

Профиль клиента (Customer profile)

Разделы: [Бизнес-задачи](#)

Решения: [Loginom Customer Segmentation](#)

Профиль клиента — это совокупность общих характеристик, присущих определенной группе потребителей продуктов и услуг компании, «образ» типичного клиента определенной целевой группы.

Например, можно построить профиль клиентов, дающих компании наиболее высокий доход. Для этого, выделив таких клиентов в отдельный кластер с помощью процедуры кластеризации, можно увидеть, какими общими свойствами будут обладать попавшие в него клиенты. Например, это могут быть мужчины среднего возраста, ведущие активный образ жизни, имеющие стабильный высокий заработок, с высшим образованием и т.д.

Если в числе потенциальных клиентов компании окажется человек, соответствующий данному «образу», то на основе прежнего опыта будет известна оптимальная стратегия для его привлечения. Очевидно, что, предложив клиенту с профилем потребителя дорогих товаров и услуг товары и услуги среднего или низкого качества (или наоборот), компания может потерять его.

Зная профили клиентов основных целевых групп, можно сделать усилия по привлечению новых и удержанию активных клиентов более целенаправленными, что обеспечит более эффективное распределение ресурсов.

Успешно решать задачи построения профилей клиентов позволяют методы Data Mining, в частности, классификация и кластеризация.