

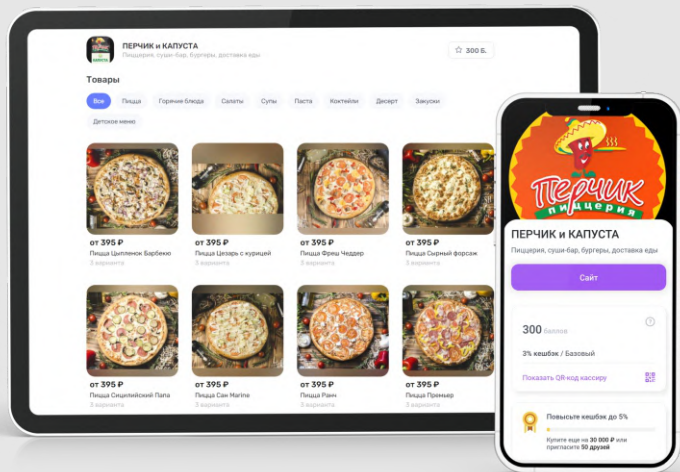
ПОРТФОЛИО
КЕЙСОВ

uds^o

Сеть пиццерий

ПЕРЧИК И КАПУСТА

Челябинск, Миасс, Кыштым



«Сеть наших пиццерий ценится качественной кухней. Теперь мы сделали так, чтоб наши клиенты могли есть не только вкусно, но и выгодно. Для того чтобы клиенты возвращались к нам за выгодными предложениями, мы применяем программу лояльности UDS. Покупателям она помогает быстро определиться с выбором, легко оформить заказ и получать от нас горячие предложения. Ежедневно мы слышим хорошие отзывы о своей работе.»

Специалист по внедрению:

Денис Еловигов

Дата запуска UDS:
01.05.2018

Дата информации:
13.12.2021

Учредитель:

Бронникова Виктория Борисовна

О КОМПАНИИ

Пиццерия «Перчик», а также столовые «Капуста» радуют своих клиентов более 20 лет. В пиццерии «Перчик» вы проведете незабываемые минуты своей жизни. А в столовых «Капуста» – сытно поедите. Сеть пиццерий работает в нескольких городах Челябинской области: Челябинск, Миасс, Златоуст, Кыштым, Озерск и Снежинск.



Разнообразное меню дает возможность удивлять покупателей интересными блюдами и каждый раз пробовать новинки.

[mysp6361](https://mysp6361.ru)

[perchik_pizzeria](https://www.instagram.com/perchik_pizzeria)

[perchikpizza](https://vk.com/perchikpizza)

perchik.su

НАСТРОЙКИ ПРОГРАММЫ

ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

- Клиентская база не ведется.
- Прямые скидки. Много разовых акций.
- Не было понятно, как рекомендуют клиенты пиццерии.
- Отсутствует сервис обратной связи.
- Аналитику выстраивали только по данным из iiko, через которую ведется учет продукции при продаже.

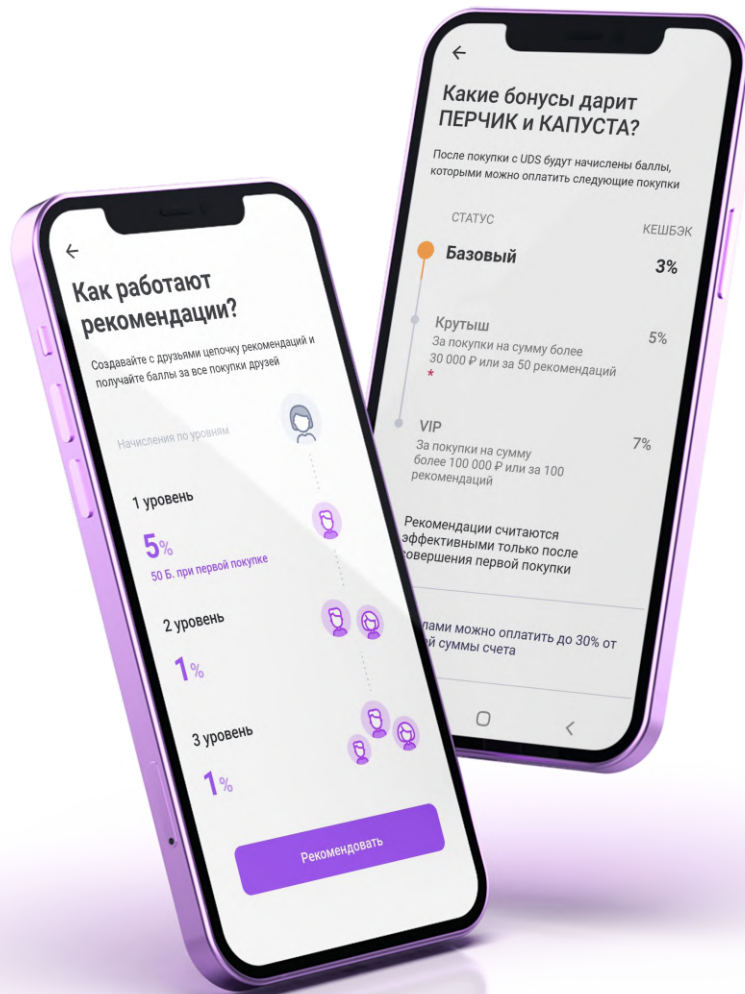


ЗАДАЧИ

1. Оцифровка клиентской базы, т. к. поток посетителей очень активный. Формирование ядра постоянных клиентов, которые создают основной процент выручки.
2. Разработка собственной программы лояльности с целью сокращения затрат на прямую скидку и роста повторных заказов.
3. Обратная связь от клиентов, чтобы осуществлять контроль по всему процессу: от отработки заказа до выдачи.
4. Автоматизировать рекомендации клиентов, т. к. наша компания стремится к максимальному уровню качества сервиса и продукции.
5. Оповещение о новых поступлениях, акциях, спецпредложениях.

РЕАЛИЗАЦИЯ

1. 300 приветственных баллов.
2. Создана мотивирующая 3-уровневая бонусная программа с игровыми статусами от «Базового» до VIP от 3% до 7%.
3. Проведено обучение персонала по начислению бонусных баллов клиентам и тому, как делать рекомендации друзьям.
4. До 7 % за рекомендации с покупок друзей.
5. 300 рублей в день рождения.
6. Обратная связь от клиентов, как в момент покупки, так и при заказах удаленно.
7. Привлечение новой аудитории клиентов, не только тех, кто лично зашел в пиццерию.



ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

- ✓ Выполнена интеграция с системой учета liko.
- ✓ Все чеки без исключения проходят через UDS. Покупки клиентов-отказников регистрируются на номер телефона клиента или рабочий номер точки.
- ✓ Персонал обучен, знает скрипты и активно регистрирует гостей.
- ✓ Заполнен профиль компании в приложении, выполнены настройки бонусной программы, автоответов и каталога блюд.
- ✓ Тейблтент на каждой кассе, чтобы посетители могли заранее подготовить или активировать свои электронные бонусные карты постоянного покупателя. Сокращает время коммуникации с клиентом на кассе, соответственно, нагрузку на персонал.



РЕЗУЛЬТАТ РАБОТЫ С UDS

uds^o

- ✓ Оцифрованы **9494** клиента. Являются клиентами **7575** человек (**80%**). Пока не используют бонусную программу **1919** человек (**20%**), в режиме «прогрев».
- ✓ Более **1 300 000 Р** сэкономлено благодаря переходу со скидки на бонусную программу за **12** месяцев использования. Суммарная программа лояльности составляет **14%**. При этом фактическая скидка составила **2%**.
- ✓ Выручка по рекомендациям – **586 000 Р** (без вложения в рекламу)
- ✓ Собрано **930** оценок качества обслуживания и отзывов, из которых **845** на отлично.
- ✓ Рекомендации активно работают на **11** уровнях.
- ✓ С помощью подарочных электронных сертификатов получено **57000 Р** дополнительной выручки.



**Итоговый профит
от работы – 2 450 000 Р**



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

+7-922-738-87-95

Денис Еловиков