

# Как рассчитать индекс лояльности клиентов и для чего она нужна

**ДАРЬЯ ЯКУШЕВА**

Руководитель департамента по работе с публикой ГК ИНКО



# Что такое индекс потребительской лояльности (NPS)



# Зачем нужен NPS



## ПРЕИМУЩЕСТВА ИНДЕКСА

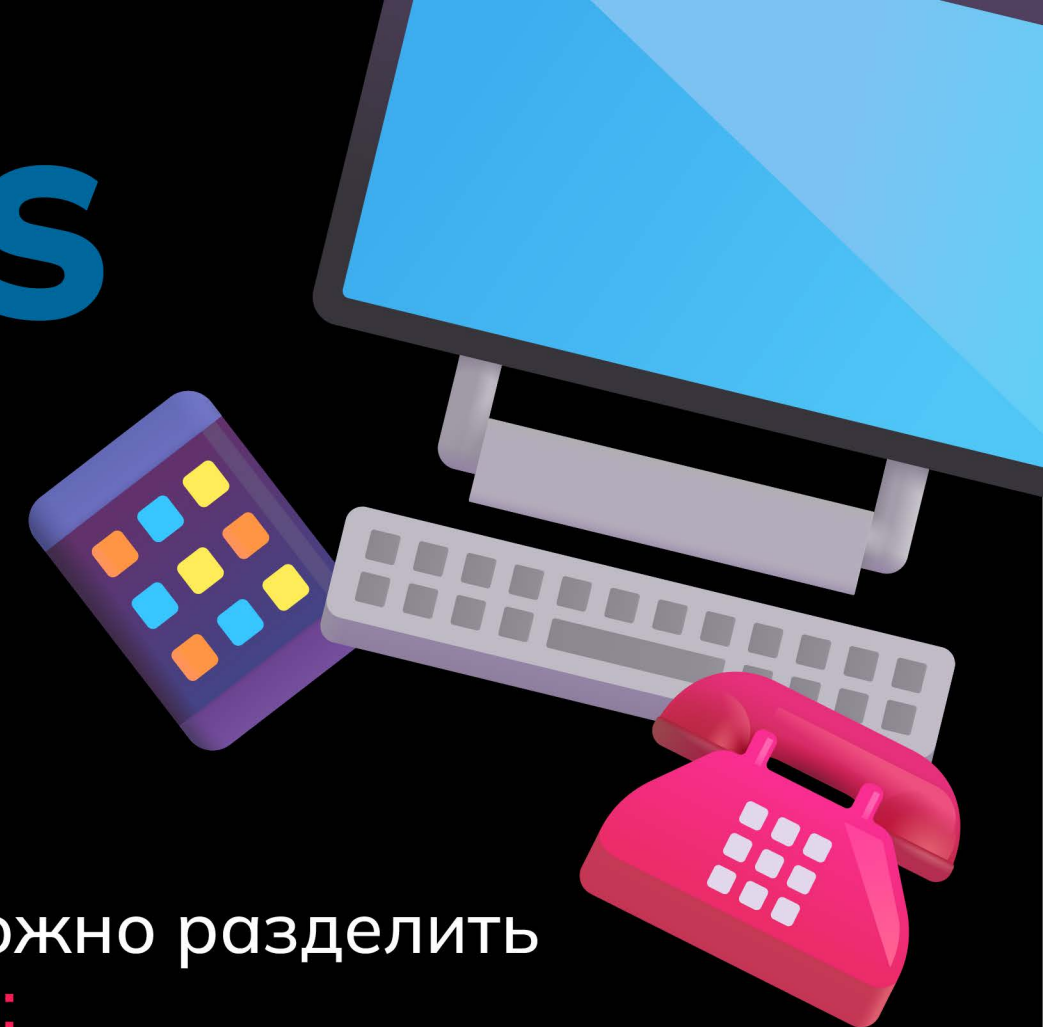


- Методика адаптируется под любые сферы бизнеса;
- Результаты опроса легко анализировать — достаточно выгрузить ответы в табличку Excel и посчитать по одной формуле;
- Просто привлечь респондентов — опрос занимает не более 5 минут.

