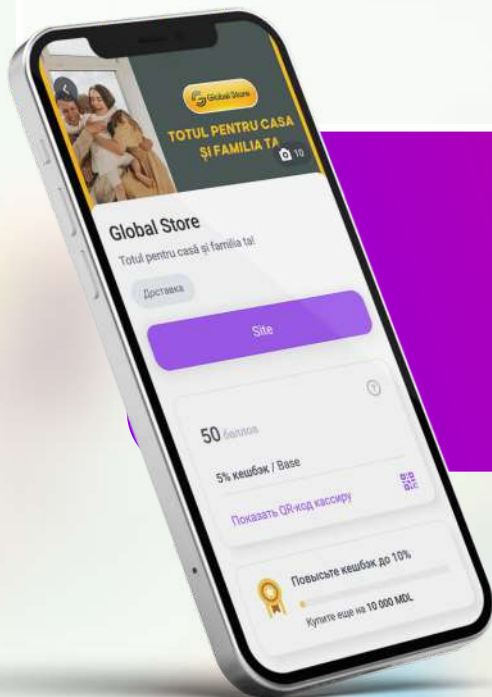


”

За последние два года мы очень стремительно ворвались на ритейл-рынок. Четыре магазина, расположенные в разных точках столицы и один в Бельцах, обслуживают в полный сезон и до 80 тысяч покупателей ежемесячно. Таким образом, Global Store является ведущим поставщиком товаров для дома, посуды, одежды, а также тематических рождественских, пасхальных и школьных товаров. Очень хотелось найти IT-решение для удержания и лоялизации клиентов. К счастью, наш выбор остановился на UDS-платформе.

Владелец

Виктор Чепой



Дата запуска UDS:

01.08.2021



Дата информации:

29.12.2021



Специалист по внедрению

Yuri Grushin

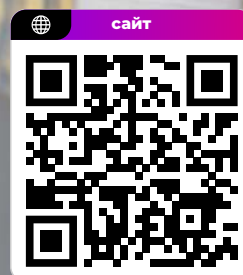
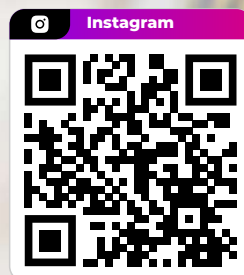
О КОМПАНИИ



Обладая более чем 16-летним опытом работы на оптовом рынке потребительских товаров, в 2019 году Global Store вышел на столичный рынок Ритейла. Таким образом, Global Store является ведущим поставщиком Молдовы, товаров для дома, посуды, одежды, а также тематических рождественских, пасхальных и школьных товаров.



