

Студия эстетики лица и тела

DAR DARY



г. Сыктывкар



Дата запуска UDS:

09.01.2023



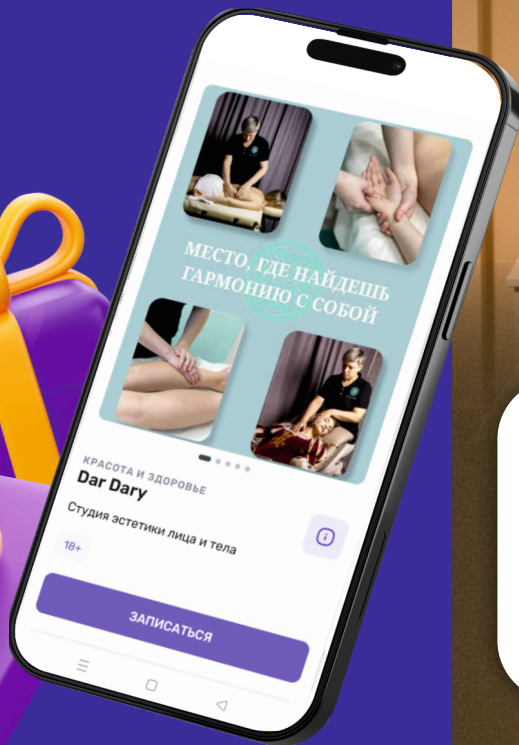
Дата начала работы:

11.10.2024



Дата информации:

22.01.2025



ТОЧКА А

ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS:

- Бизнес по франшизе
- Работают 3 года
- Прямые скидки клиентам
- Отсутствует система работы с сотрудниками
- Слабая коммуникации с клиентами через UDS
- Отсутствует работа по возвратности клиентов
- Стихийная работа с UDS

ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ:

- Работа и обучение сотрудников
- Увеличение количества клиентов
- Оцифровка источников трафика
- Разработка маркетинговых акций





Новичкам:

1000 баллов начисляются
при регистрации.
На следующий день
приходит сообщение



Статусы ПЛ*.

Кешбэк по уровням:

Мятный - 3%

Серебряный - 5%

Золотой - 7%

Платиновый - 10%



Списание баллов:

от 10% до 20%



Баллы за рекомендацию:

единоразово 300 баллов,
3%, 1%, 0,5%



Баллы за отзывы:

300 баллов
за размещение отзыва



Срок действия баллов:

Неограничен



Возврат из оттока:

Через 20 дней после оплаты
приходит автоматическое
сообщение



Заказы и доставка

Используется витрина
с возможностью сделать
заказ, после чего
администратор связывается
с клиентом. В дальнейшем
планируется запуск онлайн
продажи косметики



Подарок ко дню рождения:

Сертификат за 14 дней
до дня рождения
на 1000 баллов со списание
20%, действует 28 дней



Сертификаты:

повышение чека / удержание

После оплаты массажа клиент
получает сертификат на покупку
косметики на 1000 баллов
с 10% списание и сроком 1 день

привлечение клиентов

Различные сертификаты
с кросс-партнерами
и сертификаты по ссылке



ПЛ* – Программа лояльности

ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

Со стороны внедренца:

- Разработана безубыточная бонусная программа
- Сделано брендирование всех точек касания с клиентом
- Проведено обучение персонала
- Разработаны маркетинговые акции для увеличения продаж и улучшение показателей

Со стороны бизнеса:

- Вовлеченность собственника
- Быстрая реакция на предлагаемые действия и акции
- Командная работа со стороны персонала



Всего контактов в CRM:

2950,
импорт клиентов 1221

Оцифровано новых участников ПЛ*:

1461 (рост на 20%)

Совершили покупки:

779 (рост на 7%)

Общее количество новых клиентов по рекомендациям

77 (+24 клиента),
купили 11

Глубина рекомендаций:

3 поколения

Выручка по рекомендациям:

107768,2 Р

Фактическая скидка:

5,54 %

Количество покупок с картой лояльности:

1322

Среднее кол-во повторных покупок на 1 клиента:

1,69 (рост на 0,19%)

Выручка по внешним источникам трафика:

Клиенты из соцсетей -
209 053,7
Мероприятия -
104611,86
Баннер - 1827

Выдано сертификатов:

6456

Выручка по сертификатам:

824 806,05 Р

Выручка от новых клиентов по кросс-маркетингу:

1725,5 Р

Экономия на кешбэке вместо прямых скидок

487 053,76 Р

Выручка от новых клиентов с платформы UDS:

73707 Р



Клиент:

Дарья Ухань



Партнер UDS:

Екатерина Тиханович



Внедренец:

Андрей Прокопенко
и Арман Мамян

Успешное внедрение и сопровождение программы лояльности - это ключ к эффективным результатам.

Разработка отдельной программы лояльности требует больших инвестиций и времени.

Программа лояльности в агрегаторе повышает узнаваемость бренда и даёт готовые эффективные инструменты.

Пока вы знакомились с этим кейсом, показатели уже улучшились.

ОБЩАЯ

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА:

1 810 553,07 Р