



Повышение прибыли
и систематизация
бизнеса

Nika Nagel

Результаты аудита: QFD, JTBD и
NPS



Состав работ

- QFD-анализ для опта и розницы
- JTBD для опта и розницы
- Оценка NPS



Повышение прибыли
и систематизация
бизнеса

Глубинный анализ ЦА по JTBD и QFD





Повышение прибыли
и систематизация
бизнеса

Глубинный анализ ЦА по JTBD и QFD

Клиентом предоставлена база опта и розницы.

Исходные данные обзвона предоставлены:

Опт по [ссылке](#)

Розница по [ссылке](#)



Повышение прибыли
и систематизация
бизнеса

Качество

”Лак ложится с проплешинами, печет гель и т. д.”

Решение:

Гарантия прихода оттестированной продукции

Говорить о технологиях нанесения. Мастера ее нарушают, не хватает базы знаний.



Повышение прибыли
и систематизация
бизнеса

Ассортимент

”Достаточно консервативная палитра. Не сразу появляются современные тренды.”

Решение:

На стороне Клиента. Говорить о трендах, диктовать тренды с помощью лидеров мнения



Повышение прибыли
и систематизация
бизнеса

Цены и скидки

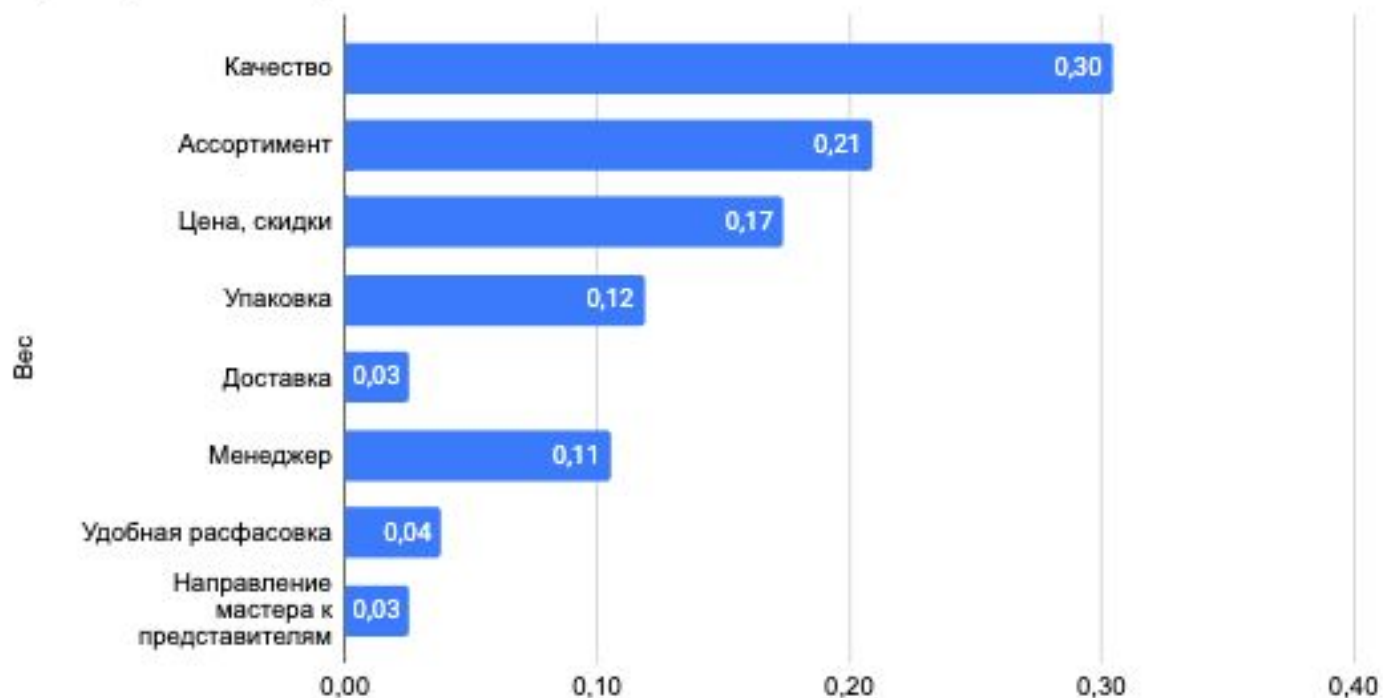
”В регионах есть марки, которые не уступают по ценам и ассортименту. Не выгодно покупать, если небольшой объем в регионы, так как высокая стоимость доставки.

Хотят гибкие скидки при заказах, но не видят на сайте данные. ”

Решение:

Отдать B2C в регионы, разработав единый формат дилерской политики.

