

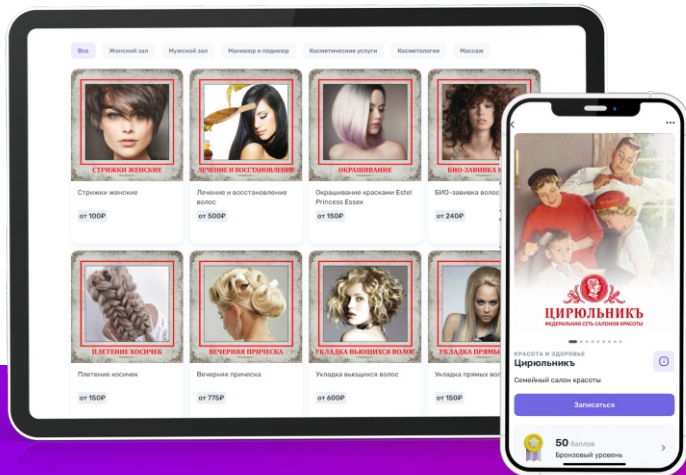
ПОРТФОЛИО
КЕЙСОВ

uds^o

«Как здорово, что меня судьба свела, Елена, с вами, потому что сейчас у меня круто работает UDS и закрывает все задачи по работе с клиентами!»

Собственник:
Хакимова Гузель

Сертифицированный специалист по внедрению:
Днепровская Елена



ЦИРЮЛЬНИКЪ

г. Сочи



Дата запуска UDS:
01.06.2023

Дата информации:
31.12.2023

О КОМПАНИИ 



ЦИРЮЛЬНИКЪ

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЕТЬ САЛОНОВ КРАСОТЫ

Предлагаем все услуги в одном месте!
Мы стремимся сделать красоту доступной для каждого, поэтому не только заботимся о вашем стиле и красоте, но также обеспечиваем доступность наших услуг для всех.

Получите
у нас лучшее
обслуживание!



г. Сочи,
ул. Навагинская, 7/3

uuvc9419

ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

- Клиентская база не велась
- Не было программы лояльности, были прямые скидки от 10 до 20% по акциям франшизы, именинникам 15% скидка
- Не было CRM, а значит, аналитики по клиентам, продажам, возвратности, рекомендациям. Вся работа велась в бумажном журнале
- Не было эффективного инструмента информирования клиентов об акциях и спецпредложениях
- Не было инструментов получения обратной связи от клиентов
- Не было понимания эффективности рекламных источников, спрашивали в салоне у клиентов, откуда узнали о нас

ЗАДАЧИ

- ✔ Оцифровать клиентскую базу с возможностью работы с ней
- ✔ Создание простой программы лояльности
- ✔ Оцифровать источники трафика во всех каналах продаж
- ✔ Видеть всю аналитику и статистику по клиентам и продажам
- ✔ Внедрить эффективный способ коммуникации с клиентами
- ✔ Уйти от прямой скидки (15-20%) и оптимизировать затраты
- ✔ Увеличение среднего чека и количество повторных покупок
- ✔ Получать обратную связь от клиентов и повысить рейтинг на отзовиках
- ✔ Привлечение новых клиентов

СЛОЖНОСТИ

- Клиенты не хотели получать бонусную карту, поэтому приучали их постепенно
- Проводилось с UDS всего 25% операций на старте

- Из-за низкого чека разработали бонусную программу с учетом этих особенностей
- Из-за отсутствия CRM: аналитики по цифрам и клиентам, сложно было определить точку А

ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА



- ▶ В приложении UDS был создан профиль компании и осуществлено его оформление
- ▶ Для эффективного использования системы были разработаны скрипты, инструкции и персонал прошел обучение
- ▶ В ходе ежедневной работы проводился контроль операций и оцифровки через чаты с сотрудниками
- ▶ Точки продаж были брендированы, на листовках для промоутера разместили свой QR-код
- ▶ Регулярно проводятся отчеты, организовываются планерки и ставятся цели в соответствии с задачами компании
- ▶ Для повышения рейтинга, чека, напоминаний и повторных покупок была настроена автоматизация
- ▶ Применяются маркетинговые активности для привлечения клиентов, вовлечения в покупки в слабо-продающие дни и повышения чека
- ▶ Положительное отношение собственника и сотрудников к новшествам также влияет на успешную реализацию системы лояльности UDS

РЕАЛИЗАЦИЯ



50 приветственных баллов



Кешбэк от 3% до 15%



500 баллов в день рождения




Списание баллами до 30% от чека



200 баллов с покупки друга + 2% cashback

РЕЗУЛЬТАТ ЗА ПЕРИОД РАБОТЫ С UDS

- ✓ В базе собрано **2 694** клиента, из них **1 426** клиентов получили карту UDS
- ✓ Экономия на скидках составила **500 155 Р**
- ✓ Экономия на SMS-рассылках – **109 590 Р**
- ✓ Увеличился средний чек на **55%**
- ✓ Рекомендации достигли **3-х** уровней, в т. ч. **49** клиентов попали в базу UDS, из них **18** купили на **28 854 Р**
- ✓ Выручка от клиентов из приложения UDS App составила **60 000 Р**
- ✓ Доход за счет сертификатов – **403 523 Р**
12% (189) постоянных клиентов (совершили от **5-ти** покупок) приносят **45%** выручки, что свидетельствует о важности удержания лояльных клиентов
- ✓ Повышен рейтинг в 2GIS с **4,2 до 4,9**, на яндекс-картах с **3,2 до 4,4**
- ✓ Кол-во отзывов выросло с **50** до **222** через автоматизацию UDS, также **7** клиентов получили карту UDS в отзывике 2GIS и принесли в кассу **2 025 Р**



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

8-912-924-02-85
Елена Днепровская

Итоговый профит –
1 104 147 Р