

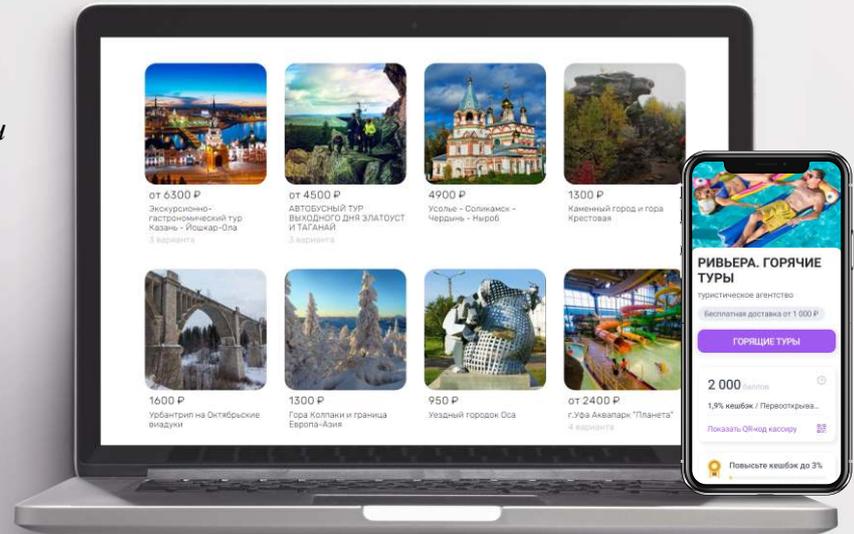
«За восемнадцать лет работы агентства мы накопили существенную базу контактов клиентов, с ростом которой процесс коммуникаций с клиентами на расстоянии становился всё сложнее. Многие в отрасли изменилось, изменился клиент, его поведение, мы поняли, что нам нужны, быстрые, простые и доступные для понимания обеими сторонами инструменты, так мы пошли в соц-сети и для удержания и повторных касаний подключили UDS.»

Владелец компании:
Максим Танкеев

Дата запуска UDS:
10.01.2020

Дата информации:
28.01.2021

Внедрение UDS:
Виктор Инодорцев



г. Пермь, г.Березники (Пермский край)

О КОМПАНИИ



Основной деятельностью компании является обеспечение на высоком уровне комплекса услуг для путешественников; у нас можно не только забронировать тур, но и купить билеты, оформить страховку, заказать трансферт, арендовать виллу, апартаменты, яхту, автомобиль – т.е. всё, что требуется для комфортного путешествия, беззаботного отдыха, лечения или деловой поездки.

Если вы не хотите нести большие затраты сразу, воспользуйтесь услугой рассрочки или кредита на тур.

Мы гарантируем индивидуальное отношение к клиенту независимо от стоимости тура, отзывчивость и надежность на всём этапе сотрудничества. Мы постоянно повышаем квалификацию и компетенции наших сотрудников проводя и обеспечивая их участие в специальных семинарах, тренингах и рекламных туристических поездках.

С каждым годом все больше и больше туристов доверяют нам организацию своего отдыха и большинство из них становятся нашими постоянными клиентами.

Стратегия фирмы: постоянное совершенствование, соблюдение корпоративных стандартов, внедрение инновационных технологий и лучших инструментов клиентского сервиса.

Горячие туры одна из главных наших специализаций.

Мы обладаем современными технологиями для оперативного реагирования на любое изменение предложений рынка туристических услуг.

Мы предлагаем бесплатную мэйл и смс рассылку «Горящих туров» для наших клиентов, благодаря которым вы всегда будете в курсе актуальных предложений и новинок туристического рынка.



kevt2840



НАСТРОЙКИ ПРОГРАММЫ

ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

1. Продажи только в 2-х офисах: г.Березники (головной офис) и г.Пермь (филиал).
2. Всегда нестабильная сумма скидки по клиентам, при продаже в офисе исходя из маржинальной части тура «на глазок».
3. Отсутствие быстрой коммуникации с клиентами, даже которые уже совершили покупки.
4. Велась клиентская база в системе «Мои документы» всего в базе было 1700 человек. Коммуникации осуществлялись по СМС, конверсия была крайне низкой.

