

# Опыт регулярной индексации тарифов

Черкашин А.Л.

# РИСКИ

- Отток;
- Падение объемов подключений;
- Падение выручки;
- Отрицательный имидж бренда;
- Страх «быть первыми».



# ПРЕДПОСЫЛКИ

- Замедление темпов роста выручки;
- Развитие новых направлений;
- Рост затрат на обслуживание и модернизацию сетей;
- Рост ФОТ;
- СОРМ 2+3;
- Закон Яровой.

# ПРОТИВ



- Сокращение штата;
- Замедление темпов развития территории;
- Сокращение фондов инвестиций;
- Отсутствие модернизации сетей.

**ЗА**



➤ **Повышение цены  
на 10% на услугу  
Интернет у 70%  
клиентов**

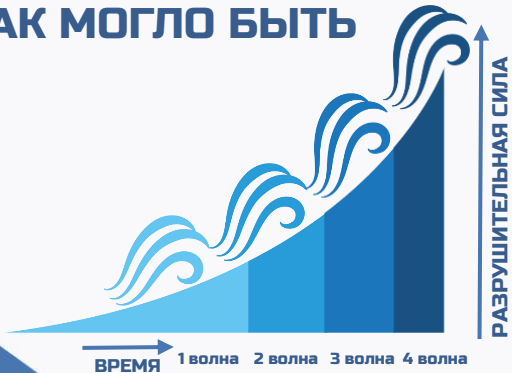
# ЗАЛОГ УСПЕХА

- **Взаимное согласие коллектива;**
- **Удовлетворенность клиентов качеством сервиса (NPS) ;**
- **Готовность всех подразделений компании;**
- **Уверенность в качестве предоставляемых услуг.**

# АУДИТОРИЯ ПОВЫШЕНИЯ

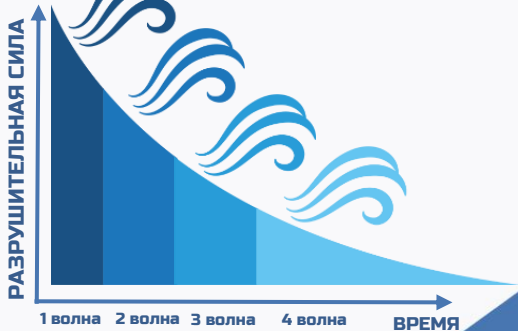


# ЦУНАМИ: КАК МОГЛО БЫТЬ





# ЦУНАМИ: КАК СТАЛО



# 1. УВЕДОМЛЕНИЯ

Аудитория: клиенты, которые прочитали уведомление сразу.

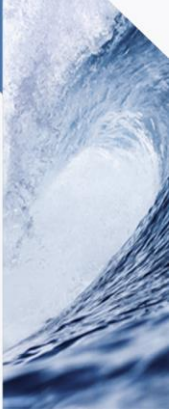
Длительность: от 2-х дней до 2-х недель.

1  
ВОЛНА

Цель: выявление потенциального оттока + NPS.

# 1. УВЕДОМЛЕНИЯ: ЭТАПЫ

- **Официальный сайт (за 10 дней);**
- **Личный кабинет (прочитано 4,3%);**
- **Телеграм (не используем);**
- **Viber (прочитано 51% {29,8%});**
- **СМС-уведомления.**



## 2. ПОВЫШЕНИЕ

Аудитория: те клиенты, кто уведомлен и те, кто обратился уточнить баланс/тариф.

Длительность: 1 месяц со дня повышения.

Цель: работа с оттоком.

2  
ВОЛНА

# МЕТОДЫ УДЕРЖАНИЯ

- **Сохранение тарифного плана;**
- **Использование бонусной системы;**
- **Увеличение скорости по тарифным планам до 100 Мбит/с;**
- **Перевод на специальные закрытые тарифные планы.**

## **2. ПОВЫШЕНИЕ: ЭТАПЫ**

- Обоснование повышения (скрипт) для всех подразделений;**
- Обучение персонала для работы с возражениями;**
- Мотивация сотрудников;**
- Механизм работы по удержанию клиентов.**

## 3. ПОЗДНИЕ

Аудитория: клиенты, которые по какой-либо причине не пользовались услугами.

