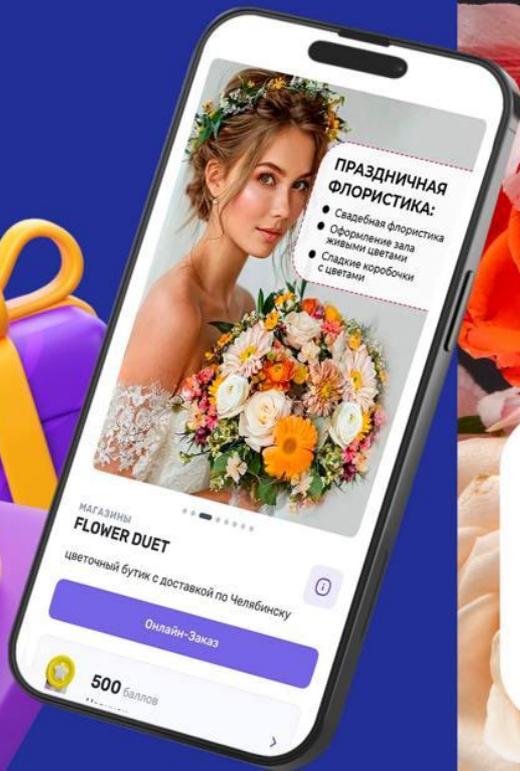


МАГАЗИН ЦВЕТОВ FLOWER DUET

📍 г. Челябинск

📅 Дата запуска UDS:
Октябрь 2024

📅 Дата информации:
Январь 2025



ТОЧКА А

ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS:

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

Программа лояльности отсутствовала.

- Использовали прямые скидки

Клиентская база не велась

- Была подключена система скидок по номеру телефона

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:

500 баллов за регистрацию



Статусы ПЛ*

Кешбэк по уровням:

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



Списание баллов:

От 10% до 20% от суммы покупки на всех статусах ПЛ*



Срок действия бонусов:

12 месяцев



Баллы за рекомендацию:

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



Подарок ко дню рождения:

Сертификат 1000 баллов, списание 20% от суммы чека, срок действия 10 дней



Возврат из оттока:

Напоминание спустя 25 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. + 35 клиентов в базу
Для сотрудничества использовали внутренние механики UDS - автоматизированные сертификаты партнёрам

СТАТУСЫ КОМПАНИИ FLOWER DUET

Новичок

Статус

5%
кешбэк

10% списание баллами

Люблю получать Бонусы

Статус

7%
кешбэк

15% списание баллами

За покупки на сумму более 10 000 Р или за 2 эффективные рекомендации

Лояльный клиент

Статус

10%
кешбэк

15% списание баллами

За покупки на сумму более 30 000 Р или за 5 эффективных рекомендаций

Любимый клиент

Статус

15%
кешбэк

20% списание баллами

За покупки на сумму более 70 000 Р или за 10 эффективных рекомендаций

VIP Важная Персона

Статус

20%
кешбэк

20% списание баллами

За покупки на сумму более 100 000 Р или за 20 эффективных рекомендаций

ПЛ* - Программа лояльности

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

ВЫГОДНАЯ ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ!

500р новому клиенту	1000р на День Рождения	до 20% кешбек с покупки	до 7% бонусами за рекомендации
---------------------------	------------------------------	-------------------------------	--------------------------------------

Подарки на праздники и без повода

ШИРОКИЙ АССОРТИМЕНТ НАШЕГО МАГАЗИНА:

- Авторские букеты,
- Цветочные композиции,
- Цветы в шляпных коробках,
- Цветы поштучно,
- Корзины с цветами

ПРАЗДНИЧНАЯ ФЛОРИСТИКА:

- Свадебная флористика
- Оформление зала живыми цветами
- Сладкие коробочки с цветами

- 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 3,5 месяца

Всего клиентов в CRM:

178

импорт клиентской базы 0 клиентов

Оцифровано:

174 (98%)

Совершили покупки:

146 (75%)

Средний чек:

2 089₽

Общее количество новых клиентов по рекомендациям

27,

Количество покупок с картой лояльности:

70 шт.

Среднее кол-во повторных покупок на 1 клиента:

1,3

Фактическая скидка: 7,9 %

Глубина рекомендаций: 4 поколения

Получено оценок качества:

17

Выдано сертификатов за 2024 год :

50 шт.

Выручка по сертификатам:

15 900 ₽

Экономия за счет отказа от прямой скидки:

85 000 ₽

Дополнительный доход от клиентов по рекомендациям:

12 000 ₽

Дополнительный приход новых клиентов с платформы UDS:

74 клиента

ОБЩАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА:

78 040 ₽



Клиент:

Татьяна Скоробогатова



Партнер UDS:

Михаил Рассудов



Специалисты по внедрению:

Денис Еловигов