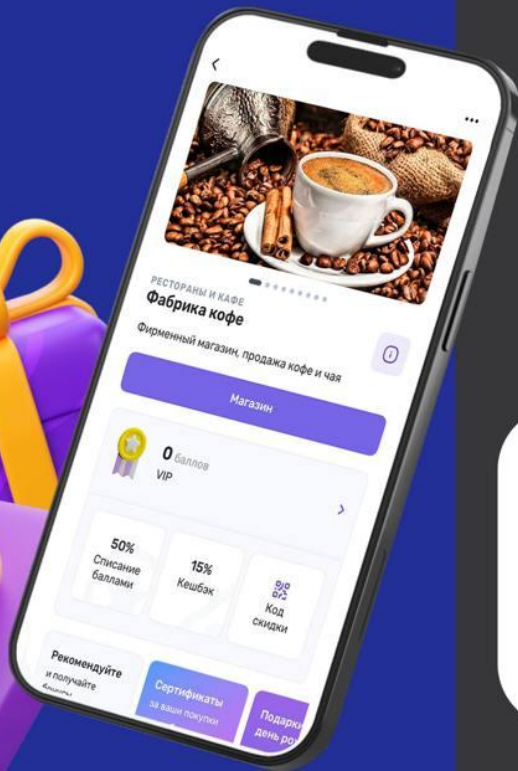


ФИРМЕННЫЙ МАГАЗИН, ПРОДАЖА КОФЕ И ЧАЯ ФАБРИКА КОФЕ

📍 г. Челябинск

🕒 Дата запуска UDS:
Апрель 2022

📅 Дата информации:
Январь 2025



СТУДИЯ ОБЖАРКИ КОФЕ
РОСТЕРИЯ • КОФЕЙНЯ



ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS:

- Компания на платформе UDS с апреля 2022 года Запустили по рекомендации Внедренцев. С апреля 2023 самостоятельно ведут компанию.

- Программа лояльности работала не эффективно.

- Клиентская база велась не качественно

Обучение персонала не проводилось

- Отсутствовали промо-материалы для покупателей

- 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 клиентов
- 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:

100 баллов за регистрацию



Статусы ПЛ*.

Кешбэк по уровням:

- 1) 5%, 2) 7% 3) 10%,
4) 12% 5) 15%



Списание баллов:

50% от суммы покупки на всех статусах ПЛ*



Срок действия бонусов:

3 месяца



Баллы за рекомендацию:

+5%, +1%, +1% от суммы чека с трех уровней рекомендаций знакомых и друзей



Подарок ко дню рождения:

Сертификат 100 баллов, списание 20% от суммы чека, срок действия 365 дней



Возврат из оттока:

Напоминание спустя 30 дней с даты последней покупки сертификатом на 300 бонусов



Баллы за отзывы:

Дарим 100 баллов за отзыв на 2GIS



Кросс-маркетинг:

Проводили коллаборацию с несколькими компаниями в городе. + 1125 клиентов в базу
Для сотрудничества использовали внутренние механики UDS - автоматизированные сертификаты партнёрам

СТАТУСЫ КОМПАНИИ

Фабрика кофе



Новичок

Статус

5%
кешбэк

50% списание баллами

Любитель кофе

Статус

7%
кешбэк

50% списание баллами

За покупки на сумму более 7 000 Р или за 3 эффективные рекомендации

Ценитель кофе

Статус

10%
кешбэк

50% списание баллами

За покупки на сумму более 15 000 Р или за 5 эффективных рекомендаций

Постоянный клиент

Статус

12%
кешбэк

50% списание баллами

За покупки на сумму более 20 000 Р или за 7 эффективных рекомендаций

VIP

Статус

15%
кешбэк

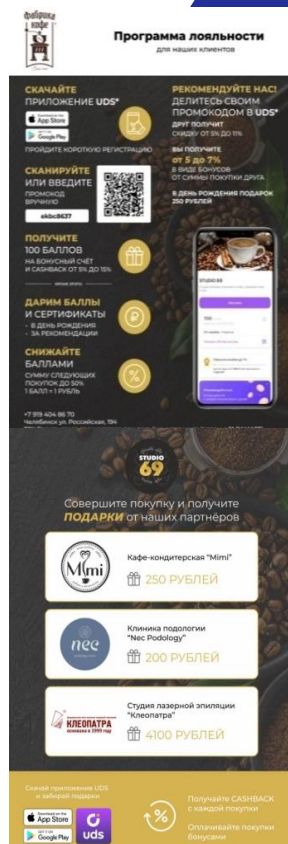
50% списание баллами

За покупки на сумму более 30 000 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 2,5 ГОДА

Всего клиентов в CRM:

4 600

импорт клиентской
базы 0 клиентов

Оцифровано:

3 000 (65%)

Совершили покупки:

4 100 (88%)

Средний чек:

320 ₽

Общее количество новых клиентов по рекомендациям

190, из них

Купили 115

Количество покупок с картой лояльности:

70 720 шт.

Среднее кол-во повторных покупок на 1 клиента:

17.53

Фактическая скидка: 7,4%

Глубина рекомендаций: 4 поколения

Получено оценок качества:

3 500

Выдано сертификатов за 2024 год :

5 500 шт.

Выручка по сертификатам:

250 000 ₽

Экономия за счет отказа от прямой скидки:

196 000 ₽

Дополнительный доход от клиентов по рекомендациям:

154 500 ₽

Дополнительный доход от новых клиентов с платформы UDS:

1 550 000 ₽

ОБЩАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА:

2 500 000 ₽



Клиент:

Станислав Майборода



Партнер UDS:

Андрей Гарифов



Специалисты по внедрению:

Денис Еловигов