

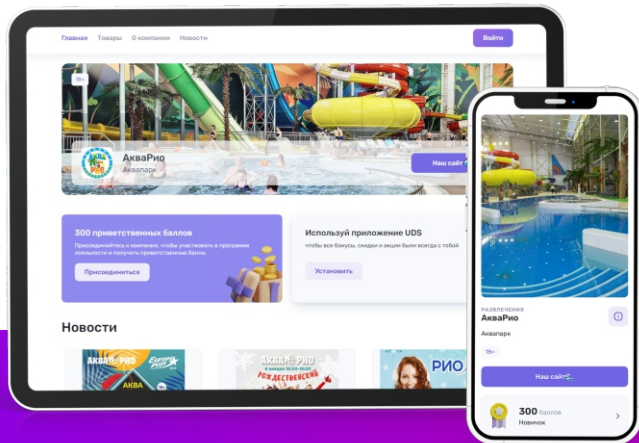
ПОРТФОЛИО
КЕЙСОВ

uds^o

АкваРио

«Наши гости активно пользуются UDS, им нравится бонусная система, сертификаты, а для нас удобство гостя – самое важное!»

Учредитель:
Оркиш Павел




г. Омск



Специалисты по внедрению:
Консалтинговая компания
«PROлояльность»,
Макс Максимов
и Анастасия Штукевич

Дата запуска UDS:
02.12.2021

Дата информации:
01.12.2023



Бассейны, аквазона для малышей,
спа-комплекс, полный комплекс
оздоровительных, укрепляющих
процедур для всей семьи!



thts5514



akvarioomsk



akvario-omsk.ru



ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

- Действовала другая система лояльности
- Была своя клиентская база 14 135 человек, в разных источниках, но не было возможности коммуникации с гостями
- Из-за высокого трафика сложности получения объективной обратной связи о качестве услуг от клиентов

ОСОБЕННОСТИ





Основная сложность в переходе от одной бонусной системе к другой. У гостей была возможность в течении двух месяцев потратить свои бонусы и перейти на UDS с повышенным приветственным бонусом.

Т. к. компания за короткий срок сменила сrm и бонусную, сотрудники были настроены скептически – было принято решение с первых дней ввести мотивацию на проведение операций в UDS

ЗАДАЧИ

- ✓ Возможность быстро отправлять новости и акции компании
- ✓ Сбор обратной связи от гостей о качестве услуг, без вовлечения администраторов и кассиров
- ✓ Собрать всю клиентскую базу в одну систему
- ✓ Привлечь новых клиентов за счет рекомендаций

РЕАЛИЗАЦИЯ

-  300 приветственных баллов
-  Кешбэк от 10% до 13%
-  Интеграция с сrm-системой «Абонемент»
-  Списание баллами до 50% от чека

ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА



- ▶ Была заполнена страница в UDS, разработана интересная клиентам бонусная система, которая возвращает их снова и снова, регулярно делаются рассылки пуш-сообщений
- ▶ Распечатаны промоматериалы, тейбл-тенты и инструкции по скачиванию с собой для клиентов, которые сразу не могут присоединиться к системе
- ▶ Внедренцем было проведено обучение сотрудников, согласована мотивация для них. Обучение проводится периодически, т. к. сотрудники могут меняться
- ▶ Каждый кассир получает процент от всех операций, проведенных через UDS, получает эту премию ежемесячно добавкой к з/п, что позволило ускорить оцифровку клиентов даже в случае отказа скачивать приложение на кассе
- ▶ Тесное сотрудничество маркетолога компании и внедренца позволило быстро реагировать на отзывы клиентов, спорные ситуации, что принесло свои положительные результаты повышением среднего балла на популярных в городе отзывах



РЕЗУЛЬТАТ ЗА ПЕРИОД РАБОТЫ С UDS

- ✓ Экономия на скидках – **8,85 млн ₽**
 - ✓ Оцифровано в приложении за это время **29 004** человека, **16 388** человек совершили покупку
 - ✓ По номеру телефона загружена база в **14 000** человек (собрана за 5 лет работы парка), часть еще не оцифрована
 - ✓ Выручка от клиентов из рубрикатора UDS App – **9,85 млн ₽**
 - ✓ Выручка от клиентов по рекомендации в UDS App – **2,7 млн ₽**
 - ✓ Экономия на печати бумажных сертификатов – **1,42 млн ₽**
 - ✓ Экономия на SMS-рассылках – **4,05 млн ₽**
 - ✓ Количество оценок за обслуживание – **3 245 шт.**
 - ✓ Средняя оценка за обслуживание – **4,83**
 - ✓ Благодаря автоответам на флампе удалось поднять оценку до **4,2** балла, т. к. гости стали чаще делиться хорошими отзывами
 - ✓ Проведено **24 336** операций. Фактическая скидка – **8,79%**, без учета маржинальности, при условии что в настройках системы клиент может списывать более **50%** бонусными баллами
- Трафик из соцсетей:**
- ✓ VK – **202** человека, **102** совершили покупку на **547 359,85 ₽**,
 - ✓ Инстаграм – **214** человек, **69** совершили покупку, на сумму **238 724 ₽**
 - ✓ Сделали рекламу в лифтах в ближайших жилых домах **266** человек, **32** человека, **86 220 ₽**



Итоговый профит 26 870 000 ₽





Компания PROляльность
Специалисты Макс Максимов
и Анастасия Штукевич

Телефон для связи:
8-923-67-44-584