

МОНИНСКАЯ ВЕТЕРИНАРНАЯ КЛИНИКА №1

Московская область пгт Монино

При переводе клиентов со скидочной системы на бонусную программу затраты на скидку сократились вдвое. Теперь у меня есть возможность получать обратную связь от каждого клиента и отвечать на нее. Что для ветеринарного бизнеса очень важно!

Владелец:

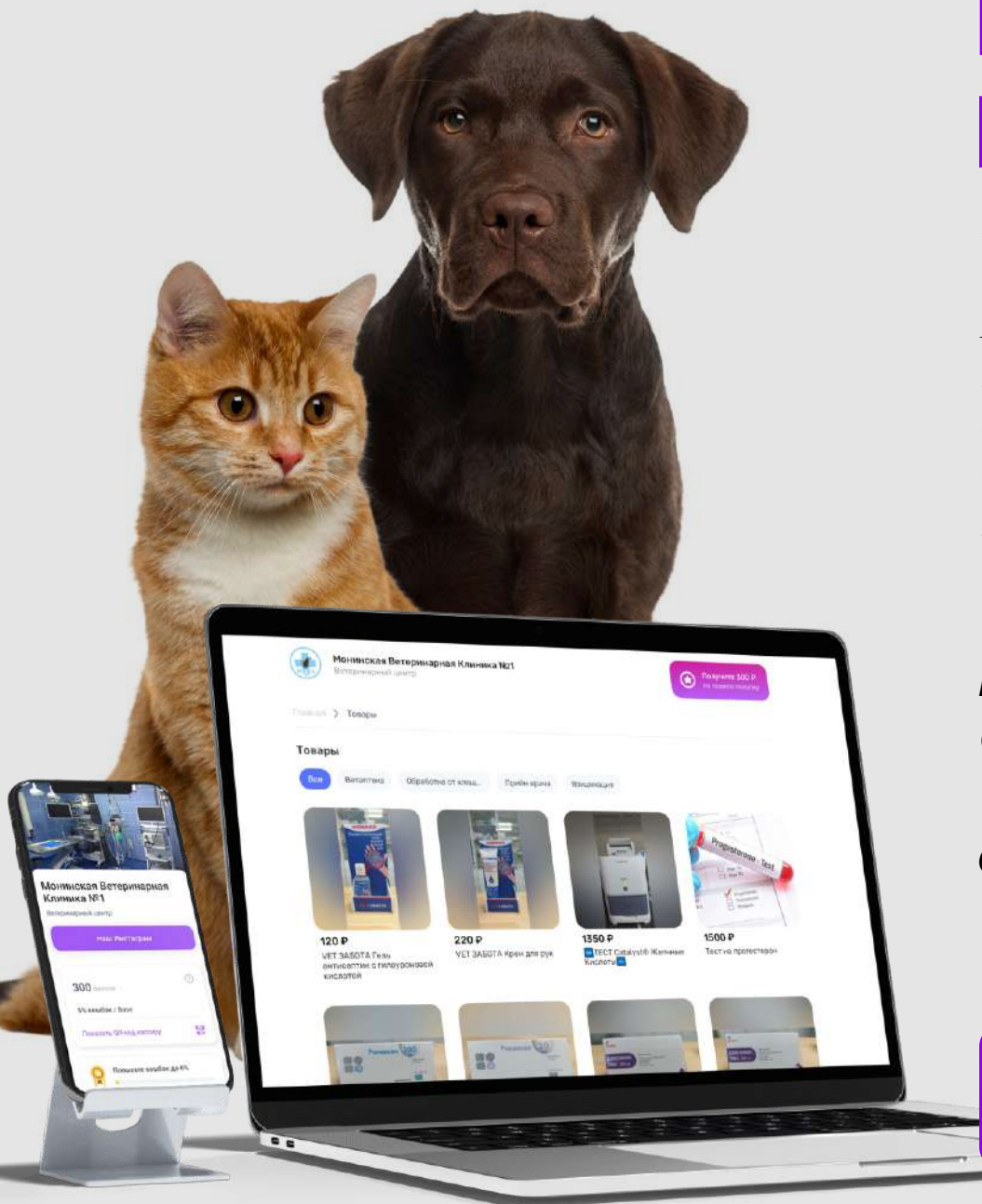
Сидоренко Павел

Специалист по внедрению:

Михаил Грузинский

Дата запуска UDS:
05.04.2019

Дата информации:
14.12.2021



О КОМПАНИИ

Наша клиника работает с 2007 года.

Мы – команда врачей, которые не боятся сложностей, готовы сделать все необходимое, чтобы спасти жизни хвостатых. Клиника обеспечена самым современным оборудованием.

