

# Koncepcja rachunku kosztów cyklu życia klienta nadleśnictwa

## – wyniki badań pilotażowych

---

**EKONOMICZNE ASPEKTY REALIZACJI EKOLOGICZNYCH,  
SPOŁECZNYCH I GOSPODARCZYCH FUNKCJI LASU**  
VIII Konferencja ekonomiczno-leśna  
Kołobrzeg 2018

dr hab. Piotr Szczypa, prof. PWSZ Konin



Państwowa Wyższa  
Szkoła Zawodowa  
w Koninie

dr hab. inż. Grzegorz Lew, prof. PRz



**POLITECHNIKA  
RZESZOWSKA**  
im. IGNACEGO ŁUKASIEWICZA

# Koncepcja rachunku kosztów cyklu życia klienta nadleśnictwa

## – wyniki badań pilotażowych

---

### Przyczyny zainteresowania klientem:

- główny „dawca przychodów”,
- nie pojedyncza transakcja a relacje z klientami
- duży obrót nie zawsze oznacza duży zysk,
- brak informacji o rzeczywistych kosztach klientów,
- możliwości informatyczne pozyskiwania informacji.



# Koncepcja rachunku kosztów cyklu życia klienta nadleśnictwa

## – wyniki badań pilotażowych

---

### Badania:

**I etap** – badania ankietowe dotyczące potrzeby stosowania rachunku kosztów klienta,

**II etap** – opracowanie modelu rachunku kosztów klienta,

**III etap** – dostosowanie modelu rachunku kosztów klienta do specyfiki danego przedsiębiorstwa,

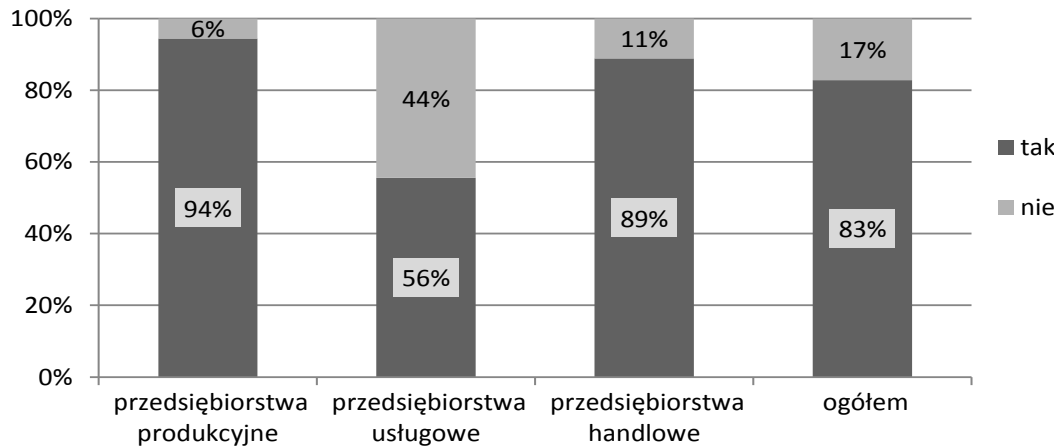
**IV etap** – wdrożenie.



# Koncepcja rachunku kosztów cyklu życia klienta nadleśnictwa

## – wyniki badań pilotażowych

**I etap** – badania ankietowe dotyczące potrzeby stosowania rachunku kosztów klienta



Statystyka odpowiedzi na pytanie:

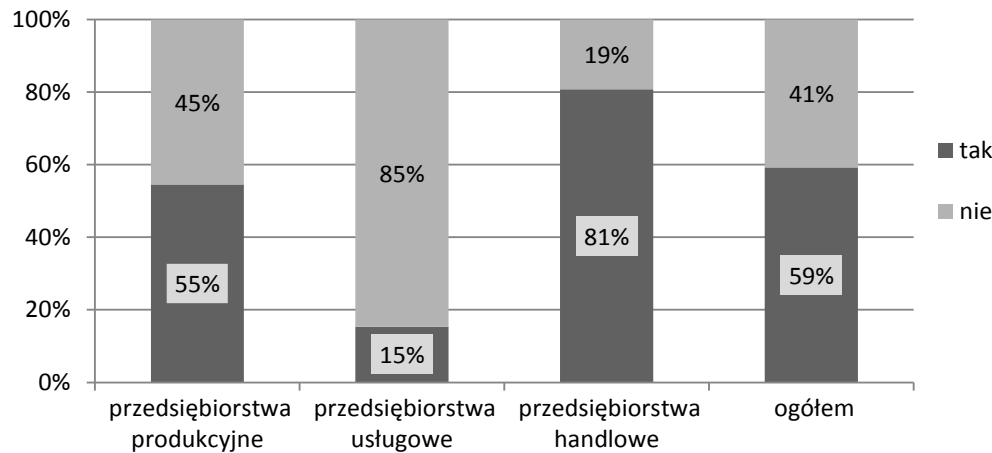
**Czy uważacie Państwo, że informacje na temat kosztów klienta są/byłyby dla Państwa potrzebne?**



