



ПОЛУЧИТЬ БЕСПЛАТНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ

ПОДПИСЫВАЙТЕСЬ
на нас в Телеграм



Подписчикам СКИДКИ! Телеграмм канал — t.me/sinerqy
Магазин готовых ответов на тесты купить в магазине по ссылке: sinerqy.com/list/
Нужна помощь с тестами, практикой? Пиши: sinerqy@yandex.ru, WhatsApp, Telegram

1. Что такое «лояльность клиента» в современном понимании?
2. Какие два ключевых измерения включает в себя понятие лояльности?
3. Какой тип лояльности характеризуется высокой эмоциональной привязанностью, но низкой частотой повторных покупок?
4. Во сколько раз дешевле обходится удержание существующего клиента по сравнению с привлечением нового согласно исследованиям?
5. На какой стадии жизненного цикла продукта управление лояльностью является наиболее важным?
6. Какой вопрос лежит в основе расчета индекса потребительской лояльности (NPS)?
7. Как называются клиенты, оценившие вероятность рекомендации на 9-10 баллов по шкале NPS?
8. В чем заключается суть клиентской базы?
9. Какие данные относятся к поведенческому блоку в структуре клиентской базы?
10. Какой метод анализа клиентской базы оценивает клиентов по трем параметрам: давность, частота и сумма покупок?
11. Что означает аббревиатура RFM в методе анализа клиентской базы?
12. Какой способ расширения клиентской базы считается одним из самых эффективных и дешевых?
13. Какая программа лояльности основана на накоплении и обмене баллов на вознаграждение?
14. Какое психологическое явление лежит в основе многоуровневых программ лояльности?
15. Какая программа лояльности предполагает объединение нескольких компаний-партнеров в единую систему?
16. Для какой целевой группы наиболее эффективны платные программы лояльности?
17. Какая программа лояльности строится на совпадении ценностей бренда и клиента?
18. В чем заключается двойственная природа стимулирования продаж?
19. Что такое «потребительская ценность» в контексте стимулирования продаж?

Самый быстрый способ связи - мессенджер (кликни по иконке, и диалог откроется)



WhatsApp



Telegram



Max



sinerqy@yandex.ru



sinerqy.com



ПОЛУЧИТЬ БЕСПЛАТНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ

ПОДПИСЫВАЙТЕСЬ
на нас в Телеграм



Подписчикам СКИДКИ! Телеграмм канал → t.me/sinerqy
Магазин готовых ответов на тесты купить в магазине по ссылке: sinerqy.com/list/
Нужна помощь с тестами, практикой? Пиши: sinerqy@yandex.ru, WhatsApp, Telegram

20. Какой метод стимулирования продаж наиболее рискован с точки зрения формирования лояльности?
21. Какой неценовой метод стимулирования продаж имеет очень высокий потенциал влияния на лояльность?
22. Какой психологический принцип лежит в основе ограниченных по времени акций ("Только сегодня!")?
23. Что является первой стадией формирования лояльности согласно модели трех компонентов?
24. Какой уровень лояльности характеризуется эмоциональной привязанностью клиента к бренду?
25. Какой ключевой фактор способствует переходу от когнитивной к аффективной лояльности?
26. В чем заключается разница между лояльностью и привязанностью к бренду?
27. Какой психологический принцип используется, когда компания дает клиенту что-то бесплатно и без предварительных условий?
28. Какой психологический эффект гласит, что боль от потери чего-либо примерно в два раза сильнее, чем радость от приобретения чего-то эквивалентного?
29. Согласно какому психологическому правилу, наше итоговое впечатление о процессе покупки определяется самым эмоционально интенсивным моментом и финалом?
30. Какой этап взаимодействия с клиентом в процессе продажи является невидимым для клиента, но закладывает фундамент для персонализированного общения?
31. Какой подход в процессе продажи ориентирован на формирование лояльности при установлении контакта с клиентом?
32. Что является ключевым отличием подхода, ориентированного на лояльность, при презентации товара?
33. Какой этап взаимодействия с клиентом может стать "пиковым моментом", который превратит сомневающегося клиента в лояльного?
34. Какая технология позволяет "слушать" клиента 24/7, собирая данные о его поведении на сайте?
35. Какая метрика используется для оценки усилий, которые клиент затрачивает при взаимодействии с компанией?
36. Какая формулировка вопроса используется при измерении CES?
37. Какая метрика дает наиболее комплексную оценку удовлетворенности компанией в целом?