В нашей клинике проводится широкий спектр хирургических операций, в том числе эндоскопических.



ctwr4354



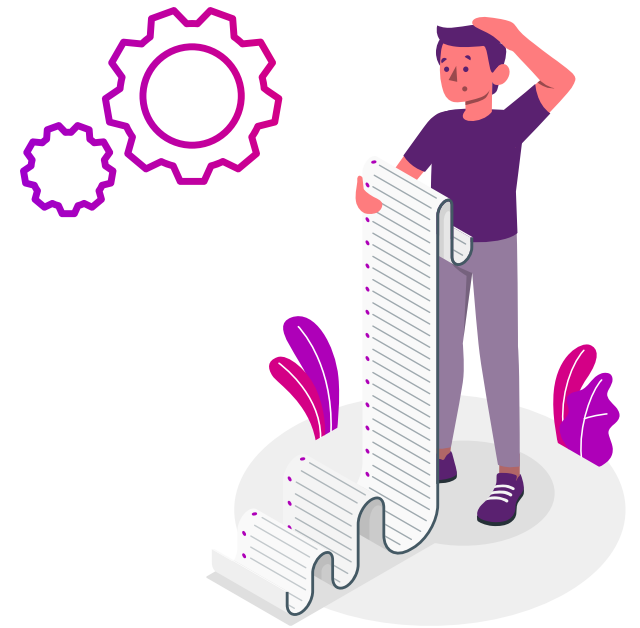
 [vetclinic1monino](#)

 [vetclinic-monino.ru](#)

НАСТРОЙКИ ПРОГРАММЫ

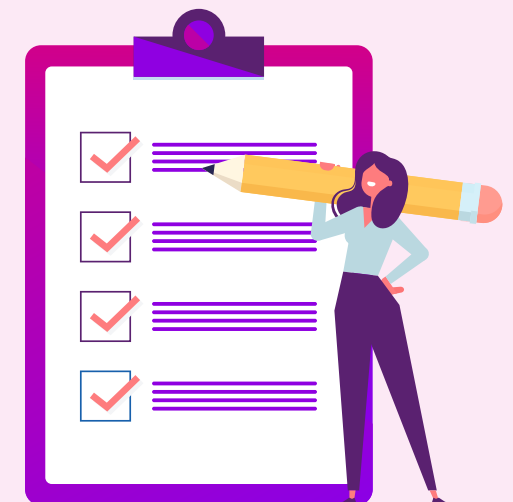
ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

1. Применялась скидочная система, при которой мы недополучали деньги в кассу.
2. Не было возможности отвечать на обратную связь персонально клиенту.
3. Мотивация и контроль персонала практически отсутствовали.
4. Не было возможности доносить до клиентов информацию, например, об изменении графика работы.



ЗАДАЧИ

1. Перевод клиентов на бонусную систему.
2. Коммуникация с клиентами и работа с отзывами.
3. Контроль и мотивация персонала.



РЕАЛИЗАЦИЯ



300 приветственных баллов



4 уровня бонусной программы (кешбэк от 5% до 10%)



