

Методика и анкета изучения удовлетворенности дистрибутора (посредника, торгового партнера)

Цели проведения изучения:

- Проведение аудита удовлетворенности дистрибуторов деловыми отношениями с Компанией.
- Выявление проблемных зон взаимоотношений с дистрибуторами и ранжирование по важности и потенциалу оптимизации.
- Подготовка плана комплекса мероприятий по повышению лояльности и удовлетворенности дистрибуторов от сотрудничества.

Формат проведения изучения:

Изучения проводится в форме анкетирования, проводимого силами сотрудников Компании. В качестве респондентов выбраны дистрибуторы продукции Компании.

Анкета делится на два основных раздела:

- оценка удовлетворенности от сотрудничества по блокам
- открытые вопросы для получения дополнительной информации по принципам сотрудничества и изучения пожеланий и замечаний

Изучаемые блоки (типовой набор):

- Ассортимент
 - Соответствие ассортимента требованиям рынка
 - Полнота и широта ассортимента
- Продукция
 - Качество продукции
 - Упаковка
 - Нейминг
 - Дизайн
- Коммерческие условия и ценообразование

Методика и анкета изучения удовлетворенности дистрибутора
(посредника, торгового партнера)

- Цены относительно аналогичной продукции
- Отсрочки платежа
- Скидки, бонусы
- Возможность возврата продукции
- Штрафные санкции. Адекватность санкций. Адекватность в сравнении другими производителями.
- Работа «front-офиса» Компании
 - Работа торговых представителей (сейлзов) (где применимо)
- Работа «back-офиса» Компании
 - Менеджеры по работе с клиентами (прием и оформление заявок)
 - Финансовый, бухгалтерский и юридический блоки
 - Склад
 - Логистика и доставка
 - Работа и урегулирование проблем и претензий
- Рекламная и маркетинговая активность Компании и поддержка дистрибуторов
 - Общая поддержка марки на рынке
 - BTL
 - POS
 - Реклама в регионе дистрибутора
 - Брендированное оборудование
- Прочие блоки (обсуждается дополнительно)

Анализ результатов исследования:

Размещённая ниже табличная форма (пример) предназначена для подготовки сводного отчета по процентным характеристикам распределения ответов на вопросы, посвященные качеству работы с дистрибуторами по каждому из изучаемых блоков. Как вариант, может использоваться числовая градация от 1 до 5 (или от 1 до 10).

Особое внимание уделяется блокам, со значительной (= и более 50%) суммой ответов уровня «среднее» и ниже. На примере (см. диаграмму) это «Блок N, Блок ..., Блок 1».