Самый быстрый способ связи - мессенджер (кликни по иконке, и диалог откроется)



WhatsApp



Telegram



Max



sinerqy@yandex.ru



sinerqy.com



ПОЛУЧИТЬ БЕСПЛАТНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ

ПОДПИСЫВАЙТЕСЬ
на нас в Телеграм



Подписчикам СКИДКИ! Телеграмм канал — t.me/sinerqy
Магазин готовых ответов на тесты купить в магазине по ссылке: sinerqy.com/list/
Нужна помощь с тестами, практикой? Пиши: sinerqy@yandex.ru, [WhatsApp](#), [Telegram](#)

38. Что является главным приоритетом для улучшений, согласно матрице, «Важность-Удовлетворенность»?
39. В чем особенность измерения уровня удовлетворенности в B2B по сравнению с B2C?
40. Что такое «бенчмаркинг» в контексте оценки удовлетворенности клиентов?
41. Какие затраты относятся к капитальным (CAPEX) при запуске программы лояльности?
42. Какая статья операционных расходов программы лояльности обычно является самой большой?
43. Что такое CRC (Customer Retention Cost)?
44. Что необходимо для объективной оценки эффективности программы лояльности?
45. Какой коэффициент показывает, какой процент клиентов компании стал участниками программы лояльности?
46. Какой коэффициент показывает, насколько ценными и достижимыми являются вознаграждения в программе лояльности?
47. Какая метрика является главной стратегической метрикой, показывающей общую чистую прибыль от клиента за все время сотрудничества?
48. Какая формула используется для расчета ROI программы лояльности?
49. Какой показатель измеряет стоимость привлечения нового участника в программу лояльности?
50. Какие два показателя являются главными компасами при оценке эффективности программы лояльности?
51. Что является центральным элементом в системе управления клиентской лояльностью?
52. Какие две связи формируют привязанность клиента к бренду?
53. Какой тип лояльности характеризуется низкой эмоциональной привязанностью, но высокой частотой повторных покупок?
54. Какой этап жизненного цикла клиента характеризуется тем, что клиент становится "адвокатом бренда"?
55. Какой метод стимулирования продаж создает ощущение элитарности и повышает ценность предложения?
56. Что такое «эффект цели» в контексте программ лояльности?
57. Какая метрика позволяет оценить, насколько программа лояльности влияет на частоту покупок клиентов?

Самый быстрый способ связи - мессенджер (кликни по иконке, и диалог откроется)



WhatsApp



Telegram



Max



sinerqy@yandex.ru



sinerqy.com



ПОЛУЧИТЬ БЕСПЛАТНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ

ПОДПИСЫВАЙТЕСЬ
на нас в Телеграм



Подписчикам СКИДКИ! Телеграмм канал — t.me/sinerqy
Магазин готовых ответов на тесты купить в магазине по ссылке: sinerqy.com/list/
Нужна помощь с тестами, практикой? Пиши: sinerqy@yandex.ru, WhatsApp, Telegram

58. Какой принцип психологии используется, когда клиенту предлагают зарегистрироваться в программе лояльности?
59. Какой вид бенчмаркинга позволяет выйти за рамки отраслевых стандартов и перенять инновационные практики?
60. Какое условие является необходимым, но не достаточным для формирования лояльности?

<https://sinerqy.com/list/>

ГОТОВЫЕ ОТВЕТЫ МАГАЗИН

<https://sinerqy.com/list/>

ГОТОВЫЕ ОТВЕТЫ МАГАЗИН

<https://sinerqy.com/list/>

<https://sinerqy.com/konsultaciya/>

Самый быстрый способ связи - мессенджер (кликни по иконке, и диалог откроется)



WhatsApp



Telegram



Max



sinerqy@yandex.ru



sinerqy.com