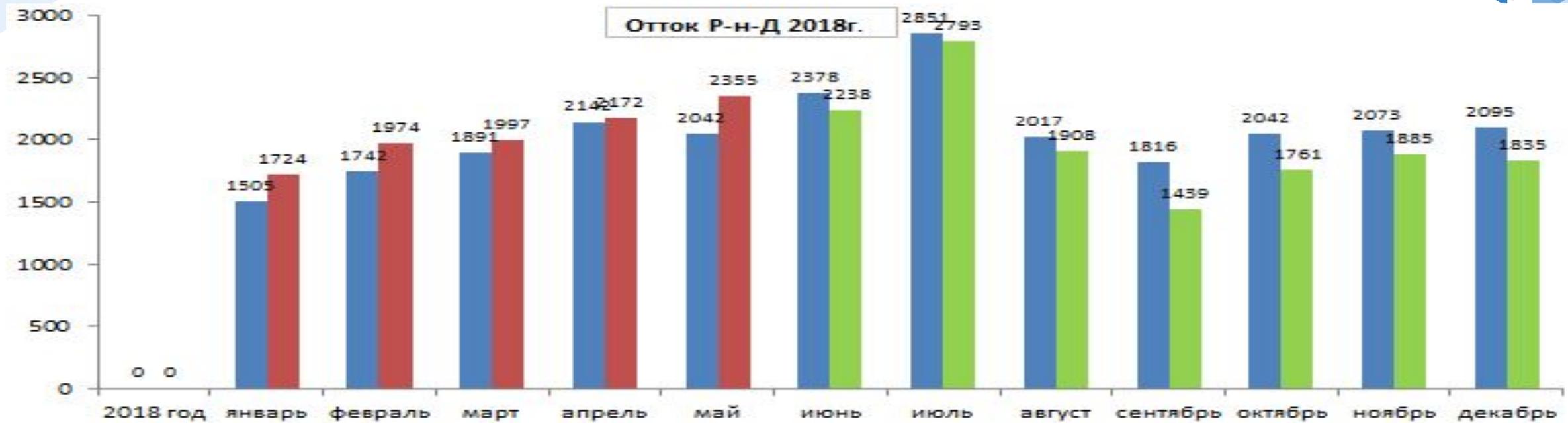


ОТТОК

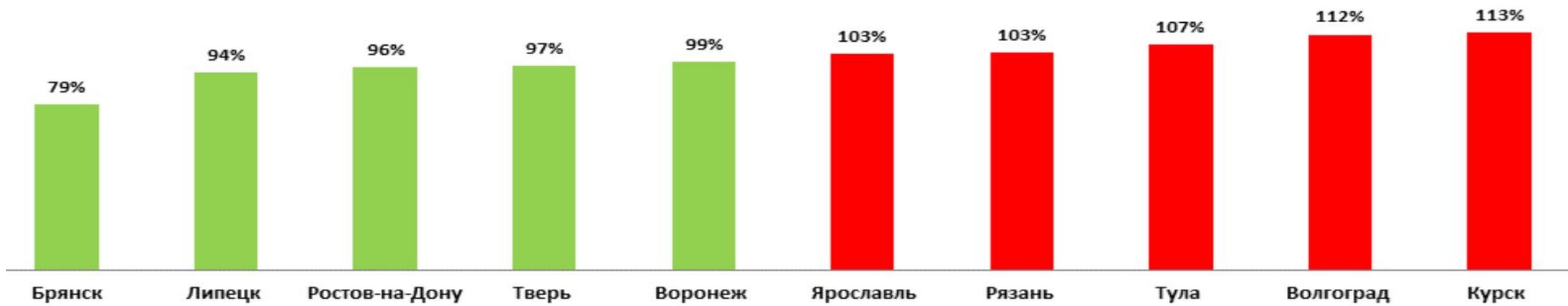
25 Января 2019г..