# Koncepcja rachunku kosztów cyklu życia klienta nadleśnictwa

## – wyniki badań pilotażowych

**I etap** – badania ankietowe dotyczące potrzeby stosowania rachunku kosztów klienta



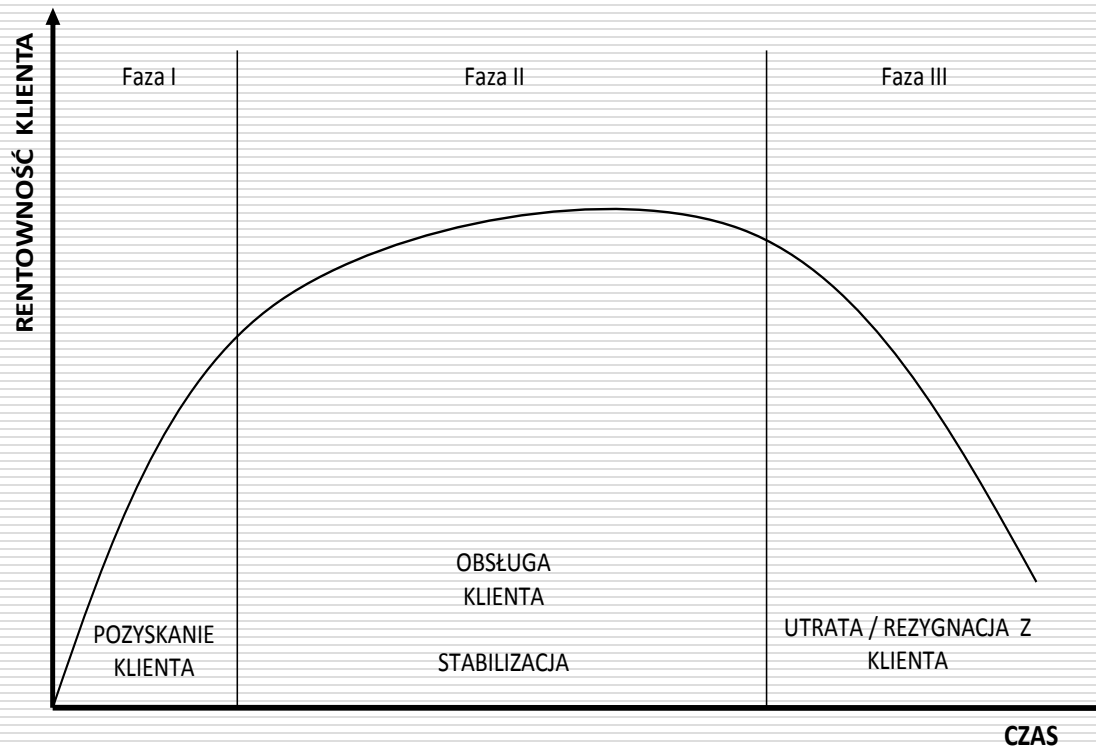
Statystyka odpowiedzi na pytanie:

**Jeżeli nie wykorzystują Państwo rachunku kosztów klienta, to czy zamierzają Państwo taki system wdrożyć w przyszłości?**

