

# شاخص‌های مدیر حساب مشتریان

برخی از شاخص‌های عملکردی و کاربردی برای تیم شما



# KPI چیست؟



- شاخص‌های کلیدی عملکردی یا همان Key Performance Indicators، در واقع متریک‌ها و معیارهای اندازه‌گیری هستند، که به ما در تعیین درستی انجام کارها و فعالیت‌هایمان کمک می‌کنند.

- ما با استفاده از KPIها، قرار است تا بدانیم در چه وضعیتی هستیم و با اندازه‌گیری این پارامترها، می‌توانیم بگوییم که در راه رسیدن به اهدافمان چگونه عمل می‌کنیم.



## شاخص‌های اصلی

نرخ حفظ مشتری  
Customer Retention Rate

۱

ارزش طول عمر مشتری  
Customer Lifetime Value (CLV)

۲

درآمد توسعه مشتری  
Customer Expansion Revenue

۳

رضایت مشتری  
Customer Satisfaction (CSAT)

۴

نرخ رشد حساب  
Account Growth Rate

۵

نرخ نفوذ حساب  
Account Penetration Rate

۶

سودآوری حساب  
Account Profitability

۷

دقت پیش بینی  
Forecast Accuracy

۸



## شاخص‌های اصلی

تعامل با مشتری  
Customer Engagement

۹

برنامه‌ریزی حسابداری استراتژیک  
Strategic Account Planning

۱۰

# ۱. نرخ حفظ مشتری

## Customer Retention Rate

این KPI درصد مشتریان فعلی را که به تجارت با شرکت ادامه می دهند اندازه گیری می کند. نرخ حفظ بالا نشان دهنده مدیریت موثر حساب و روابط قوی با مشتری است.

نرخ حفظ مشتری = (تعداد مشتریان حفظ شده / تعداد کل مشتریان)  $\times 100\%$

## ۲. ارزش طول عمر مشتری

### Customer Lifetime Value (CLV)

کل درآمد ایجاد شده توسط مشتری را در رابطه با شرکت اندازه گیری می کند. CLV بالا نشان دهنده مدیریت موفق حساب و به حداکثر رساندن ارزش مشتری است.

ارزش طول عمر مشتری = میانگین درآمد هر مشتری \*  
طول عمر مشتری

## ۳. درآمد توسعه مشتری

### Customer Expansion Revenue

درآمد اضافی ایجاد شده از مشتریان فعلی را از طریق افزایش فروش یا فروش متقابل اندازه گیری می کند. این نشان دهنده توانایی مدیر حساب برای افزایش ارزش حساب است.

درآمد توسعه مشتری = (درآمد حاصل از فروش بیش از حد + درآمد حاصل از فروش متقابل) / درآمد کل

## ۴. رضایت مشتری

### Customer Satisfaction (CSAT)

این KPI رضایت مشتری از محصولات، خدمات و پشتیبانی ارائه شده را اندازه گیری می کند. امتیاز بالای CSAT نشان دهنده مدیریت مؤثر حساب و شیوه های مشتری محور است.

بر اساس نظرسنجی ها و بازخورد مشتریان محاسبه می شود.

## ۵. نرخ رشد حساب

### Account Growth Rate

رشد درآمد یا اندازه حساب را در طول زمان اندازه گیری می‌کند. این نشان دهنده توانایی مدیر حساب برای گسترش تجارت با مشتریان فعلی است.

$$\text{نرخ رشد حساب} = ((\text{ارزش حساب جاری} - \text{ارزش حساب قبلی}) / \text{ارزش حساب قبلی}) \times 100\%$$

## ۶. نرخ نفوذ حساب

### Account Penetration Rate

درصد محصولات یا خدمات فروخته شده به یک حساب را اندازه گیری می کند. ضریب نفوذ بالا نشان دهنده تلاش های موفقیت آمیز فروش متقابل و افزایش فروش است.

نرخ نفوذ حساب = (تعداد محصولات/خدمات فروخته شده به یک حساب / تعداد کل محصولات/خدمات ارائه شده)  $\times 100\%$

## ۷. سودآوری حساب

### Account Profitability

این KPI سودآوری یک حساب را اندازه گیری می کند. این نشان دهنده توانایی مدیر حساب برای ایجاد تجارت سودآور است.

سودآوری حساب = (درآمد از یک حساب - هزینه های مرتبط با حساب) / درآمد از یک حساب

## ۸. دقت پیش بینی

### Forecast Accuracy

دقت پیش بینی های فروش انجام شده توسط مدیر حساب را اندازه گیری می کند. این معیار نشان دهنده توانایی آنها در پیش بینی درآمد و رشد آینده است.

$$\text{دقت پیش بینی} = (\text{درآمد واقعی} / \text{درآمد پیش بینی شده}) \times 100\%$$

## ۹. تعامل با مشتری

### Customer Engagement

این KPI سطح تعامل با مشتریان را اندازه گیری می کند و نشان دهنده توانایی مدیر حساب برای ایجاد روابط قوی و حفظ وفاداری مشتری است.

بر اساس فراوانی تعامل با مشتری، زمان پاسخگویی و بازخورد مشتری محاسبه می شود.

## ۱۰. برنامه‌ریزی حسابداری استراتژیک

### Strategic Account Planning

اثر بخشی طرح های حساب توسعه یافته توسط مدیر حساب را اندازه گیری می کند. این نشان دهنده توانایی آنها در توسعه برنامه های استراتژیک برای رشد و توسعه حساب است.

محاسبه شده بر اساس همسویی برنامه‌های حساب با  
اهداف شرکت و نیازهای مشتری

تهیه شده در ریرا



# ممنون از توجه شما