

Таблица 1. Индексы лояльности институциональных потребителей

№ п/п	Наименование фактора	Индекс лояльности
Мнение -- отношение		
1	Аптеки, работающие на фармрынке, более или менее одинаковые	0,05
2	Необходимый товар в этой аптеке мы можем получить в любой момент	0,67
3	Нам нравится имидж аптеки	0,65
4	Покупка товара в этой аптеке не связана с проволочками, неудобствами	0,6
5	Эта аптека вызывает у нас доверие	0,73
6	Ценности этой аптеки близки нашей организации	0,71
7	Это та аптека, с которой нам выгодно работать	0,71
Эмоции -- удовлетворенность		
8	Мы выделяем аптеку среди других аптечных организаций	0,74
9	Мы с гордостью говорим о том, что являемся клиентами этой аптеки	0,72
10	Нам безразлична судьба этой аптеки	0,69
11	Аптека полностью соответствует требованиям, предъявляемым к поставщикам фармацевтических товаров	0,72
12	То, что мы являемся клиентами этой аптеки, во многом характеризует нашу организацию	0,7
13	Если бы перед нами опять встал вопрос выбора, мы бы выбрали другую аптеку	0,24
14	Мы всегда находимся в поисках наиболее выгодных предложений	0,56
Действия -- рекомендации		
15	Мы бы переключились на сотрудничество с другой аптекой, если бы она предложила более широкий ассортимент товара	0,3
16	Мы бы переключились на сотрудничество с другой аптекой, если бы она предложила цены ниже	0,05
17	Мы готовы рекомендовать аптеку другим организациям	0,73
18	Мы намерены в дальнейшем оставаться клиентами этой аптеки	0,78
Средний индекс лояльности клиентов		0,58

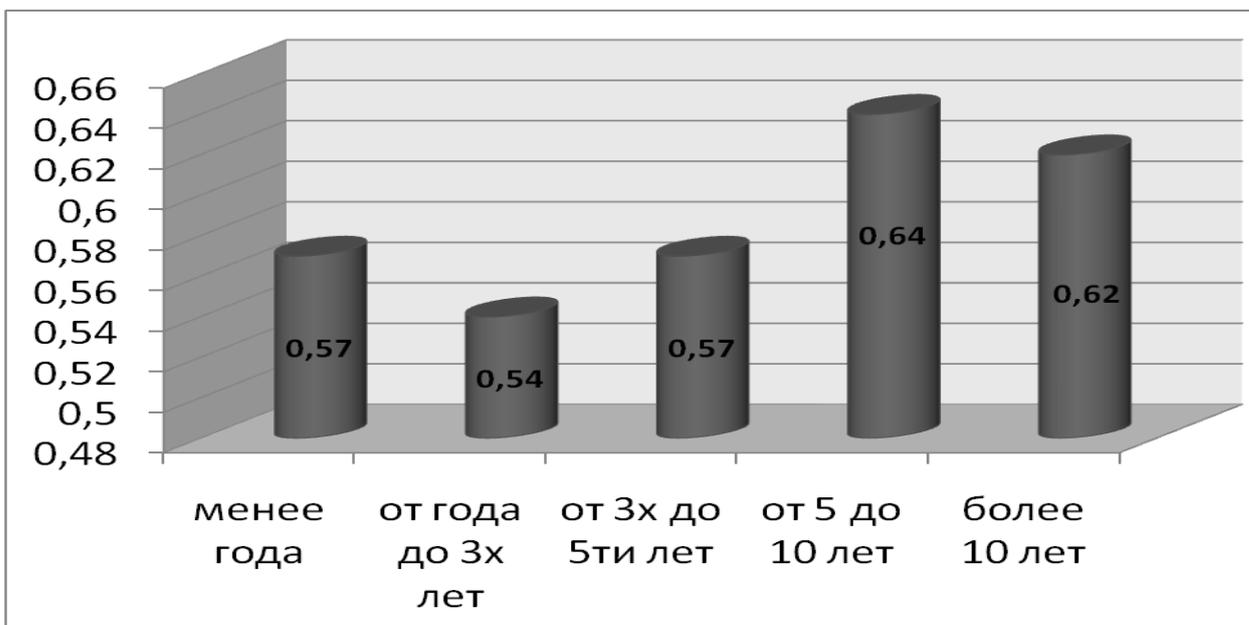


Рисунок 1. Ранжирование индексов лояльности в зависимости от стажа совместной деятельности аптеки и медицинской организации

Менее года	от года до 3 лет	от 3 до 5 лет	от 5 до 10 лет	более 10 лет
0,57	0,54	0,57	0,64	0,62

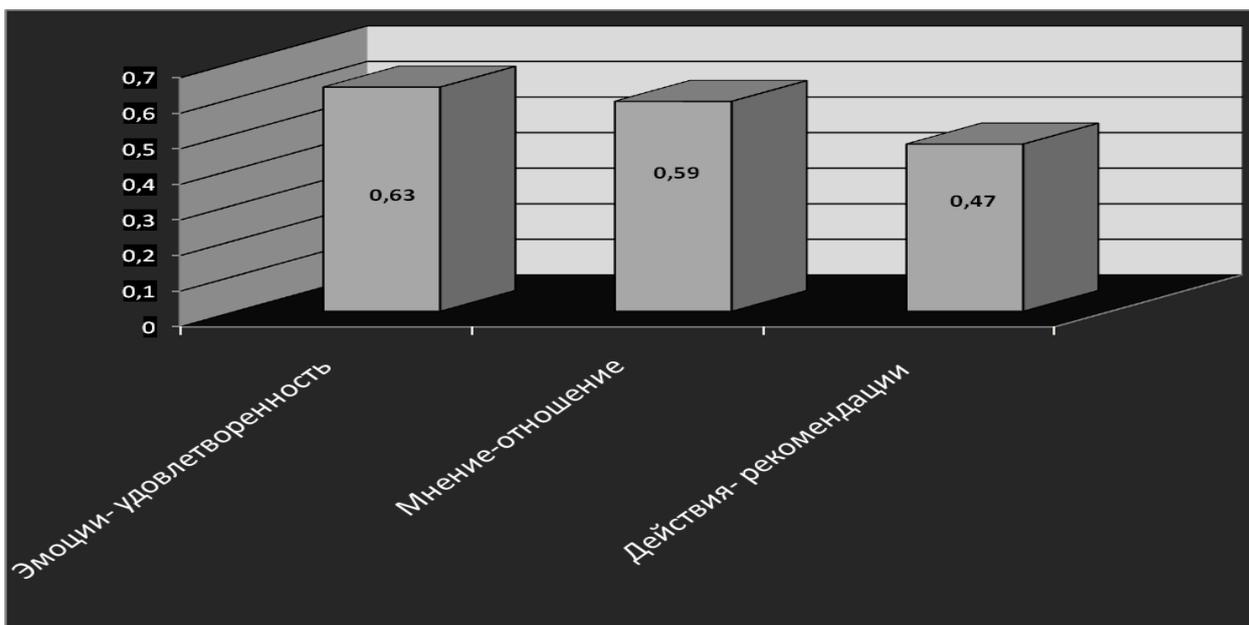


Рисунок 2. Ранжирование индексов лояльности по блокам факторов

Эмоции -- удовлетворенность	0,63
Мнение -- отношение	0,59
Действия -- рекомендации	0,47