г.Ростов-на-Дону

ОТТОК 2018 ГОД

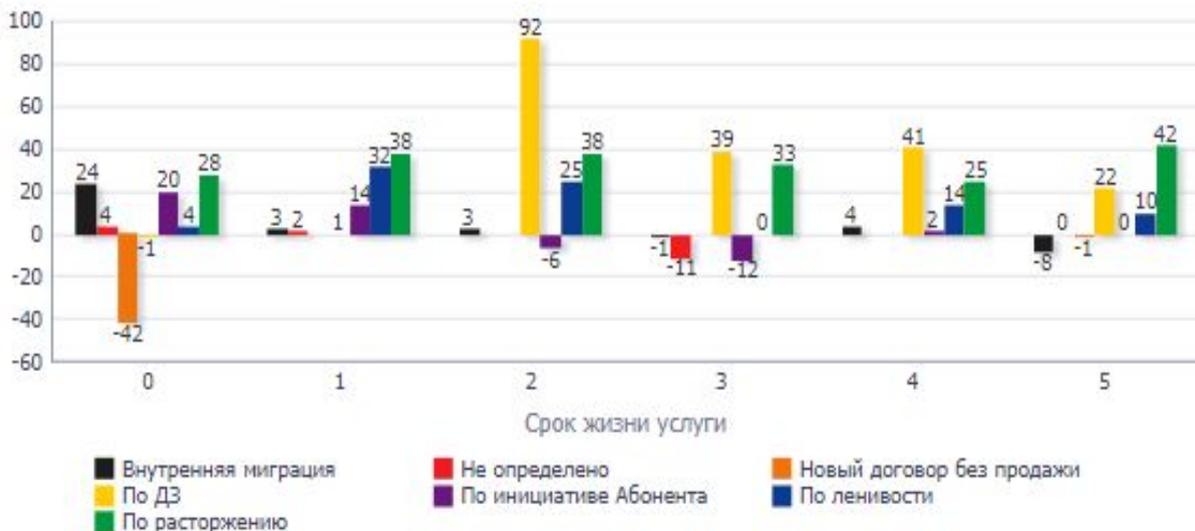


Выполнение плана по оттоку январь-декабрь мрг Запад

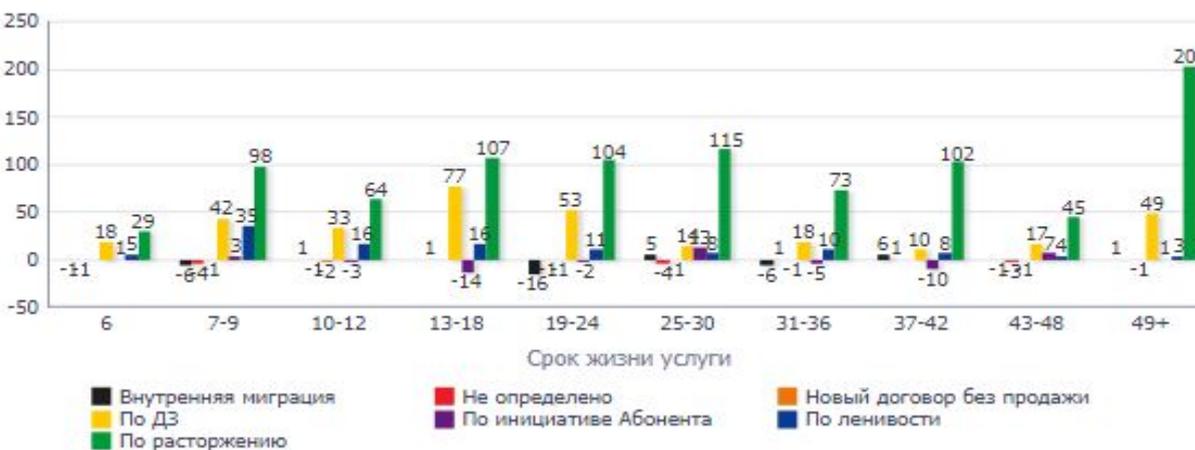