Критерии выбора



Опт: обратная связь

1. Часто приходит не оттестированная продукция.
2. Цвета на фото не соответствуют реальным (много негатива от конечных покупателей и возвраты).
3. Нет красивой “палитры” HOT-качества для удобства. Нужен визуальный контакт. Не просто красиво покрашено, это должен быть POS материал.
4. Отсутствие хороших рекламных материалов (POSы).
5. Мало рекламы и спроса, бренд малоизвестный - трудно

Опт: обратная связь

6. Уходят от представительства в другие компании - так как конечным потребителям интереснее покупать напрямую, так выгоднее. Много жалоб на отсутствие отстроенной политики работы с дилерами.

7. Достаточно консервативная палитра, хочется больше цветов

8. Есть проблемы по взаимодействию с упаковкой от продукта (часто проливают, засыхает). Больше просвещения, как использовать

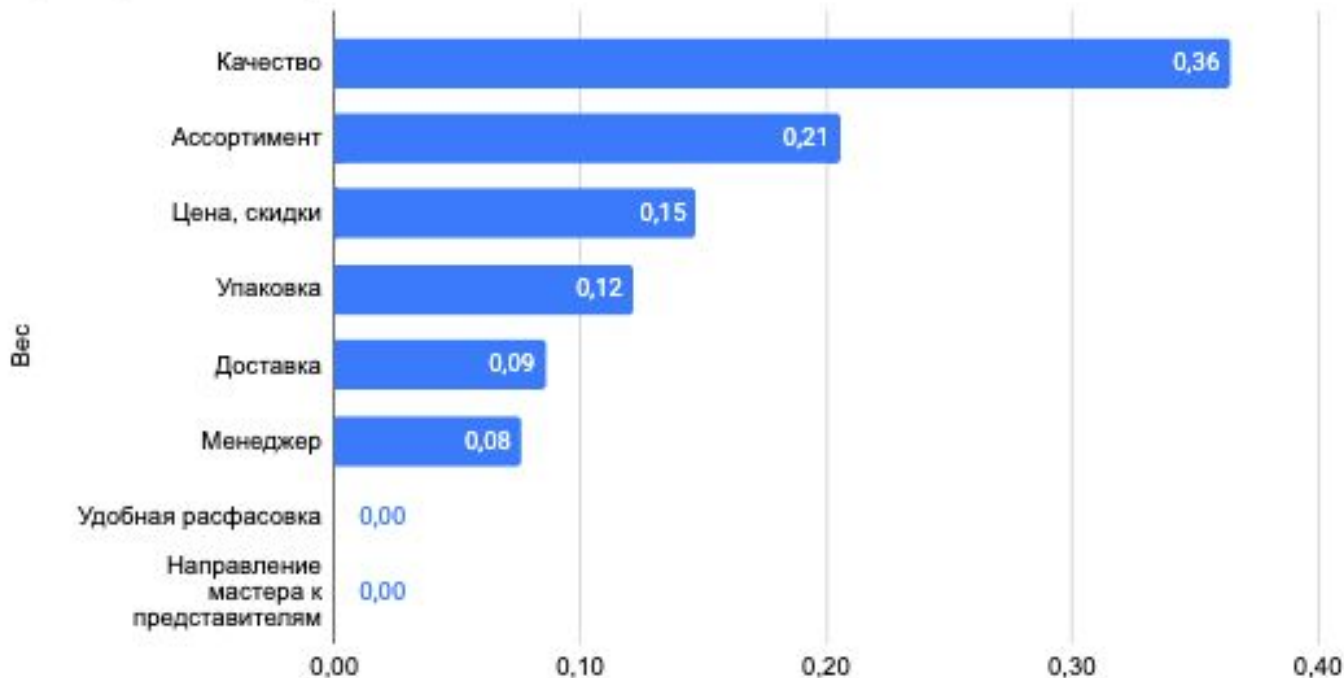
9. Очень хвалят работу менеджеров, отстроена прекрасно.

Опт: рекомендации

- 1) Отстроить работу по дилерской политике. Нужны гарантии в регионах и единый комплекс мероприятий.
- 2) Разработка POS материалов для представителей.
- 3) Больше палитры и быстрее реакция на тренды.
- 4) Еще больше любви от менеджеров.
- 5) Больше просвещения и работы над ошибками. Рассказывать о том, как использовать, давать мастер-классы.

Розница

Критерии выбора



Розница: обратная связь

- 1) Клиентам очень понравилось, что мы их обзванивали. Расценили, как внимание, особенно те, кто давно не заказывал.
- 2) Основные триггеры - это цена или понравилась крутая реклама (увидели на выставке, видео на YouTube, Instagram).
- 3) Очень противоречивые мнения о базе и о качестве некоторых позиций - кому-то плохая, кому - то супер. Не хватает контента и данных, как использовать продукт.

