

МАГАЗИН APPLE ТЕХНИКИ KINGSTORE

📍 г. Елабуга

📅 Дата запуска UDS:
Январь 2024

📅 Дата информации:
Январь 2025



KINGSTORE

твой бутик гаджетов



ТОЧКА А

ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS:

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

Программа лояльности отсутствовала.

- Использовали прямые скидки

Клиентская база велась не велась

- 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:

1000 баллов за регистрацию



Статусы ПЛ*.

Кешбэк по уровням:

- 1) 1%, 2) 1,5% 3) 2%,
- 4) 2,5% 5) 3%



Списание баллов:

30% от суммы покупки на всех статусах ПЛ*



Срок действия бонусов:

12 месяцев



Баллы за рекомендацию:

+2%, +0,1%, +0,1% от суммы чека с трех уровней рекомендаций знакомых и друзей



Подарок ко дню рождения:

Сертификат 2000 баллов, списание 30% от суммы чека, срок действия 30 дней



Возврат из оттока:

Напоминание спустя 10 дней с даты последней покупки сертификатом на 1000 бонусов



Баллы за отзывы:

Дарим 100 баллов за отзыв на 2GIS



Кросс-маркетинг:

Проводили коллаборацию с несколькими компаниями в городе. + 1517 клиентов в базу
Для сотрудничества использовали внутренние механики UDS - автоматизированные сертификаты партнёрам

СТАТУСЫ КОМПАНИИ KINGSTORE

Новичок Kingstore

Статус

1%
кешбэк

30% списание баллами

Получатель Бонусов Kingstore

Статус

1,5%
кешбэк

30% списание баллами

За покупки на сумму более 80 000 Р или за 1 эффективную рекомендацию

Друг Kingstore

Статус

2%
кешбэк

30% списание баллами

За покупки на сумму более 150 000 Р или за 3 эффективные рекомендации

Ценитель Kingstore

Статус

2,5%
кешбэк

30% списание баллами

За покупки на сумму более 300 000 Р или за 5 эффективных рекомендаций

Лучший Друг Kingstore

Статус

3%
кешбэк

30% списание баллами

За покупки на сумму более 500 000 Р или за 10 эффективных рекомендаций

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 1 ГОД

Всего клиентов в CRM:

1 045

импорт клиентской
базы 0 клиентов

Оцифровано:

866 (83%)

Совершили покупки:

723 (69%)

Средний чек:

44 300 ₽

Общее количество новых клиентов по рекомендациям

18, из них

Купили 12

Количество покупок с картой лояльности:

1 030 шт.

Среднее кол-во повторных покупок на 1 клиента:

1,42

Фактическая скидка: 0,96%

Глубина рекомендаций: 3 поколения

Получено оценок качества:

158

Выдано сертификатов за 2024 год :

18 180 шт.

Выручка по сертификатам:

3 268 000 ₽

Экономия за счет отказа от прямой скидки:

574 000 ₽

Дополнительный доход от клиентов по рекомендациям:

120 000 ₽

Дополнительный доход от новых клиентов с платформы UDS:

412 000 ₽

ОБЩАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА:

1 220 000 ₽



Клиент:

Дина Галимзянова



Партнер UDS:

Эмилия Дорохина



Специалисты по внедрению:

Денис Еловигов