

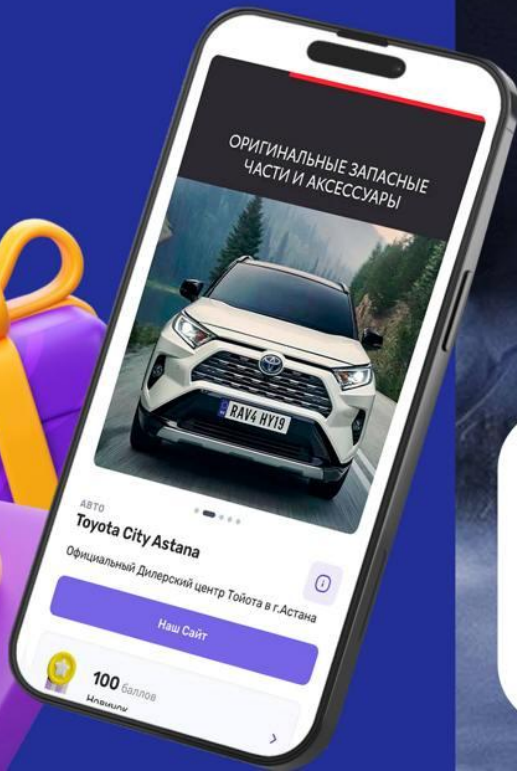
ОФИЦИАЛЬНЫЙ ДИЛЕРСКИЙ
ЦЕНТР ТОЙОТА В Г.АСТАНА

TOYOTA CITY ASTANA

📍 г. Астана

📅 Дата запуска UDS:
Июнь 2024

📅 Дата информации:
Январь 2025



БОНУСНАЯ
КАРТА UDS



КЕЙС
uds

ТОЧКА А

ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS:

- Компания на платформе UDS с июня 2024 года. Работали с UDS сразу с специалистами внедрения

Программа лояльности отсутствовала.

- Использовали прямые скидки

Клиентская база велась не системно

- Была подключена система скидок по пластиковым картам

- 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:

5000 баллов за регистрацию



Статусы ПЛ*.

Кешбэк по уровням:

- 1) 5%, 2) 7% 3) 10%,
- 4) 15%, 5) 20%



Списание баллов:

От 7% до 20% от суммы покупки на всех статусах ПЛ*



Срок действия бонусов:

24 месяца



Баллы за рекомендацию:

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



Подарок ко дню рождения:

Сертификат 10 00 баллов, списание 7% от суммы чека, срок действия 15 дней



Возврат из оттока:

Напоминание спустя 15 дней с даты последней покупки сертификатом на 2000 бонусов



Баллы за отзывы:

Дарим 1000 баллов за отзыв на 2GIS



Кросс-маркетинг:

Проводили коллаборацию с несколькими компаниями в городе. + 725 клиентов в базу
Для сотрудничества использовали внутренние механики UDS - автоматизированные сертификаты партнёрам

СТАТУСЫ КОМПАНИИ

Toyota City Astana

Новичок

Статус

7% списание баллами

5%
кешбэк

Профессионал

Статус

10% списание баллами

За покупки на сумму более 300 000 KZT или за 2 эффективные рекомендации

7%
кешбэк

Ценитель TOYOTA

Статус

15% списание баллами

За покупки на сумму более 600 000 KZT или за 3 эффективные рекомендации

10%
кешбэк

Амбассадор TOYOTA

Статус

17% списание баллами

За покупки на сумму более 900 000 KZT или за 5 эффективных рекомендаций

15%
кешбэк

VIP Важная Персона

Статус

20% списание баллами

За покупки на сумму более 1 200 000 KZT или за 10 эффективных рекомендаций

20%
кешбэк

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

ОРИГИНАЛЬНЫЕ ЗАПАСНЫЕ
ЧАСТИ И АКСЕССУАРЫ



НАЛИЧИЕ СОБСТВЕННОГО
ДЕТЕЙЛИНГ ЦЕНТРА



ЭКСПРЕСС ПОСТЫ ДЛЯ
БЫСТРОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
АВТОМОБИЛЯ



➤ 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 6 МЕСЯЦЕВ

Всего клиентов в CRM:

2 420

импорт клиентской
базы 0 клиентов

Оцифровано:

1 820 (75%)

Совершили покупки:

1 775 (73%)

Средний чек:

91 350 тенге

Общее количество новых клиентов

по рекомендациям

51 из них

Купили 10

Количество

покупок с картой лояльности:

2 350 шт.

Среднее кол-во повторных покупок на 1 клиента:

1,40

Фактическая скидка: 1,70%

Глубина рекомендаций: 2 поколения

Получено оценок качества:

165

Выдано сертификатов за 2024 год :

705 шт.

Выручка по сертификатам:
100 000

Экономия за счет отказа от прямой скидки:
16 500 000 тенге

Дополнительный доход от клиентов по рекомендациям:
1 450 000 тенге

Дополнительный доход от новых клиентов с платформы UDS:
101 600 000 тен.

ОБЩАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА:

111 300 000 Т



Клиент:

Нариман Куаншалиев



Партнер UDS:

Андрей Гарифов



Специалисты по внедрению:

Денис Еловигов