Практичне заняття з навчальної дисципліни «Управління ритейл-технологіями» тема: «Індекс лояльності клієнтів», «Стратегії ціноутворення»

**1.** Підприємство протягом місяця щотижня проводило опитування споживачів, щодо оцінки їх прихильності до їх магазину. Результати опитування наведені в таблиці 1. Розрахувати індекс NPS, зробити висновки.

Таблиця 1

Результати опитування

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Чи порадили б Ви своїм знайомим та родичам відвідати наш магазин | дані 1 | дані 2 | дані 3 | дані 4 |
| 0 – нізащо | 3 | 2 | 3 | 1 |
| 1 | 1 | 2 | 4 | 1 |
| 2 | 1 | 2 | 3 | 1 |
| 3 | 2 | 3 | 5 | 2 |
| 4 | 1 | 1 | 2 | 3 |
| 5 | 4 | 3 | 1 | 1 |
| 6 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 7 | 3 | 4 | 3 | 6 |
| 8 | 7 | 6 | 5 | 4 |
| 9 | 5 | 9 | 5 | 8 |
| 10 – обов’язково | 9 | 10 | 7 | 12 |

Проведіть аналогічне опитування у Вашій групі за відомими торговельними мережами, опрацюйте дані, розрахуйте результати, зробить висновки.

Загальна чисельність респондентів у І опитуванні 37, у т.ч. детрактори 13, пасивні 10, промоутери 14.

% детракторів = 13/37\*100 = 35,14%

% промоутерів = 14/37\*100 = 37,88%

NPS = 37,88 – 35,14 = 2,74

**2.** Результати попередніх акцій щодо зниження ціни на різні товари дали змогу оцінити еластичність попиту на різні види товарів за ціною (відношення темпу зростання обсягу до темпу зниження ціни). На основі даних визначити, при яких знижках тобарооборот магазину буде максимальним.

Таблиця 2

Данні про закупівельні ціни, торговельну націнку та еластичність попиту на акційні товари

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Товар | Закупівельна ціна од. товару, грн. | Торговельна націнка, % | Обсяг реалізації, од. | Еластичність попиту за ціною, при знижці 5% | Еластичність попиту за ціною, при знижці 10% | Еластичність попиту за ціною при знижці 20% |
| Товар 1 | 260,50 | 30 | 100 | 1 | 1,2 | 1,25 |
| Товар 2 | 105,70 | 200 | 2 | 2,2 | 2,25 |
| Товар 3 | 37,40 | 150 | 1 | 1,5 | 1,8 |
| Товар 4 | 246,90 | 200 | 2,4 | 2,5 | 2,55 |
| Товар 5 | 196,30 | 300 | 1,3 | 1,8 | 2 |

Товар 1.

Звичайна ціна 260,50+(260,50\*(30/100)) = 260,50 + 78,15 = 338,15 грн.

Товарооборот за звичайними цінами 338,15\*100 = **33815,0 грн.**

Ціна із знижкою 5% 338,15-(338,15\*(5/100)) = 338,15 – 16,91 = 321,24 грн.

Обсяг реалізації за ціною із знижкою 5% 321,24\*(100+ 100\*(1\*5/100)) = **33730,2 грн.**

Акція не вигідна.

Ціна зі знижкою 10% 338,15-(338,15\*(10/100)) = 304,34 грн.

Обсяг реалізації за ціною із знижкою 10% 304,34/(100+100\*(1,2\*10/100)) = **34086,08 грн**

Акція вигідна.

Ціна зі знижкою 10% 338,15-(338,15\*(20/100)) = 270,52 грн.

Обсяг реалізації за ціною із знижкою 20% 270,52/(100+100\*(1,25\*20/100)) = **33815,0 грн**

Акція не принесе ані прибутку, ані збитку.