

CJM

TCO



Клиентоцентричность для B2B-компаний

СХЕМА И ИНСТРУМЕНТЫ



Консалтинговое Агентство Paper Planes

Агентство, которое создает маркетинговые стратегии с опорой на данные. 15 лет помогаем бизнесу принимать эффективные управленческие решения на основе научного подхода и расти с помощью развития клиентского сервиса, автоматизации и цифровизации.

15 лет

успешной практики
в консалтинге

800+

реализованных
проектов

4 книги

написанных
партнерами Агентства

400+

компаний
в портфолио

Эксперты Агентства



Илья Балахнин   

Управляющий партнер Агентства Paper Planes



Сергей Худовеков 

Старший партнер Агентства Paper Planes,
руководитель практики HR



Георгий Картвелишвили 

Партнер Агентства Paper Planes, руководитель
практики B2B и «Промышленность»



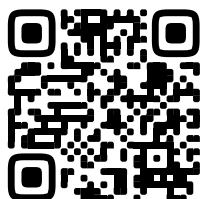
Наталья Токаева 

Партнер Агентства Paper Planes,
проектный директор



Диёр Шагазатов 

Старший консультант Агентства Paper Planes,
проектный менеджер



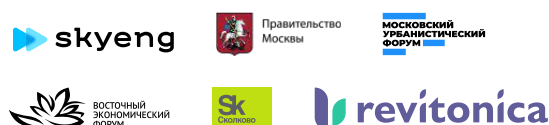
Сотрудничество с нами →

Мы работаем на следующих рынках

01. Добыча, переработка, производство и дистрибуция



02. Правительственные организации и образование



03. Отели, рестораны и розничная торговля



04. Информационные технологии и e-com



05. Финансы и страхование



06. Здания и строительство



07. Средства передвижения и логистика



08. Здоровье, медицина и красота



09. Профессиональные сервисные фирмы



10. FMCG (товары повседневного спроса)



11. Сельское хозяйство



12. СМИ и развлечения



Введение

Клиентоцентричный подход в B2B — это не про улыбки и анкеты. Это про деньги, процессы и устойчивые клиентские отношения.

Чтобы клиентоцентричность начала приносить прибыль, а не иллюзию сервиса, компаниям важно опираться на четыре практических контура:

- **финансовый** (через LTV, юнит-экономику и расширение доходов);
- **продуктовый** (адаптация решений под реальные задачи клиента);
- **рынки и каналы** (масштабирование через сегменты, географию и партнёров);
- и **операционный** (работа с полной стоимостью владения и маршрутом клиента).

Такая система позволяет выстраивать продажи и сервис, которые глубоко встроены в бизнес клиента, дают измеримый финансовый эффект и формируют долгосрочные издержки на переключение. Это не просто про удержание, а про развитие клиента и рост выручки в логике стратегического партнёрства.

Содержание

Общая концептуальная схема подхода	6
------------------------------------	---

Инструменты	7
-------------	---

Общая концептуальная схема подхода



Инструменты и подходы

1 Финансы

LTV (Lifetime Value) — как ключевой индикатор доходности клиента

Средний чек и его декомпозиция:

- средняя стоимость позиции (юнита);
- глубина чека (число позиций в заказе).

Повторные сделки — частота повторных покупок

Формула прибыли от Ильи Балахнина — как внутренняя модель расчёта и анализа

Юнит-экономика — для оценки рентабельности клиентских сегментов

Финансовая декомпозиция планов на основе клиентского потенциала

РВД (расширение возможностей извлечения дохода):

- новые продукты;
 - новые клиентские сегменты;
 - новые географические рынки.
-

2 Клиенты

Выезды на производство клиента — для изучения реальных потребностей

Анализ бизнес-процессов клиента — чтобы выявить скрытые потребности

Опись оборудования / технологического цикла — для поиска точек интеграции

Формирование роли «доверенного советника» — вместо роли поставщика

Углублённое исследование потребностей вместо рассылок и анкет

Предложение более подходящего (в том числе дорогого) продукта, исходя из специфики клиента

Прямая работа с бизнес-моделью клиента как элемент продаж

Инструменты и подходы

3 Продукты

Адаптация продукта под бизнес-процессы клиента (на основе понимания задач: рост эффективности, непрерывность, загрузка мощностей)

Экономический просчёт целесообразности внедрения новых продуктов

Расширение продуктовой матрицы под задачи клиента

Интеграция дополнительной продуктовой линейки для решения клиентских задач

Сервис как продукт (для дистрибьюторов):

- Логистика
 - Гарантии по срокам поставки
 - Интеграция в производственные процессы клиента
-

4 Рынки

Региональная экспансия на новые рынки

Анализ операционной готовности к работе в новых регионах

Модель дилерской сети — масштабирование при сохранении уровня клиентского сервиса

Оценка рисков и затрат масштабирования — «продавать самим или через дилеров»

Финансовое сравнение вариантов масштабирования (операционный вход vs. дилерская сеть)

Передача методологии и стандартов сервиса дилерам

Академия
Ильи Балахнина

Курс «Экспертные продажи»

Узнайте как продавать, не конкурируя по цене



На курсе вы освоите инструменты, основанные на данных: как квалифицировать клиента, выстроить воронку, перестать конкурировать по цене и управлять ключевыми клиентами — на практике и под задачи вашей компании

Кому будет полезен курс:

- менеджерам по продажам;
- руководителям отделов продаж;
- коммерческим директорам и собственникам бизнеса.

Программа курса:

- общие вводные про отдел продаж;
- методология продаж;
- инструменты продаж;
- автоматизация отдела продаж;
- управление командой продаж.

Записаться на курс →



Сделаем вашу маркетинговую стратегию работающим бизнес-инструментом

Как мы это делаем:

- анализируем рынок, конкурентов, клиентов и бизнес-процессы;
- разбиваем выручку на управляемые параметры по модели 6P+F: продукт, цена, каналы, продвижение, позиционирование, команда и финансы;
- разрабатываем маркетинговую стратегию с оцифрованными точками роста;
- строим целевую структуру маркетинговой функции, роли и процессы;
- создаём систему KPI, регламентов и бизнес-календарей;
- разрабатываем дорожную карту внедрения и приоритетных инициатив;
- обучаем команду и сопровождаем реализацию стратегии на всех этапах.

Если вы сейчас ищете способ системно запустить маркетинг, выстроить внятную логику продвижения, продаж и роста — мы готовы подключиться.

Заполните бриф, и мы подскажем, с чего начать и где ваш главный рычаг роста.

[Заполнить бриф →](#)



Узнайте больше об Агентстве Paper Planes

Посетите [Медиа Paper Planes](#), обучите команду data-driven подходу на курсах [Академии Ильи Балахнина](#), следите за нами в социальных сетях или свяжитесь с нами по адресу info@paper-planes.ru