ПРИЧИНЫ ОТТОКА И СРОКИ ЖИЗНИ

Тип абонента **Младенцы**



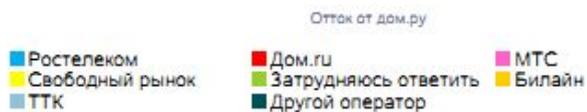
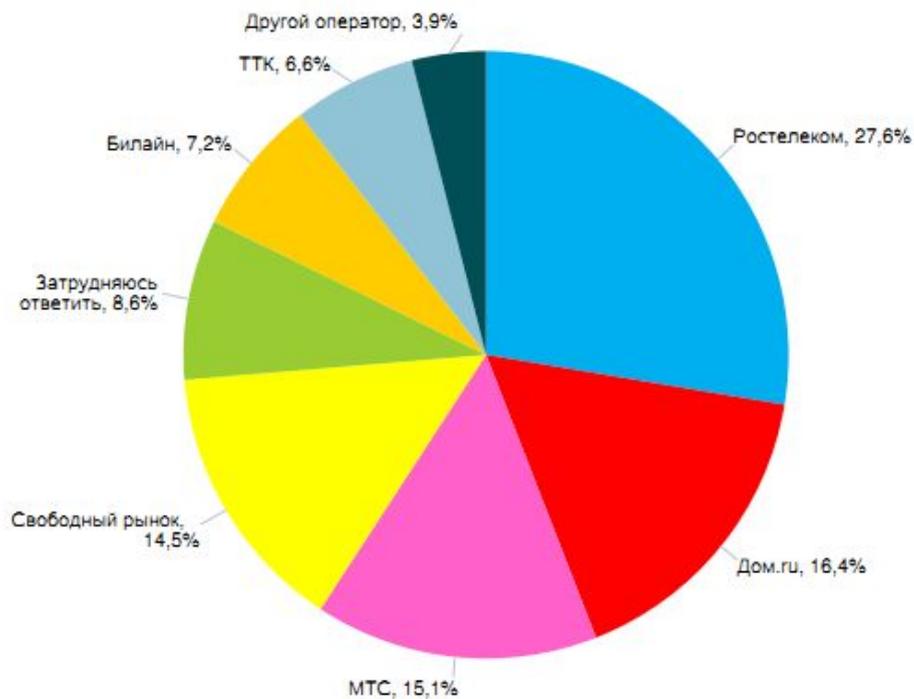
Тип абонента **Срок жизни 6+**



