

# ЦЕННОСТЬ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ФАКТОРА ДЛЯ БИЗНЕСА

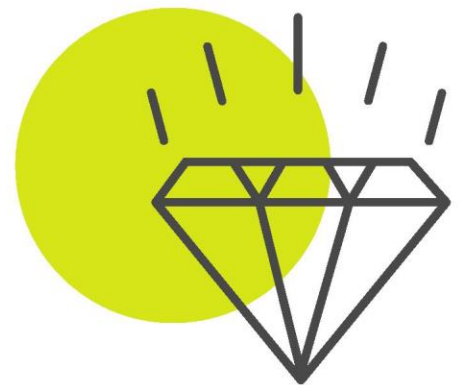
6 фактов, которые заставят  
вас переосмыслить свою  
стратегию управления  
ключевыми клиентами

## УПРАВЛЕНИЕ КЛЮЧЕВЫМИ КЛИЕНТАМИ

1

### Правило 80/20

«Согласно закону Парето, **80% вашего роста**,  
выручки и успеха в целом **обеспечивается всего**  
**лишь 20% ваших клиентов**»



2

### Будьте внимательны к существующим клиентам

«Удержав **на 5% больше** клиентов,  
можно увеличить **прибыль на 25%**»



(источник: создатель индекса потребительской лояльности (NPS) Фред Райхельд)

3

### Приоритет взаимоотношений над продажами

Управление ключевыми клиентами заключается в  
формировании взаимоотношений и ведет к 3 основным  
результатам:

- «**Улучшение взаимоотношений** с ключевыми клиентами»
- «**Рост** рейтингов **удовлетворенности** клиентов»
- «**Повышение** показателя **удержания** клиентов»



(источник: эффективность практической деятельности в области управления ключевыми клиентами, авторы: Дэйвис и Райалс, 2020 г.)

4

### Ваши клиенты менее лояльны, чем вы думаете...

Только 29% клиентов корпоративного сегмента (B2B) полноценно  
работают со своими поставщиками... это означает, что  
**71% готовы работать с другими предприятиями.**



(источник: исследование Gallup B2B - <http://www.gallup.com/services/187877/b2b-report-2016.aspx>)

5

### То, что клиент делает, отличается от того, что он говорит...

**Всего 22% бизнес-покупателей** считает, что  
сервисное обслуживание и  
поддержка являются  
ключевыми мотивирующими  
факторами при выборе  
поставщика.

**При этом... 46%**  
**фактически совершают**  
**покупки** у тех, как  
они считают,  
предоставляет  
качественный сервис.

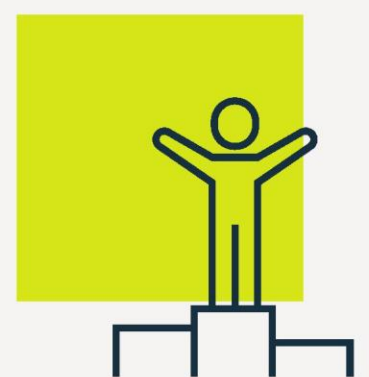


(источник: <https://www.mckinsey.com/business-functions/marketing-and-sales/our-insights/how-to-unlock-growth-in-the-largest-accounts>)

6

### Будущее за управлением ключевыми клиентами

89% компаний, работающих в корпоративном  
сегменте, считает, что их работа над  
использованием планов управления ключевыми  
клиентами будет расширяться



(источник: <https://globalpartnertraining.com/10-surprising-stats-about-strategic-account-management-sam-plans>)



Mercuri International помогает компаниям в более чем 50 странах добиваться высоких показателей продаж ежегодно. Мы обслуживаем наших клиентов как на местном, так и на международном уровне, предлагая специализированные решения и отраслевой опыт. Мы обеспечиваем рост прибыли благодаря людям, предоставляя средства и технологии для решения проблем в области продаж любой сложности.

Для получения более подробной информации посетите [ru.mercuri.net](http://ru.mercuri.net)