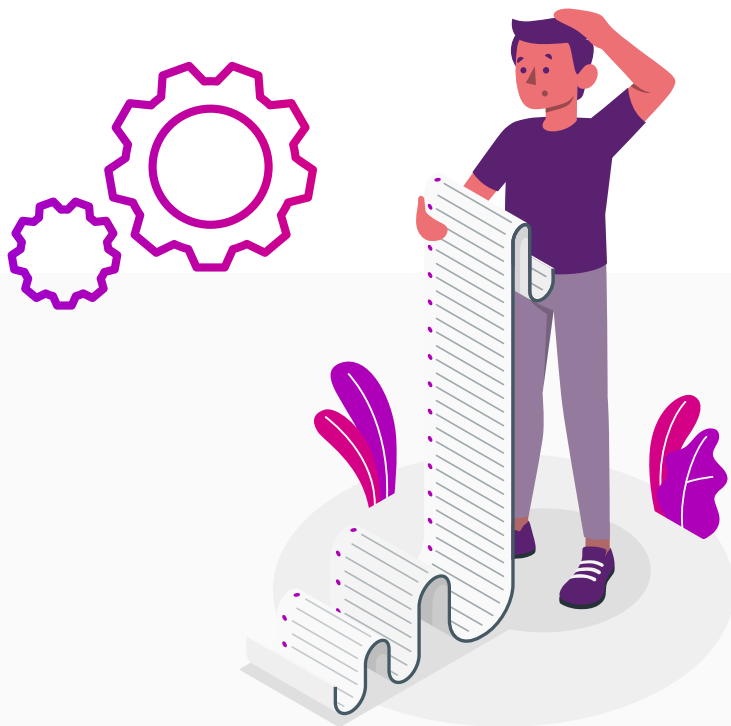
промокод UDS



НАСТРОЙКИ ПРОГРАММЫ

ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

- ✗ Не велась клиентская база.
- ✗ Задача уйти от дисконта и пластика.
- ✗ Не было обратной связи с покупателями.
- ✗ Не анализировали эффективность рекламы.
- ✗ Хотели запустить онлайн-магазин."



ЗАДАЧИ

1. Оцифровка клиентской базы и возможность работы с узкими ЦА.
2. Уход от дисконтных карт и переход на кешбэк по электронным картам.
3. Сокращение размера прямой скидки.
4. Увеличение количества повторных покупок.
5. Получение обратной связи от клиентов.
6. Настройка модуля электронных сертификатов для возврата клиентов.

🔧 Сложности

Специфика состояла в том, что клиенты привыкли использовать дисконтный пластик. Разъяснения продавцов-консультантов и поддержка в социальных сетях позволила в короткие сроки изменить ситуацию.

РЕАЛИЗАЦИЯ



Welcome – 100 баллов.



Cashback – от 5% до 15%.



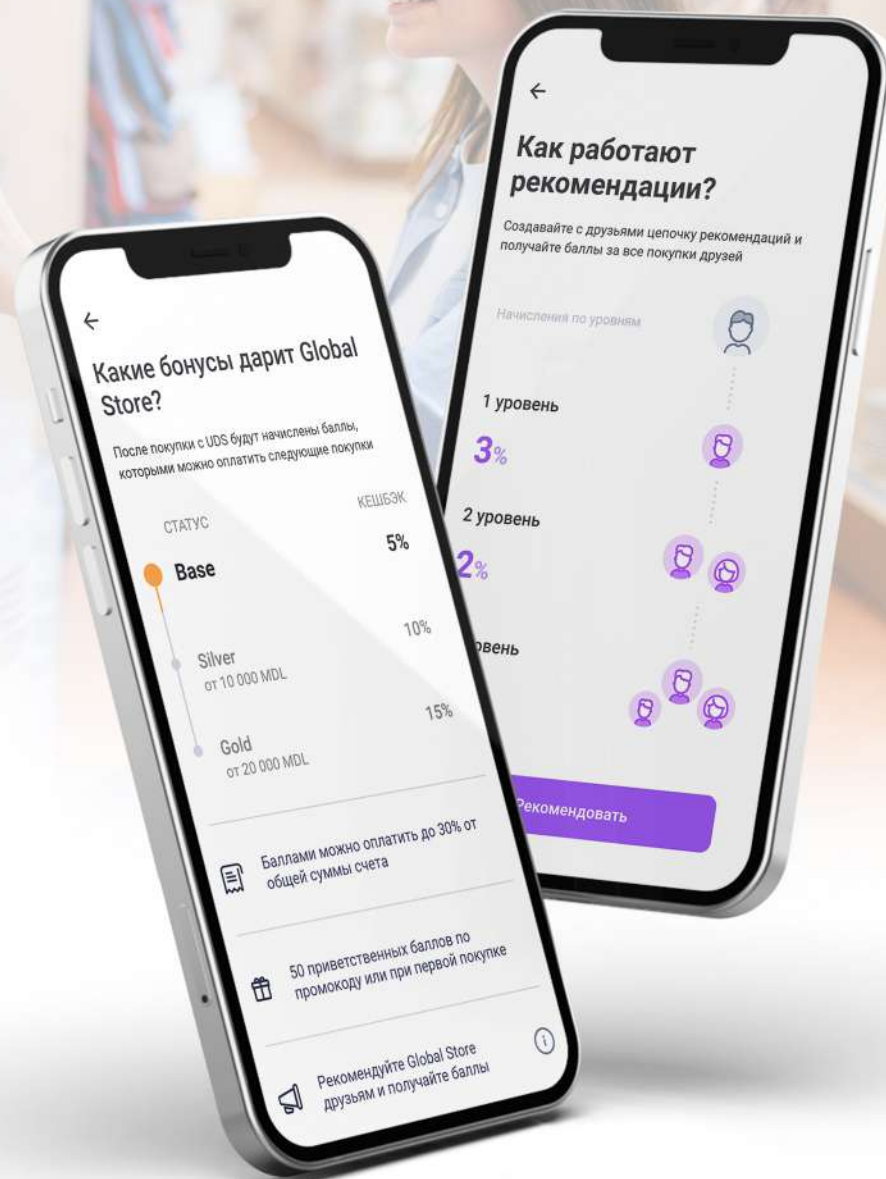
«Наше спасибо» за рекомендации:
 + 3% на 1-м уровне
 + 2% на 2-м уровне
 + 1% на 3-м уровне рекомендаций.



