Moscow
Business School
Leadership Energy

Как эффективно начать работать с уже существующей базой

Формат обучения: Очно | Онлайн

Срок обучения: 2 дня

Время проведения: ежедневно с 10:00 до 17:30

Дата начала: 17.12.2025

Выдаваемые документы: Удостоверение о повышении квалификации или Сертификат Moscow Business School

Программа обучения

День 1

Основные инструменты взаимодействия с существующей клиентской базой

- Подходы в управлении клиентской базой
- Причины возможного снижения качества клиентской базы
- Основные условия качественной работы с текущей базой

Сегментация: аватары текущих клиентов и подходы к ним

- ABCXYZ-анализ клиентов компании
- Качество клиентского портфеля
- УТП и особенности взаимодействия с каждой группой
- Ключевые клиенты и работа с ними

Практикум «Топ-3 аватара клиента и ценностное предложение»

Метрики взаимодействия с клиентами для вашего бизнеса

- Существующие метрики и их применение
- Динамика ценности клиента LTV
- Возможности CRM-системы
- Анализ «узких горлышек» и работа с ними

- Разработка уникальных метрик для вашего бизнеса

Практикум «Разработка уникальных метрик (групповая работа)»

День 2

Стратегии взаимодействия с существующей базой потребителей

- Выстраивание воронки продаж для существующей базы
- Основные стратегии взаимодействия
- Индекс лояльности существующих клиентов
- Выбор/ разработка программ лояльности

Практикум «Мозговой штурм: оптимальная стратегия работы с существующей клиентской базой»

Преимущества и возможности эффективной работы с текущими клиентами

- Способы стимулирования «сарафанного радио»
- Инструменты по оценке и управлению изменениями потребительских мнений
- Использование результатов работы с базой для мотивации собственной команды

Практикум «Дополнительные возможности эффективной работы с клиентской базой для вашего проекта»

Внедрение системы работы с базой в бизнес-модель компании

- Инструменты управления клиентской базой внутри компании
- Определение конкретных шагов по внедрению системы работы с базой
- Система мотивации персонала в зависимости от выбранной стратегии

Практикум «Шаги по внедрению системы работы с базой»