

Musteri Krliligi Analizi Nedir?

Calisma Kagidi

Musteri krliligi = Musteriden elde edilen gelir Musteriye hizmet etme maliyeti; hangi musterilerin gercekten deger yarattigini, hangilerinin deger yok ettigini ortaya koyar.

Sorular

1. Musteri krliligi formulu nedir?

- A) Gelir Hizmet etme maliyeti
- B) Gelir Hizmet etme maliyeti
- C) Gelir Hizmet etme maliyeti
- D) Hizmet etme maliyeti Gelir

2. 100.000 gelir ve 110.000 hizmet maliyeti olan bir musteriyi

- A) Yuksek krlili
- B) Basabas
- C) Krsiz
- D) Belirlenemez

3. Asagidakilerden hangisi 'hizmet etme maliyeti'nin bir parcasidir?

- A) Sadece satilan malin maliyeti
- B) Destek cagirlari, hizli kargo ve verilen indirimler
- C) Sirketin toplam pazarlama butcesi
- D) Hissedar temettuleri

4. Sirketler neden musteriyi krliligi analizi yapar?

- A) Kurumlar vergisini hesaplamak icin
- B) Hangi musterilerin elde tutulacagini, fiyatinin revize edileceğini veya birakilacagini belirlemek icin
- C) Calisan maaslarini belirlemek icin
- D) Stok degerlemek icin

5. Musteriyi A 120.000 gelir getiriyor ama 95.000 hizmet maliyeti (destek, indirim, teslimat) gerektiriyor. Musteriyi krliligi bulun.

6. Musteriyi B 80.000 gelir getiriyor ama hizli kargo ve yogun destek talep ediyor, hizmet maliyeti 88.000. Musteriyi krliligi bulun.

7. Bir sirketin 3 musterisi var: krliligi 25.000, 8.000 ve 12.000. Toplam musteriyi krliligi bulun ve en az krlili olaniyi belirleyin.

8. Tanimla: Musteriyi krliligi formulu nedir?

9. Tanimla: 'Hizmet etme maliyeti' neleri kapsar?

10. Tanimla: Bu baglamda 'balina egrisi' nedir?

Cevap Anahtari

1. B) Gelir Hizmet etme maliyeti - Musteri kri, gelirden o musteriye hizmet etmenin gercek maliyetinin cikarilmasiyla bulunur.
2. C) Krsiz - $100.000 - 110.000 = -10.000$, krsiz bir musteri.
3. B) Destek cagirlari, hizli kargo ve verilen indirimler - Hizmet etme maliyeti, urun maliyetinin otesinde musteriye ozgu tum hizmet maliyetlerini kapsar.
4. B) Hangi musterilerin elde tutulacagini, fiyatının revize edilecegini veya birakilacagini belirlemek icin - Bu analiz hangi musterilerin gercekten deger yarattigini ortaya koyar, boylece kaynaklar buna gore yonlendirilir.
5. Musteri Kri = Gelir Hizmet Etme Maliyeti = $120.000 - 95.000 = 25.000$ kr
6. Musteri Kri = Gelir Hizmet Etme Maliyeti = $80.000 - 88.000 = -8.000$ (krsiz musteri)
7. Toplam = $25.000 + (-8.000) + 12.000 = 29.000$ En az krli = Musteri B (8.000), fiyat revizyonu veya iliskiyi sonlandirma adayi
8. Musteri Kri = Musteriden elde edilen gelir Musteriye hizmet etme maliyeti.
9. Siparis isleme, indirimler, iadeler, destek cagirlari, ozel teslimat gibi musteriye ozgu tum maliyetler - sadece satilan malin maliyeti degil.
10. Musterileri kumulatif kra gore siralayan; genellikle en krli %20'nin toplam krin %100'unden fazlasini urettigini, krsiz musterilerin bunu dengeledigini gosteren bir grafik.

Bounlu

Tum kartlar, adim adim cozumler ve AI hoca destegi Notek uygulamasinda.
Sinav tarihlerini Promy otomatik hatirlaticiya ceviris.