Новые решения по ведению бизнеса и работы с покупателями
6	↓	Привлекательность рекламы на ТВ и СМИ
6	↓	Продукция, подходящая сбалансированному здоровому образу жизни ¹⁾
1	↑	Выпуск новых продуктов и инноваций
2	↑	Продукция, качеству и безвредности которой Вы доверяете ¹⁾
5	↓	Организация эффективных промо акций



*маленькая база; **очень маленькая база;

***слишком маленькая база

База: по каждой упомянутой компании, %

¹⁾ Добавлено в 2015

¹⁾ Вклад: Влияние на неудовлетворенность компанией ССНВС

Разница отмечена только в случае значимых изменений, в противном случае ставится "="

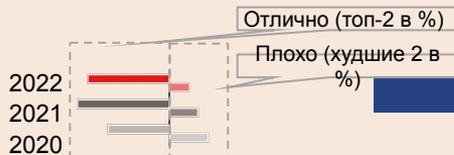
Высокий вклад ← → Низкий вклад



Драйверы лояльности 2022

Драйверы неудовлетворенности 2022

Представители (продажи)



YANA CARRERA OFEE

Вклад¹⁾ / Изменения в сравнении с

ПГ

4 ↓

Доступность

2 =

Надежность и выполнение обещаний

6 ↓

Информированность

3 =

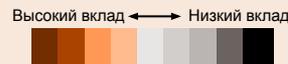
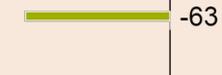
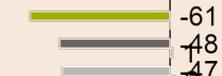
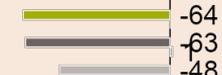
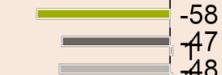
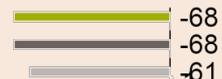
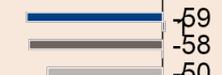
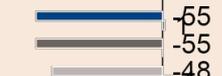
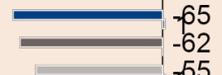
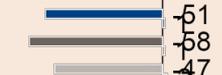
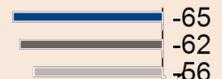
Оперативность реагирования на запросы

1 -

Уровень полномочий для оперативного принятия решений и выполнения запросов¹⁾

5 ↓

Надлежащая частота визитов



Драйверы лояльности 2022

Драйверы недовлетворенности 2022

¹⁾ Вклад: Влияние на недовлетворенность компанией ССНВС

Разница отмечена только в случае значимых изменений, в противном случае ставится "="

«Лист пожеланий» от ритейлеров для улучшения работы:

Yana



СОДЕРЖАНИЕ

Результаты исследования

Доля компаний и дистрибуция (представленность)

Оценка лояльности клиентов (показатели)

Показатели эффективности (драйверы)

Матрица лиг

Матрица лиг 2022 – YANA vs. Конкурененты