150 баллов (фикс) за рекомендацию другу



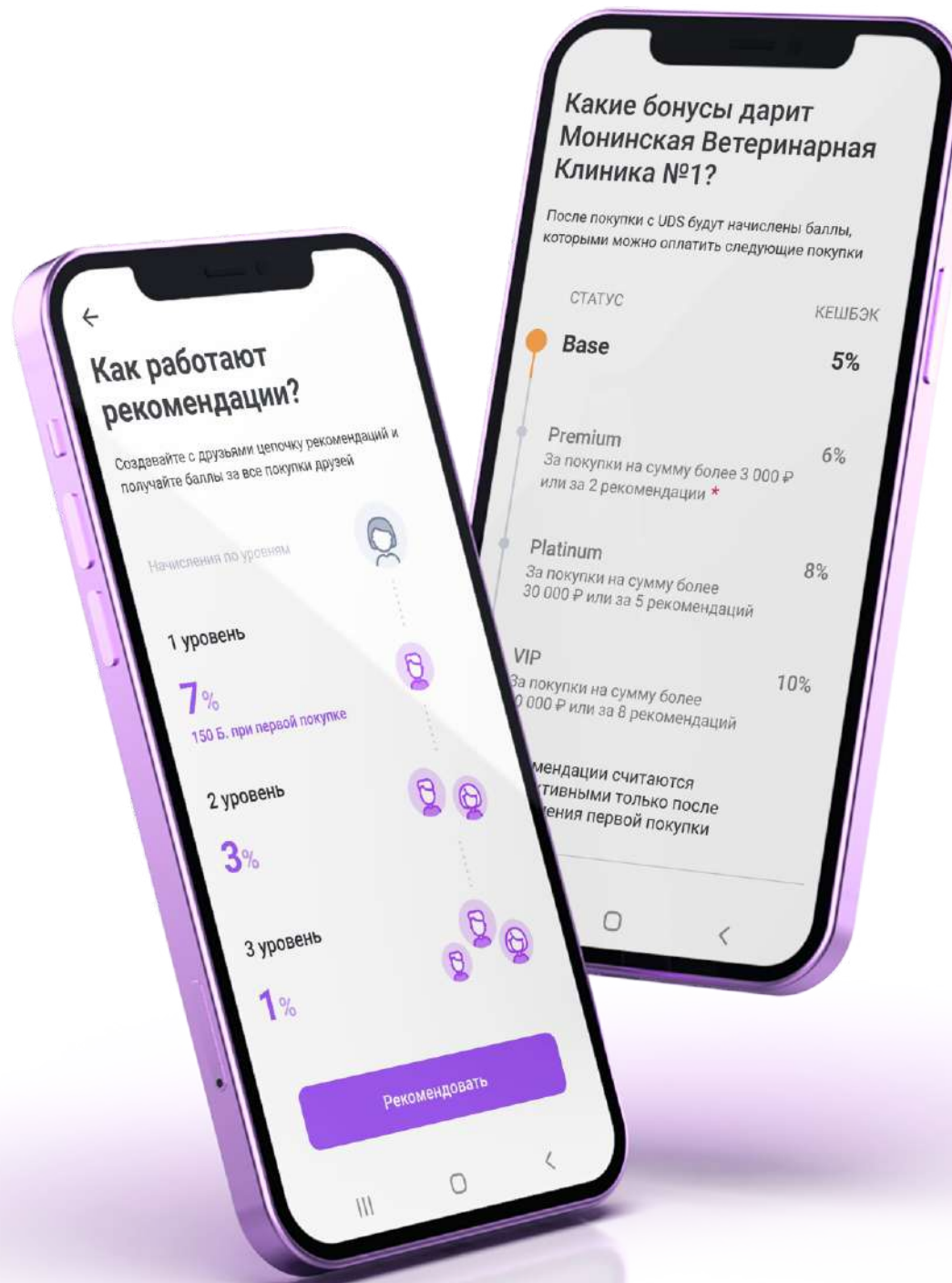
Списание – до 50% от чека



Есть товары за баллы



Интеграция с ЕНОТ (на базе 1С)



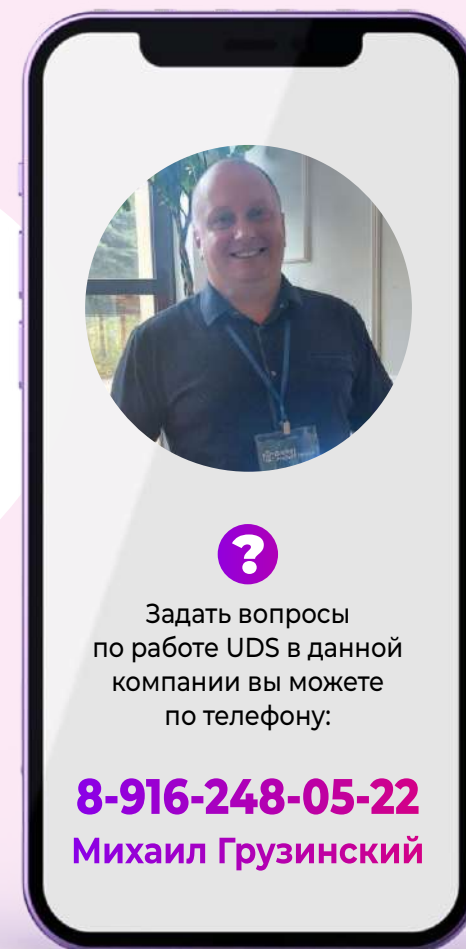
ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

- ✓ В самом начале внедрения собственником было принято правильное решение – 100% оплат должны проводиться через UDS. Для этого сделали интеграцию с ЕНОТом (на базе 1С).
- ✓ Было проведено обучение администраторов. Ввели мотивацию для администраторов. Они получают премию – процент от оплат клиентов при выполнении плана по количеству клиентов, скачавших приложение. В то же время с помощью UDS были выявлены недобросовестные сотрудники, с которыми попрощались.
- ✓ Для мотивации клиентов открывать push-сообщения проводятся конкурсы и розыгрыши. В холле для ожидания транслируется дудл-ролик, в котором рассказывается о программе лояльности. На каждый отзыв или оценку есть ответ от администраторов или собственника бизнеса.



РЕЗУЛЬТАТ РАБОТЫ С UDS С АПРЕЛЯ 2019

1. Всего клиентов в базе – **9670** чел.
2. Скачали приложение – **5151** чел. (**53%**)
3. Совершали покупки **9278** чел.
4. Оплатили баллами **4 781 811.90** (**5%**), что в ДВА раза меньше, чем было раньше при скидочной системе
5. Средний чек – **2 615.37** руб.
статус Base – **6232** чел., средний чек **1920.04** руб.
статус Premium – **2691** чел., средний чек **2 533.21** руб.
статус Platinum – **399** чел., средний чек **3 541.11** руб.
6. Средний чек клиентов со скачанным приложением – **2930,49** руб.
7. Средний чек по номеру телефона – **2002,47** руб.
4 уровня рекомендаций. Есть оплаты на **3-м** уровне.
8. Количество клиентов по рекомендации – **173** чел.
9. Сумма оплат клиентов по рекомендации – **375158** руб.
10. **ИСТОЧНИКИ ТРАФИКА UDS.APP –**
246 чел. на сумму **1 818 720** руб.
11. Обратная связь – **2869** отзывов,
5 звезд – **2805** оценок (**98%**)



Итоговый профит от работы
Более 6,5 млн рублей