

Отток клиентов (Customer churn)

Синонимы: Churn

Разделы: [Бизнес-задачи](#)

Отток клиентов — это непрерывно идущий процесс отказа отдельных клиентов от приобретения товаров или услуг компании. Отток клиентов характеризуется показателем оттока (churn rate), который определяется как отношение числа ушедших клиентов за данный период к числу клиентов, пользовавшихся услугами компании в этот же период.

Поскольку отток клиентов — это негативное явление, при его массовом характере способное нанести значительный финансовый ущерб, компании рассматривают долю оттока клиентов как один из своих ключевых бизнес-показателей, отслеживают и анализируют его. Особенно это актуально для компаний с контрактной и транзакционной моделью бизнеса, подразумевающей регулярные платежи от клиентов. К ним относятся банки, операторы связи и кабельного ТВ, автосервисы, страховщики, торговые сети и т.д.

Поскольку стоимость сохранения существующего клиента намного меньше, чем приобретения нового, компании из этих секторов часто создают подразделения по работе с клиентами, задачей которых является удержание существующих и возврат ушедших клиентов. Для этого компании разрабатывают специальные «удерживающие» формы договоров, в которых, например, предусмотрены санкции за досрочное расторжение или, напротив, бонусы за долговременное сотрудничество, а также реализуют специальные программы [лояльности](#).

Можно выделить три вида оттока клиентов.

- **Вынужденный (естественный):**
 - смена места жительства;
 - смерть;
 - изменение потребностей (например, детские товары теряют актуальность по мере взросления ребенка).
- **Мотивированный (осознанный):**
 - недовольство уровнем оказываемых услуг или качеством продукции;
 - найдена компания, где стоимость аналогичных товаров или услуг ниже при том же качестве;
 - найдена компания, где качество услуг выше при той же стоимости;
 - «усталость» от бренда;
 - клиент вообще отказался от продукции или услуг, предоставляемых компанией (например, бросил курить).

- **Скрытый** — постепенное снижение объема и регулярности потребления продуктов компании из-за:
 - параллельного пользования услугами конкурентов;
 - использования продуктов-заменителей.

Строго говоря, скрытый отток не является оттоком в полном смысле, поскольку человек все еще является клиентом компании. Но большинство потерянных клиентов сначала уменьшают долю и регулярность потребления, прежде чем окончательно порвут отношения с компанией.

Причины оттока клиентов отличаются в зависимости от индустрии и специфики компании. Тем не менее, ряд причин оттока покупателей является универсальным для всех сфер деятельности.

Причины оттока клиентов:

- Недовольство качеством продуктов и услуг компании — как показывают многочисленные исследования, это главная причина оттока.
- Низкий уровень клиентского сервиса — важно не только предложить покупателю качественный продукт, но и обеспечить должный уровень обслуживания.
- Более привлекательные предложения конкурентов. При этом они не обязательно более выгодные — воспринимаемая ценность может серьезно отличаться от реальной ценности продукта или услуги. Клиенты могут быть привлечены рекламой или красивой презентацией продукции или услуг конкурентов.
- Появление продуктов или услуг — заменителей: новых решений на рынке, которые позволяют удовлетворить потребности клиентов. Характерный пример: появление VoIP-телефонии стало причиной серьезного уменьшения абонентской базы пользователей традиционной телефонии.
- Снижение лояльности к бренду — желание попробовать что-то новое, веяния моды, рекомендации родных и друзей являются достаточно распространенными причинами оттока. «Усталость» от потребления продукции компании стимулирует клиентов экспериментировать и пробовать альтернативные варианты.
- Персональные факторы — изменение уровня дохода, семейного положения, пристрастий, хобби и т.д.

Автоматизированное решение [Loginom Customer Segmentation](#) дает возможность исследовать поведение клиентов, формировать поведенческий профиль и анализировать ключевые метрики для удержания.

В статье [«Цезарь Сателлит» прогнозирует отток клиентов с помощью Loginom](#)» описан практический пример выявления оттока клиентов и мероприятий по его предотвращению.