Розница: обратная связь

- 4) Пластиковая новая упаковка не очень нравится, отдают приоритет старой.
- 5) Хотят подарочки (маленькие бонусы) за большой объем заказа.
- 6) Обращают внимание на доставку и ее цену. Регионы – очень много говорят "про доставку". Сумма заказа может быть условно равна сумме заказа, что отталкивает.

Розница: рекомендации

- 1) Ввести отдел качества, периодически делать подобные обзвоны. Можно сделать воронку с допродажами и скидками (это не должны быть менеджеры, к которым они привыкли).
- 2) Больше делать упор в контенте на технологию, больше говорить об ошибках! Также не хватает информации в Instagram какая продукция лучше для чего подходит. Например, это база для мягких ногтей, это для коротких и т.д.
- 3) Доставка – отдать регионы представителям.



Повышение прибыли
и систематизация
бизнеса

Рекомендации

- ✓ Внедрить отстроенную дилерскую политику: B2C в регионах, у представителей есть мотивация покупать большие объемы и обучать.
- ✓ Снабжать партнеров на регулярной основе POS материалами
- ✓ Делиться обучающими материалами и технологиями в открытом доступе
- ✓ Внедрить отдел качества для повышения лояльности и поднятия старых контактов



Повышение прибыли
и систематизация
бизнеса

Рекомендации

- ✓ Внедрить отстроенную дилерскую политику: B2C в регионах, у представителей есть мотивация покупать большие объемы и обучать.
- ✓ Снабжать партнеров на регулярной основе POS материалами
- ✓ Делиться обучающими материалами и технологиями в открытом доступе
- ✓ Внедрить отдел качества для повышения лояльности и поднятия старых контактов

JBTD: B2B



Представитель

JBTD

- ✓ Прибыль от закупки мастерами

БОЛИ

- ✓ Нет спроса и узнаваемости
- ✓ Нет промо материалов
- ✓ Выгоднее покупать у производителя



Салон

JBTD

- ✓ Хороший материал по доступной цене
- ✓ Большой ассортимент в одном месте

БОЛИ

- ✓ Очень дорогая закупка, мало зарабатываю
- ✓ Не хватает объемов по топам и базам
- ✓ Скорость появления новинок



Мультибрендовый магазин

JBTD

- ✓ Прибыль от закупки

БОЛИ

- ✓ Нет спроса и знаний потребителем
- ✓ Покупают у производителя

JBTD: B2C



Домашние мастера

JBTD

- ✓ Классный маникюр для себя
- ✓ Небольшая подработка на своей базе клиентов

БОЛИ

- ✓ Дорогая стоимость закупки
- ✓ Не знаю как использовать
- ✓ Дорогая доставка



Мастера в салонах

JBTD

- ✓ Хороший материал по доступной цене
- ✓ Большой ассортимент в одном месте

БОЛИ

- ✓ Жалобы на качество от клиента: аллергия, течет основа, трескается
- ✓ Очень дорогая закупка, не зарабатываю
- ✓ Не хватает данных по материалам



ТОП-мастер, обучающий

JBTD

- ✓ Узнаваемость своего имени
- ✓ Обучение мастеров в свой салон

БОЛИ

- ✓ Мало промо материалов и палетов
- ✓ Нет скидков



Повышение прибыли
и систематизация
бизнеса

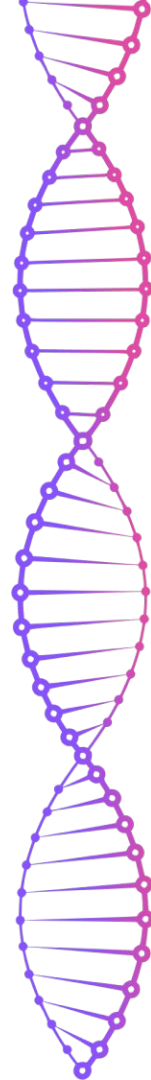
Позиционирование: B2B



B2B = единое поле

- ✓ Рассказываем много о продукте и особенностях технологий использования каждого
- ✓ Проведение совместных семинаров
- ✓ Палеты и цвета – предупреждаем о разнице в цвете
- ✓ Единые акции для представителей и компании
- ✓ Предоставление промо материалов
- ✓ Обучение продажам

В обмен на гарантии объемов закупки





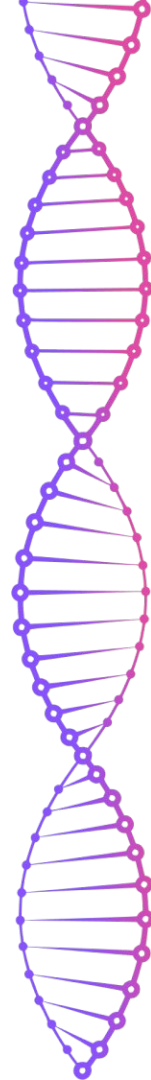
Повышение прибыли
и систематизация
бизнеса