## НЕДОСТАТКИ ИНДЕКСА

- Поверхностные результаты — низкий индекс не даст вам ответ на вопрос «Что не так?». Причину недовольства клиентов нужно выявлять другими методами;
- Динамичность показателя — сегодня клиент доволен результатом, завтра — нет;
- Результаты не всегда отражают реальную картину: если пройти опрос просит личный менеджер клиента, с которым они взаимодействуют несколько лет, оценка может быть завышенной.

# Как рассчитать NPS



**1** СОСТАВЬТЕ ВОПРОСЫ

**2** РАЗОШЛИТЕ ОПРОС КЛИЕНТАМ

**3** СОБЕРИТЕ ОТВЕТЫ И ПОДСЧИТАЙТЕ ИНДЕКС

Результаты можно разделить на **три группы**:



СТОРОННИКИ

9-10 БАЛЛОВ



НЕЙТРАЛЬНЫЕ ПОКУПАТЕЛИ

7-8 БАЛЛОВ



КРИТИКИ

0-6 БАЛЛОВ



## Клиенты по уровню лояльности



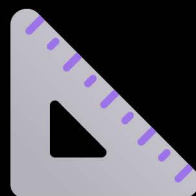


# Как **оценить** результаты

Наш NPS на протяжении более полугода держится на уровне **80-82%** после покупки недвижимости

и **76-78%** после одного года проживания

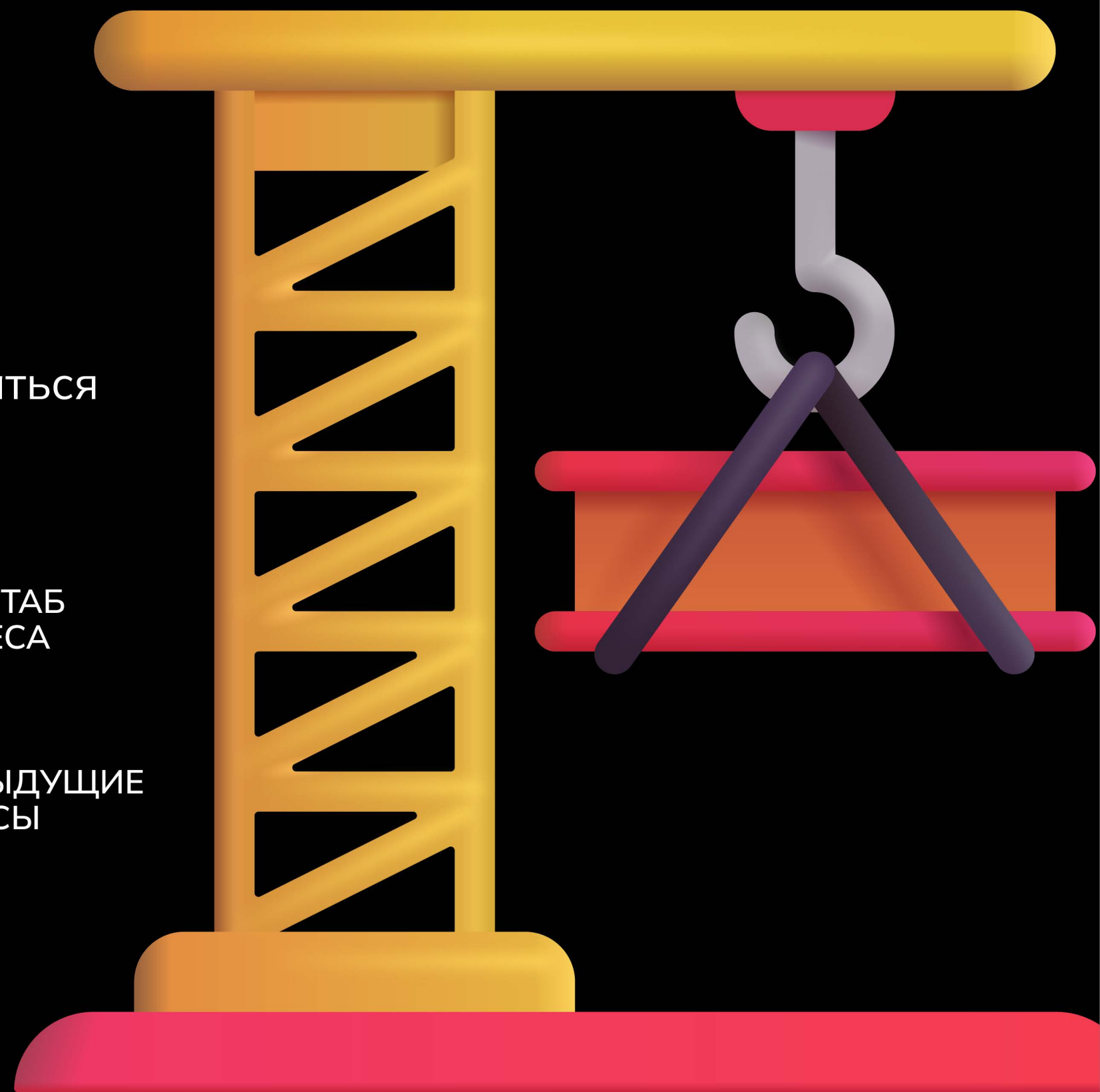
На что ещё ориентироваться при оценке:



