

«Для быстрого запуска в период самоизоляции определили позиции для электронной витрины (хлеб, выпечка, готовые блюда (салаты, холодец и т. д.), полуфабрикаты), добавили фотографии и описание продукции, подключили онлайн-оплату, настроили варианты доставки и запустили в работу в течение двух дней.»

Владельцы компании:

Дмитрий и Татьяна Поповы

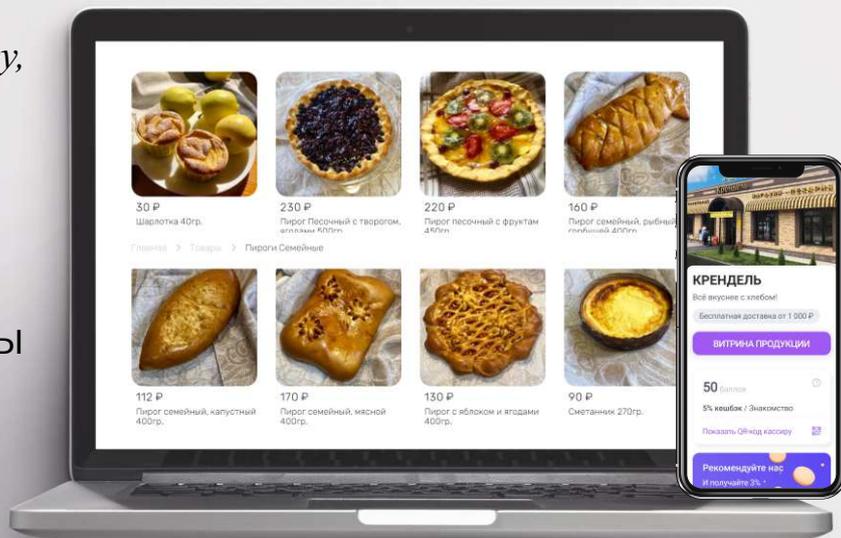
Дата запуска UDS:

04.04.2020

Дата информации:

01.02.2021

Партнер GIS:
Виктор Инодорцев



О КОМПАНИИ



Наша пекарня совсем молодая, летом 2020 года нам исполнился 1 год с момента открытия. Находимся в одном из густонаселенных, тоже молодых, спальных районов города Перми.

У нас есть торговый зал с хлебом, выпечкой, кондитерскими изделиями, полуфабрикатами и готовыми блюдами собственного производства. Наши покупатели также могут приобрести продукцию от проверенных поставщиков: молочную, колбасную, консервированную.

В соседнем зале расположен кафетерий, где можно насладиться ароматным кофе с нашими вкуснейшими десертами. В кафетерии настолько уютно, что утром наши постоянные клиенты заходят позавтракать перед активным будничным днем, а вечером посмаковать чашечку кофе после массы выполненных дел.

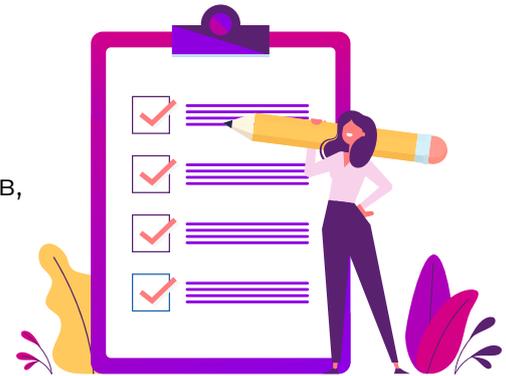


Мы очень гибко реагируем на запросы и вкусы наших клиентов – постоянно производим новые блюда и хлебобулочные изделия.

yggk4356

ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

1. Клиенты узнавали о наименовании продукции только если лично заходили, проходя мимо.
2. Аналитику выстраивали только по данным из iiko, через которую ведется учет продукции при продаже.
3. Рекламу и социальные сети не использовали.
4. Обратную связь собственники получали лично от клиентов, т. к. сами постоянно находятся на объекте, но только от тех, с кем лично знакомы.



ЗАДАЧИ

1. Сохранение денежного потока от онлайн-заказов в связи с введением ограничительных мер в период самоизоляции (с 4.04 по 18.05).
2. Оцифровка клиентской базы, т. к. поток посетителей очень активный. Формирование ядра постоянных клиентов, которые создают основной процент выручки.
3. Внедрение системы бонусов для постоянных клиентов.
4. Обратная связь от клиентов, как в момент покупки, так и при заказах удаленно.
5. Привлечение новой аудитории клиентов, не только тех, кто лично зашел в пекарню.
6. Возможность принимать заказы на продукцию собственного производства заранее для распределения нагрузки на производственный цех. Например, в преддверии Светлой Пасхи принять заказы на продукцию, чтобы для постоянных клиентов продукция была учтена отдельно, и в торговом зале обеспечить наличие для посетителей, кто даже в первый раз заглянул.

РЕАЛИЗАЦИЯ

Воспользовались услугами консалтинга по настройке и быстрому запуску платформы UDS от компании Concept Group, работали с Виктором Инодорцевым.