Москва: (495) 720-71-86

С.-Петербург: (812) 939-52-67

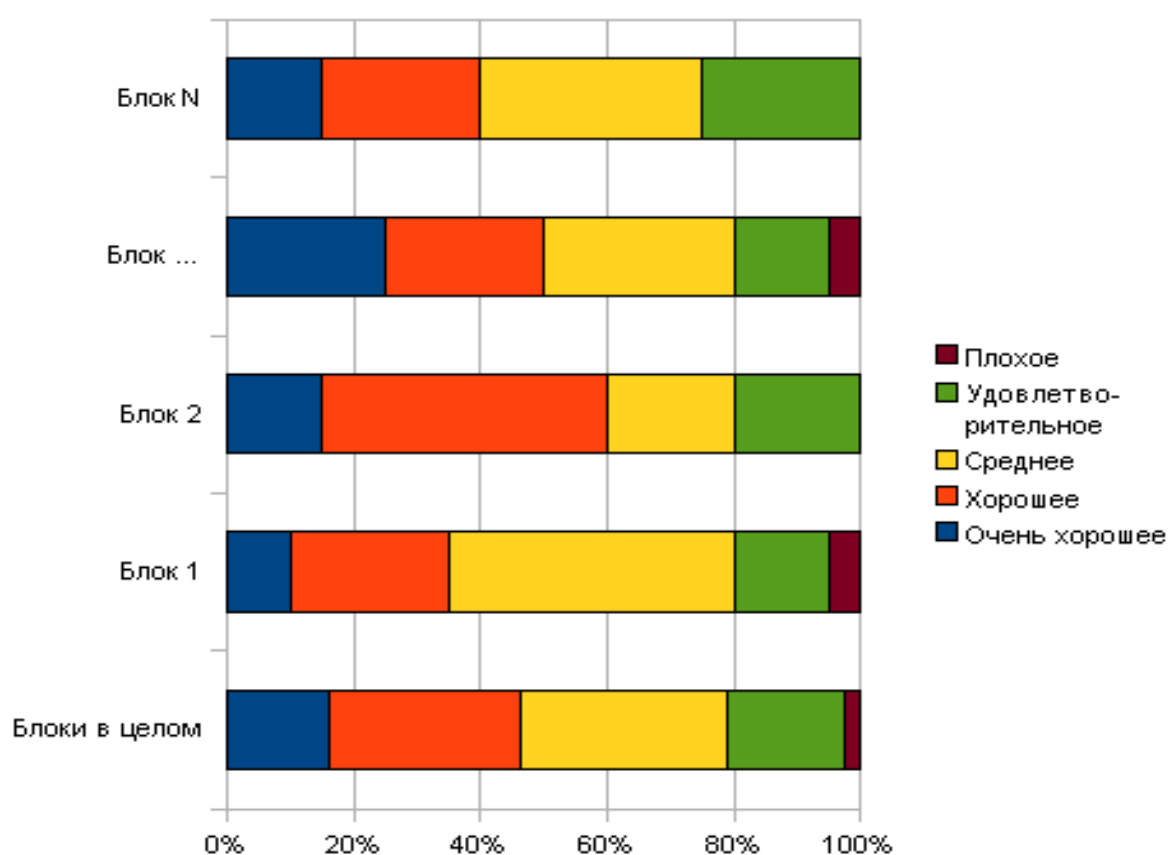
info@growthstrategy.ru

www.growthstrategy.ru



Методика и анкета изучения удовлетворенности дистрибутора
(посредника, торгового партнера)

Шкала оценки/Блок(параметр)	Блоки в целом	Блок 1	Блок 2	Блок ...	Блок N
Очень хорошее	16,25%	10,00%	15,00%	25,00%	15,00%
Хорошее	30,00%	25,00%	45,00%	25,00%	25,00%
Среднее	32,50%	45,00%	20,00%	30,00%	35,00%
Удовлетворительное	18,75%	15,00%	20,00%	15,00%	25,00%
Плохое	2,50%	5,00%	0,00%	5,00%	0,00%
проверка	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



Рекомендации по проведению изучения:

- Рекомендуем результаты изучения сравнить с экспертными данными, полученными по итогам проведения изучения компаний-конкурентов.

Москва: (495) 720-71-86

С.-Петербург: (812) 939-52-67

info@growthstrategy.ru

www.growthstrategy.ru



Методика и анкета изучения удовлетворенности дистрибутора
(посредника, торгового партнера)

- Рекомендуется провести дополнительное исследование по блокам, получившим более 50% ответов «среднее» и ниже. Более плотно изучить причины, возможно, в формате личного выезда к дистрибуторам и проведения личного интервью.
- Итоговые данные могут быть также сравнены по критериям оценки эффективности работы того или иного менеджера, работающего с дистрибуторами.
- Данные анкетирования рекомендуется свести с фактическими данными динамики реализации продукции по каждому из изученных дистрибуторов.

Москва: (495) 720-71-86

С.-Петербург: (812) 939-52-67

info@growthstrategy.ru

www.growthstrategy.ru



Методика и анкета изучения удовлетворенности дистрибутора
(посредника, торгового партнера)

Паспортчика анкеты

Заполняется сотрудником Компании до опроса.

- Название компании
- Регион/город
- Лицо (лица), заполнявшие анкету (ФИО, должность)
- Менеджер, ведущий данную компанию
- Дата заполнения
- Статус дистрибутора (ключевой, новый, в развитии и т.п.)

Вопросы для дистрибутора

1. Как бы Вы **в целом** оценили удовлетворенность от сотрудничества с нашей Компанией?
 - Очень хорошее
 - Хорошее
 - Среднее
 - Удовлетворительное
 - Плохое
2. Как бы Вы оценили уровень удовлетворенности от сотрудничества по следующим параметрам(блокам)? (Выбор варианта ответа. Отмечается соответствующий уровень по шкале оценки).

Какие дополнительные комментарии, предложения, замечания по каждому из блоков Вы могли бы нам сообщить?

Блок/Шкала	Очень хорош ее (5)	Хорош ее (4)	Удов летво рите льно е (3)	НЕ удовл етвори тельно е (2)	Плох ое (1)	Нарекания, претензии и предложения по данному блоку в свободной форме. Любые замечания и высказывания партнера. Предложения.
------------	--------------------------	-----------------	--	--	----------------	--

Ассортимент

Москва: (495) 720-71-86

С.-Петербург: (812) 939-52-67

info@growthstrategy.ru

www.growthstrategy.ru

Методика и анкета изучения удовлетворенности дистрибутора
(посредника, торгового партнера)

1) Соответствие ассортимента требованиям рынка, ожиданиям клиентов.						
2) Полнота и широта ассортимента. Отвечает ли ассортимент по широте требованиям большинства клиентов.						
Продукция						
3) Качество продукции, функционал, удобство использования						
4) Качество используемых материалов						
5) Упаковка продукции (качество, надежность, сохранность)						
6) Нейминг (торговая марка). Ее узнаваемость клиентами. Оценка клиентами.						
7) Дизайн и внешний вид продукции						
Коммерческие условия и ценообразование						
8) Цены относительно аналогичной продукции на рынке (относительно цен						

Москва: (495) 720-71-86

С.-Петербург: (812) 939-52-67

info@growthstrategy.ru

www.growthstrategy.ru

Методика и анкета изучения удовлетворенности дистрибутора
(посредника, торгового партнера)