МАСШТАБ  
БИЗНЕСА



ПРЕДЫДУЩИЕ  
ОПРОСЫ



# Исправляйте недочёты

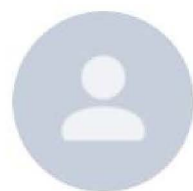
Как улучшить  
показатели **NPS**



# Налаживайте отношения с критиками



Как улучшить  
показатели **NPS**



**Александр** 29 янв

А вы что думали вопросов поступит мало? Не готовы были к такому количеству вопросов? Зачем тогда создавать опрос надо было если не готовы ни к чему



**Александр** 29 янв

Где видео?





**Александр** 30 янв

Где видео алло гараж?



 **Александр** 1 фев  
Я напишу отзыв о вашей организации

 **Александр** 1 фев  
И в прокуратуру

 **Александр** 1 фев  
Позорище

 **Александр** 1 фев  
Строительная компания самая ужасная стыдоба


 **Инко Тюмень** 1 фев Инко Т.  
Добрый день, Александр! Нам очень жаль, что наше видео вызвало у Вас такие эмоции - мы собрали комментарии под всеми постами и постарались максимально осветить все вопросы. Что касается парковочных мест - в Жилом Квартале "Ария" парковочные места, не являются пешеходной зоной, при проектировании квартала эти места изначально были отведены под парковочную зону. Исполнение указанных выше парковочных мест обусловлено тем, что застройщик предусмотрел возможность в случае необходимости собственникам МКД путем проведения голосования организовать на этих участках пешеходные зоны.


## Как улучшить показатели **NPS**


Дополнительно хотим обратить Ваше внимание на то, что все парковочные места в ЖК «Ария» выполнены в соответствии с проектом и действующими нормами и правилами в области строительства и проектирования.


Александр, мы искренне дорожим репутацией компании - как застройщик предоставляем гарантию сроком 5 лет для своих клиентов на устранение гарантийных случаев. Компания "Инко" уже четверть века возводит в Тюмени жилые дома и коммерческие здания. Качество строительства и чуткое отношение к клиентам - важные принципы в нашей работе. С каждым годом мы растем и развиваемся, пересматриваем и улучшаем свои подходы в строительном надзоре и контроле качества.


