

Стоматология WHITE



г. Ижевск



Дата запуска UDS:

17.01.2023



Дата информации:

15.01.2025



БОНУСНАЯ
КАРТА UDS



КЕЙС
uds

ТОЧКА А

ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

Прямая скидка, нет
программы лояльности

* * *

Отсутствие системной работы
с постоянными пациентами

* * *

Отслеживание источников
трафика через устный
опрос пациентов

* * *

Отсутствие коммуникации
с пациентами

* * *

Высокая стоимость
привлечения новых
пациентов, поиск
альтернативных
каналов

ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ



Переход на бонусную
систему лояльности



Оцифровка клиентской
базы и бизнес-процессов



Повышение частоты
визитов пациентов



Отслеживание
эффективности
каналов трафика



Привлечение клиентов
по рекомендациям



Увеличение прибыли



НАСТРОЙКИ:

УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ

ПЛАТФОРМЫ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ И НОСИТЕЛИ КАРТ

Отметьте один или несколько вариантов
какие механики программы лояльности
подключены бизнесу

- ☒ Карта в мобильном приложении UDS
- ☐ Карта в кошельках Apple Wallet / GPay
- ☐ Карта в Telegram-bote
- ☒ Начисление баллов по номеру телефона



Новичкам:

500 баллов
за регистрацию



Статусы ПЛ*.

Кешбэк по уровням:

BLUE 3%
WHITE 5%
SILVER 7%
BRILLIANT 10%



Списание баллов:

от 10% до 20%
в зависимости
от статуса карты



Срок действия бонусов:

12 месяцев со дня
последней оплаты



Баллы за рекомендацию:

единоразово 500 баллов
на постоянной основе
1,5%, 1%, 0,5% от суммы
чека в три круга друзей



Возврат из оттока:

сертификат на 1000
баллов, через 6 месяцев
со дня последнего визита.
Воспользовались 4
пациента, доход 13 313 ₽



Подарок ко дню рождения:

Сертификат 100 баллов
и скидку 25% на
профигиену

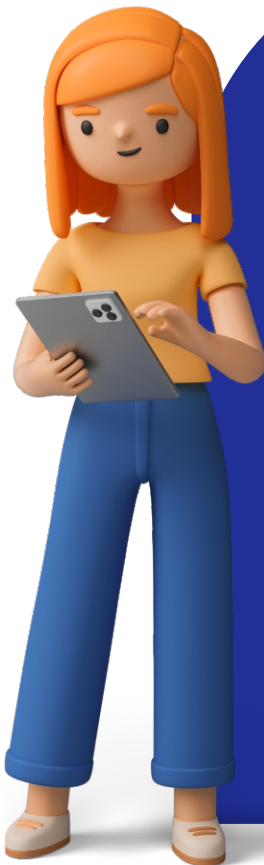


ПЛ – программа
лояльности

ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

Со стороны специалиста по внедрению

- Разработана стратегия программы лояльности
- Рассчитаны эффективные условия бонусной программы
- Качественно заполнен профиль компании в приложении UDS
- В клинике все точки касания с пациентом снабжены информацией о программе лояльности
- Проведено обучение и аттестация для администраторов стоматологии по работе с приложением
- Разработан план рассылок для участников программы лояльности и тексты анонсов в соцсетях
- На этапе старта проводился строгий контроль дисциплины транзакций



Со стороны бизнеса



Все рекомендации по внедрению программы лояльности выполнялись точно и в срок



Собственник назначил в клинике ответственное лицо для работы с системой лояльности и контроля персонала, что помогло решать все вопросы по запуску оперативно



Собственник сам максимально вовлечен в процесс и результат

РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 2 ГОДА:

Всего контактов в CRM:

4 566, в т.ч. импорт
клиентской базы 2 952

Оцифровано новых участников ПЛ*:

1 514
(кроме импорта)
89%

Совершили покупки:

1291 (28%)

Среднее кол-во повторных покупок на 1 клиента:

4,8
У оцифрованных –
5,6 визитов,
у неоцифрованных –
1,7 визитов

Количество покупок с картой лояльности:

5 742 (93%)

Фактическая скидка:

2,90%

Сарафан. Количество новых клиентов по рекомендациям:

79, из них оплатили
услуги 32

Глубина рекомендаций:

4 поколения

Средний чек:

4 875 Р

Получено оценок:

309, рейтинг 5

Получено отзывов:

28

Выдано сертификатов:

8 353
42 использовано

Выручка по сертификатам:

152 130 Р

Выручка по рекомендациям:

739 427 Р

Выручка по внешним источникам трафика:

Сайт – 243 116 Р
ВКонтакте – 649 117 Р
WhatsApp
рассылка – 2 875 259 Р

Выручка от новых клиентов с платформы UDS:

2 262 208 Р

Экономия за счет отказа от прямой скидки:

531 892 Р

ТОЧКА Б



Клиент:

Иван Колупаев



Партнер UDS:

Андрей Куренков



Специалист
по внедрению:

Наталья Лебедева



ОБЩАЯ
ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА:

7 453 149 Р