

УДК 658.8

## **ОБЕСПЕЧЕНИЕ УСТОЙЧИВОГО ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ БИЗНЕСА В УСЛОВИЯХ ВЫСОКОЙ ТЕКУЧЕСТИ КЛИЕНТОВ**

Кривошей А. Д., студент 1-го курса  
Научный руководитель – Бахматова Е. И., ст. преподаватель  
кафедры «Экономика и право»

Белорусский национальный технический университет  
г. Минск, Республика Беларусь

Важнейшими рыночными показателями эффективности функционирования бизнеса считаются емкость, доля рынка, темп роста спроса. При этом часто упускается из виду такой важный фактор, как текучесть клиентов, способный как придать динамику растущему рынку, так и послужить препятствием на пути использования возможностей быстрого роста. Индекс чистой текучести клиентов рассчитывается как частное от деления количества новых потребителей на текущую численность потребителей, которая в свою очередь рассчитывается как сумма размера рынка за предыдущий год и числа новых потребителей за вычетом числа потребителей, покинувших рынок. Чем выше индекс, тем выше шансы компании на интенсификацию роста объемов реализации. Повышению эффективности маркетинговой коммуникации на рынке с высокой текучестью клиентов способствуют тестовые продажи, акцентирование внимания на конкурентных преимуществах, выявленных по результатам бенчмаркинга, использование метода «связанных» предложений и др. [1, с. 20]

Учет фактора текучести рынка создает уникальные возможности повышения доли рынка для начинающих компаний. Компании, оценивающие и успешно применяющие управленческие методы воздействия на уровень текучести, могут рассчитывать на повышение устойчивости функционирования.

### **Список литературы**

1. Коол, К. Когда каждый покупатель новый. – Harvard business review / К. Коол, П. Параникас. – июнь-июль, 2011. – С. 19-21.