Если у Вас остаются вопросы - я могу передать Ваш контактный номер телефона нашему сервис-менеджеру. Также хотим сказать Вам спасибо за обратную связь - мы обязательно передадим ее руководству компании.


 **Александр** 1 фев  
Понял вас спасибо большое вот теперь хоть понятно ответили

 **Александр** 1 фев  
Благодарю вас, Инко вы хорошая команда, спасибо вам


 **Александр** 1 фев  
Понял вас спасибо большое вот теперь хоть понятно ответили


 **Александр** 1 фев  
Благодарю вас, Инко вы хорошая команда, спасибо вам


 **Александр** 1 фев  
Не злитесь там на меня

 **Инко Тюмень** 1 фев Инко Т.  
Мы очень рады, что смогли ответить на Ваш вопрос - еще раз спасибо за обратную связь ❤️ В Инко, действительно, работает команда с горящими сердцами и большой любовью к своему нелегкому делу 🙏

Желаем Вам хорошего дня ✨

 **Александр** 1 фев  
У вас скидки на паркинг крытый есть?

 **Александр** 1 фев  
В жк которые вокруг Арии?

 **Инко Тюмень** 1 фев Инко Т.  
Да, у нас есть определенные квартиры при покупке которых мы ДАРИМ паркинг. Оставьте, пожалуйста, свой контактный номер, чтобы наш специалист смог связаться с Вами и более подробно проконсультировать в данном вопросе 😊

# Введите или улучшите систему лояльности

Статусы программы лояльности ГК «ИНКО»:

## Любитель

купил квартиру **впервые** – скидка 2% на вторую, третью покупку недвижимости.

## Ценитель

купил **от трёх** квартир – скидка 3% на четвертую, пятую покупку недвижимости.

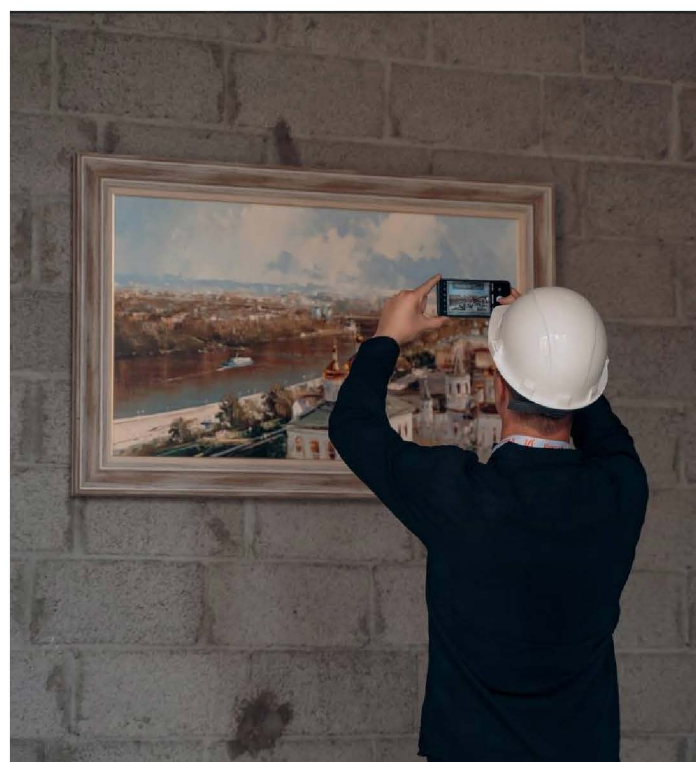
## Легенда

купил **от пяти** квартир – скидка 4% на шестую и последующие покупки недвижимости.

Как улучшить  
показатели **NPS**



# Проводите **ИМИДЖЕВЫЕ** мероприятия для клиентов



Как улучшить  
показатели **NPS**



# Прогнозируйте возражения



Как улучшить  
показатели **NPS**