

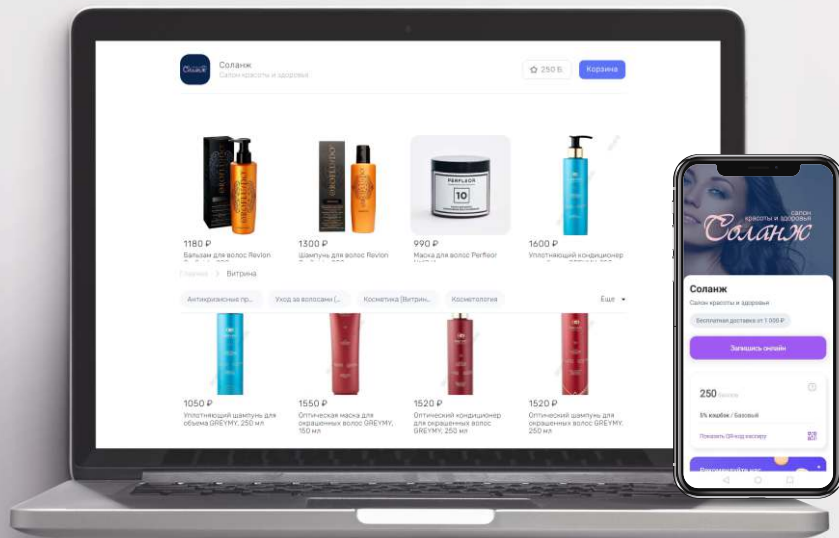
*«Более чем за 2 года работы с UDS удалось оцифровать важные процессы нашей работы. Благодаря этому мы стали быстрее развиваться. Такие инструменты должны быть в современном бизнесе, который хочет достичь успеха.»*

**Собственник:**

Нагиева Татьяна  
Викторовна

**Срок использования UDS –**  
5 лет

**Дата информации:**  
февраль 2021



# О КОМПАНИИ

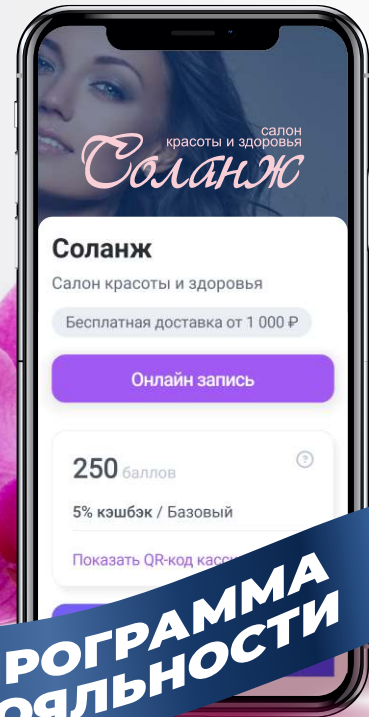
СОЛАНЖ – салон красоты с 18 летней историей.

- косметология: аппаратная, инъекционная, лазерная
- коррекция фигуры
- лазерная эпиляция
- массаж, SPA-процедуры
- маникюр, педикюр
- парикмахерские услуги
- услуги для мужчин
- озонотерапия
- оздоравливающие процедуры



xjyd7873

салон  
красоты и здоровья  
**Соланж**



# НАСТРОЙКИ ПРОГРАММЫ

## ЗАДАЧИ

1. Снизить издержки по скидкам;
2. Сформировать клиентскую базу;
3. Быть на связи с каждым клиентом и информировать об интересных предложениях, акциях, новостях;
4. Получить новых клиентов;
5. Создать крепкое клиентское сообщество на базе ценностей компании

## РЕАЛИЗАЦИЯ

1. Welcome 250
2. Cashback от 5% до 10%
3. «Наше спасибо» = 8%
4. на 1 уровне 5% + на 2 уровне 2% + на 3 уровне 1% + за первый заказ по рекомендации 250
5. Списание от суммы чека до 30% или до 100% на предложения «Обменяй баллы»
6. Срок действия бонусов – 12 месяцев с момента последнего визита
7. Баллы в день рождения 400
8. Баллы за отзыв\* от 50 до 1000
9. Исключения: только начисление бонусов без списания – иконтурная пластика, ботулотоксины, лазерная эпиляция, акции.

## ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

\*\*\*

Пластиковые  
дисконтные карты

\*\*\*

Прямые скидки

\*\*\*

Отсутствие регулярного  
контроля качества сервиса

\*\*\*

Отсутствие аналитики  
клиентской базы



# РЕЗУЛЬТАТ С ФЕВРАЛЯ 2016 ПО ЯНВАРЬ 2021

1. Оцифровано **7823 клиента**. Пока не используют бонусную программу **2744 человек (35% базы** в режиме «прогрева»), остальные **5079 клиентов (65%)** являются покупателями (минимум 1 визит);

2. VIP-клиентов (от **60** до **147** визитов, посещают салон в среднем 1 раз в мес. на протяжении 5 лет) – **20 человек (0,4% клиентов)**. Выручка этой доли клиентов составляет **8%** от общего оборота;

Постоянных клиентов, совершивших от **10** до **60** визитов – **588 человек (11% клиентов)**. Их выручка от оборота составляет **47%**;

Клиенты с потенциалом – от **2х** до **10** визитов – **2114 человек (41% клиентов)**. Их выручка от оборота составляет **34%**;

Только **1** посещение совершили **2357 человек (46% клиентов)** и принесли в кассу **10%** выручки;



3. Фактическая скидка за весь период **4%** (**2 077 661р.**). Суммарные значения в настройках около **20%**;

4. Клиенты потратили **30%** из накопленных бонусов. **70%** бонусов копятя и ещё не стали скидкой клиентов;

5. Выручка по рекомендациям **3 720 365 рублей (8,3%** от общей выручки) – \*с 2го поколения;

6. Выручка по рекомендациям **1 124 420 рублей (2,5%** от общей выручки) – \*с 3го поколения;

7. Глубина рекомендаций – **12 поколений**. На **10** уже есть сделки. Общее количество новых клиентов по рекомендациям – **2573**. Из них **329** стали новыми клиентами (конверсия в покупку **13%**);

8. Трафик из приложения UDS – **70 человек**. Из них стали клиентами – **28**. Выручка от новых клиентов – **184 460 р.**;

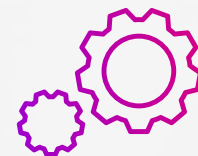
9. Собрано **2590 оценок качества** обслуживания и отзывов. Каждый десятый чек с оценкой;

8. Через модуль интернет-магазина продаются товары для красоты и здоровья, косметика, услуги представлены как электронная витрина где клиенты могут ознакомиться со стоимостью и списком актуальных предложений;

9. Общее количество операций по бонусной программе (оплат с применением баллов): **23 823 транзакции**

# ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

1. Управленческая воля руководителя и фокус внимания.
2. Делегирование работы с программой управляющему.
3. Администраторы обучают клиентов и имеют мотивацию, чтобы они понимали механики и возможности приложения.
4. Локальное брендрование салона (плакаты, наклейки, листовки).
5. Регулярные рассылки пуш по контент-плану.
6. Тестирование гипотез, применение новых опций.



# ПРОФИТ ОТ UDS

## ИТОГОВЫЙ ПРОФИТ КОМПАНИИ

СОСТАВИЛ  
**9.103.545 ₺**  
ЗА 5 ЛЕТ



## Сэкономлено:

- на выпуске карт – 78 230 ₺.  
(что полностью окупает
- приобретение лицензии UDS);
- на тайном покупателе – 60.000 ₺;
- на прямых скидках – 3 116 490 ₺;
- на разработке мобильного приложения - 450 000 ₺;
- на смс-рассылках 1 500 000 ₺;

## Доп. прибыль:

- трафик  
платформы UDS  
+ рекомендации –  
3 904 825 ₺



# ПЛАНЫ ПО ДАЛЬНЕЙШЕМУ РАЗВИТИЮ

1. Развивать текущую клиентскую базу и «качать» реферальную систему для получения новых клиентов по рекомендациям;
2. Организовать кросс-партнерство с другими компаниями города или блогерами для получения потока новых клиентов и увеличения добавочной ценности своих предложений;
3. Информировать о возможностях программы лояльности подписчиков в социальных сетях, на сайте салона и других рекламных носителях (создание контента, в т.ч. видео);
4. Сделать интеграцию с системой учета YCLIENTS для получения более объективной статистики, автоматизации и удобства;
5. Внести изменения в систему мотивации персонала для максимального вовлечения и провести переобучение для актуализации знаний о возможностях приложения и программы лояльности;
6. Тестировать новые акции через связь с дополнительными сервисами (UDS Helper);
7. Изменить стратегию контента в рассылках. Использовать возможный максимум push для таргетированных предложений;
8. Улучшить текущие показатели и конверсию на каждом этапе воронки продаж для текущих клиентов с помощью ряда мер в рамках сотрудничества с профессиональными консультантами (внедренцами);
9. На базе программы лояльности поэтапно создать закрытое клубное сообщество салона с лояльными клиентами, которые разделяют ценности «Соланж» и готовы стать большим, чем просто «клиент»;



По внедрению в подобный бизнес обращайтесь к специалисту по запуску UDS:

**Рыжакова Юлия**  
**+7-918-465-07-00**