

ПОРТФОЛИО
КЕЙСОВ

uds^o

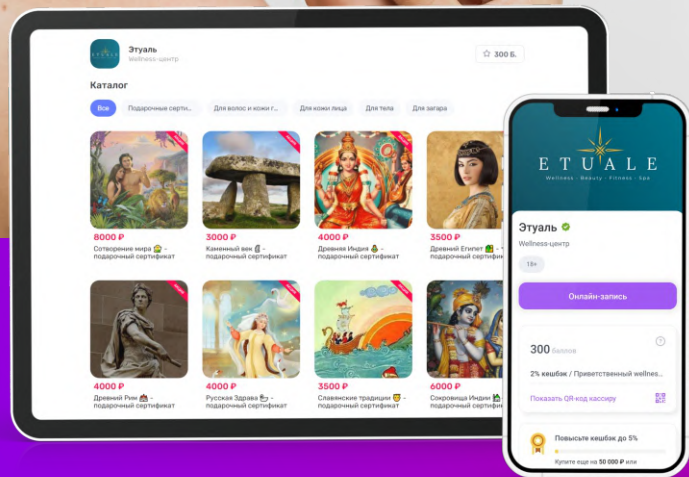
Wellness-центр

ETUALE

«Программа стала отличным решением, чтобы наша бонусная система стала прозрачной для наших клиентов. Мы значительно сократили затраты на смс-рассылки благодаря пуш-уведомлениям в UDS. А множество маркетинговых механик в данной системе используем для увеличения покупательской активности».

Владелец:

Плеханова Марина



Специалист по внедрению:

Темерева Наталия, директор
Маркетингового агентства «Top-Profit»

Дата запуска UDS: 01.01.2020 | **Дата информации:** 24.12.2021

О КОМПАНИИ

Помогаем нашим клиентам успешно решать задачи, которые они ставят перед собой в сфере красоты и здоровья. Для этого у нас есть все многообразие профессиональных услуг: процедуры по уходу за лицом и телом, спа-процедуры, фитнес, имидж-услуги.

Промокод UDS



[gngy3982](#)

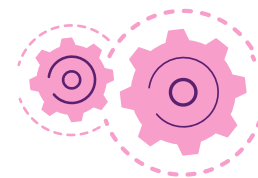


[etuale.com](#)



[etuale.salon](#)

НАСТРОЙКИ ПРОГРАММЫ



ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

До UDS в салоне применялась бонусная система на базе учетной программы Universe, но:

1. в этой программе лояльности были задействованы только постоянные клиенты,
2. не видя свои бонусы, некоторые клиенты ими не пользовались, и они сгорали,
3. в ней не было всех возможностей, которые стали доступны благодаря UDS.

ЗАДАЧИ

- ✓ Увеличить возвращаемость и суммарный средний чек клиента.
- ✓ Сделать бонусную программу прозрачной для клиентов.
- ✓ Улучшить коммуникацию с клиентами и их информирование.
- ✓ Получать обратную связь от клиентов.
- ✓ Возможность оперативно изменять настройки бонусной программы.
- ✓ Вести статистику по акциям.

СЛОЖНОСТИ

Постоянным клиентам пришлось обосновывать удобство и преимущество новой бонусной системы, а клиенты, которые не были задействованы в программе лояльности, с легкостью соглашались на участие в ней и скачивание приложения.





300 приветственных баллов



5 уровней бонусной программы (кешбэк от 2% до 15%)