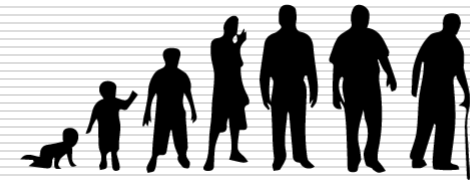


# Koncepcja rachunku kosztów cyklu życia klienta nadleśnictwa

## – wyniki badań pilotażowych



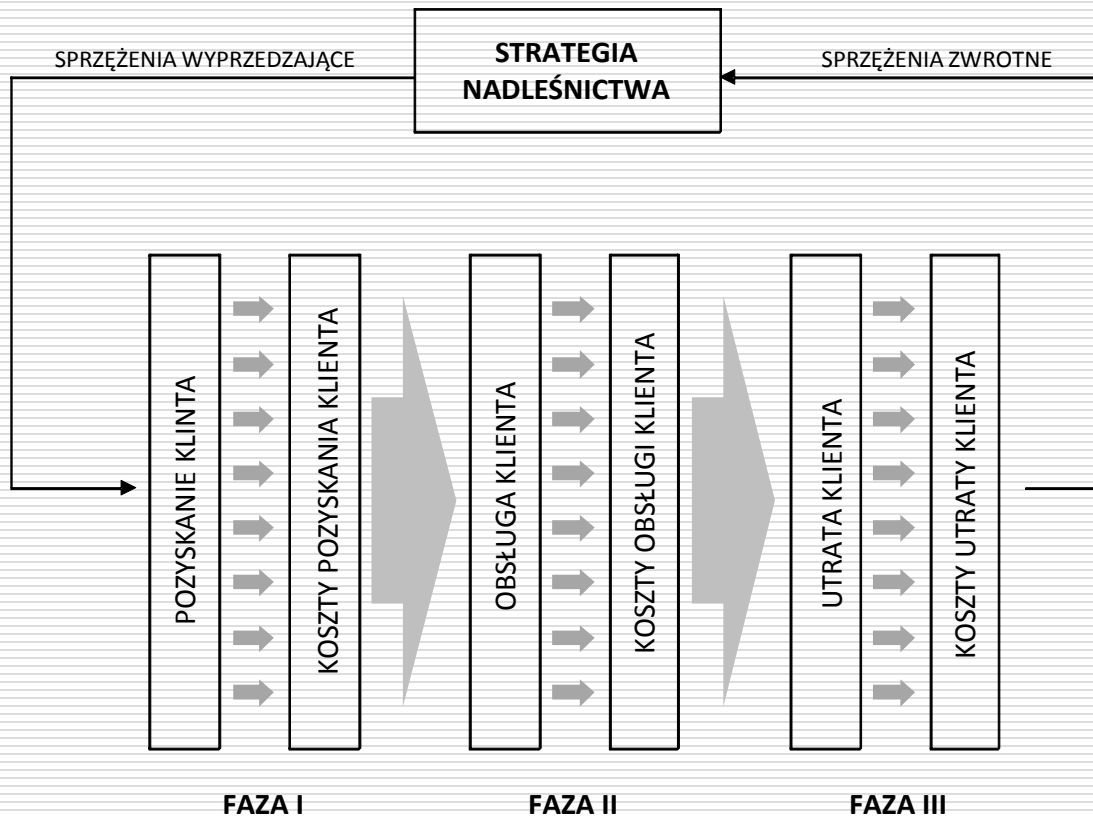
Koncepcja cyklu życia klienta



# Koncepcja rachunku kosztów cyklu życia klienta nadleśnictwa

## – wyniki badań pilotażowych

II etap – opracowanie modelu rachunku kosztów klienta



1. Identyfikacja,
2. Pomiar,
3. Wycena,
4. Prezentacja.

**Model rachunku kosztów  
cyklu życia klienta nadleśnictwa**

# Koncepcja rachunku kosztów cyklu życia klienta nadleśnictwa

## – wyniki badań pilotażowych

---

**III etap** – dostosowanie modelu rachunku kosztów klienta do specyfiki danego przedsiębiorstwa  
(nadleśnictwa) – badania pilotażowe

**Wywiady (telefoniczne):**

- leśnictwa – 2
- nadleśnictwa – 5
- dyrekcje regionalne – 1





# Koncepcja rachunku kosztów cyklu życia klienta nadleśnictwa

## – wyniki badań pilotażowych

### Podział klientów nadleśnictwa – brak jednolitego podejścia

#### A. Podejście I

1. Odbiorcy drewna
  - krajowi
  - regionalni
  - lokalni

#### B. Podejście II

1. Odbiorcy drewna
  - a) krajowi
    - indywidualni
    - duże jednostki (umowy)
    - aukcje (umowy)
  - b) zagraniczni
2. Inny przedmiot przychodów
  - a) dzierżawa (np. Enea)
  - b) łowiectwo (krajowe i zagraniczne)



# Koncepcja rachunku kosztów cyklu życia klienta nadleśnictwa

## – wyniki badań pilotażowych

---

Przychody są znane

**Koszty klientów nie są rejestrowane na potrzeby takiego rachunku.**

Koszty pozyskania klienta (np. pracownicy marketingu)

Koszty utrzymania klienta, jego obsługi (np. koszty odbioru: pracownicy nadleśnictwa, dojazdy, czas wydawania, obsługa pojazdów; centralna kartoteka klientów; kary naliczane na koniec roku)

Koszty utraty klienta ????



# Koncepcja rachunku kosztów cyklu życia klienta nadleśnictwa

## – wyniki badań pilotażowych

---

### Etap IV - wdrożenie

Czy jest potrzeba wdrożenia rachunku kosztów cyklu życia klienta nadleśnictwa?

1. „Wiedza fajna. Procesy decyzyjne będą bardziej świadome”.
2. „Nie musimy się starać o klientów”.



# Koncepcja rachunku kosztów cyklu życia klienta nadleśnictwa

## – wyniki badań pilotażowych

---

Dziękujemy za uwagę

Badania będą kontynuowane

dr hab. Piotr Szczypa, prof. PWSZ Konin



Państwowa Wyższa  
Szkoła Zawodowa  
w Koninie

dr hab. inż. Grzegorz Lew, prof. PRz



**POLITECHNIKA  
RZESZOWSKA**  
im. IGNACEGO ŁUKASIEWICZA