Длительность: от 2-х до 4-х месяцев.

Цель: контроль выручки, оттока.

3  
ВОЛНА

## 4. ПРОСНУВШИЕСЯ

Аудитория: Абсолютно все! При наступлении времени оплачивать услуги по действующему тарифу отказываются.

4  
ВОЛНА

Длительность:  
5-6 месяцев.



# **БИЗНЕСХАКИ**

- **Повышение в середине месяца и перед Новым Годом;**
- **Привлечение дополнительного персонала в контакт-центр;**
- **Координация и корректировка отправки уведомлений;**
- **«Синхронизация» с конкурентами телеком-бизнеса.**

## **Как и что мы повышали:**

- **Декабрь 2018 – b2b и b2c +10%;**
- **Декабрь 2019 – КТВ b2c +20%;**
- **Декабрь 2020 – b2c +7,5%, отказ от ТП до 100 Мбит/с;**
- **Май 2021 – b2c увеличение аренды оборудования**

# Стоимость аренды

- 27 000 выданного оборудования;
- Увеличили в среднем на 22 рубля

Получили:

- Выручка +580 т.р.
- Закупка -1 500 т.р.
- Маржа с продажи +250 т.р.



## **Наши планы:**

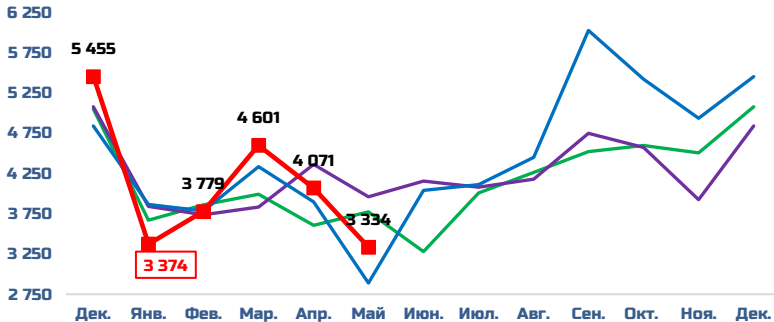
- **Август 2021 – в2с +15-20%  
территория после M&A, крайне  
низкий ARPU 290 рублей;**
- **Январь 2021 – в2в +10%**

## **Наши ошибки:**

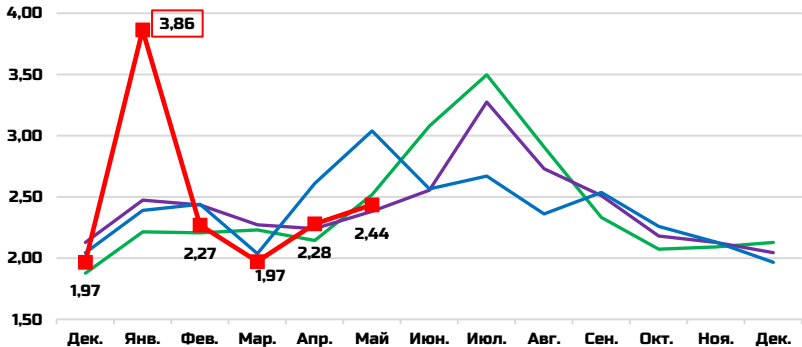
- **В декабре 2021 отказались от тарифов до 100 Мбит/с**
- **Не успели сформировать ценность скорости доступа в Интернет выше 100 Мбит/с**

# Подключения (2019-2021 гг.)

— 2018 г.      — 2019 г.  
— 2020 г.      —■ 2021 г.



## Доля оттока от общего объёма КБД (2018-2021 гг.)



## Еще немного цифр:

- **Удержание клиентов:**
  - По компании: **91,20%**
  - По контрольной группе: **94,37%**
- **+3,5-5,5%** к динамике роста
- С декабря 2019 года **+82 млн. руб.**



## РЕЗЮМЕ

1. Индексируем всей базе;
2. Обновляем тарифы на сайте;
3. **Обновляем спец. тарифы;**
4. Мониторинг контрольной группы;
5. Анализ.
6. Повторить п. 1 через 11 месяцев

**СПАСИБО!**