300 баллов за рекомендацию другу и 2% с каждой его покупки



Списание – строго 100% от чека

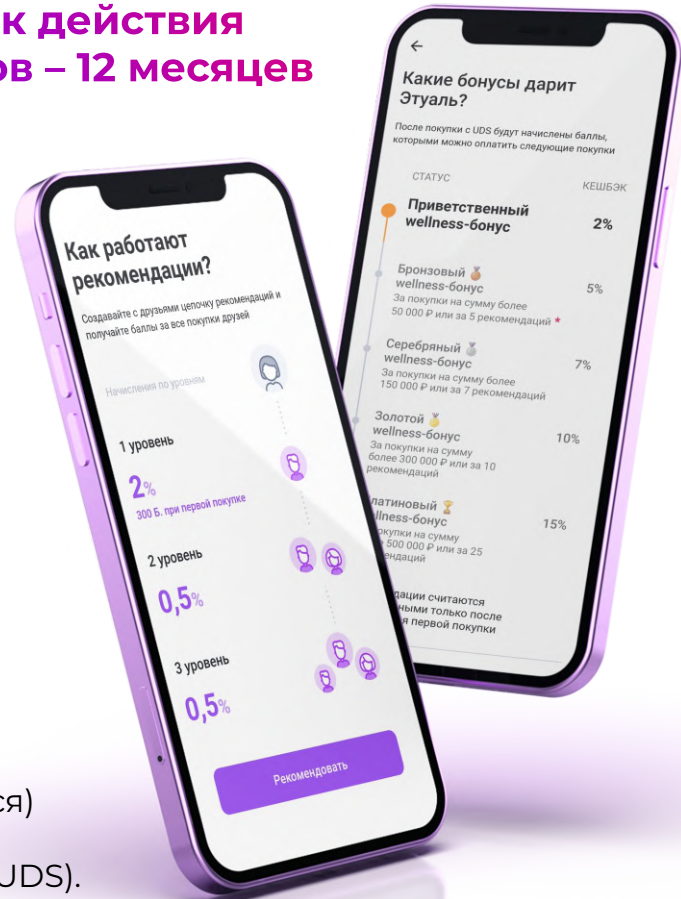
БАЛЛЫ НЕ СПИСЫВАЮТСЯ

на первый визит в салон! Бонусные баллы НЕ начисляются и НЕ списываются на:

- ✓ Инъекционные процедуры
- ✓ Процедуры и товары по акциям
- ✓ Абонементы (исключение – фитнес-абонементы. На них баллы и списываются, и начисляются)
- ✓ Подарочные сертификаты (оплата не проводится через приложение UDS).



срок действия бонусов – 12 месяцев



ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

Максимальное использование всех возможностей софта:

- ✓ новостей,
- ✓ начислений / списаний,
- ✓ выдача сертификатов,
- ✓ кроссмаркетинговых мероприятий,
- ✓ участие в активностях города – розыгрыше призов.

Аналитическая работа по клиентской базе и изучение покупательского поведения, принятие управленческих решений на основе данной аналитики.



РЕЗУЛЬТАТ РАБОТЫ С UDS

Замена скидки кешбэком – **50 819**,
Экономия на смс – **1 687 680 Р**, за счет новых клиентов по рекомендации – **441 904 Р**, дополнительная выручка за счет увеличения среднего чека – **609 834 Р**, онлайн-оплаты – **10370 Р**. В бонусную программу вовлечены **72%** клиентов, процент операций среди клиентов с приложением UDS достигает **86,7%**.
2 раза в неделю информирование клиентов об акциях и спецпредложениях.
База состоит не только из реальных, но и потенциальных клиентов.
2 174 оценки обслуживания, из них **24** ниже **5**, которые удалось эффективно отработать.
Баллов у клиентов (сэкономлено) **1 422 627 Р** при фактической скидке **3-5%**.



Итоговый профит за 2 года работы – 2 749 788 Р

Ведется точная статистика по возвращаемости клиентов, контроль среднего чека по источникам трафика: приложение UDS – **281 чел.**, из которых совершили покупки **159** на **2 029 877 Р** сайт – **42 чел.**, из которых совершили покупки **23** на **182 992 Р**
кроссмаркетинг – **89 чел.**, из которых совершили покупки **5** на **65 425 Р**
соцсети – **27** чел., из которых совершили покупки **11** на **39 755 Р**
Ежемесячно отслеживается эффективность работы каждого кассира по подключению новых клиентов к бонусной программе, и они премируются по результату.
При проведении акции с начислением баллов на день рождения (**1000** баллов со **100%** списанием) дополнительный доход составляет **882 758 Р** за 10 месяцев + высокая эффективность для первых покупок потенциальных клиентов и возвратности потерянных клиентов.
Суммарный средний чек клиентов с приложением – **11 579 Р**, без приложения – **3633 Р**;
возвращаемость клиентов с приложением – **56%**, без приложения – **27%**.



Задать вопросы по работе
UDS в данной компании вы
можете по телефону:

+7-917-204-48-40

Темерева Наталия

директор
Маркетингового агентства
«Top-Profit»

