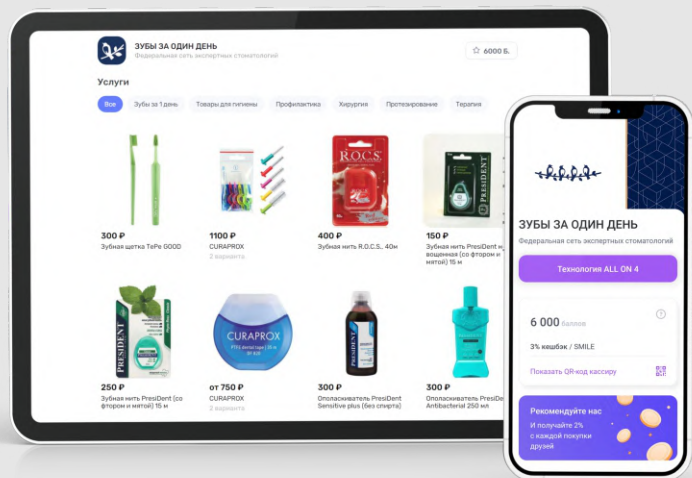




Зубы за один день

сеть экспертных стоматологий,
Краснодар, Сочи, Санкт-Петербург,
Ростов-на-Дону

Специалист по внедрению:
Наталья Лебедева



«Мы хотим, чтобы житель России в любом регионе мог иметь доступную возможность вернуть себе зубы за 1 день в любой момент времени. Программа лояльности UDS помогает нашим пациентам экономить без снижения качества лечения, а нам дает возможность существенно экономить и привлекать новых клиентов благодаря автоматизации рекомендаций.»

Дата запуска UDS:
01.05.2021

Дата информации:
24.12.2021

Владелец:
Кудаев Залим Валерьевич

О КОМПАНИИ

Сеть экспертных стоматологий «ЗУБЫ ЗА ОДИН ДЕНЬ» специализируется на технологии несъемного протезирования зубов All-on-4, разработанной в Европе. Только за 2018-2020гг. клиника вернула зубы 3047+ пациентам.

Основные принципы работы: стремление к идеальному качеству услуг и постоянное искреннее желание помочь каждому пациенту, заинтересованность в профессиональном развитии каждого сотрудника и абсолютная честность во всех поступках, стремление достичь высших результатов, что бы ты ни делал.

Каждого пациента сопровождает персональный куратор лечения, дается 100% бесплатная первичная консультация и составляется план лечения, протезирование осуществляется за 1 день, далее следуют послеоперационные консультации и поддержка.



vmce5165

 [zubyzaden](#)

 [zubyza1den.com](#)



Зубы за один день

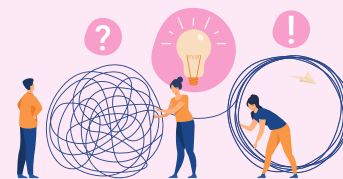


НАСТРОЙКИ ПРОГРАММЫ

ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

1. Слабая оцифровка (менее 5%): в базе 175 клиентов;
2. Слабое использование реферальной системы на фоне высокой эффективности рекомендаций через приложение (3 из 4 пациентов рекомендовали клинику);
3. Отсутствие системы обучения и мотивации сотрудников по работе с программой лояльности;
4. Отсутствие дисциплины 100% транзакций с применением системы UDS и как итог всего 85 оплат за почти 2 года работы с применением бонусов;
5. Применение прямых скидок наряду с бонусной программой на усмотрение куратора лечения снижало маржинальность.
6. Профиль компании в приложении оформлен не был.
7. Push-уведомления не применялись, программа лояльности никак не продвигалась.

ЗАДАЧИ



- ✓ Оцифровать клиентскую базу.
- ✓ Развить реферальную систему и запустить цифровое «сарафанное радио».
- ✓ Расширить клиентскую базу через кросс-партнерство с другими компаниями на платформе UDS и с внешними агентами.
- ✓ Увеличить лояльность клиентов через работу с обратной связью.
- ✓ Создать подписную базу со встроенными инструментами коммуникаций для бесплатных рассылок клиентам.
- ✓ Оформить профиль компании в приложении UDS с учетом всех возможностей системы.
- ✓ Получать полную маркетинговую аналитику.
- ✓ Создать систему обучения персонала по работе с UDS.
- ✓ Снизить расходы по прямым скидкам.

Особенностью проекта являлась 100% вовлеченность руководителей в процесс внедрения, поддержка и продвижение идеи инструмента среди сотрудников.

