

ПОРТФОЛИО  
КЕЙСОВ

uds<sup>o</sup>

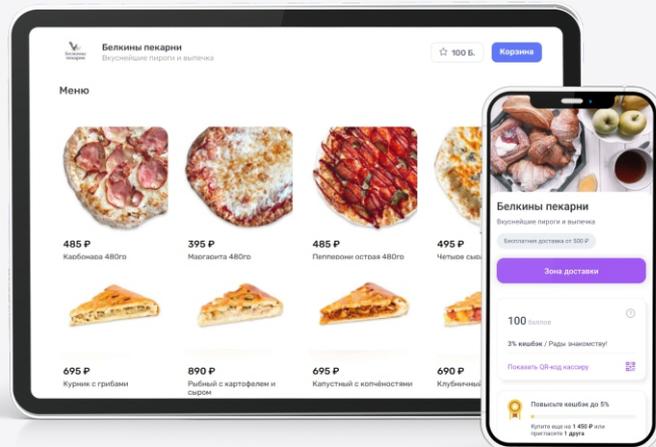
*«UDS оптимальный инструмент для работы со своими клиентами и увеличения ключевых показателей в бизнесе!»*

**Владелец:**

Иван Белкин

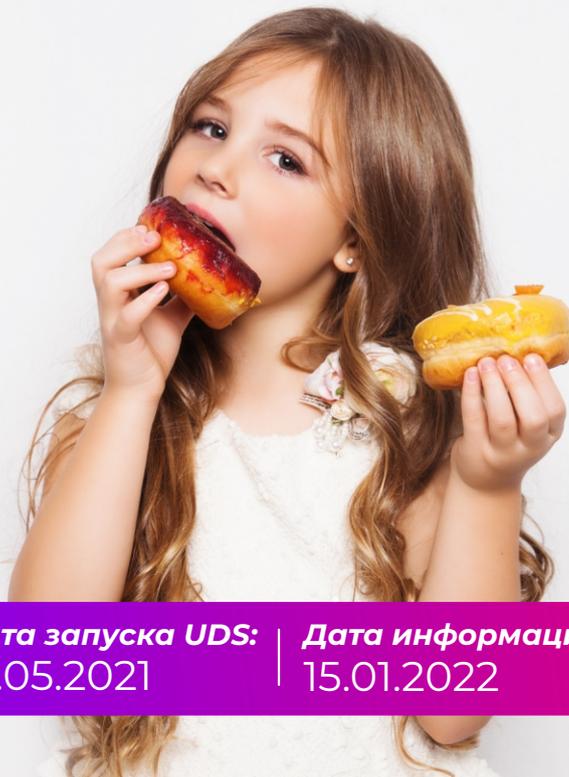
**Специалист по внедрению:**

Валерий Ольшанский



# Белкины пекарни

г. Ханты-Мансийск



**Дата запуска UDS:**  
15.05.2021

**Дата информации:**  
15.01.2022

**О КОМПАНИИ**

**Пекарня и сеть  
собственных  
розничных  
магазинов**

**Промокод UDS**



**vvsg9993**

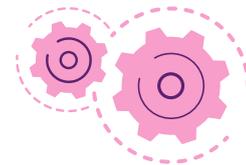
 **pirog\_hm**

 **belkinpirog.ru**

# Белкины пекарни



# НАСТРОЙКИ ПРОГРАММЫ



## ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

- Постоянно проводили большое количество акций от которых УСТАЛИ!
- Внедрили программу лояльности R-Keeper 5% бонус со списанием по номеру телефона.
- Скидка в день рождения 20% – предоставляется за 3 дня до и 3 дня после.
- Таргет в Instagram и ВК – тратим 6 000 рублей в месяц СМС рассылки: за 2 дня до ДР, отправляли смс на лендинг с акцией для дополнительного прогрева + распродажи – расходы 35 000 рублей в месяц;
- Работаем на доставку с заказами через сайт + продажи через собственные магазины.
- Начали писать собственную ERP, но цена только первого этапа в 5 млн. руб. заставила задуматься....

## ЗАДАЧИ

- ✓ Нужен гибкий инструмент для работы с клиентской базой
- ✓ Увеличение кратности покупок
- ✓ Увеличение среднего чека
- ✓ Автоматизированный сбор обратной связи от клиентов
- ✓ Запуск новой программы лояльности
- ✓ Двусторонний канал коммуникации с клиентами (сейчас есть смс в одну сторону приводит к результату, но в месяц тратим 6 000 рублей)
- ✓ Оцифровка источников трафика (для последующего увеличения маркетингового бюджета, но точно понимая куда и зачем)
- ✓ Привлечение новых клиентов и их удержание

# НАСТРОЙКИ ПРОГРАММЫ

## СЛОЖНОСТИ

- С изменением формата пирогов, которые стали дешевле на 10-15%. (Снизили вес и снизили цену – Увеличили маржу)
- Усиление ковидных режимов по всему городу.
- Снижение количества корпоративов и крупных чеков на офисные мероприятия.
- Самое интересное, что пирогов в одни руки мы продавать стали меньше, ну и соответственно средний чек стал крушительно падать.
- Мы стояли на пороге закрытия в мае месяце.



