

ПОРТФОЛИО  
КЕЙСОВ

uds<sup>+</sup>

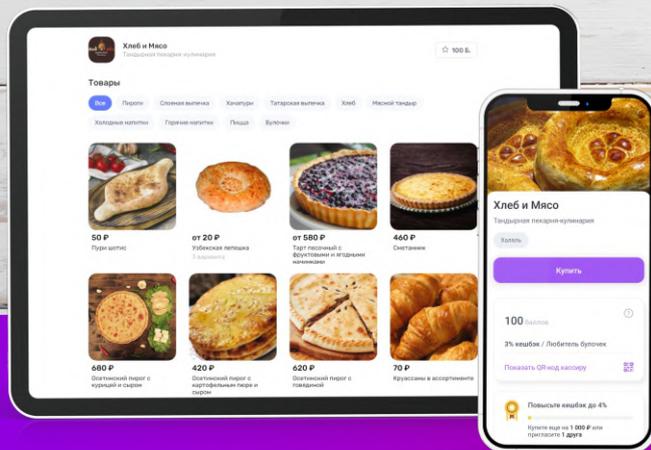
# Хлеб и Мясо

г. Мурманск

«Привлечены лояльные клиенты. Удобная статистика для принятия управленческих решений. Обратная связь от покупателей внутри системы позволяет мгновенно решать возникающие проблемы без выхода негатива в просторы.»

**Владелец:**

Калинин Виктор



**Специалист по внедрению:**  
Анастасия Троицкая,  
компания IM-Service

**Дата запуска UDS:** октябрь 2020 | **Дата информации:** 23.12.2021

# О КОМПАНИИ

«Хлеб и мясо» – это пекарня-кулинария с широким ассортиментом товаров, отличным качеством продукции и доступными ценами.

- ✓ Свежеиспеченный хлеб
- ✓ Хрустящие круассаны
- ✓ Тандырные лепешки
- ✓ Сочные пирожки, пироги
- ✓ Самса, мясо и рыба запеченные в тандыре
- ✓ Без полуфабрикатов

ОНЛАЙН-ЗАКАЗ  
И ДОСТАВКА



Промокод UDS

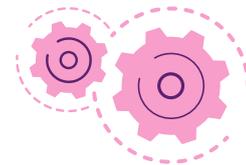


fupb7638

 tandyr.51



# НАСТРОЙКИ ПРОГРАММЫ



## ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

- Прямые скидки.
- Обратная связь – отзывы в ВК, Яндекс, Гугл.
- Реклама на радио.

**Особенности:** 4 точки продаж, высокая репутация, скоропортящийся товар. Открытие 1 точки в августе 2018 года, в сентябре 2018 года купили UDS, весной с началом пандемии ушли с площадки. В октябре 2020 года заключили договор о профессиональном внедрении UDS.

## ЗАДАЧИ

- ✓ Рост количества покупок через увеличение и количество возвращаемости.
- ✓ Повышение качества обслуживания.
- ✓ Создание собственного мобильного приложения.
- ✓ Оцифровка клиентской базы,
- ✓ Увеличение количества клиентов.
- ✓ Создание системы мотивации персонала.



## СЛОЖНОСТИ

Необходимость быстрого обслуживания, очень короткая точка контакта с клиентами.



# РЕАЛИЗАЦИЯ



100 приветственных баллов



5 уровней бонусной программы (кешбэк от 3% до 10%)



30 баллов за рекомендацию другу



Списание – до 20% от чека



Интеграция с Poster. Заказы принимаются только в Poster



Бесплатная доставка от 1000 ₽

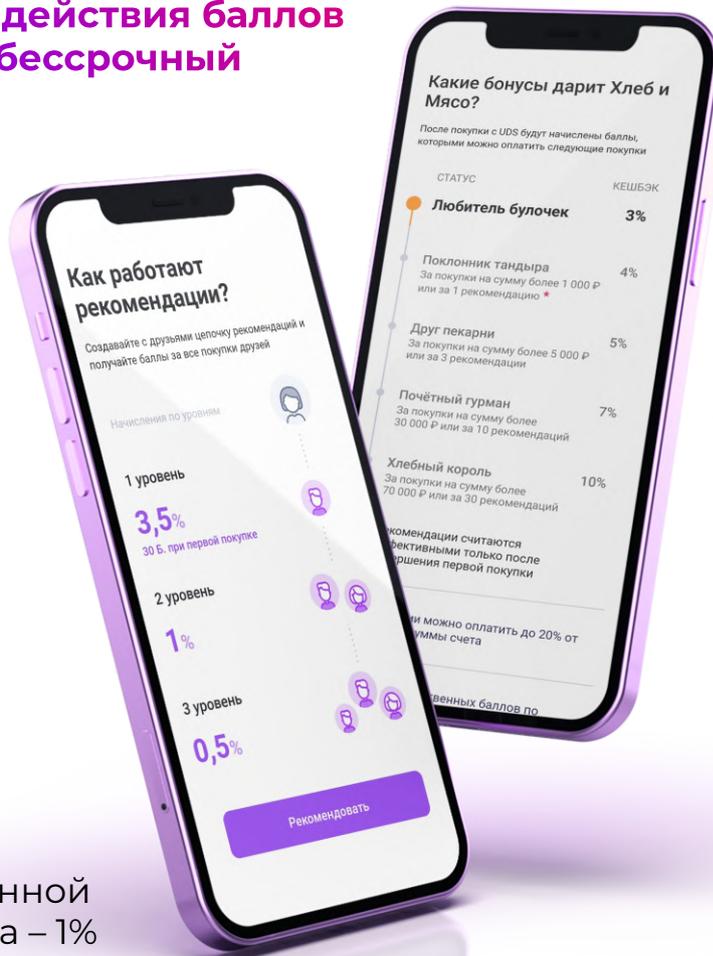


100 баллов на День рождения



Процент сотрудникам от проведенной операции оцифрованного клиента – 1%

Срок действия баллов **бессрочный**



# ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

- ✓ 100% операций через UDS.
- ✓ Интеграция с Iiko.
- ✓ Покупки клиентов-отказников регистрируются на рабочий номер телефона.
- ✓ Обучение персонала, специально разработанные скрипты, мотивация 1% от проведенной операции зарегистрированного клиента.
- ✓ Брендирование точки.
- ✓ Регулярная информация в соцсетях о бонусной программе.
- ✓ Регулярные push-рассылки по контент-плану.
- ✓ Конкурсы, викторины среди покупателей.
- ✓ Начисление сертификатов с ограниченным сроком использования.
- ✓ Персонализированная работа с каждой группой оцифрованных клиентов.
- ✓ Ежемесячный срез и анализ показателей.
- ✓ Сотрудничество с консалтинговой компанией IM-Service.
- ✓ 100% вовлеченность собственника и контроль работы сотрудников.



# РЕЗУЛЬТАТ РАБОТЫ С UDS

- ✓ 100% операций через UDS.
- ✓ Оцифровано **7 000** клиентов, из них **5 989 (85,5%)** купили хотя бы 1 раз.
- ✓ Вип-покупатели с покупками от **20** до **90** т. р. **61** клиент, принесли **33,88%** от общего оборота. В среднем каждый месяц оцифровывается около **30%** от всех новых клиентов.
- ✓ Количество операций за все время – **117418**.
- ✓ Фактическая скидка – **2%**.
- ✓ Возвращаемость оцифрованных клиентов – **46,9%**.
- ✓ Выручка по рекомендациям – **200 431 руб.**
- ✓ Сред. чек оцифрованных в среднем на **15%** выше.
- ✓ Глубина рекомендаций **6 ур.**, покупки на **1-4 ур.**
- ✓ Общее количество новых клиентов по рекомендациям – **262**, купили **72** клиента.
- ✓ Трафик из приложения UDS – **811**, купили **467** на **794 500 руб.**
- ✓ Собрано **3 390** оценок качества обслуживания.



**Итоговый профит –  
Более 4 млн рублей**

# ЭКОНОМИЯ

- ✓ На выпуске пластиковых карт – **более 70 т. р.**
- ✓ На разработке своего мобильного приложения – **380 т. р.**
- ✓ На кешбэке в отличие от прямых скидок – **1 758 595 руб.**
- ✓ От замены смс-рассылки на push-уведомления – **более 2 млн руб.**



# ПЛАНЫ ПО ДАЛЬНЕЙШЕМУ РАЗВИТИЮ

- ✓ Развивать текущую клиентскую базу.
- ✓ Работа с реферальной системой для получения новых клиентов по рекомендациям.
- ✓ Работа по увеличению среднего чека.
- ✓ Разработка спецпредложений для постоянных клиентов.
- ✓ Снижение % клиентов без покупок.
- ✓ Привлечение новых клиентов через соцсети.
- ✓ Работа над увеличением онлайн-заказов через сайт.
- ✓ Открытие новых точек продаж в городе.



Подробности  
смотрите  
в приложении

**uds**



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

**+7-921-155-20-23**

**Анастасия Троицкая**

**1M**

SERVICE