

УДК 005.21

УПРАВЛЕНИЕ ЛОЯЛЬНОСТЬЮ ПОТРЕБИТЕЛЯ НА РЫН- КЕ ПРОДУКЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННО-ТЕХНИЧЕСКОГО НАЗНАЧЕНИЯ

Студент гр.103219 Барсуков А.А.

Научный руководитель – ст. преп. Торская И.В.

Белорусский национальный технический университет
Минск, Беларусь

В современных условиях, когда на каждом прибыльном и перспективном рынке у любой организации есть целый ряд конкурентов, у поставщиков продукции производственно-технического назначения появляется необходимость убеждать своих потребителей в наибольшей ценности и привлекательности своего товара в сравнении с конкурентными аналогами. При этом поставщик должен проявить клиентоориентированность, наглядно демонстрируя экономические преимущества своего товара с целью выработки лояльного отношения потребителя.

Опираясь на концепцию Д. Андерсена, Н.Кумара и Д.Неруса, была разработана специальная программа, называемая калькулятором ценности. Она может быть предоставлена специалистом отдела продаж потенциальному потребителю на этапе проведения переговоров или, для охвата большей потенциальной аудитории, размещена на официальном сайте организации (там же может быть размещён в дополнение к нему и бланк заказа).

Калькулятор ценности разработан для презентации преимуществ харвестера ОАО «Амкодор» (на примере модели А-2541). Покупатель может выбрать из раскрывающегося списка модель харвестера любого конкурента и затем должен ввести ряд данных, таких, например, как валюта расчёта, планируемое количество месяцев работы техники, число смен, стоимость дизельного топлива. В итоге программа выдаёт результат: на сколько затраты на 1 куб м. древесины при работе на харвестре А-2541 будут меньше, чем при работе на харвестере конкурента. Так, при выборе в качестве конкурентной модели Sampro 1046 PRO, экономия в расчете на кубометр составляет 37,54 тыс. руб., а на годовой объем вырубки - более 895,6 млн. руб.