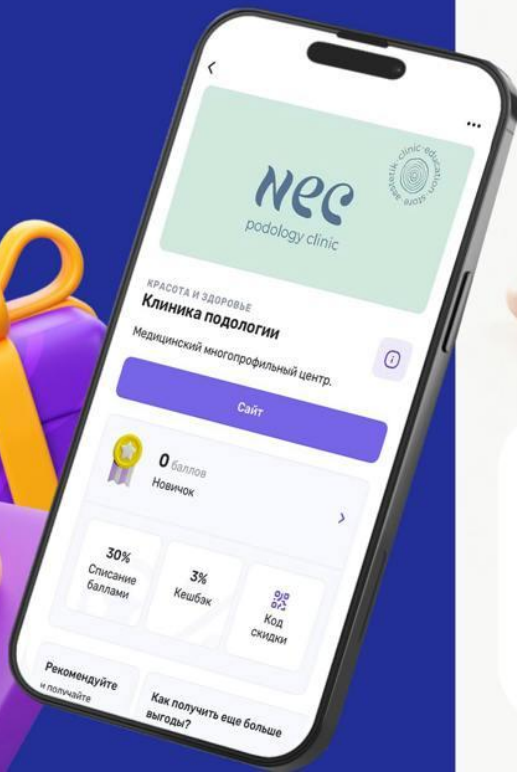


МЕДИЦИНСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ЦЕНТР КЛИНИКА ПОДОЛОГИИ

📍 г. Челябинск

📅 Дата запуска UDS:
Июль 2022

📅 Дата информации:
Январь 2025



ТОЧКА А

ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS:

- Компания на платформе UDS с июля 2022 года. Работали с UDS сразу с специалистами внедрения

Программа лояльности отсутствовала.

- Использовали прямые скидки

Клиентская база велась в 1С только из посетителей

- без взаимодействия с ними

Не была подключена реферальная программа рекомендаций

- Не работали с повторными покупками в системе, фокусировались на привлечении новых клиентов, а не на удержание существующих

ПЛ* - Программа лояльности

ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ:

- Разработать эффективную стратегию программы лояльности
- Грамотно рассчитать бонусную программу и другие акции
- Правильно настроить и запустить реферальную программу
- Привлечь новых гостей
- Увеличить качество работы сотрудников с ПЛ*
- Настроить коммуникации с гостями, используя все каналы ПЛ*
- Создать акции и розыгрыши для привлечения покупателей
- Создать автоматизированные воронки выдачи подарочных сертификатов для увеличения повторных покупок
- Увеличить средний чек
- Увеличить возвратность гостей



Новичкам:

200 баллов за регистрацию



Статусы ПЛ*.

Кешбэк по уровням:

- 1) 3%, 2) 5% 3) 7%,
4) 9%, 5) 12%



Списание баллов:

30% от суммы покупки на всех статусах ПЛ*



Срок действия бонусов:

6 месяцев



Баллы за рекомендацию:

+3%, +1%, +1% от суммы чека с трех уровней рекомендаций знакомых и друзей



Подарок ко дню рождения:

Сертификат 523 баллов, списание 30% от суммы чека, срок действия 7 дней



Возврат из оттока:

Напоминание спустя 13 дней с даты последней покупки сертификатом на 223 бонусов



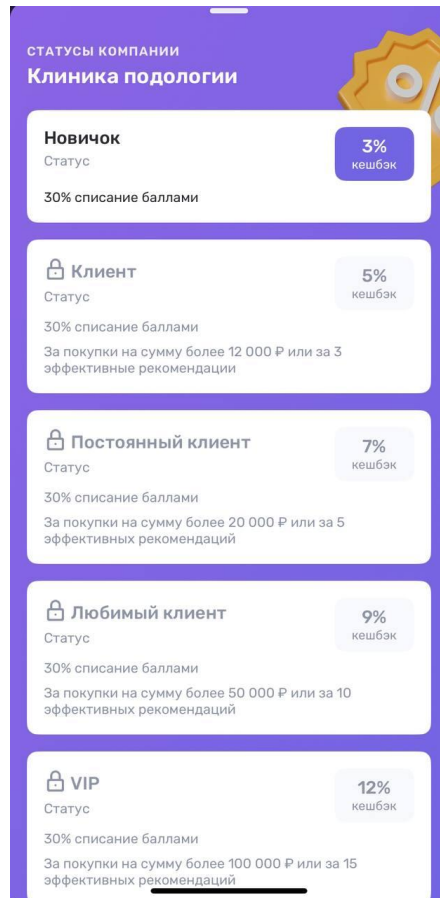
Баллы за отзывы:

Дарим 100 баллов за отзыв на 2GIS



Кросс-маркетинг:

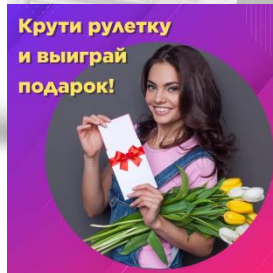
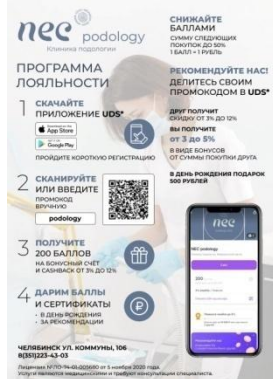
Проводили коллаборацию с несколькими компаниями в городе.
+ 825 клиентов в базу
Для сотрудничества использовали внутренние механики UDS - автоматизированные сертификаты партнёрам



ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

Со стороны Внедренца:

- Эффективное обучение сотрудников
- Оцифровка клиентской базы и стимуляция активности гостей
- Привлечение новых гостей за счет рекомендаций и кросс-маркетинга
- Увеличение выручки в бизнесе за счет роста количества гостей, среднего чека и возвращаемости гостей, рост количества покупок
- Коммуникация с гостями через push-уведомления и автоматическое поздравление гостей
- Создание новой системы лояльности для гостей
- Создание точки присутствия компании в телефоне гостя через мобильное приложение
- Ежемесячная RFM-аналитика



- Ежемесячная активность с клиентской базой: вовлечение в программу лояльности, конкурсы, розжиг сарафанного радио

➤ Со стороны бизнеса:

- Качественное обучение сотрудников
- Размещение визуальной информации о ПЛ *
- Ведение соц. сетей с контентом о ПЛ*
- Вовлеченность директора во все процессы
- Влияние руководителя на сотрудников для проведения операций через UDS

ТОЧКА Б

РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 2,5 ГОДА :

Всего клиентов в CRM:

6 361

импорт клиентской
базы 4000 клиентов

Оцифровано:

2 357 (37%)

Совершили покупки:

2 310 (36%)

Средний чек:

3 550 ₽

Общее количество новых клиентов по рекомендациям

50, из них

Купили 17

Количество покупок с картой лояльности:

8 417 шт.

Среднее кол-во повторных покупок на 1 клиента:

3,64

Фактическая скидка: 4,35%

Глубина рекомендаций: 2 поколения

Получено оценок качества: 450

Выдано сертификатов за 2024 год :

10 100 шт.

Выручка по сертификатам:

278 350 ₽

Экономия за счет отказа от прямой скидки:

344 100 ₽

Дополнительный доход от клиентов по рекомендациям:

138 110 ₽

Дополнительный доход от новых клиентов с платформы UDS:

1 962 155 ₽

ОБЩАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА:

2 640 000 ₽



Клиент:

Марина Шиглина



Партнер UDS:

Ольга Валиахметова



Специалисты по внедрению:

Денис Еловигов