

РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОГРАММ ЛОЯЛЬНОСТИ НА АВТОМОБИЛЬНОМ РЫНКЕ

студенты гр.10113114 Горбунов П.Ю., Никитин А.И.

Научный руководитель – ст. преподаватель Третьякевич Г.М.

Лояльность – характеристика клиента, покупателя, определяющая его приверженность определённому продавцу, бренду и т.п.

При анализе данных БАА можно отметить что, количество проданных авто в период с 2008 по 2010 год резко снизилось: с 25296 единиц до 12889 в 2010 году. Объясняется это кризисной ситуацией в экономике страны. Ситуация на рынке с 2013 года нормализовалась, и в 2013 году в Беларуси было продано 28810 новых автомобилей, в 2016 – 26511 единиц.

При реализации программ лояльности производители получают следующие выгоды: увеличение уровня продаж за счёт постоянных клиентов; возможность персонального обращения к клиенту; закрепление за собой постоянного клиента путём его материального и психологического поощрения; использование базы данных для продажи сопутствующих товаров; возможность привлечения постоянного клиента к продвижению предлагаемого продукта.

На данный момент в Республике Беларусь представлены следующие программы лояльности: “скидочные” программы; “подарочные” программы; бонусные программы лояльности; использование дисконтных карт; внедрение и усовершенствование системы работы по trade-in; различные кредитные программы; различные страховые программы; предоставление сопутствующего сервиса; создание эффективной обработки связи с клиентами; выпуск издания для существующих и потенциальных владельцев автомобилей; создание и использование визуального конфигуратора.

После анализа программ видно, что лидирующие места с точки зрения их реализации занимают “VolvoCar Минск” – официальный дилер Volvo, “Тойота Центр Минск” – официальный дилер Toyota и “Атлант-М на Независимости” – официальный дилер Kia.

В целом можно говорить о том, что перечисленные программы лояльности на белорусском рынке реализуются на недостаточно высоком уровне. Недостаток большинства действующих программ в отсутствии или крайне слабой коммуникации с потребителем.