

ПОРТФОЛИО
КЕЙСОВ

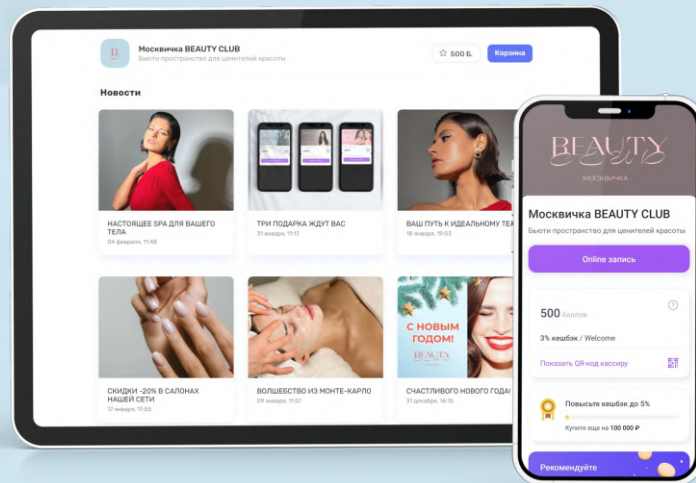
uds^o

BEAUTY

МОСКВИЧКА

Владельцы:
Акперовы Расим
и Алла

Внедрение:
Консалтинговая
компания «РВС Бизнес»,
Куратор проекта:
Наталья Лебедева



Дата запуска UDS:
сентябрь 2021

Дата информации:
31.01.2022

О КОМПАНИИ

Новый проект от «МОСКВИЧКИ» – это воплощение накопленных знаний, опыта, стиля и эстетики. Проект, меняющий представление о салоне красоты. Лучшие специалисты, суперсовременное оборудование, уникальный интерьер, где учтены все детали, чтобы пребывание в BEAUTY CLUB стало настоящим праздником красоты.



pphp8465

◀ ПРОМОКОД UDS

 moskvichkabc

НАСТРОЙКИ ПРОГРАММЫ

ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

Внедрение UDS стартовало с момента открытия салона в ноябре 2021 года.

ЗАДАЧА

Формирование клиентской базы.

ОСОБЕННОСТИ

Премиальный сегмент салона предполагает, что до клиента следует донести особый смысл программы привилегий, которая позволяет не сколько экономить, сколько легко управлять своим бонусным балансом, использовать современную систему виртуальной карты, быть в курсе закрытых предложений и акций, удобно и быстро получать ответы на вопросы без лишних звонков, записываться к мастерам и оставлять свое мнение напрямую руководителю салона в приложении.



РЕАЛИЗАЦИЯ

Срок действия бонусов –
3 месяца с момента
последнего визита



500 приветственных
баллов



Cashback от 3% до 10%



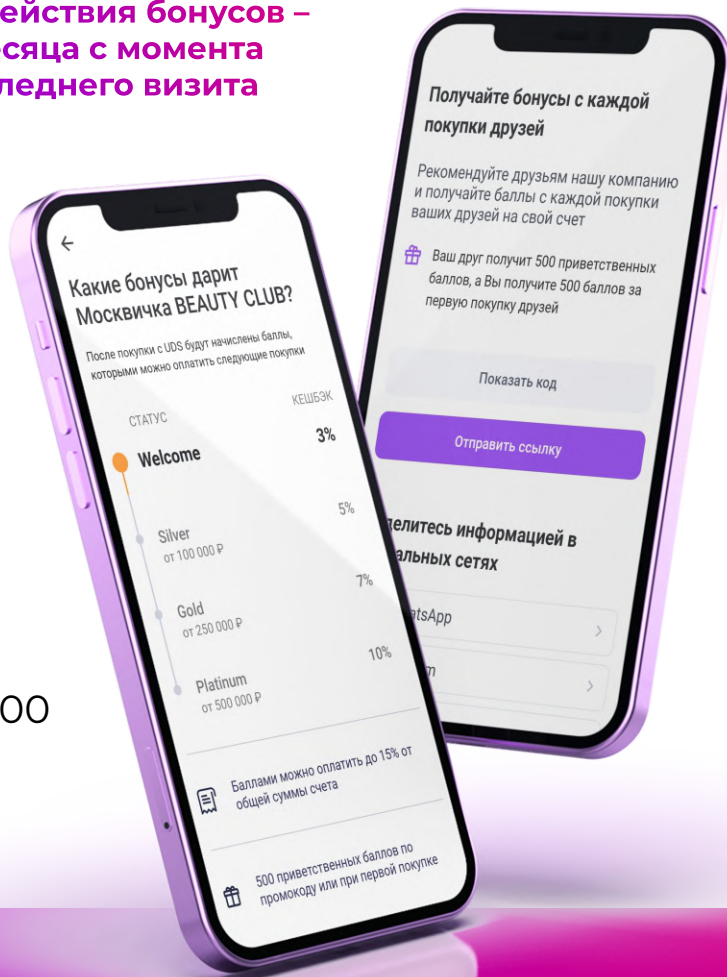
500 баллов
за рекомендацию другу



Списание – до 15% от чека



Баллы в день рождения – 1000
баллов за 3 дня до сроком
на 7 дней



Подробности
смотрите в приложении

uds[®]

