

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 7

Тема: Аналіз поведінки споживачів та сегментація ринку

Теоретичний мінімум

Перед виконанням завдань пригадайте та опрацюйте такі поняття:

- Сегментація ринку – процес поділу ринку на однорідні групи споживачів за певними ознаками.
- RFM-аналіз – метод сегментації на основі трьох параметрів: Recency (давність покупки), Frequency (частота), Monetary (сума витрат).
- ABC-аналіз – класифікація клієнтів/товарів за принципом Парето: групи А (80% доходу), В (15%), С (5%).
- LTV (Lifetime Value) – пожиттєва цінність клієнта, загальний прибуток від клієнта за весь час співпраці.
- CAC (Customer Acquisition Cost) – вартість залучення одного нового клієнта.
- CSAT (Customer Satisfaction Score) – індекс задоволеності клієнта, розраховується як відсоток задоволених споживачів.

Довідник формул

LTV — Пожиттєва цінність клієнта

Базова формула:

$$LTV = \text{Середній чек} \times \text{Кількість покупок на рік} \times \text{Тривалість відносин (роки)} \times \text{Маржинальність}$$

Розширена формула (з урахуванням відтоку):

$$LTV = (\text{Середній чек} \times \text{Частота покупок} \times \text{Маржинальність}) \div \text{Коефіцієнт відтоку клієнтів (Churn Rate)}$$

CAC — Вартість залучення клієнта

Формула:

$$CAC = \text{Загальні витрати на маркетинг та продажі} \div \text{Кількість нових залучених клієнтів}$$

Ефективність: співвідношення LTV/CAC

$$LTV/CAC \geq 3 \text{ — бізнес ефективний; } LTV/CAC < 1 \text{ — бізнес збитковий}$$

CSAT — Індекс задоволеності клієнта

Формула:

$$CSAT (\%) = (\text{Кількість позитивних оцінок} \div \text{Загальна кількість оцінок}) \times 100\%$$

Шкала оцінювання: 1–2 — незадоволені; 3 — нейтральні; 4–5 — задоволені.

Churn Rate — Коефіцієнт відтоку

Формула:

$$\text{Churn Rate} = (\text{Клієнти на початок періоду} - \text{Клієнти на кінець періоду}) \div \text{Клієнти на початок періоду} \times 100\%$$

Умова. Демографічна та поведінкова сегментація ринку

Інтернет-магазин спортивного харчування зібрав дані про 10 клієнтів за останній квартал. Проаналізуйте дані та виконайте завдання.

№	Вік	Стать	Регіон	Тип клієнта	Сума покупок (грн)	Кількість замовлень	Остання покупка (днів тому)
1	24	Ч	Київ	Новий	1 200	1	5
2	35	Ж	Львів	Постійний	8 500	7	12
3	28	Ч	Харків	Новий	600	1	45
4	42	Ж	Київ	Постійний	14 200	11	3
5	19	Ч	Одеса	Разовий	350	1	90
6	31	Ж	Дніпро	Постійний	6 800	5	8
7	55	Ч	Київ	Постійний	11 500	9	20
8	22	Ж	Львів	Новий	900	2	30
9	38	Ч	Харків	Разовий	450	1	110
10	29	Ж	Київ	Постійний	9 300	8	7