

Центр проблемной стопы

PODOSPECIFIC



г. Санкт-Петербург



Дата запуска UDS:

30.07.2024

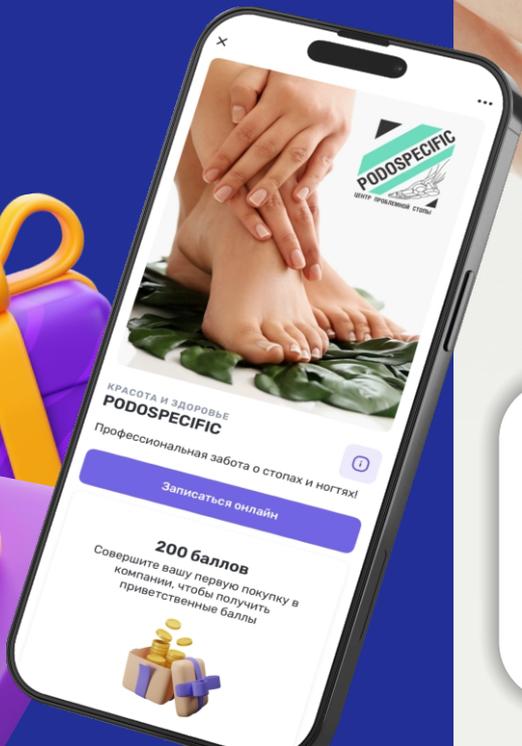


Дата информации:

23.01.2025



ЦЕНТР ПРОБЛЕМНОЙ СТОПЫ



БОНУСНАЯ
КАРТА UDS



КЕЙС
uds

ТОЧКА А

ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

Компания работает по франшизе. В момент приобретения UDS, находилась на стадии запуска франшизы и подбора административного персонала

В соответствии с маркетинговой стратегией, действующей для всей партнерской сети франшиз – для привлечения клиентов применяла прямые скидки на услуги

Компания работает в городе одновременно с другими партнерами данной франшизы



ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ

1.

Создание основного конкурентного преимущества компании

2.

Создание системы удержания клиентов

3.

Расчет и запуск программы лояльности

4.

Оцифровка клиентской базы

5.

Увеличение количества клиентов через рекомендации

6.

Рост повторных покупок

7.

Контроль за работой персонала

8.

Сбор обратной связи



Платформы ПЛ и носители карт:

- карта в мобильном приложении UDS

- начисление баллов по номеру телефона



Новичкам:
200 баллов за регистрацию



Статусы ПЛ*. Кешбэк по уровням:
STANDART 3%
SILVER 5%
GOLD 7%
PREMIUM 10%
VIP 15 %



Списание баллов:
от 10 до 25%, в зависимости от статуса карты лояльности, кроме скидочных и акционных позиций



Срок действия бонусов:
9 месяцев от даты последней оплаты



Баллы за рекомендацию:
единоразово 100 баллов на постоянной основе 3%, 1%, 1% от суммы чека в три круга друзей

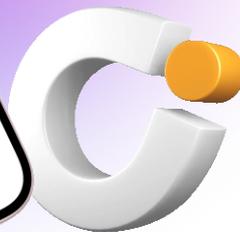
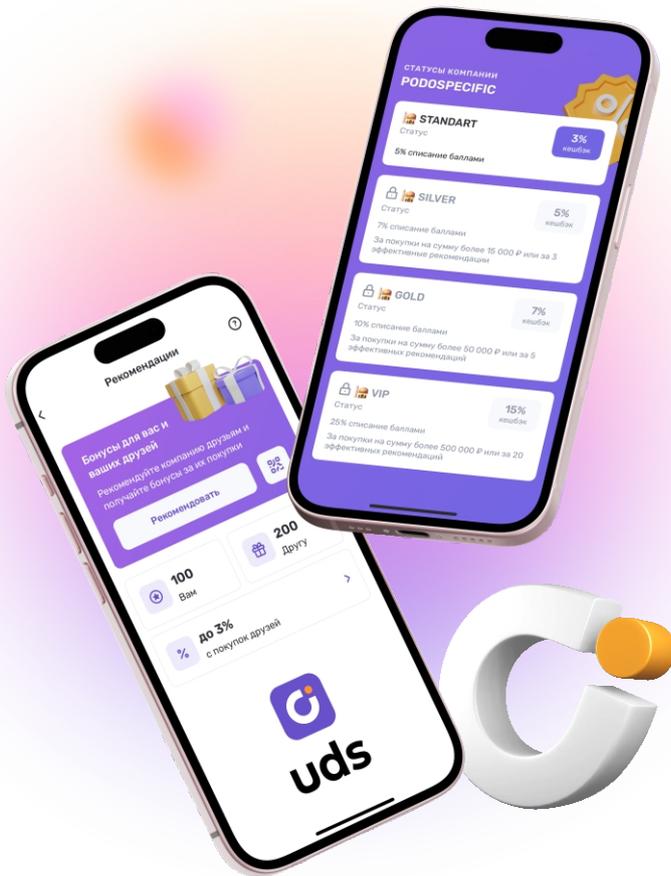