РЕАЛИЗАЦИЯ



5000 приветственных баллов



кешбэк от 3%



10 000 баллов за рекомендацию другу

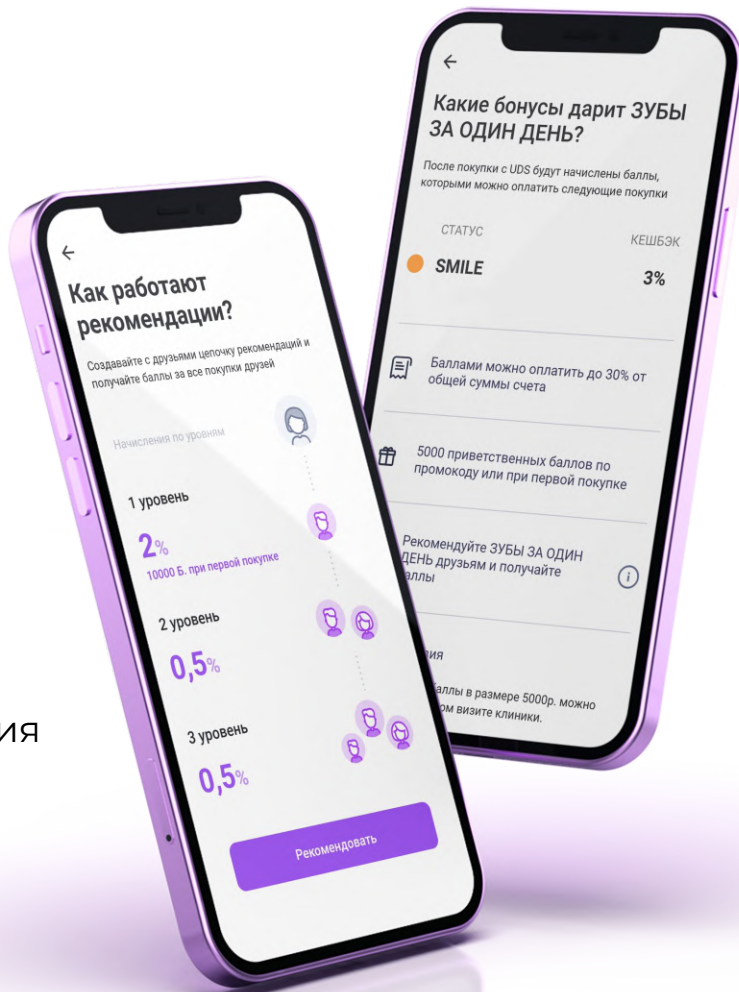


Списание – до 30% от чека



1000 баллов в день рождения

Срок действия бонусов - 24 месяца с момента последней оплаты. Накопленные баллы можно подарить близким.



ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

- ✓ 60% чеков проводятся через UDS.
- ✓ Оформлен профиль компании в приложении, клиники брендированы о наличии программы лояльности.
- ✓ Персонал обучен, аттестован, знает скрипты и активно регистрирует клиентов, создан чат с сотрудниками, в нем постоянно проявляет активность персонал клиники.
- ✓ В работе с клиентом предусмотрено четкое разделение задач среди сотрудников: администраторы регистрируют клиентов и выполняют механическую задачу, кураторы лечения выполняют просветительскую функцию, рассказывая о пользе бонусной и реферальной программы. Работа в тандеме позволяет достигать высокого уровня оцифровки в базе - более 98%.
- ✓ Собственник принимает активное участие в процессе и контролирует действия персонала.
- ✓ Клиентская база модерируется, проводятся рассылки, программа лояльности анонсируется в социальных сетях.
- ✓ Сотрудничество с компанией PBC Бизнес (услуги профессионального внедрения).



Подробности
смотрите
в приложении

uds

РЕЗУЛЬТАТ РАБОТЫ С UDS

- ✔ Оцифровано **+1094** клиентов (около **20%** входящего трафика клиентов оцифровано, в том числе **98%** клиентов в базе с приложением). **45%** клиентов стали пациентами клиники.
- ✔ Около **12%** новых клиентов в базе появилось благодаря рекомендациям.
- ✔ При достаточно щедрых настройках программы лояльности (**7%**) фактическая скидка составляет **2,5%**.
- ✔ Дополнительный доход более **15 600 000 Р** (трафик из приложения и рекомендации).
- ✔ Проведено **740** оплат с применением бонусов, каждая **4** оплата услуг с обратной связью, средняя оценка **5** баллов.
- ✔ Глубина рекомендаций – **5** уровней, покупки на **2** и **3** уровне.
- ✔ Трафик из приложения **229** клиентов, **22** из них стали пациентами клиники и принесли выручку **8 064 473 руб.**

СЭКОНОМЛЕНО:

на выпуске дисконтных карт –

27 350 Р

на разработке собственного мобильного приложения

400 000 Р

на смс-рассылках –

16 410 Р

на прямой скидке –

6 619 798 Р

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРИБЫЛЬ:

трафик платформы UDS
+ рекомендации

15 655 352 Р

**Итого профит:
22 718 910 Р**

ПЛАНЫ ПО ДАЛЬНЕЙШЕМУ РАЗВИТИЮ

- ✓ Развивать текущую клиентскую базу.
- ✓ Использовать реферальную систему как партнерскую программу в работе с блогерами, лидерами мнений.
- ✓ Организовать кросс-партнерство.
- ✓ Разработать акции по стимулированию «сарафанного радио».
- ✓ Использовать на 100% функцию рассылок, в том числе таргетировано.



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

+7 953 0905 629

Наталья Лебедева

Консалтинговая
компания



RVCБИЗНЕС