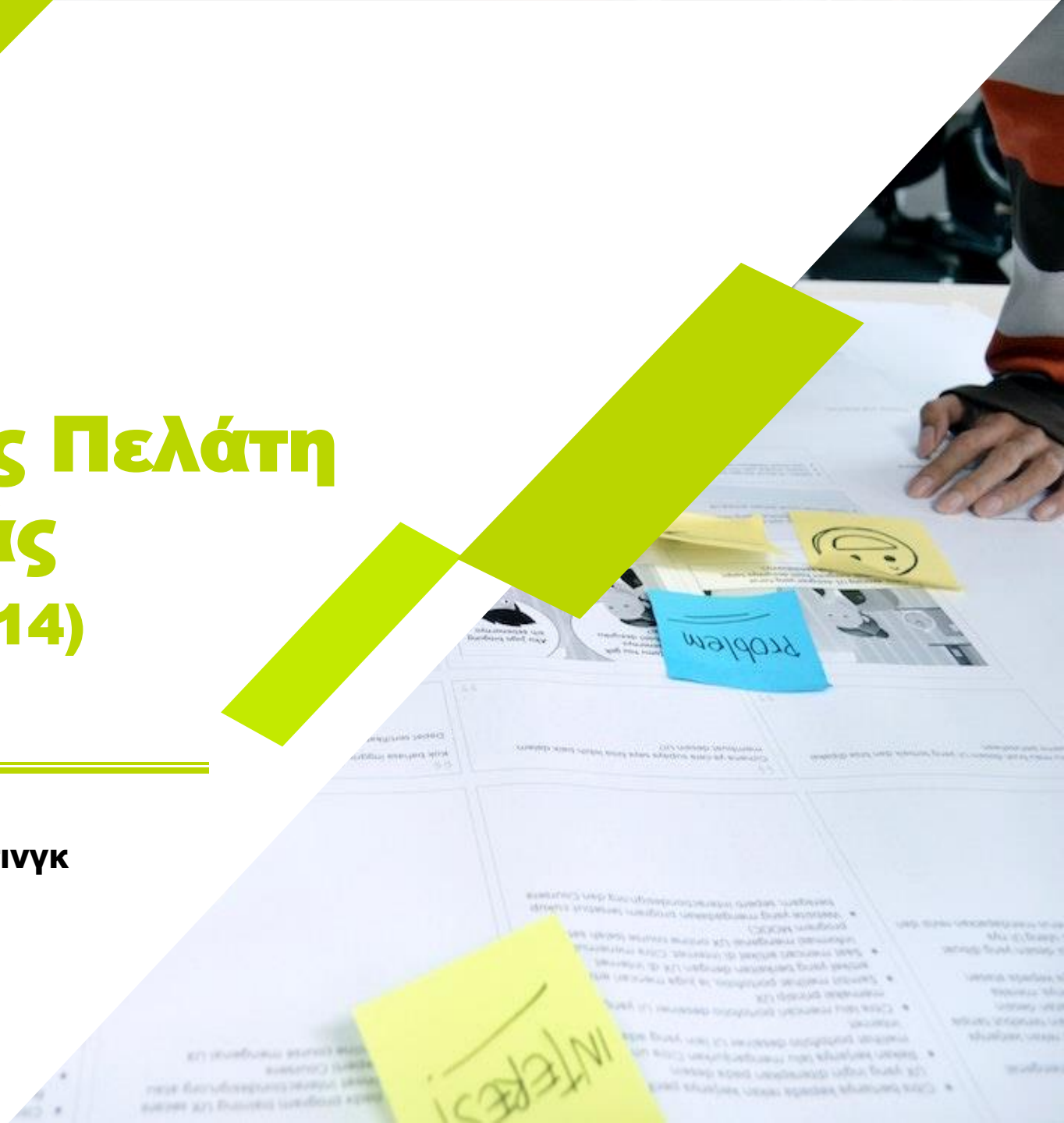




# Μετρικές Πελάτη & Αγοράς (Κεφάλαιο 14)

---

Γεώργιος Ι. Σιώμος  
Καθηγητής Μάρκετινγκ





# Μετρικές Πελάτη

# Μετρικές Πελάτη (1/3)

- **Awareness & Knowledge (Αναγνωρισιμότητα & Γνώση)** Μέθοδοι Μέτρησης (aided/ unaided): Top of Mind, Ad Awareness, Brand/ Product Knowledge
- **Attitudes (Στάσεις)**
- **Attitudes (Στάσεις)** Δείκτες Μέτρησης: Attitudes/Liking/Image (κλίμακες Likert, Fishbein), Perceived Value for Money (Αντιληπτή Ποιότητα/ Εκτίμηση), Intentions (Προθέσεις), Purchase Intentions (Αγοραστικές Προθέσεις)
- **Usage (Χρήση)**

# Μετρικές Πελάτη (2/3)

- **Time-Driven Activity-Based Costing (TDABC)**
- **Customer Satisfaction (Ικανοποίηση Πελάτη)**
- **Net Promoter Score (NPS)**
- **Share of Customer (Μερίδιο Πελάτη)**
- **New Customer Gains (Κέρδη Νέων Πελατών)**
- **Customer Losses (Απώλειες Πελατών)**

# Μετρικές Πελάτη (3/3)

- **Average Acquisition Cost (Μέσο Κόστος Απόκτησης Νέου Πελάτη)**
- **Average Retention Cost (Μέσο Κόστος Διατήρησης Πελάτη)**
- **Retention Rate (Ρυθμός Διατήρησης)**
- **Churn Rate (Ρυθμός Χαμένης Πελατείας)**
- **Customer Life Time Value (CLTV)**



# Μετρικές Αγοράς

# Μετρικές Αγοράς (1/2)

- **Market Demand (Ζήτηση στην Αγορά)**
- **Market Growth (Ανάπτυξη Αγοράς)**
- **Market Penetration (Διείσδυση στην Αγορά)**
- **Market Share Index (MSI)**
- **Market Share (Μερίδιο Αγοράς)**
- **Relative Market Share (Σχετικό ΜΑ)**

# Μετρικές Αγοράς (2/2)

- **Share of Wallet (Μερίδιο Πορτοφολιού)**
- **Category Development Index – CDI (Δείκτης Ανάπτυξης Κατηγορίας)**
- **Heavy Usage Index – HUI (Δείκτης Βαριάς Χρήσης)**