# РЕАЛИЗАЦИЯ



100 приветственных баллов



5 уровней бонусной программы (кешбэк от 8% до 15%)



5% за рекомендацию другу



Списание – до 50% от чека



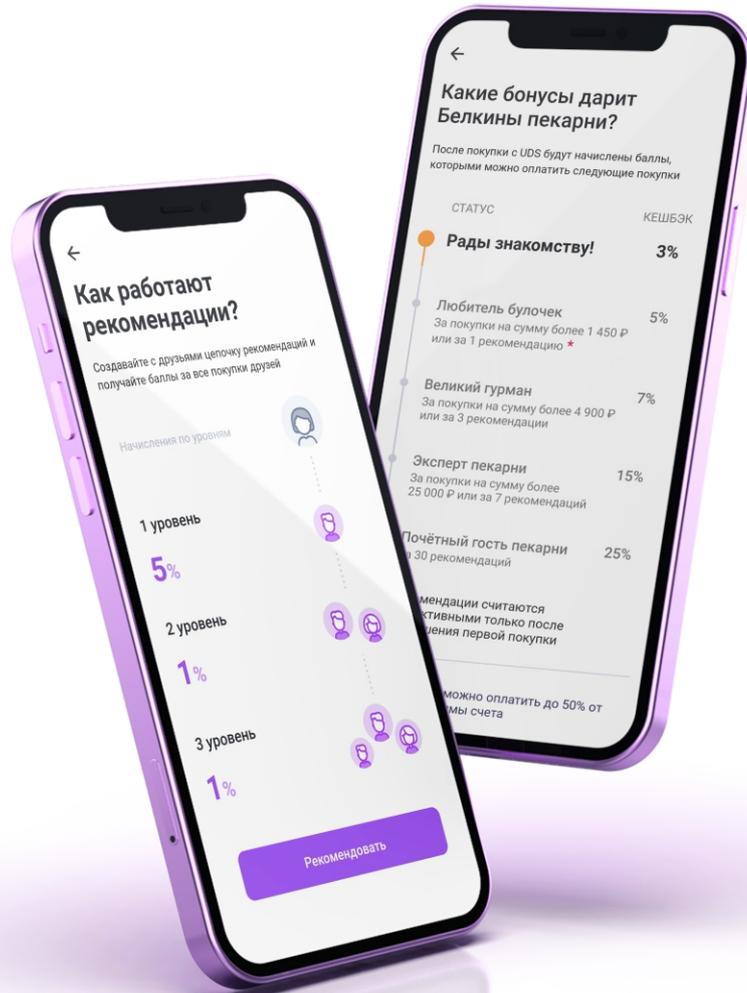
Учетная система R-Кеерер, интеграция сделана



Есть доставка



300 баллов на День рождения



# ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

## Разделили запуск UDS на 3 этапа

### Этап №1

- ✓ Разработка концепции в условиях имеющейся реальности
- ✓ Определение ключевых показателей роста и этапов запуска инструментов
- ✓ Обучение персонала  
Интеграция
- ✓ Аттестация персонала  
Импорт клиентской базы
- ✓ Брендинг точек продаж
- ✓ Ежедневный контроль выполнения новых задач командой
- ✓ Промежуточные срезы эффективности запуска и персонала

### Этап №2

- ✓ Коммуникация с клиентами
- ✓ Запуск кросс-маркетинга + обучение персонала
- ✓ Новая система мотивации – KPI.

### Этап №3

- ✓ Обучение персонала «точечным навыкам продаж» с использованием полного функционала UDS
- ✓ Работа с рекомендациями клиентов
- ✓ Решающее значение в эффективности внедрения – это вовлеченность управляющего состава компании.

# РЕЗУЛЬТАТ РАБОТЫ С UDS

- ✓ LTV клиента – **114%** в квартал
- ✓ Увеличение кратности покупок – **1 998 810 Р**
- ✓ Экономия на скидке – **295 881 Р**
- ✓ Экономия на СМС – **178 110 Р**
- ✓ Привлечение новых клиентов (UDS App, баннер, рекомендации) – **336 983 Р**
- ✓ Обратная связь от клиентов –
- ✓ Бесценно!



**Итоговый профит –  
2 809 784 Р за 6 месяцев работы!**



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

**+7-916-212-53-27**

**Валерий Ольшанский**