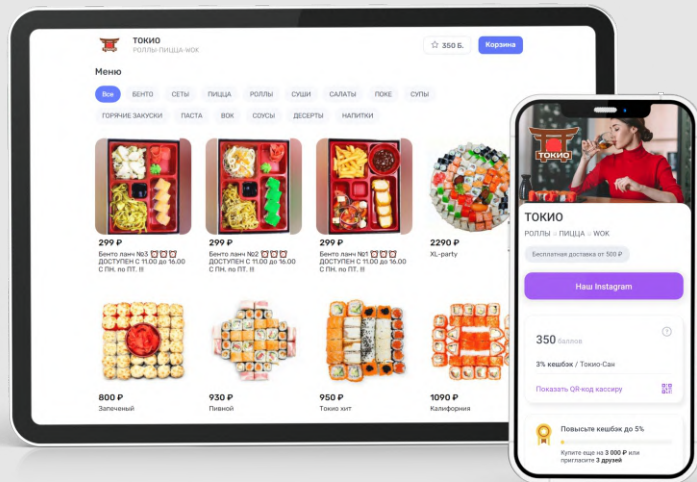


ТОКИО

Суши-бар, г. Йошкар-Ола

Специалист по внедрению:
Наталья Лебедева



«С UDS мы получили сразу два дополнительных канала прием онлайн-заказов за относительно небольшие деньги: мобильное приложение и сайт. Наши клиенты всегда охотно нас рекомендуют и теперь мы знаем кто и в каком количестве, а значит можем управлять этим ценным ресурсом. Как собственник я всегда в курсе основных метрик бизнеса и качества сервиса в точках продаж. Где бы я не находился, мой бизнес я вижу в моем телефоне».

Владелец:

Сулейманов Равиль

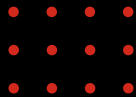
Дата запуска UDS:
01.07.2021

Дата информации:
24.12.2021

О КОМПАНИИ

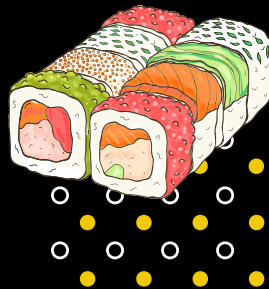
СЕТЬ СУШИ-БАРОВ «ТОКИО»

- ✓ Разнообразное меню;
- ✓ Заказ в приложении;
- ✓ Самовывоз и бесплатная доставка по городу от 500 ₽;
- ✓ Семейные праздники и вечеринки с друзьями;
- ✓ Самым маленьким гостям у нас нравится: игровые зоны и детское меню;
- ✓ Регулярные акции, розыгрыши.



РОЛЛЫ • ПИЦЦА • WOK

*Япония ближе,
чем кажется*



 [tokyo_yola](#)

 [bartokyo.ru](#)

 [tokyo_yola](#)

[ddtf7811](#)

НАСТРОЙКИ ПРОГРАММЫ

ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

- Прямые скидки (в день рождения, акции)
- Отсутствие регулярного контроля качества обслуживания клиентов.
- Отсутствие программы лояльности.
- Неудобство заказов с сайта и низкая скорость доставки.



ЗАДАЧИ

- ✓ Контролировать уровень сервиса через систему сбора обратной связи от клиентов.
- ✓ Сформировать клиентскую базу.
- ✓ Разработать программу лояльности, стимулирующую к повторным покупкам и росту среднего чека.
- ✓ Получить новых гостей, в том числе по рекомендациям.
- ✓ Развивать заказы онлайн и доставку.
- ✓ Удобно и эффективно информировать гостей об акциях.

СЛОЖНОСТИ

Неполная интеграция с системой 1С Рестарт требовала дополнительных расходов и отработки скриптов и навыков применения бонусной программы в работе персонала при большом потоке заказов и при полной посадке в зале.

РЕАЛИЗАЦИЯ



Welcome 50 баллов



Cashback от 3% до 10%



«Наше спасибо» 50 баллов за первую покупку друга + cashback 3%



Списание – до 30% от чека



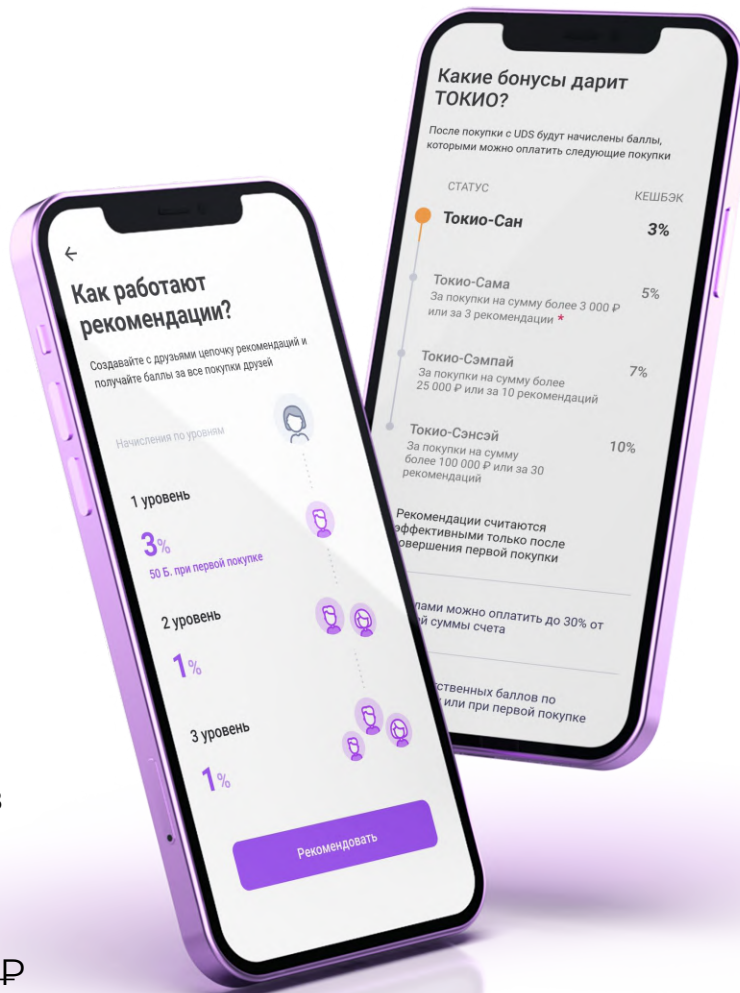
Интеграция с 1С Рестарт.
Подключение платежного шлюза