конкурентов)						
9) Отсрочки платежа, товарные кредиты						
10) Скидки, бонусы от цены продукции, специальные цены						
11) Возможность возврата продукции						
12) Штрафные санкции. Адекватность санкций. Адекватность в сравнении другими производителями						
Работа «front-офиса» Компании						
13) Работа торговых представителей (сейлзов) или региональных представителей (где применимо)						
Работа «back-офиса» Компании						
14) Менеджеры по работе с клиентами (прием и оформление заявок)						
15) Финансовый, бухгалтерский и юридический блоки (оформление документов)						
16) Работа склада						

Москва: (495) 720-71-86

С.-Петербург: (812) 939-52-67

info@growthstrategy.ru

www.growthstrategy.ru

Методика и анкета изучения удовлетворенности дистрибутора
 (посредника, торгового партнера)

17) Логистика и доставка						
18) Работа и урегулирование проблем и претензий						
Рекламная и маркетинговая активность Компании и поддержка дистрибуторов						
19) Общая рекламная и информационная поддержка марки и продукции на рынке						
20) BTL						
21) POS и рекламные печатные материалы, описания продукции и ее возможностей						
22) Реклама продукции в регионе дистрибутора						
23) Брендированное оборудование						
Прочее						
24) Сервис и техническая поддержка продукции, консультации						
.....						



Методика и анкета изучения удовлетворенности дистрибутора
(посредника, торгового партнера)

3. Можете ли Вы назвать еще какие-либо параметры (не озвученные выше), которыми Вы удовлетворены? Почему? (Открытый вопрос).

Ответ:

4. Можете ли Вы назвать еще какие-либо параметры (не озвученные выше), которыми Вы не удовлетворены? Почему? (Открытый вопрос).

Ответ:

5. Учитывают ли Ваши пожелания по изменениям в продукции? Да/нет? В каких случаях? Как бы Вам хотелось?

Ответ:

6. Каково Ваше отношение к мероприятиям, проводимым Компанией для развития отношений с партнерами? Конференции, семинары, презентации. В тч для Ваших клиентов. Что хорошо и чего не хватает?

Ответ:

7. Что для Вашей компании (какие параметры) являются ключевыми для принятия решения о сотрудничестве с Компанией-поставщиком? (Открытый вопрос).

Ответ:

8. Сколько поставщиков аналогичной продукции в Вашем портфеле?

Ответ:

9. Какое место наша компания занимает среди других Ваших поставщиков аналогичной продукции?

- Ключевое.
- среднее.
- малозначимое

10. По каким критериям Вы ранжируете существующих поставщиков? (Открытый вопрос).

Ответ:

11. Ваши пожелания и предложения по сотрудничеству. (Открытый вопрос).

Ответ:



Методика и анкета изучения удовлетворенности дистрибутора
(посредника, торгового партнера)

О компании «Консалтинг роста»:

Группа консалтинговых компаний «Консалтинг роста» оказывает профессиональные консультационные услуги в области стратегического, маркетингового и организационного консультирования. Деятельность "Консалтинг роста" ориентирована на развитие бизнеса клиента, повышение эффективности маркетинга, увеличение продаж, рост выручки и рост прибыльности.

Наша консалтинговая компания работает в Москве, Санкт-Петербурге, крупных и средних городах России. В последнее время наша практика и проекты развиваются в странах СНГ (Украина, Республика Беларусь, Казахстан, Республика Молдова и др.).

В нашей команде консультанты и специалисты с более чем 15 летним опытом работы на рынке профессионального консалтинга.

Структура группы компаний:



Агентство
**Стратегических
Продаж**



За последние несколько лет выполнены проекты **более чем в 40 городах и регионах**.

Мы успешно сотрудничали в области управленческого, стратегического, маркетингового консалтинга с компаниями в различных сферах:

- розничная торговля (одежда, обувь, аксессуары);
- бытовая техника и электроника;
- бытовые услуги и сервисы;
- финансы и банковский бизнес;
- ресторанный бизнес;
- строительство и девелопмент;
- производство стройматериалов и конструкций;
- производство и дистрибуция продуктов питания и товаров fmcg;
- промышленное производство, производство оборудования, инжиниринговые услуги.

Москва: (495) 720-71-86

С.-Петербург: (812) 939-52-67

info@growthstrategy.ru

www.growthstrategy.ru



Агентство
**Стратегических
Продаж**



Методика и анкета изучения удовлетворенности дистрибутора
(посредника, торгового партнера)

Оказываемые консультационные услуги:

- стратегический консалтинг и разработка стратегии компании;
- организационное консультирование и управление персоналом;
- активизация и увеличение продаж (система роста продаж);
- разработка стратегии и плана маркетинга компании;
- аудит (диагностика) маркетинга компании;
- повышение эффективности работы службы маркетинга;
- маркетинговые исследования, изучение и анализ рынков;
- изучение и анализ работы конкурентов и benchmarking;
- mystery shopping, тайный покупатель (таинственный покупатель);
- аудит торговых точек, Retail audit;
- опросы потребителей товаров и услуг (анкетирование). Изучение потребительского спроса методом проведения глубинных интервью;
- проведение фокус-групп, холл-тестов и тестирование продукции/услуг;
- услуги брендинга, разработки торговых марок, дизайна, креатива, профессиональной фотографии.

Карта услуг:

