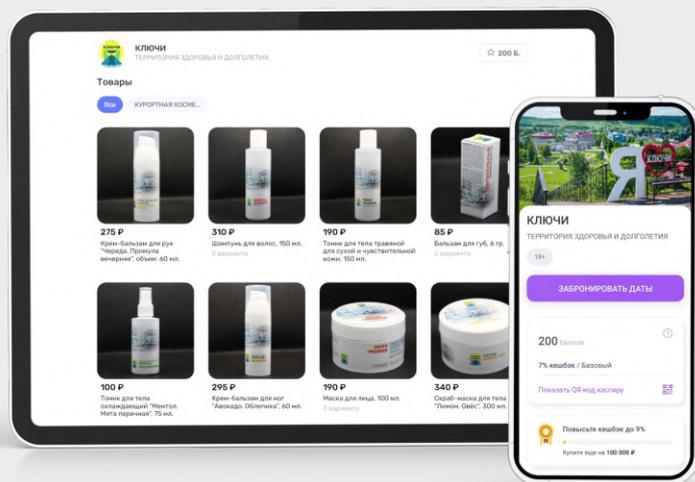


Курорт «КЛЮЧИ»

Суксунский р-н, Пермский край.
Дополнительный офис продаж есть
в г. Пермь

Специалист по внедрению:

Виктор Инодорцев,
CONCEPT GROUP



«UDS эффективно встроилась в нашу концепцию современного и очень актуального курорта с точки зрения технологических ожиданий наших гостей. У нас и ранее работали разные системы учета, но комплекс услуг большой, каждый ответственный отвечает за свою работу и свои показатели. Мне как управленцу нужно анализировать массу информации, чтобы построить общее понимание по гостям, их активности, обратной связи с нами и коммуникациям...

Сейчас у меня в рамках одной системы это прямо в мобильном телефоне!»

Генеральный директор ЗАО "Курорт Ключи":
Иванов Александр Михайлович

Дата запуска UDS:

07.02.2019

Дата информации:

21.12.2021

О КОМПАНИИ

Современная обширная
лечебная база, СПА-услуги,
врачебная косметология,
сбалансированное питание,
комфортное размещение
на любой вкус.

Все это на 16 гектарах
живописной территории
в экологически чистом
месте.

Курорт «Ключи» –
территория здоровья
и активного долголетия!



 [kurort_kluchi](#)

 [spa-kluchi.ru](#)

 [kurort_kluchi](#)

 [spakluchi](#)

[WCWS1381](#)

 КУРОРТ КЛЮЧИ



НАСТРОЙКИ ПРОГРАММЫ

ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

- Обратную связь от гостей получали либо через персонал курорта, что вносило свои коррективы, либо через социальные сети, соответственно все видели открыто
- Просьбы и пожелания от гостей поступали неохотно.
- Дополнительными услугами курорта пользовались не все гости, и отследить эту активность было достаточно сложно, т. к. не было единого мобильного комплекса учета по одному гостю.
- Многие гости курорта покупали путевки через сторонних агентов – мы теряли комиссию, гости не получали всех возможных выгод от покупки.

ЗАДАЧИ

- ✔ Усовершенствовать систему лояльности курорта, перераспределив скидку в момент покупки путевки на бонусы на любые виды услуг.
- ✔ Уйти от пластиковых скидочных карт (ранее были от 5 до 10% с условиями получения).
- ✔ Получить инструмент оцифровки индекса удовлетворенности гостей в момент приобретения любой услуги курорта (от путевки до коктейля в баре).
- ✔ Интеграция с программными комплексами курорта (путевки/мед. услуги/спа и развлекательные услуги/буфетное обслуживание)



СЛОЖНОСТИ

Разработчики системы учета, которая у нас работала, изначально не шли на контакт по вопросам интеграции с UDS – пришлось настоять, используя наш ресурс как заказчика, обозначали разрыв контракта с ними. Опасения в оцифровке вызывал возраст наших гостей – 50+, но на практике мы убедились в обратном. Сотрудники не хотели увеличения на них нагрузки, поэтому мы с самого начала и по сей день используем услугу сопровождения по работе с UDS.

РЕАЛИЗАЦИЯ



200 приветственных баллов



3 уровня бонусной программы (кешбэк от 7% до 12%)



