

Стоматология для всей семьи

BEST FAMILY



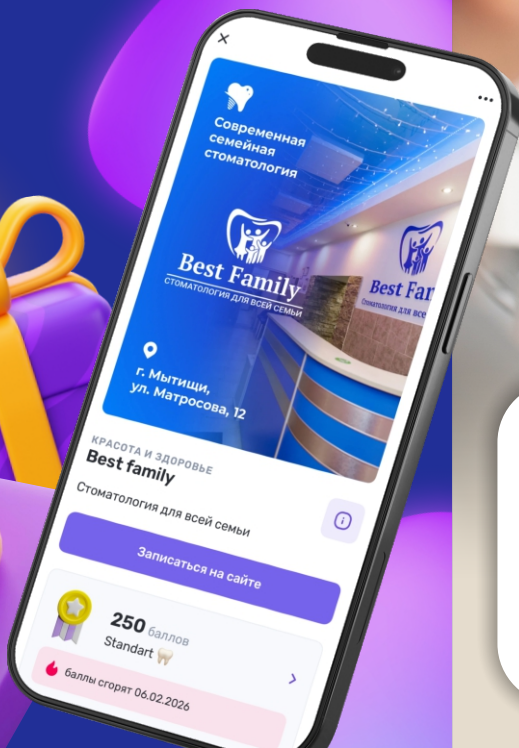
г. Мытищи (МО)



Дата запуска UDS:
09.03.2023



Дата информации:
30.01.2025



БОНУСНАЯ
КАРТА UDS



КЕЙС
uds



Небольшая семейная стоматология с комплексом услуг для детей и взрослых, собственники являются лечащими докторами

* * *

Активно ведут социальные сети, в которых размещают примеры лечения и информацию о клинике, поэтому социальные сети используют и для продвижения программы лояльности

* * *

Проблем с привлечением клиентов в клинике нет, а из-за большого трафика нагрузка на администраторов высокая, что требует максимально четких регламентов и автоматизации

Отсутствие задачи по дополнительному трафику легла в основу задачи по росту прибыльности бизнеса, достигающего потенциала

* * *

Не было карт лояльности, только скидки: 5% многодетным и пенсионерам, 7% по серебряной карте, 10% по Золотой карте. Карта присваивается в зависимости от суммы покупок. Появилась задача снизить скидку и перейти на выгодную бонусную программу

* * *

Бонусную программу ранее никогда не использовали, но охотно решились на эксперимент, желая идти в ногу со временем

ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ



Оцифровать базу клиентов со всех каналов трафика



Разработать эффективную бонусную систему лояльности, в которой скидки не будут сохранены, но заменены на более привлекательные условия



Провести настройки всех модулей системы лояльности в личном кабинете UDS Бизнес



Разработать макеты для приложения, социальных сетей, POS-материалы для клиники



Провести инструктаж администраторов, а также ответственного лица, которое было обучено работе в UDS Бизнес



Провести импорт клиентской базы из прежней системы лояльности



Разработать страницу с анонсом на сайт компании



НАСТРОЙКИ:



Платформы ПЛ и носители карт:

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



Новичкам: 250 баллов



Статусы ПЛ*. Кешбэк по уровням:

Srandart 5%
Silver 7%
Gold 9%
Premium 10%



Срок действия бонусов:

24 месяца с даты
последней оплаты

*ПЛ – программа
лояльности



Списание баллов:

от 10% до 25%
в зависимости
от статуса карты,
списание баллов
не распространяется
на имплантацию,
на ортодонтическое
лечение (брекеты,
элайнеры, пластинки),
на ортопедические
конструкции



**Баллы
за рекомендацию:**
единоразово 250 баллов,
на постоянной основе
3%, 1% и 1% от суммы чека
в три круга друзей



Подарок ко дню рождения:

сертификат на 1000
баллов на 3 недели,
дарят за неделю
до дня рождения,
списание 20%



Баллы за отзывы:

по 100 баллов
за каждый отзыв
на Яндекс Картах,
2ГИС, ПроДокторов



Возврат оттока:

настроено напоминание
сообщением спустя
6 месяцев с даты
последнего визита

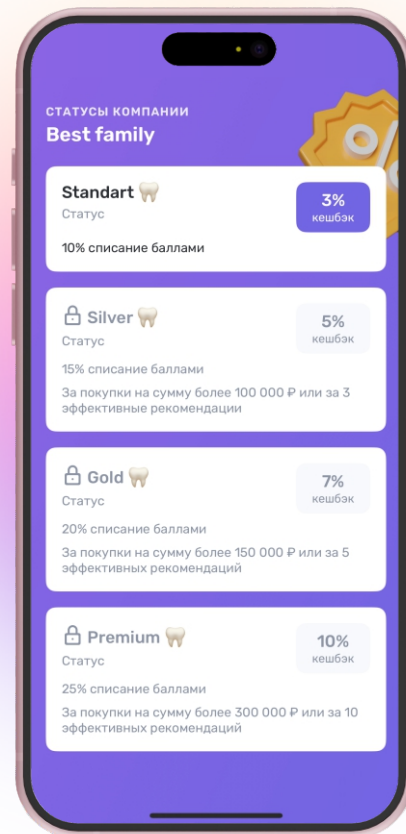


**Премия
сотрудникам:**
внутренняя система
мотивации



**Стимулирование
постоянных клиентов:**
сертификат на 1000
баллов при покупке
на сумму 50 000 Р
и более за период
3 месяца

УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ



ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

Со стороны специалиста по внедрению

- Разработана стратегия программы лояльности
- Рассчитаны эффективные настройки бонусной программы с учетом ранее существующих скидок
- Проведен импорт базы клиентов с сохранением скидки
- Качественно и продающее заполнен профиль стоматологии в приложении
- Каждый канал трафика был промокодирован
- Проведено обучение администраторов по работе с UDS, даны рекомендации, как оперативно регистрировать пациентов в программе и как быстро проводить оплаты параллельно в UDS Кассир и МИС
- Подготовлен комплект промоматериалов и текстов для первых рассылок



Со стороны бизнеса

- Анонс запуска программы лояльности проводился во всех онлайн каналах, активнее всего в социальных сетях, с комментариями, видеоинструкциями
- Администраторы активно вовлечены в работу с UDS, изучили функционал, научились им пользоваться и в том числе контролировать оцифровку и дисциплину оплат
- Программа лояльности полностью заменила систему скидок, оставив их только для пенсионеров
- Принято решение проводить оцифровку уже на этапе записи пациента – в рассылку с напоминанием о времени записи включена ссылка на получение карты лояльности. В итоге пациенты на первый визит часто приходят уже зарегистрированные
- Используют систему тегов по врачам и категориям пациентов (с детьми, например), направлению услуг (ортодонтия, хирургия, терапия, имплантация и др.), теги используют для таргетирования рассылок

РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 1 ГОД И 8 МЕСЯЦЕВ:

Всего контактов в CRM:

14 040

в т.ч. импорт 12 361

Оцифровано новых участников ПЛ*:

1 422 (новых пациентов
оцифровано 78%, а 22% –
оцифровано с импорти-
рованной базы)

Совершили покупки:

2 152 (15% от
всей базы контактов,
с учетом импорта)

Среднее кол-во повторных покупок на 1 клиента:

4,4, 60% пациентов
с повторными визитами

Количество визитов с картой лояльности:

9 466

Фактическая скидка:

1,96%

Сарафан. Количество новых клиентов по рекомендациям:

57, из них 36
посетили клинику

Глубина рекомендаций:

3 поколения

Средний чек:

13 627, с картой на +30%
выше среднего чека
клиентов, которые
копят баллы по
номеру телефона

Получено оценок:

534

Получено отзывов:

88

Выдано сертификатов:

3 372

Экономия на кешбэке:

4 061 087 ₽

Выручка:

по сертификатам –

2 988 880 ₽

•

по рекомендациям –

3 708 580 ₽

•

по внешним
источникам трафика:

Telegram – 9 822 815 ₽

Instagram – 1 333 750 ₽

Рассылки до приема –

23 548 066 ₽

Telegram – 116 960 ₽

сайт – 72 460 ₽

•

от новых клиентов
с платформы UDS –

3 992 380 ₽

ТОЧКА Б



Клиент:

Дмитрий Павлов



Партнер UDS:

Юлия Рыжакова



Специалист
по внедрению:

Юлия Рыжакова



ОБЩАЯ
ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА:

49 644 978 ₽