В день рождения 300 баллов



Минимальный заказ через приложение 100 ₽
Бесплатная доставка от 500 ₽



ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

- ✓ Выполнена интеграция с системой учета 1С Рестарт, проведена доработка интеграции.
- ✓ Персонал обучен, знает скрипты и регистрирует гостей (оцифровка 95-97%).
- ✓ Разработана полиграфия в помощь персоналу в оцифровке клиентов, выполнено брендрование точек.
- ✓ Подключен платежный шлюз для оплаты заказов через приложение.
- ✓ Профиль суши-бара ТОКИО оформлен в приложении, меню регулярно пополняется актуальными акционными блюдами.
- ✓ Дисциплина транзакций через систему UDS контролируется администраторами точек.
- ✓ Сотрудничество с консалтинговой компанией РВС Бизнес (профессиональное внедрение сервиса UDS).
- ✓ Активно принимает участие в процессе собственник и администраторы в точках.



РЕЗУЛЬТАТ ЗА 5,5 МЕСЯЦЕВ РАБОТЫ С UDS

- ✓ Проведен импорт базы (**15 752** контакта) в личный кабинет UDS.Бизнес, **24,5%** клиентов оцифровались автоматически (уже были с приложением UDS).
- ✓ Оцифровано помимо импорта базы **+3 049** клиентов.
- ✓ Клиенты, совершившие от **2** до **10** покупок – **706** (**34%** в базе), принесли бизнесу **56%** от суммарной выручки. Клиенты, совершившие **11** и более покупок составляют всего **1%** от базы и их вклад в выручку **5%**. Только **1** покупку совершили **1 365** клиентов (**65%**), их вклад в выручку **39%**.
- ✓ Фактическая скидка составляет **6%** при суммарном значении в настройках **15%**. Прямая скидка была бы в **3-4** раза выше.
- ✓ Средний чек **817 Р** (при среднем значении до внедрения программы лояльности **600-700 Р**).
- ✓ Глубина рекомендаций **3** уровня, есть покупки на **2** и **3** уровне. Суммарно по рекомендациям в базе получено **81** новый клиент, **42** из них сделали покупку, оборот по «сарафану» составил **61 877 Р**
- ✓ Трафик из приложения UDS.app **1635** новых клиентов (конверсия в покупку **33%**), с Web-версии UDS – **238** клиентов (конверсия в покупку **58%**). Instagram как источник трафика принес в базу **272** новых клиента (конверсия в покупку **28%**).
- ✓ Собрано **572** оценки качества, средний балл **4,8** из **5**.
- ✓ Проведено оплат через систему UDS за все время **3 852**, что в среднем около **20-40** оплат в день. **52%** оплат – заказы из приложения.

СЭКОНОМЛЕНО

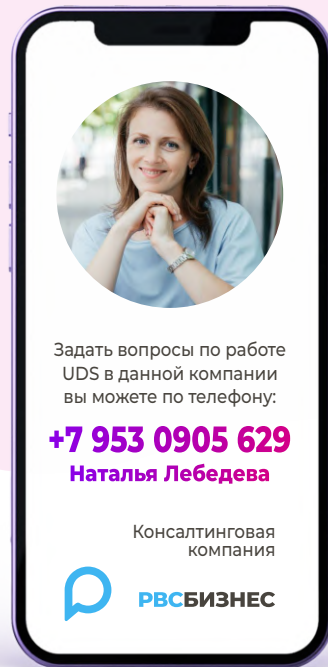
- ✓ на выпуске карт **470 025 Р**,
- ✓ на тайном покупателе **44 000 Р**,
- ✓ на прямых скидках **1 265 230 Р**,
- ✓ на разработке собственного мобильного приложения **380 000 Р**,
- ✓ на разработке интернет магазина **100 000 Р**,
- ✓ на SMS рассылках **141 007 Р**

ПЛАНЫ ПО РАЗВИТИЮ

1. Развитие текущей клиентской базы.
2. 100% проведение всех оплат через систему UDS.
3. Стимулирование рекомендаций текущих гостей бара.
4. Регулярные push-рассылки, размещение продающего и информационного контента, анонс преимуществ программы лояльности в соцсетях, проведение активностей.
5. Установление KPI сотрудникам, определение системы мотивации и работа над процентом оцифровки и роста среднего чека.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРИБЫЛЬ

трафик платформы UDS
+ рекомендации **1 046 379 Р**



Итоговый профит:
3 446 641 Р