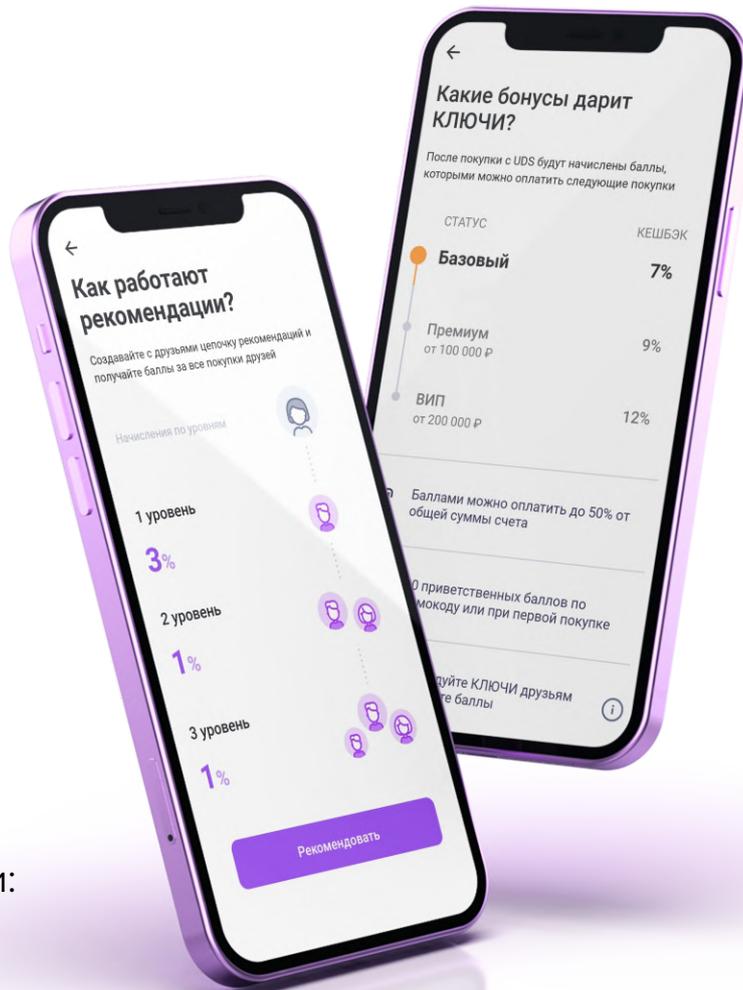
3% за рекомендацию другу



Списание – до 50% от чека



Интеграция с программами: Здравница, TuLypadXL



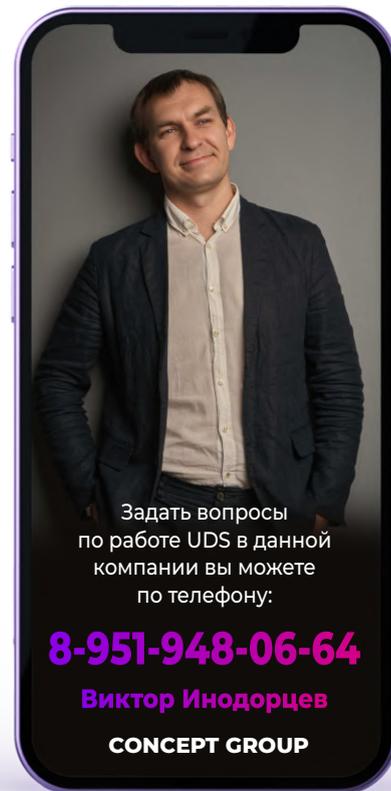
ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

В момент нашего знакомства с UDS мы понятия не имели, как это может нам помочь в решении наших задач. Виктора нам порекомендовали как эксперта. Всей нашей команде руководства были презентованы возможности UDS и идеи, уже адаптированные под нас. Далее согласовали детали, внимательно изучили дорожную карту внедрения, назначили ответственных за реализацию проекта и начали работать. Для достижения эффективных результатов все ответственные сотрудники на местах прошли обучение и аттестацию. Для удобства клиентов информация о системе лояльности курорта опубликована на сайте, информация об активации электронной бонусной карты гостя размещается на всех точках контакта (полиграфия, наклейки, сайт, социальные сети, информационные стойки на территории). Мы очень ответственны и лояльны не только к гостям, но и к нашим сотрудникам, поэтому встретили ответную поддержку в работе с новым инструментом без саботажа и отказов. При каждой оплате наши сотрудники уточняют о наличии у гостей бонусов курорта, если их еще нет, помогают с активацией.



РЕЗУЛЬТАТ РАБОТЫ С UDS

- ✔ Оцифровано 20 357 клиентов, у 79% из них активирована электронная бонусная карта, остальные копят бонусы по номеру телефона. Средний возраст клиентов в системе – 51+, а тех, кто совершал оплаты наших услуг, – 52+.
- ✔ Наши гости подарили своим друзьям бонусные карты курорта и тем самым пополнили нашу базу на 1628 клиентов, половина из которых уже посетили курорт и оплатили услуги на сумму более 26 млн руб.
- ✔ Мы получили почти 14 тыс. оценок, отзывов и комментариев от гостей напрямую!
- ✔ Нас радует, что средняя оценка 4,9, но мы постоянно работаем чтобы держать 5.
- ✔ Средний чек по всему периоду приезда у участников программы лояльности выше чем у тех, кто не использует бонусы в три раза! Именно поэтому мы хотели усовершенствовать нашу систему лояльности.
- ✔ Мы уже сэкономили в кассе, в качестве отложенной скидки клиентов, порядка 26 млн. рублей. Но наши гости смогут воспользоваться ими при очередном приезде на отдых и лечение.



ИТОГОВЫЙ ПРОФИТ

Он исчисляется в десятках миллионов рублей эффекта. Пока вы знакомились с этим кейсом, показатели уже увеличились.