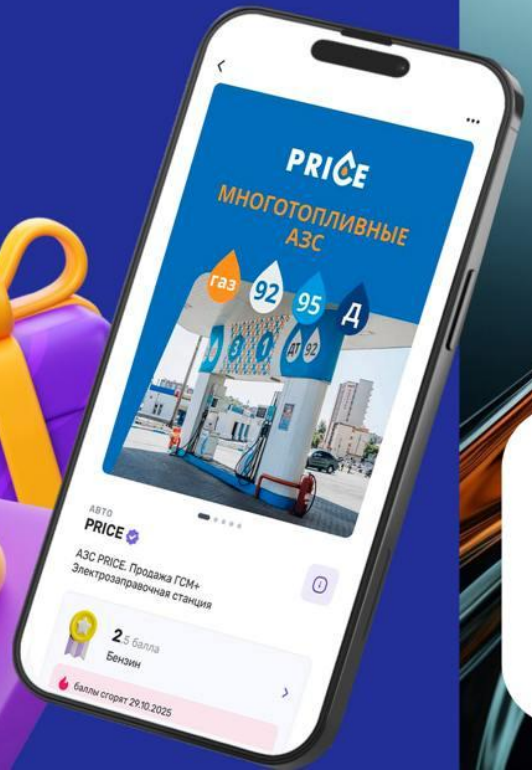
СЕТЬ АЗС

PRICE БЕНЗИН

г. Челябинск

Дата запуска UDS:
Январь 2022

Дата информации:
Январь 2025



БОНУСНАЯ КАРТА UDS

КЕЙС uds

ТОЧКА А

ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS:

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

Программа лояльности отсутствовала.

- Использовали прямые скидки.

Клиентская база не велась

- Была подключена система скидок по пластиковым картам

Не работали с повторными покупками в системе,

- фокусировались на привлечении новых клиентов, а не на удержании существующих.

ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ:

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

ПЛ* - Программа лояльности

НАСТРОЙКИ:

УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ

★

Новичкам:

Ранее 100 баллов за регистрацию, с 2023 года 0 за рекгистрацию

$

Статусы ПЛ*. Кешбэк по уровням:

1) 1,5%

☑

Списание баллов:

До 30% от суммы покупки на всех статусах ПЛ*

Срок действия бонусов:

12 месяцев

Баллы за рекомендацию:

+0,5% от суммы чека с 1 уровня рекомендаций знакомых и друзей

Подарок ко дню рождения:

Сертификат 100 баллов, списание 30% от суммы чека, срок действия 30 дней

Возврат из оттока:

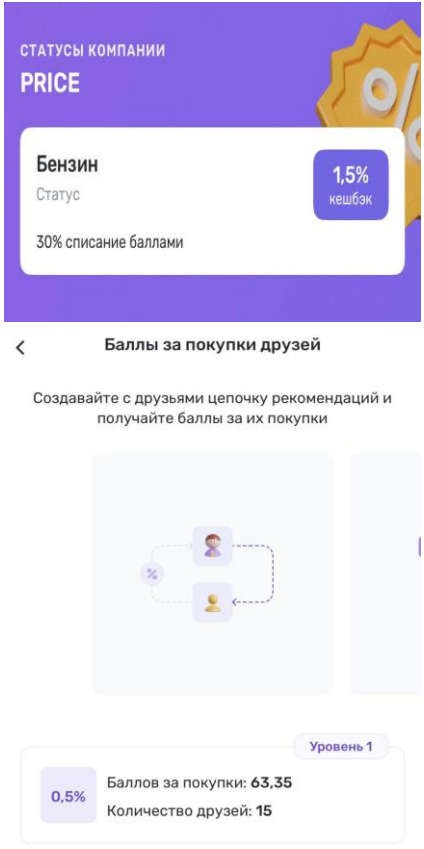
Напоминание спустя 10 дней с даты последней покупки сертификатом на 50 бонусов

Баллы за отзывы:

Дарим 100 баллов за отзыв на 2GIS

Кросс-маркетинг:

Проводили коллаборацию с несколькими компаниями в городе.
+ 1355 клиентов в базу
Для сотрудничества использовали внутренние механики UDS - автоматизированные сертификаты партнёрам



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

- 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 ГОДА

Всего клиентов в CRM:
9 050
импорт клиентской базы 0 клиентов

Оцифровано:
8 716 (97%)

Совершили покупки:
6 570 (73%)

Средний чек:
695 ₽

Общее количество новых клиентов по рекомендациям
790, из них
Купили 445

Количество покупок с картой лояльности:
79 600 шт.

Среднее кол-во повторных покупок на 1клиента:
12,5

Фактическая скидка: 4,6 %

Глубина рекомендаций: 6
поколения

Получено оценок качества:
15 700

Выдано сертификатов за 2024 год :
48 500 шт.

Выручка по сертификатам:
1 950 000 ₽

Экономия за счет отказа от прямой скидки:
210 885 ₽

Дополнительный доход от клиентов по рекомендациям:
3 650 000 ₽

Дополнительный доход от новых клиентов с платформы UDS:
7 080 000 ₽

ОБЩАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА:
12 620 000 ₽

Клиент:
Наталья Прищепа

Партнер UDS:
Андрей Гарифов

Специалисты по внедрению:
Денис Еловиков