

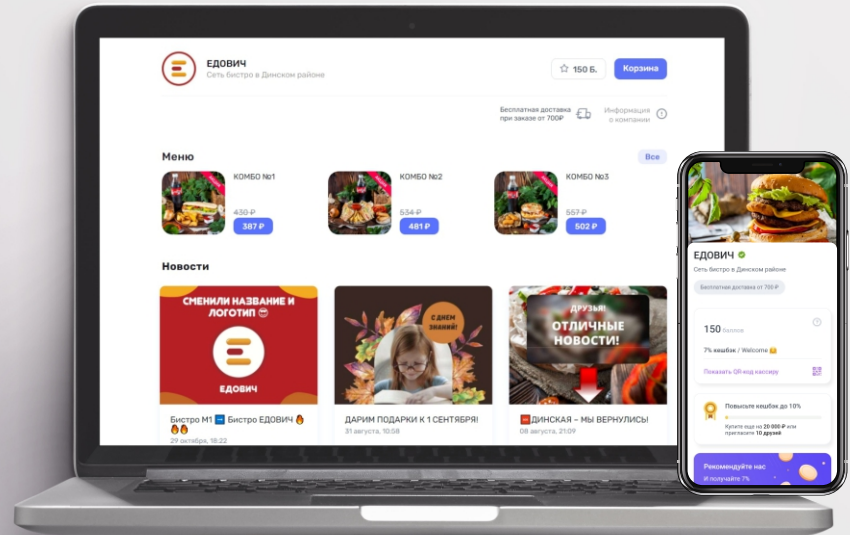
«С UDS наши бистро вышли на новый уровень развития. До этого мы работали вслепую. За 4 года с программой мы смогли масштабироваться, серьезно запустить доставку и поставить все процессы. Ежедневно мы слышим хорошие отзывы о своей работе».

Собственник:
Григорий Кехян

Дата запуска UDS:
апрель 2018

Дата информации:
январь 2022

Специалист по внедрению:
Юлия Рыжакова



О КОМПАНИИ



ЕДОВИЧ

БЫСТРАЯ ВКУСНАЯ ЕДА

БИСТРО ЕДОВИЧ – это быстро развивающаяся фастфуд-сеть из трех торговых точек в Динском районе Краснодарского края.

Владелец заведения предъявляет высокие требования к качеству продуктов поставщиков, персоналу и своим бизнес-партнерам. Репутация – дороже всего.

«Мы любим своих гостей! Поэтому готовим наши блюда только из качественных натуральных продуктов. Наши порции действительно большие – каждый посетитель уходит сытым и довольным».



Большие порции



Готовим быстро и вкусно



Доступные цены и регулярные акции



Розыгрыши, бонусы



Бесплатная доставка от 700 р.

edovich



bistro.edovich



НАСТРОЙКИ ПРОГРАММЫ

ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

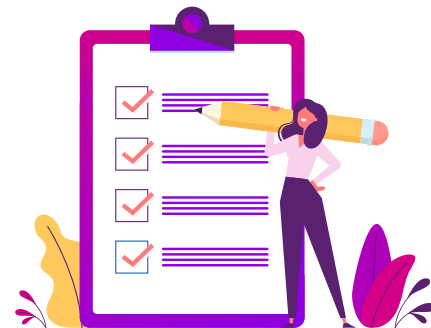
1. Произвольные прямые скидки
2. Отсутствие карт лояльности и клиентской базы
3. Отсутствие регулярного контроля качества и уровня сервиса

ЗАДАЧИ

1. Контролировать издержки по скидкам
2. Сформировать клиентскую базу
3. Получать обратную связь от гостей
4. Информировать об акциях и новинках
5. Получить новых клиентов
6. Развивать доставку

РЕАЛИЗАЦИЯ

1. Welcome 50 баллов
2. Cashback от 7% до 20%
3. “Наше спасибо” = 10% (на 1-м уровне 7% + на 2-м 2% + на 3-м 1%) + за первый заказ по рекомендации 50 баллов
4. Списание от суммы чека – 100%
5. Срок действия бонусов – 6 месяцев с момента последней покупки
6. Баллы в день рождения – 100 (бесплатная доставка)
7. Вознаграждение кассиров KPI по среднему чеку, рекомендациям + 0,5% с чека UDS
8. Минимальный заказ через приложение – 300 р.
9. Бесплатная доставка от 700 р.
10. Онлайн-оплата заказов в приложении.



