



команда роста на аутсорсе
для системного улучшения ключевых метрик

Шаблон QBR (Quarterly Business Review) для B2B-клиентов

Систематизируйте ежеквартальные обзоры для укрепления партнерства и роста LTV

1. Титульный слайд

Название вашей компании	[Название вашей компании]
Название клиента	[Название компании клиента]
Дата QBR	[ДД.ММ.ГГГГ]
Участники от вашей компании	[Имя, Должность]
Участники от клиента	[Имя, Должность]

2. Повестка дня

- Обзор текущей ситуации: совместные цели и KPI
- Анализ результатов прошлого квартала: достижения, проблемы, решения
- Планы на следующий квартал: новые цели и рекомендации
- Обратная связь и открытое обсуждение
- Следующие шаги и договоренности

3. Обзор текущей ситуации

На этом этапе мы синхронизируем наше понимание ключевых бизнес-целей клиента и того, как наше сотрудничество способствует их достижению. Это помогает убедиться, что мы движемся в одном направлении и наш продукт/услуга приносит измеримую ценность.

Ключевые цели клиента (наши совместные):

[Например: Увеличить лидогенерацию на 20%, снизить операционные расходы на 15%, повысить конверсию сайта на 5%]

Статус по выполнению KPI за прошлый квартал:

Используйте графики и конкретные цифры для визуализации прогресса. Например:

* KPI 1: Количество квалифицированных лидов. План:

1000. Факт:

950. Отклонение: -5%.

* KPI 2: Стоимость привлечения лида (CPL). План: \$10. Факт: \$9. Отклонение: -10% (улучшение).

* KPI 3: Время ответа поддержки. План: 2 часа. Факт: 1.5 часа. Отклонение: -25% (улучшение).

Основные достижения и успехи:

[Например: Успешно интегрирован новый модуль X, что позволило клиенту автоматизировать процесс Y и сэкономить Z часов в неделю. Получен положительный отзыв от отдела продаж клиента о новой функции A.]

4. Анализ результатов

Здесь мы глубоко погружаемся в данные, сравнивая фактические показатели с запланированными, выявляем причины отклонений и демонстрируем нашу проактивность в решении возникающих проблем.

Сравнение с планом (показатели, бюджеты):

* Показатель 1: [Название показателя]. План: [Значение]. Факт: [Значение]. Отклонение: [Процент/Сумма].

* Бюджет: [Название статьи бюджета]. План: [Сумма]. Факт: [Сумма]. Отклонение: [Процент/Сумма].

Выявленные проблемы и вызовы:

[Например: Снижение активности пользователей в модуле B на 10% из-за сложности интерфейса. Задержка в получении данных от клиента, что повлияло на сроки запуска кампании Z.]

Наши действия по устранению проблем:

[Например: Проведены 2 обучающих вебинара по модулю B для 50 сотрудников клиента, что привело к росту активности на 5%. Разработан новый протокол обмена данными для ускорения процесса Z.]

Важно: Повышение коэффициента удержания всего на 5% может привести к росту прибыли на 25–95% (Источник: Marketing Metrics). Наш фокус на решении проблем напрямую влияет на вашу прибыль.

5. Планы на следующий квартал

В этой секции мы переходим от анализа прошлого к планированию будущего, предлагая конкретные шаги для дальнейшего развития сотрудничества и достижения новых целей клиента.

Предлагаемые новые цели и задачи:

* Цель 1: [Например: Увеличить средний чек клиента на 10% за счет кросс-продаж].

* Задача 1.1: [Например: Провести анализ потребностей для выявления потенциальных продуктов/услуг].

Рекомендации по продуктам/услугам:

[Например: Рекомендуем внедрить наш новый модуль аналитики X для более глубокого понимания поведения ваших клиентов. Предлагаем расширить пакет услуг Y, чтобы охватить новый сегмент рынка.]

Прогноз результатов:

[Например: Ожидаем рост ROI на 15% за счет оптимизации рекламных кампаний. Прогнозируем увеличение NPS на 5 пунктов благодаря улучшению клиентского сервиса.]

Важно: По данным BIA/Kelsey, постоянные клиенты тратят на 67% больше, чем новые. Наши рекомендации направлены на увеличение вашей пожизненной ценности (LTV) для нас и вашей прибыли.

6. Обратная связь и обсуждение

- Что, по вашему мнению, работает хорошо в нашем сотрудничестве?
[Заметки клиента]
- Что мы могли бы улучшить или изменить, чтобы лучше соответствовать вашим потребностям?
[Заметки клиента]
- Возникли ли у вас новые потребности или задачи, о которых мы еще не говорили?
[Заметки клиента]
- Есть ли какие-либо аспекты нашего продукта/услуги, которые вы хотели бы обсудить подробнее?
[Заметки клиента]
- Открытая секция для заметок и комментариев
[Заметки и комментарии]

7. Следующие шаги и договоренности

Действие	Ответственный (ваша компания)	Ответственный (клиент)	Срок
[Например: Подготовить предложение по модулю аналитики X]	[Имя CSM]	[Имя контактного лица]	[ДД.ММ.ГГГГ]
[Например: Предоставить данные для анализа рынка]	[Имя CSM]	[Имя контактного лица]	[ДД.ММ.ГГГГ]
[Например: Организовать встречу с командой разработки]	[Имя CSM]	[Имя контактного лица]	[ДД.ММ.ГГГГ]

Дата следующего QBR

Предлагаемая дата [ДД.ММ.ГГГГ]

Больше интересного в нашем блоге



развивайте бизнес-мышление с нашими исследованиями

Получить пользу



[🔗 rocketlab.bz](https://rocketlab.bz)

[📌 @rocketlab](https://twitter.com/rocketlab)