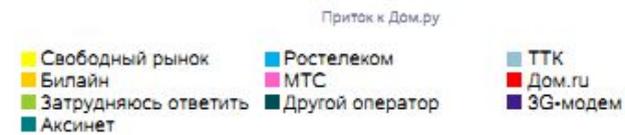
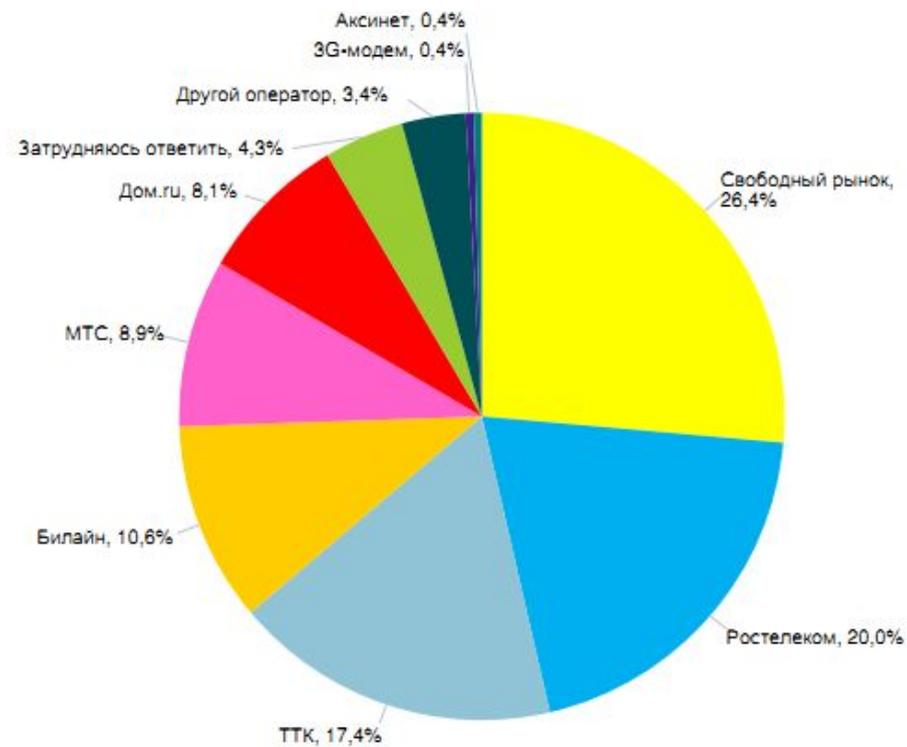
Продукт в PALO	Месяц	Причина расторжения/подключения	Количество расторгнутых услуг
Интернет ФЛ	Дек 2018	Расторжение (Отключение по ДЗ)	353
ИКТВ	Дек 2018	Расторжение (Отключение по ДЗ)	317
Интернет ФЛ	Дек 2018	Расторжение (переезд, подключение по новому адресу)	251
Интернет ФЛ	Дек 2018	Расторжение (Переезд в другой город)	227
Интернет ФЛ	Дек 2018	Расторжение (переезд без технической возможности подключения)	167
ИКТВ	Дек 2018	Расторжение (переезд, подключение по новому адресу)	151
ИКТВ	Дек 2018	Расторжение (Переезд в другой город)	148
Интернет ФЛ	Дек 2018	Расторжение (Высокая абонентская плата по сравнению с конкурентами)	146
Интернет ФЛ	Дек 2018	Расторжение (Переход на комплексное предложение)	143
ИКТВ	Дек 2018	Расторжение (переезд без технической возможности подключения)	126
ИКТВ	Дек 2018	Расторжение (Высокая абонентская плата по сравнению с конкурентами)	119
Интернет ФЛ	Дек 2018	Расторжение ленивого договора	104
Интернет ФЛ	Дек 2018	Расторжение (переход на одиночный продукт)	69
Интернет ФЛ	Дек 2018	Расторжение (Переоформление на другое лицо)	67
ИКТВ	Дек 2018	Расторжение (Переоформление на другое лицо)	60
ИКТВ	Дек 2018	Расторжение (Пользуется альтернативными средствами ТВ (SMART TV, online TV))	59
КТВ	Дек 2018	Расторжение (Отключение по ДЗ)	51
Интернет ФЛ	Дек 2018	Расторжение (Пользуется альтернативными способами связи (мобильный телефон, skype и т.п))	49
ИКТВ	Дек 2018	Расторжение (переход на одиночный продукт)	33
Интернет ФЛ	Дек 2018	Расторжение (Скорость ниже заявленной)	29
ИКТВ	Дек 2018	Расторжение (Переход на комплексное предложение)	26
ИКТВ	Дек 2018	Расторжение (Частые разрывы связи)	26
КТВ	Дек 2018	Расторжение (Переезд в другой город)	23
КТВ	Дек 2018	Расторжение (Высокая абонентская плата по сравнению с конкурентами)	22
Телефония ФЛ	Дек 2018	Расторжение (Пользуется альтернативными способами связи (мобильный телефон, skype и т.п))	20
КТВ	Дек 2018	Переход с КТВ на Домгу-TV	19
ИКТВ	Дек 2018	Переход с Дом.гу TV на КТВ	18
КТВ	Дек 2018	Расторжение (Переход на комплексное предложение)	16
КТВ	Дек 2018	Расторжение (переезд без технической возможности подключения)	16
Интернет ФЛ	Дек 2018	Расторжение (Двойной договор)	13
Телефония ФЛ	Дек 2018	Расторжение (Высокая абонентская плата по сравнению с конкурентами)	12
Телефония ФЛ	Дек 2018	Расторжение (Отключение по ДЗ)	11
ИКТВ	Дек 2018	Расторжение (Двойной договор)	10
Интернет ФЛ	Дек 2018	Расторжение (У Клиента финансовые сложности(нет возможности платить))	10

БАЛАНС АБОНЕНТОВ ШПД

Отток от Дом.ру (% от чистого оттока)