Подарок ко дню рождения:
Сертификат на 500 баллов, срок 14 дней, списание 50%



Премия сотрудникам:
1% с каждой проведенной в UDS Кассире операции

ПЛ* – Программа лояльности



ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

Со стороны внедренца



Выполнено оформление профиля компании и настройка личного кабинета в приложении, в соответствии с единой маркетинговой стратегией во франшизе



Проведено обучение и аттестация персонала, предоставлен комплект документации и инструкций для применения программы лояльности



Проведено комплексное обучение для руководителя компании по эффективному применению программы лояльности



Выполнено брендинг салона, а также подготовлены вспомогательные макеты для работы в офлайн и онлайн точках касания клиентов



Заполнен прайс на услуги в приложении



Со стороны бизнеса



Для эффективного и экономичного запуска программы UDS, принято решение привлечь экспертов по внедрению, разработчиков маркетинговой стратегии для данной компании



Непосредственное вовлечение собственника в процессы запуска системы и следование всем рекомендациям привлеченных экспертов



Введено правило проведения всех транзакций через UDS



Введена система контроля и стимулирующих выплат в отношении сотрудников при достижении целевых показателей

РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 6 МЕСЯЦЕВ:

**Всего контактов
в CRM:**

333

**Оцифровано новых
участников ПЛ*:**

281 (84%)

Совершили покупки:

266 (80%)

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

2.05

**Количество
покупок с картой
лояльности:**

490

Фактическая скидка:

2.16%

**Количество
заказов через
приложение:**

7

**Сумма заказов
через приложение:**

13 401 ₽

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

7, 6 из них
оплатили услуги

**Глубина
рекомендаций:**

3 поколения

Средний чек:

3 183 ₽

**Выдано
сертификатов:**

63

Получено оценок:

37, рейтинг 5

Получено отзывов:

6

**Экономия за счет
отказа от прямой
скидки:**

87 256 ₽

Экономия:

отказ от рассылки
смс и рекламы для
привлечения клиентов

Выручка:

- по сертификатам –
6 900 ₽
- по рекомендациям –
32 870 ₽
- по внешним
источникам трафика –
256 621 ₽
- от новых клиентов
с платформы UDS:
всего –
45 004 ₽,
из них: UDS APP –
38 694 ₽
- Новые компании –
6 310 ₽

ТОЧКА Б



Клиент:

Виктория Лысенкова,
руководитель



Партнер UDS:

Марина Ироносова



**Специалист
по внедрению:**

Ирина Воронова



Компания не выполняла
интеграцию учетной программы,
а также программу учета
ведения клиентов



**ОБЩАЯ
ЭКОНОМИЧЕСКАЯ
ВЫГОДА:**

290 510 ₽

Компания, начав работу по франшизе, поэтапно внедряла инструменты системы UDS, что позволило ей систематизировать все бизнес-процессы с нуля. В результате были успешно формализованы ключевые аспекты деятельности:

1

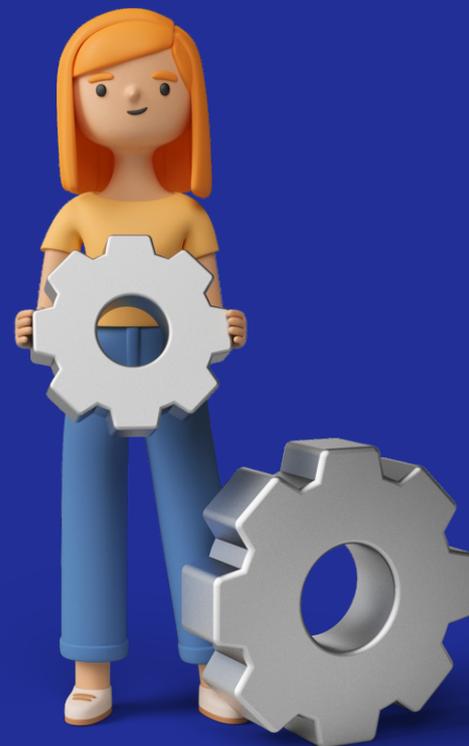
СОЗДАНИЕ ПОДПИСНОЙ БАЗЫ КЛИЕНТОВ

Благодаря инструментам UDS была создана собственная база подписчиков, что обеспечило возможность прямого взаимодействия с клиентами и увеличения их лояльности

2

СБОР СТАТИСТИКИ

Использование системы UDS позволило собрать важную аналитику, которая помогает принимать обоснованные управленческие решения и корректировать стратегию развития компании



Таким образом, внедрение системы UDS способствовало упорядочению внутренних процессов, улучшению клиентского сервиса и повышению эффективности управления компанией