

Модная студия в центре города

SOULMATE



г. Новосибирск



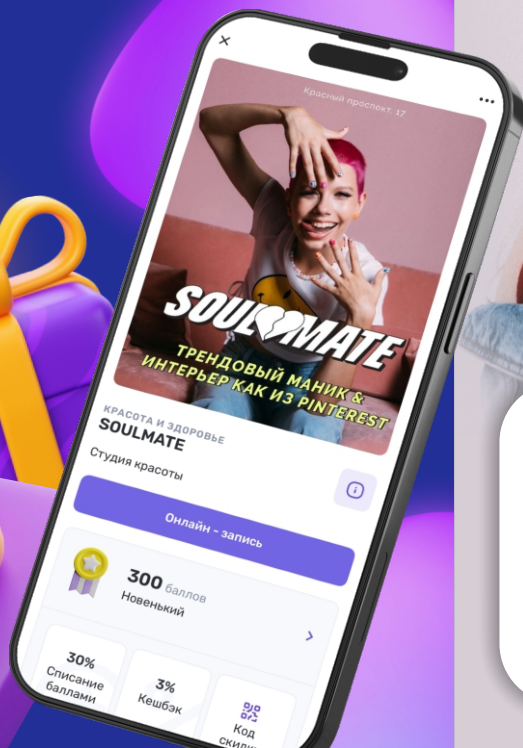
Дата запуска UDS:

15.09.2022



Дата информации:

30.01.2025



БОНУСНАЯ
КАРТА UDS



КЕЙС
uds

ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

SOULMATE – это студия красоты в г. Новосибирске для тех, кто хочет проявляться в этом мире активно, красиво и разумно! Яркий стартап с аудиторией от 14 до 30 лет (молодое поколение)

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

Кристина основала успешную сеть салонов красоты NABS и собственную франшизу, где с 2018 года уже применяется UDS

При открытии нового проекта SOULMATE в сентябре 2022 г. было принято решение сразу подключать отдельную лицензию UDS, так как уже есть успешный опыт работы с данной программой лояльности.

Такой выбор был сделан по нескольким причинам: быстрый запуск, легкая оцифровка, доступная цена, реферальная программа для быстрого привлечения клиентов и наличие хорошей статистики для контроля бизнеса



ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ



Оцифровка трафика
в онлайн и офлайн
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
(ср. чек, работа персонала,
возвратность)



Возможность одновременно
совмещать бонусную
систему с учетной
программой Y-Clients



НАСТРОЙКИ:



**Платформы ПЛ
и носители карт:**

- карта в мобильном приложении UDS,
- начисление баллов по номеру телефона



Новичкам:

300 баллов, сразу при регистрации



Статусы ПЛ*:

Кешбэк по уровням:

Новенький 3%

Хороший знакомый 5%

Soulmate 8%

Краш 10%



Списание баллов:

30%. Акции

и спецпредложения не участвуют

в бонусной системе



**Срок действия
бонусов:**

баллы не сгорают



Баллы

за рекомендацию:

единоразово 300

баллов за первую

покупку друга



Возврат оттока:

сертификат через

60 дней с момента

последнего визита

номиналом 1000 баллов,

списание 30% + ручной

сертификат по ссылке

для обзвона с такими

же условиями.

Выручка – 170 530 Р

за 1 год



Подарок ко дню

рождения:

300 несгораемых

баллов за 3 дня до ДР



Привлечение клиентов:

SOULMATE периодически

тестируют кросс-маркетинг

с внешними партнерами

и в UDS, сотрудничество

проводили уже 8 раз,

включая блогеров города.

Успешный опыт есть

с головным брендом сети

Nabs. По сертификату

розданному в сети Nabs

привлекли 155 клиентов

на сумму 358 686 Р



Баллы за отзывы:

автосообщение

с мотивацией. За каждый

отзыв о SOULMATE

в 2ГИС, Flamp,

Яндекс.карты, в аккаунте

@soulmate_space салон

дарит клиенту 150 баллов.

Для получения баллов

достаточно предоставить

скрины с отзывами

в этих источниках



Заказы и доставка:

в каталог приложения выложен

прайс на услуги салонов

и включена настройка заказов.

При всей необычности данного

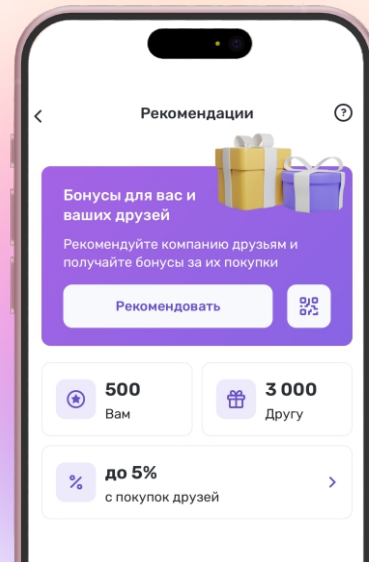
функционала клиенты используют

витрину для записи на услуги,

оформляя заказ через корзину

(85 записей через каталог)

*ПЛ – программа лояльности



ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА



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 несколько месяцев после начала работы, 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

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



на регулярной основе ведется работа с контентом (пуш-рассылки, сертификаты)



произведен инструктаж персонала



для аналитики применяются внутренние дашборды и RFM-анализ



создаются коллаборации с партнерами и кросс-маркетинг



в соцсетях активно проводятся акции по программе лояльности с сертификатами и публикации на тему рекомендаций

РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 3 МЕСЯЦЕА:

**Всего контактов
в CRM:**

3 308

**Оцифровано новых
участников ПЛ*:**

3 095 (93%)

**Совершили
покупки:**

2 247 (68%)

**Среднее кол-во
повторных покупок
на 1 клиента:**

3,7

**Количество
покупок с картой
лояльности:**

8 271

**Количество
заказов через
приложение:**

85

**Фактическая
скидка:**

12%

**Сарафан.
Количество
новых клиентов
по рекомендациям:**

489, из них
купили 243 (50%)

**Глубина
рекомендаций:**
5 поколения

Средний чек:
1 960 Р

**Получено
оценок:**
490

**Получено
отзывов:**
121

**Выдано
сертификатов:**

342. Разные акции
по RFM для возврата
из оттока, сертификаты
по ссылкам во внешних
каналах

Выручка:
по сертификатам –
52 440 Р

•
по рекомендациям –
1 875 560 Р

•
по внешним
источникам трафика:
Instagram / ВК –
636 256 Р

•
от новых клиентов
по кросс-маркетингу –
40 850 Р

•
от новых клиентов
с платформы UDS –
1 089 832 Р

ТОЧКА Б



Клиент:

Кристина Афонина



**Специалист
по внедрению:**

Юлия Рыжакова

**РВ
С**
бизнес



**ОБЩАЯ
ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА:**

4 220 154 Р