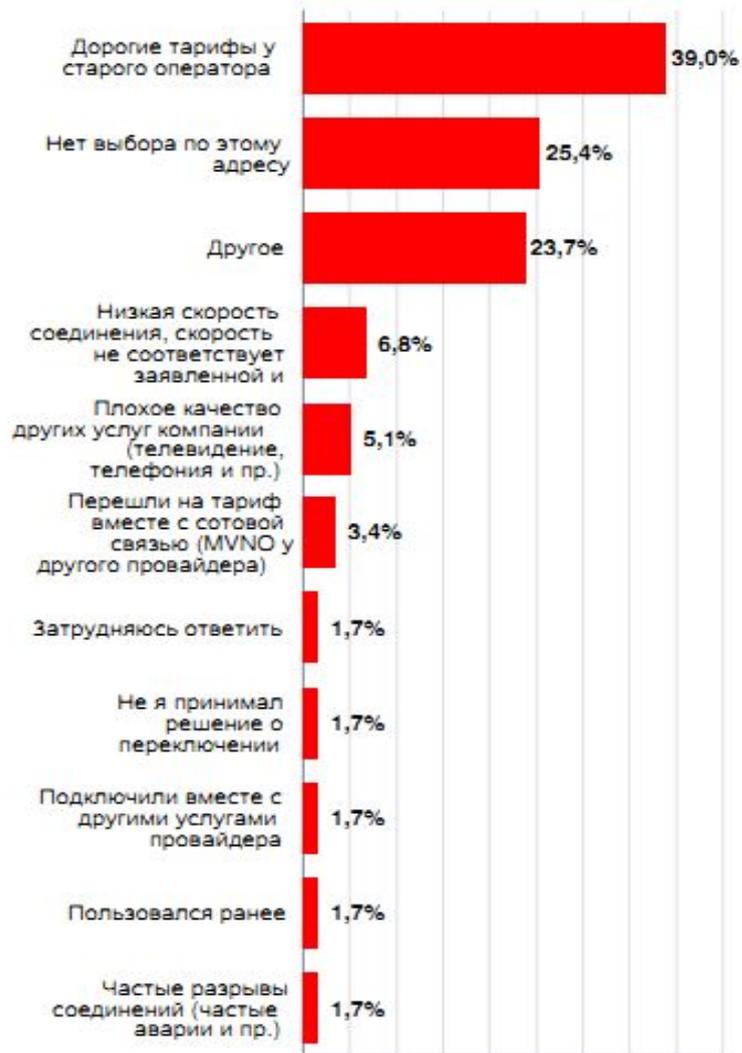


Приток к Дом.ру (% от чистых продаж)



ПРИЧИНЫ ОТКЛЮЧЕНИЯ/ПОДКЛЮЧЕНИЯ

Причины отключения от Дом.ru (% от ответивших Абонентов)



Общее количество ответов: 59

Причины подключения к Дом.ru (% от ответивших Абонентов)



Общее количество ответов: 235

ДОМ.RU СВЯЗАН С ЭТИМИ АТТРИБУТАМИ	ДОМ.RU НЕ СВЯЗАН С ЭТИМИ АТТРИБУТАМИ	ДОМ.RU СВЯЗАН С АТТРИБУТАМИ, ПРОТИВОПОЛОЖНЫМИ ЭТИМ
<ul style="list-style-type: none"> • Быстро решают вопросы • Предоставляет выгодные тарифы • С высокими скоростями • Высокое качество ТВ • Провайдер для дома • Делает домашнюю жизнь интереснее <p data-bbox="427 740 911 843">Коммуницировать важность этих атрибутов</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Предоставляет качественные услуги • Компания-лидер • Дарит впечатления • Удобно пользоваться ТВ • Предоставляет качественный Интернет 	<ul style="list-style-type: none"> • Всероссийская, федеральная компания • У этой компании богатая история <p data-bbox="2037 625 2416 779">Избавляться от отрицательной связи с этими атрибутами</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Большая коллекция фильмов и программ 	<ul style="list-style-type: none"> • Навязчивая компания • Доброжелательна к клиенту • С прозрачными тарифами и ценами • Есть Wi-Fi точки доступа в городе • Можно смотреть ТВ на разн. устройствах • Можно собрать свой собственный пакет • Предлагает новые продукты • Предлагает современ.ТВ с доп. функ-ми 	<ul style="list-style-type: none"> • Повсеместно распространена

ЭТАПЫ «ПРОДАЖ»

1. Приветствие (вступление в контакт)