Позиционирование: B2C



B2C = просвещение

- ✓ Рассказываем много о продукте и особенностях технологий использования каждого
- ✓ Палеты и цвета – предупреждаем о разнице в цвете
- ✓ Если дорогая доставка – выгоднее купить у представителя в вашем регионе





Повышение прибыли
и систематизация
бизнеса

NPS





Повышение прибыли
и систематизация
бизнеса

NPS



B2C

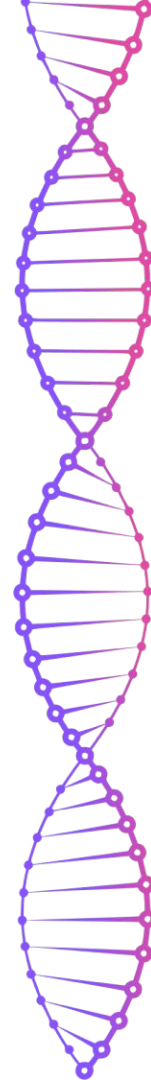
89,29% - YES
10,71% - NO



B2B

81,82% - YES
18,18% - NO

Высокая лояльность к бренду. Большинство настроено очень позитивно из-за личного участия ТОПов. Есть нюансы, которые стоит учесть в дальнейшем.





Повышение прибыли
и систематизация
бизнеса

Опт: YES

- ✓ Хорошие менеджеры, очень хороший клиентский сервис
- ✓ Быстрая доставка
- ✓ Стильная упаковка
- ✓ Ассортимент огромный
- ✓ Отмечают личное участие ТОПов во всех вопросах



Повышение прибыли
и систематизация
бизнеса

Опт: NO

- У конечных потребителей нет спроса, поэтому стоимость закупки стала ниже. Сам рынок диктует, что конкуренция высокая
- Акции на сайте производителя перебивают акции у дилеров.
- Очень остро реагирует, если уводят клиентов
- Мало рекламы и неизвестный бренд.. Либо бренд знают, но с качеством не знакомы. Сложно продавать
- Жжет база
- Жесткие моделирующие гели, есть отслойки у клиентов
- Наклейки с алиэкспресса
- Цена - дорого, по сравнению с другими новыми производителями, а качество у них не хуже



Повышение прибыли
и систематизация
бизнеса

Опт: NO

- У конечных потребителей нет спроса, поэтому стоимость закупки стала ниже. Сам рынок диктует, что конкуренция высокая
- Акции на сайте производителя перебивают акции у дилеров.
- Очень остро реагирует, если уводят клиентов
- Мало рекламы и неизвестный бренд.. Либо бренд знают, но с качеством не знакомы. Сложно продавать
- Жжет база
- Жесткие моделирующие гели, есть отслойки у клиентов
- Наклейки с алиэкспресса
- Цена - дорого, по сравнению с другими новыми производителями, а качество у них не хуже



Повышение прибыли
и систематизация
бизнеса

Розница: YES

- ✓ Качественная база
- ✓ Хорошие скидки и бонусы
- ✓ Хороший менеджер. Сервис нравится
- ✓ Кисточки
- ✓ Цветные лаки
- ✓ Топы просто супер, наносятся очень хорошо
- ✓ Много дизайнов. Постоянно обновляются
- ✓ Видеоролики на Youtube
- ✓ Привлекательный дизайн флаконов
- ✓ Нет аллергии у клиентов,
- ✓ Долго носится маникюр
- ✓ Скорость и удобство доставки
- ✓ Качество и удобная доставка



Повышение прибыли
и систематизация
бизнеса

Розница: NO

- Жжет база, качество не нравится. База мягкая, ползет
- Маленький объем топ
- Маленький объем камуфляжных баз
- Не понравились кошки, цветные гели, кисточки
- Не покупает, на выставке был косяк с материалами
- Уступает качеству фирме Эми, жидкий материал.
Берет в других фирмах для наращивания, так как дорого
- При большой закупке хотелось бы бонусы или палитру в подарок
- Нет обучения в городах, семинарах по технологиям
- Больше информации о продукции в Instagram



Повышение прибыли
и систематизация
бизнеса

Рекомендации

- Проработать единую систему акций с дилерами
- Давать больше обучающих материалов
- Рассмотреть в линейке увеличение объема для салонов по некоторым позициям
- Продолжать работать с Розницей и Оптом в таком же духе. Для контроля ввести отдел заботы о клиентах.



Повышение прибыли
и систематизация
бизнеса

Спасибо за внимание!
