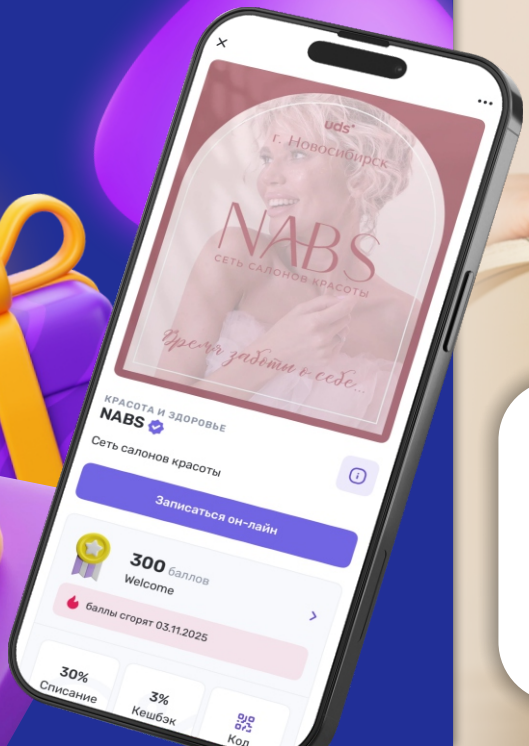
Сеть салонов красоты

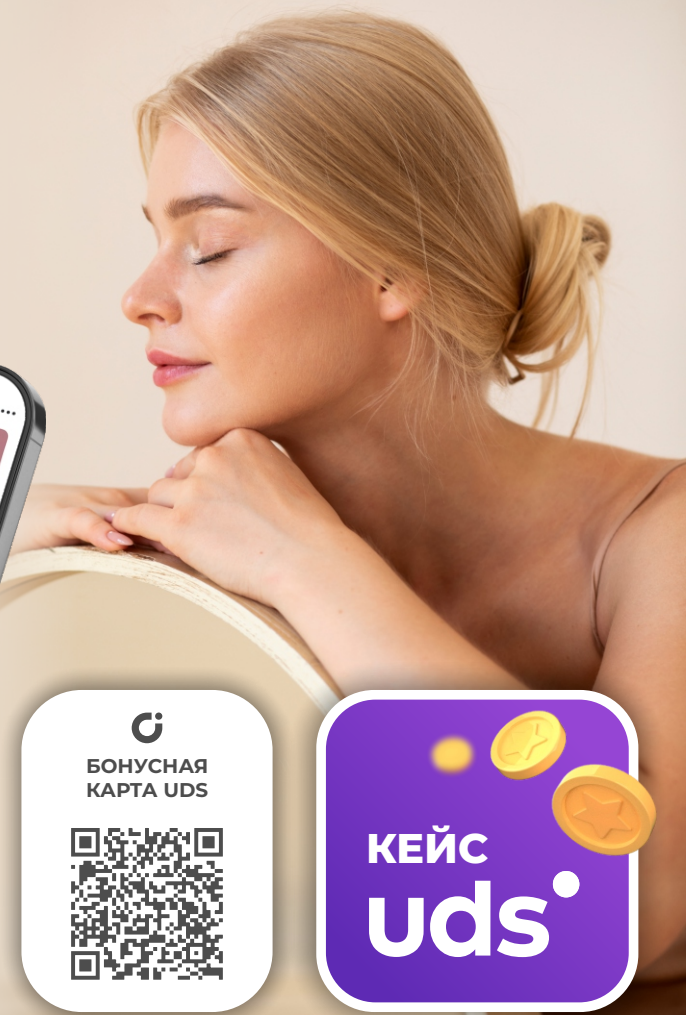
# NABS

г. Новосибирск

**Дата запуска UDS:**
05.02.2018

**Дата информации:**
30.01.2025



БОНУСНАЯ КАРТА UDS

КЕЙС uds

# ТОЧКА А

## ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

NABS – модное и современное пространство салонов красоты в г. Новосибирск.

Создатель и идейный вдохновитель бизнеса – молодая, яркая, амбициозная и медийная личность Афонина Кристина, супер-сила которой – делегирование и управление бизнесом удаленно, из других стран.

Кристина начинала свою деятельность с одного салона и смогла масштабироваться до большой сети и собственной франшизы.

В 2018 году на этапе открытия нескольких первых филиалов появилась необходимость в создании программы лояльности бренда. Выбор был сделан в пользу UDS по нескольких причинам: быстрый запуск, легкая оцифровка, доступная цена, реферальная программа для привлечения клиентов и наличие хорошей статистики для контроля бизнеса.

На текущий момент NABS – это сеть собственных салонов в г. Новосибирск (6 филиалов) + салоны по франшизе в 5 городах России.

## ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ

☑

Оцифровка трафика в онлайн и оффлайн в разрезе источников

☑

Сбор и управление клиентской базой в CRM

Создание мотивационной накопительной бонусной системы

☑

Привлечение новых клиентов самым бюджетным способом по системе рекомендаций

☑

Бесплатные каналы коммуникации с клиентами через рассылки по базе

☑

Сбор обратной связи, отзывов, оценок- контроль за основными показателями бизнеса (средний чек, работа персонала, возвратность)

☑

Возможность одновременно совмещать бонусную систему с учетной программой Y-Clients

# НАСТРОЙКИ:

# УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ

**Платформы ПЛ и носители карт:**
- карта в мобильном приложении UDS,
- начисление баллов по номеру телефона

**Новичкам:**
300, сразу при регистрации

**Статусы ПЛ*. Кешбэк по уровням:**
Welcome 3%
Silver 5%
Gold 8%
Platinum 10%

**Списание баллов:**
30%, акции и спец. предложения не устаствуют в бонусной системе

**Срок действия бонусов:**
9 месяцевс момента последней покупки

**Баллы за рекомендацию:**
единоразово 500 баллов за первую покупку друга

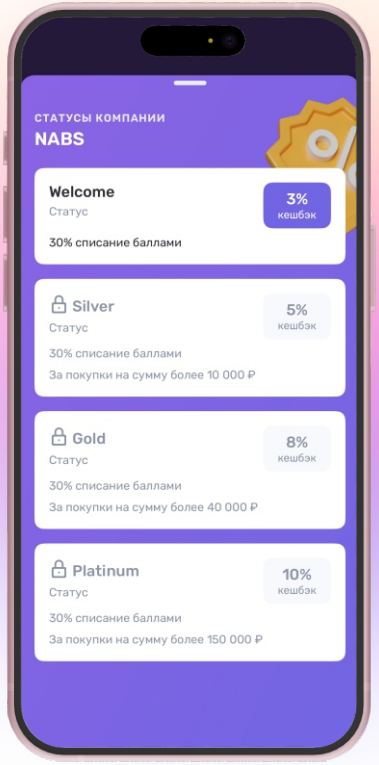
**Привлечение клиентов:**
кросс-маркетинг с партнерами в UDS:
ROMATA AROMA – доход 40 650 ₽ и 16 клиентов
LUXURY – доход 4 750 ₽ и 2 клиента
SOFA24 – доход 12 450 ₽ и 3 клиента
Голден Дент – доход 3 300 ₽ и 1 клиент
Антарес-Свет – доход 7 650 ₽ и 5 клиентов
Будем печь – доход 1 800 ₽ и 1 клиент
Глазка – доход 33 470 ₽ и 19 клиентов

**Интеграция:**
UDS Кассир, баллы вносятся в Y-Clients, как ручная скидка

**Подарок ко дню рождения:**
сертификат на 300 баллов за 7 дней до дня рождения, 50% списания. Выручка – 1 713 144 ₽ (скидка 13%), клиенты воспользовались сертификатом на ДР 726 раз

**Заказы и доставка:**
в каталог приложения выложен прайс на услуги салонов и включена настройка заказов. При всей необычности данного функционала клиенты используют витрину для записи на услуги, оформляя заказ через корзину (189 записей через каталог)

*ПЛ – программа лояльности



# ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

## Со стороны специалиста по внедрению

- На этапе подключения компанию сопровождал партнер UDS, обеспечив базовую консультацию по функционалу и основным возможностям продукта
- Все настройки и работу с программой делали в компании владелец и внутренний персонал самостоятельно с помощью основных материалов для обучения клиентов и тех.поддержки UDS
- Спустя 3 года собственник получил профессиональную консультацию и аудит работы программы у специалиста по внедрению Юлии Рыжаковой. С этого момента компания периодически пользуется консультациями данного внедренца, но по прежнему работает с системой самостоятельно

## Со стороны бизнеса

В компании все важные управленческие решения принимает собственник, но уже давно есть сильная внутренняя команда управленцев, которая поддерживает работу программы лояльности. Основные процессы обеспечиваются маркетологом. Для запуска и эффективной работы приняты основные меры:

- оформлен личный кабинет и профиль сети
- внесены корректные настройки бонусной системы
- подготовлена внутренняя полиграфия и материалы для анонсов в соцсетях

произведен инструктаж персонала

- на регулярной основе ведется работа с контентом (пуш-рассылки, сертификаты)
- для аналитики применяются внутренние дашборды и RFM-анализ
- создаются коллаборации с партнерами и кросс-маркетинг

# РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 4 ГОДА И 10 МЕСЯЦЕВ:

**Всего контактов в CRM:**
34 502

**Оцифровано новых участников ПЛ*:**
28 541 (83%)

**Совершили покупки:**
30 729 (89%)

**Среднее кол-во повторных покупок на 1 клиента:**
8,13

**Количество покупок с картой лояльности:**
249 763

**Количество заказов через приложение:**
189

**Фактическая скидка:**
8,3%

**Сарафан. Количество новых клиентов по рекомендациям:**
1 361, из них купили 1 152 (85%)

**Глубина рекомендаций:**
9 поколений

**Средний чек:**
1800 ₽

**Получено оценок:**
17 657

**Получено отзывов:**
2 450

**Выдано сертификатов:**
3 349. Разные акции по RFM для возврата из оттока, сертификаты по ссылкам во внешних каналах

**Выручка:**
по сертификатам – 658 740 ₽

по рекомендациям – 14 970 180 ₽

от новых клиентов по кросс-маркетингу – 104 070 ₽
и новых 47 клиентов в сотрудничестве с 7 партнерами

от новых клиентов с платформы UDS – 1 800 254 ₽

# ТОЧКА Б

**Клиент:**
Кристина Афонина

**Специалист по внедрению:**
Юлия Рыжакова

РВС бизнес

**ОБЩАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА:**

**19 216 388 ₽**