2. Выявление потребностей клиента



3. Презентация



4. Работа с возражениями

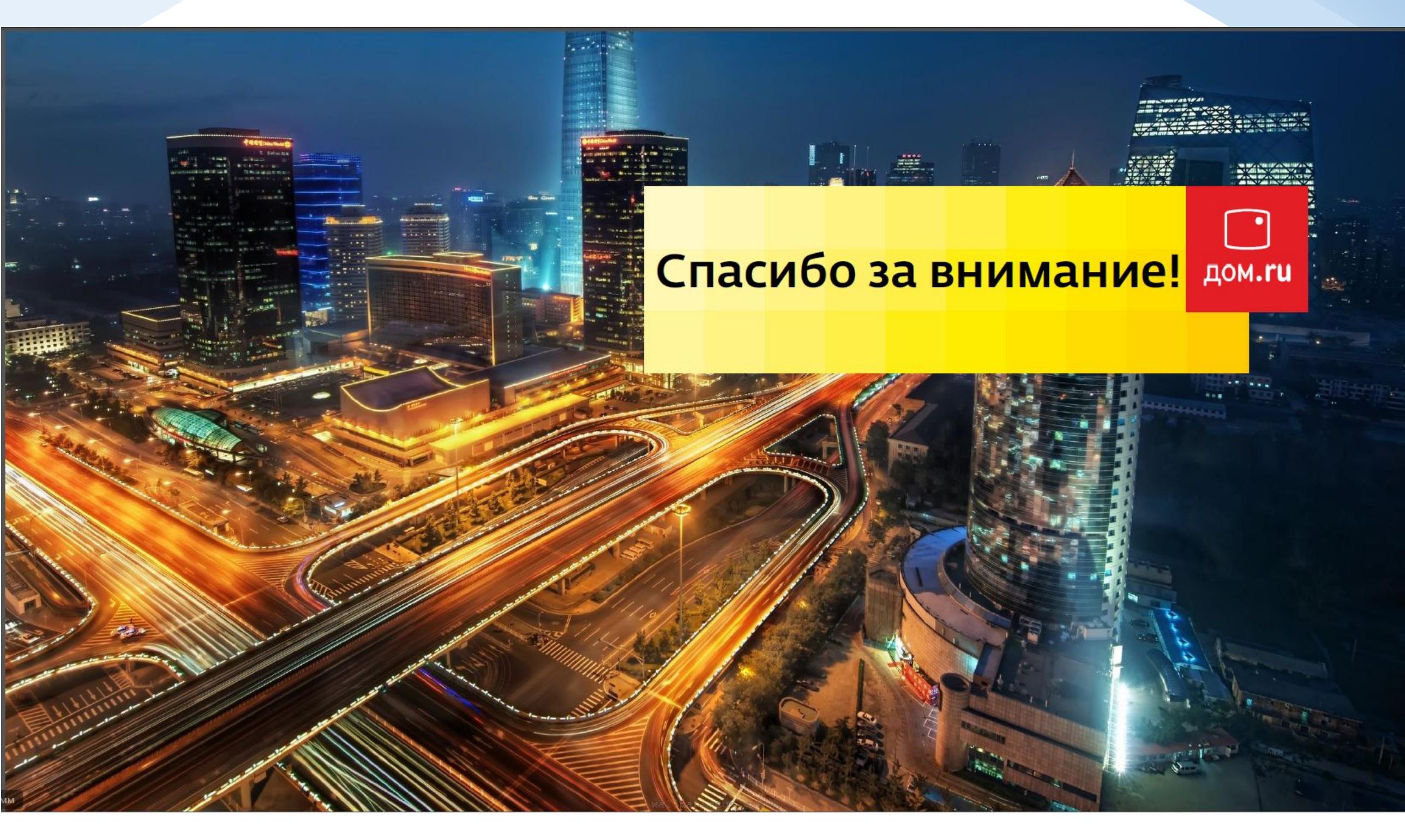


5. Подведение итогов



6. Прощание



A nighttime aerial view of a city with a complex highway interchange. Light trails from cars create vibrant orange and white streaks across the roads. In the background, several skyscrapers are illuminated with various colors, including blue and white. A large yellow banner is overlaid on the right side of the image, containing text and a logo.

Спасибо за внимание!