РЕЗУЛЬТАТ С АПРЕЛЯ 2018 ПО ЯНВАРЬ 2021

1. Оцифровано **13 230 клиентов**. Являются клиентами **10 809 человек (82%)**. Пока не используют бонусную программу **2 420 человек (18%)**, в режиме «прогрев».
2. VIP-клиентов (от **120** до **528** покупок, посещают бистро в среднем 3-5 раз в мес. на протяжении 4 лет) – **127 человек (1% клиентов)**. Выручка этой доли клиентов составляет **16,8%** от общего оборота.
Постоянных клиентов, совершивших **от 12 до 20 заказов**, – **2 636 человек (20% клиентов)**. Их выручка от оборота составляет **64%**.
Клиенты с потенциалом – **от 2 до 12 покупок – 4488 человека (34% клиентов)**. Их выручка от оборота составляет **16%**.
Только 1 заказ совершили **3 558 человек (26,9% клиентов)** и принесли в кассу **3,1% выручки**.
3. Количество операций в программе (чеков через UDS) – **140 739**.
4. Фактическая скидка за весь период – **8%**. Суммарные значения в настройках – **30%**.
Прямая скидка была бы в **3-4 раза выше**.
5. Выручка по рекомендациям – **5 275 530 р.**
6. Глубина рекомендаций – 6 поколений. На всех уровнях есть продажи. Общее количество новых клиентов по рекомендациям – **1 975**. Из них **987** стали новыми клиентами (конверсия в покупку – 50%).
7. Трафик из приложения UDS – **1000 человек**. Из них стали клиентами – **578**.
Выручка от новых гостей заведения – **2 936 000 р.**
8. Трафик из инстаграма: **191 человек**, из них купили **114** на сумму **238 431 р.**
Буклеты для доставки принесли **124 новых клиента** в базу и заказов на сумму **355 000 р.**
9. Через web-страницу UDS – **382** клиента, из них купили **258** на сумму **918 435 Р**
10. Заказов через приложение – **25 654**.
Оборот доставки через приложение – **15 664 515 р.**
11. Собрано **14 193** оценки качества обслуживания и отзывов. Ср. оценка **4,7** баллов.

СЭКОНОМЛЕНО:

- на выпуске карт – **132 300 р.**
(что полностью окупает приобретение лицензии UDS и услуги внедрения).
- на тайном покупателе – **92 400 р.**
- на прямых скидках – **8 336 000 р.**
- на разработке мобильного приложения – **480 000 р.**
- на разработке интернет-магазина – **100 000 р.**
- на СМС-рассылках – **5 040 000 р.**

ДОП. ПРИБЫЛЬ:

трафик платформы UDS
+ рекомендации
+ web сайт = **9 130 000 р.**

ИТОГОВЫЙ ПРОФИТ
КОМПАНИИ СОСТАВИЛ

23 310 700 Р
ЗА 4 ГОДА

ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

1. Выполнена интеграция с системой учета ИКО.
2. Все чеки без исключения проходят через UDS. Покупки клиентов-отказников регистрируются на номер телефона клиента или рабочий номер точки.
3. Персонал обучен, знает скрипты и активно регистрирует гостей. Заказы через приложение принимают администраторы.
4. Локальное брендрование о наличии программы лояльности, раздаточный материал для доставки.
5. Подключен платежный шлюз для оплаты заказов через приложение.
6. В социальных сетях предусмотрено оповещение клиентов о программе лояльности, конкурсы с механикой участия UDS.
7. Регулярные push-рассылки по контент-плану + модерация базы SMM-специалистом.
8. Доп.сервис для вовлечения Taplink.
9. Сотрудничество с консалтинговой компанией "РВС-Бизнес» (услуги профессионального внедрения).
10. Собственник принимает активное участие в процессах и контролирует действия персонала.

ПЛАНЫ ПО ДАЛЬНЕЙШЕМУ РАЗВИТИЮ

1. Развивать текущую клиентскую базу и «качать» реферальную систему для получения новых клиентов по рекомендациям.
2. Организовать кросс-партнерство с другими компаниями Динского района или блогерами для получения потока новых гостей и увеличения добавочной ценности своих предложений.
3. Освежить «упаковку», визуал и дизайн раздаточных материалов и локального брендрования, сделать QR-меню из UDS.
4. Разработать акции по увеличению среднего чека.