ЗАДАЧИ

1. Увеличение и формирование клиентской базы не только из состоявшихся клиентов, совершивших покупки (и членов их семей), но и тех, кто является потенциальным клиентом.
2. Запуск онлайн-магазина с инфраструктурой заказов, и онлайн-оплатой внутренних туров по фиксированным ценам.
Ранее просчитывали создание собственного мобильного приложения с подобным функционалом – только разработка обходилась в 400 000 рублей.
3. Сокращение процента скидки, за счёт создания статусов клиентов (от суммы покупок)
4. Обратная связь от клиентов.
5. Рекомендации клиентов, т.к. наша компания дорожит своим имиджем и стремится к максимальному уровню качества сервиса. Клиентоориентированный подход – залог хорошего «сарафана».
6. Быстрые и эффективные коммуникации с клиентами.
Оповещение о новых турах, акциях, спец.предложениях.
7. Цель – оцифровка 50 000 клиентов в Пермском крае.



РЕЗУЛЬТАТ С 10.01.2020 ПО 26.01.2021

1. Интеграция клиентской базы в UDS была проведена 10.01.2020 года – перенесено **1696 клиентов** по номерам сотовых телефонов;
2. Наша web-страничка на домене UDS: <https://riviera159.uds.app/c>. Стоимость выкупленной лицензии UDS, включая мобильный интерфейс и WEB-страничку и техническое сопровождение на **2!!! года** (декабрь 2019 года – декабрь 2021) обошлись в **105 000 рублей**;
3. Благодаря тому, что уникальный источник трафика создали и для профиля и для постов (призыв скачать UDS и текстовый промокод) в Instagram мы убедились, что подписчики читают посты до конца и реагируют на наши предложения – есть конверсия сделок по обоим источникам (уникальные клиенты);
4. Оцифрованы **2234 человека** в клиентской базе, из них 30% активировали электронную карту постоянного клиента, выручка по рекомендациям клиентов составила более **390 тыс. рублей**;
5. Фактическая скидка за весь период не превышает **2%** от всех поступивших в кассу средств – безопасная граница;
6. UDS как источник трафика принес в кассу более **2 млн. рублей**.

профит от использования инструментов UDS составил 2 815 277 рублей

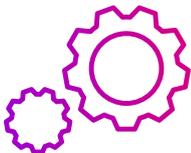
РЕАЛИЗАЦИЯ

- 1.** Прописаны переходы в витрину для оформления заказов из ВКонтакте и Instagram (уникальные ссылки для замера конверсии лидов в клиенты даже с отложенным эффектом).
- 2.** Создали 10 виртуальных офисов по крупным городам Пермского края.
- 3.** Запустили интернет-магазин с онлайн-оплатой внутренних региональных туров по фиксированным ценам.
- 4.** Бонусная программа 4 уровня от 1,9 % до 5 % за свои оплаты.
- 5.** 3 уровня поощрения за рекомендации с покупок друзей от 3%, 2% и до 1%, 1000 рублей разово за эффективную рекомендацию.
- 6.** 2000 приветственных баллов всем клиентам, активировавшим свою электронную карту постоянного клиента агентства.
- 7.** 555 рублей в День рождения обладателям электронной карты постоянного клиента.
- 8.** Списать можно до 3,5% от стоимости оплачиваемой услуги/тура.



ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА:

1. Работа в рамках бонусной программы ведется менеджерами посредством мобильных версий UDS Cashier;
2. Проведено обучение персонала;
3. Тейблтент у каждого менеджера со своим QR-кодом
4. Для отправки клиентам в мессенджеры подготовлены короткие сообщения с уникальными ссылками менеджеров как кассиров;
5. Для продвижения в разных рекламных каналах сделаны уникальные QR-коды и интерактивные ссылки;
6. Кросс-маркетинг с магазином часы, стоматологической клиникой и салоном красоты (рассылка пуш-новости по клиентской базе, раздаются сертификаты со сроком действия 180 дней).



Узнайте больше о UDS для вашего бизнеса: uds.app