Списание от суммы чека – 30%.
 Срок действия бонусов – 3 месяцев с момента последней покупки.



Баллы в день рождения – 100 баллов за 5 дней до.



ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

- ✓ Комплексный подход по обучению персонала, настройка консоли и разработка маркетинговой стратегии, основной залог успеха.
- ✓ Выполнена интеграция с системой учета 1С для удобства и скорости проведения операций.
- ✓ Введена строгая дисциплина 100% транзакций через UDS.
- ✓ Покупки гостей без приложения регистрируются в системе по номеру телефона.
- ✓ В социальных сетях и приложении UDS предусмотрено оповещение клиентов о программе лояльности.
- ✓ Выполнено локальное брендрование точек продаж (тейблтенты и монетницы с уникальным промокодом филиала, буклеты с инструкцией об авторизации в программе лояльности).
- ✓ Сопровождение и консультирование клиента проводилось в течение 3 месяцев компанией MAG Grushin-Consult. Промежуточные результаты с момента старта публиковались в рабочем чате еженедельно.



РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 5 МЕСЯЦЕВ СОТРУДНИЧЕСТВА

- ✓ За период с 1.08.2021 по 26.12.2021 в базе оцифровано 38 803 клиента. Из них **30 509 (79%)** уже совершили хотя бы одну покупку.
- ✓ Постоянные гости (более 10 покупок) – **283** человека, совершили покупок на **4 983 721 руб.**
- ✓ Ядро лояльных клиентов (Silver, Gold) – 30 человек (0,08% от всей клиентской базы) сгенерили **1 733 425 руб.** за период.
- ✓ Количество операций в программе (чеков через UDS) – **63 638.**
- ✓ Фактическая скидка за весь период – 2%. Суммарные значения в настройках – около 21%. Средняя скидка до внедрения программы UDS составляла 20%.
- ✓ Выручка по рекомендациям (со 2 по 10 уровень) составила **20 871 478 руб.**
- ✓ Глубина рекомендаций – 6 поколений. На 6 уровне есть продажи. Общее количество новых клиентов по рекомендациям – **7 118.** Из них **5 266** уже совершили покупку (конверсия **14%**).
- ✓ Трафик из приложения UDS – **11 599.** Из них **6 934** стали клиентами. Выручка от новых гостей составила **21 919 690 руб.**
- ✓ Собрано **9 109** оценок качества обслуживания и обратной связи.



РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 5 МЕСЯЦЕВ СОТРУДНИЧЕСТВА



ВЫГОДА СОСТАВИЛА

32 561 485 рублей

- На выпуске дисконтных пластиковых карт – **388 030 руб.**
(что в 6,5 раза окупает стоимость программы).
- На тайном покупателе – **240 000 руб.**
- На прямых скидках – **6 850 400 руб.**
+ на смс-рассылках – **1 750 000 руб.**
- На разработке мобильного приложения – **1 250 000 руб.**

Дополнительная прибыль:

Трафик платформы UDS + рекомендации

– 23 833 055 руб.