ДЛЯ БЫСТРОГО ПРОДВИЖЕНИЯ СДЕЛАЛИ:

1. Визуальные макеты с логотипом пекарни.
2. Рассылку сообщения о приеме заказов через мессенджеры по теплomu кругу контактов собственников и персонала пекарни.
3. Опубликовали сообщения о заказах с уникальными ссылками – источниками трафика в личных профилях сына собственников пекарни (ВКонтакте, Инстаграм).
4. Опубликовали платно объявление о приеме заказов онлайн в чате ТСЖ ближайшего жилого многоквартирного дома (стоимость услуги – 500 рублей).



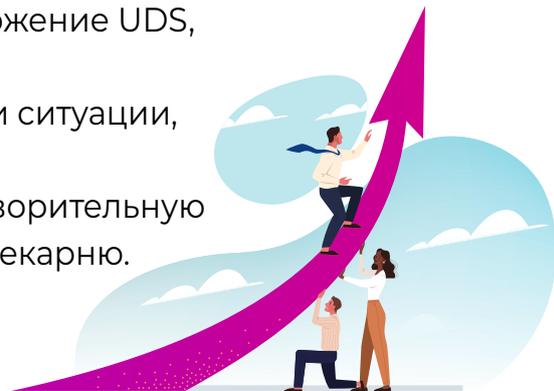
ПОСЛЕ СНЯТИЯ РЕЖИМА САМОИЗОЛЯЦИИ:

1. Сделали интеграцию UDS с iiKo (в пекарне два кассовых терминала), включая интеграцию с онлайн-заказами.
 2. На низкомаржинальные позиции списание в iiKo заблокировано.
 3. Провели обучение и аттестацию сотрудников пекарни.
 4. В кассовых зонах разместили информацию о преимуществах бонусной программы пекарни.
 5. Распечатали листовки с инструкцией по активации электронной карты постоянного покупателя и описанием ее выгод.
- ✓ Бонусная программа 2 уровня 5% для всех и 7% для постоянных клиентов.
 - ✓ 3 уровня поощрения за рекомендации с покупок друзей: 3%, 1% и 1%.
 - ✓ 50 приветственных баллов всем клиентам, активировавшим свою электронную карту постоянного клиента.
 - ✓ 50 рублей в день рождения обладателям электронной карты постоянного клиента.
 - ✓ Списывать можно до 10% от стоимости оплачиваемой продукции.



РЕЗУЛЬТАТ С 04.04.2020 ПО 29.02.2021

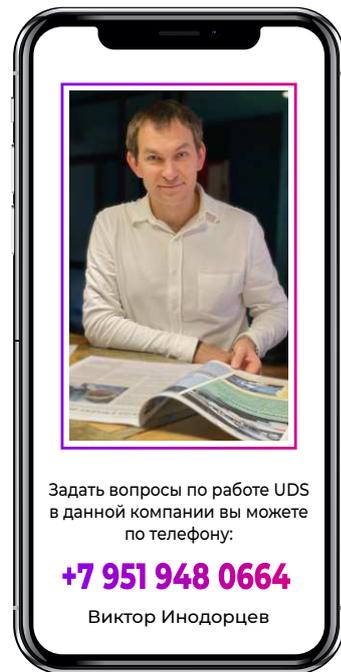
1. Клиентская база насчитывает **3098 клиентов**, процент обладателей электронных карт постоянного покупателя – **73,7%**.
2. Благодаря тому, что уникальный источник трафика создали для рассылки объявления в чате ТСЖ, на текущий момент накопительно из этого канала продвижения мы получили более 114 тысяч рублей всего лишь **от 11 постоянных покупателей**, при среднем чеке в пекарне в **270 рублей**.
3. Периодические публикации новинок продукции на личных страничках ВКонтакте и Instagram с переходами в витрину заказов принесли в кассу более **185 000 Р (130 т. р. и 55 т. р. соответственно)**.
4. Выручка от покупок клиентов, пришедших через приложение UDS, составила более **400 000 Р!**
5. Средняя оценка компании держится на **4,9/5**, хотя были ситуации, когда отработывали оценки клиентов 1, 2, 3.
6. Впоследствии часть клиентов, поставивших неудовлетворительную оценку, возвращались снова и продолжают посещать пекарню.
7. Фактическая скидка за весь период не превышает **4%** от всех поступивших в кассу средств.



Только источник трафика UDS, то есть покупатели, пришедшие через UDS, принёс пекарне выручку 503 тыс. рублей, при среднем чеке покупки в 252 рубля!

ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

1. UDS интегрирована с iiko, ежемесячно оплачивается лицензионный плагин для работы комплексного программного учёта.
2. Обучение персонала проводилось дважды, в момент старта, затем аттестация на знание и умение, через 2 месяца повторное обучение, т. к. сотрудники отклонялись от инструкций.
3. Тейблтенд 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.
4. Тем посетителям, которые отказываются от активации карты в моменте покупки - баллы начисляются по номеру телефона и вручается маленькая листовка с инструкцией.
5. Для продвижения в разных рекламных каналах сделаны уникальные QR-коды и интерактивные ссылки.
6. Раз в два месяца выгружаются данные по покупкам и клиентам, делаем обзорный анализ показателей, смотрим динамику изменения количества покупок, клиентов, среднего чека, покупательской активности по времени работы пекарни.



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

+7 951 948 0664

Виктор Инодорцев