РЕЗУЛЬТАТ ЗА 3 МЕСЯЦА РАБОТЫ С UDS

- ✔ На текущий момент в базе 807 клиентов, из них 625 уже стали покупателями (77% базы).
В общем числе клиентов:
 - 365 сами нашли салон в приложении UDS и добавили себе карту, из них покупки сделали 291 человек (конверсия 80%)
 - из других двух проектов «МОСКВИЧКА GROUP» пришло 127 новых клиентов, из них покупку сделали 16 на сумму 297 505 р.;
 - пока только 5 клиентов подключились в Инстаграм, из них 1 стал клиентом с достаточно высоким чеком 43 800 р.
 - остальные регистрировали карту в салоне с помощью сотрудников.
- ✔ Даже учитывая небольшой срок работы с UDS, обнаружена закономерность: авторизованные клиенты с приложением (активные пользователи карты лояльности) посещают салон чаще (1,9 визитов за 3 месяца против 1,2 у клиентов без приложения).
- ✔ Средний чек авторизованных клиентов выше на 8%.
Постоянных клиентов (от 5 покупок, в среднем 2-3 раза в мес.) – 5% (31 человек).
Они принесли в кассу 19% выручки.
- ✔ Клиенты, сделавшие только одну покупку 64% от общего числа гостей салона, они принесли 36% выручки.
- ✔ Наибольший вклад в формирование выручки принесли клиенты, которые посетили салон с момента его открытия 1-2 раза в месяц – 31% базы внесли 45% в выручку.
- ✔ В качестве коммуникаций регулярно используются push-уведомления – у компании есть возможность сообщать об услугах, графике работы, акциях, поздравлять с праздниками. Фактическая скидка при данных настройках – 2%. Всего клиенты воспользовались бонусной картой в UDS 1127 раз. И оставили 41 отзыв.
- ✔ Средний рейтинг салона – 5 баллов.
- ✔ По «сарафану» получили 3 рекомендации, покупок пока не было.



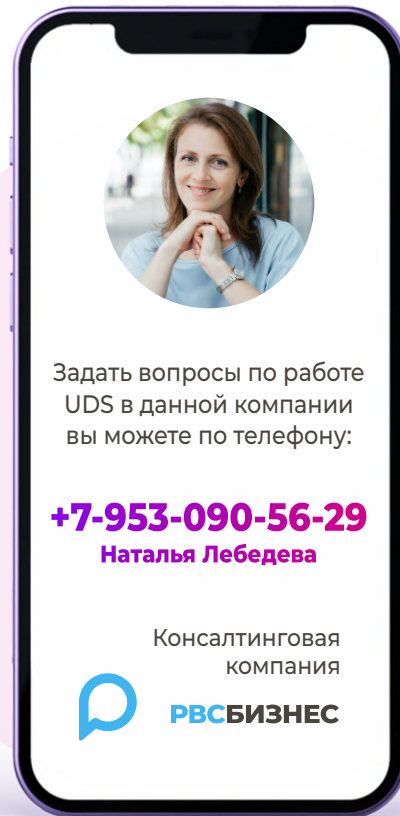
ЭКОНОМИЯ:

- ✓ на печати карт и покупке картриддеров – **27 107 Р**
- ✓ за счет отказа от прямой скидки – **537 884 Р**



ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ДОХОД

- ✓ За счет привлечения клиентов из других проектов МОСКВИЧКА GROUP – **297 505 Р**
- ✓ За счет использования UDS как канала трафика – **1 621 503 Р**



Итоговый профит компании: 2 483 999 Р

ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

- ✓ Для получения такого результата за короткий период использования UDS управляющий салона и сотрудники соблюдают алгоритм регистрации клиентов в базу, дисциплину 100% транзакций через UDS.
- ✓ Облегчает работу интеграция с системой Yclients.
- ✓ Программа лояльности анонсируется в социальных сетях.
- ✓ Проведен расчет эффективной бонусной программы с акцентом на премиальность салона, а значит в момент получения карты и в День рождения клиент должен получить существенное количество баллов.
- ✓ Также для стимуляции рекомендаций решено установить фиксированное вознаграждение за нового клиента без кешбэка с покупок друга – они были бы не столь значимы для клиентов салона.
- ✓ Оформлен в фирменном стиле визуал в приложении, профиль приложения заполнен на 100%.
- ✓ Проведено обучение администраторов, прописаны скрипты для клиентов. Создан рабочий чат с сотрудниками для оперативного решения вопросов.
- ✓ Компания находится на сопровождении для проведения рассылок, акций и ежемесячной аналитики. Это экономит время на внедрение новых инструментов и исключает ошибки в работе программы лояльности, что не допустимо при работе в премиальном сегменте.