

Многопрофильный
стоматологический центр

КРЕДО



г. Москва



Дата запуска UDS:
01.08.2023



Дата информации:
30.01.2025



ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

Стоматологический центр давно работает на рынке, сформирована база постоянных пациентов

* * *

Действовала накопительная скидочная система (до 15% скидка), много пациентов на высоком статусе карты, расходы на скидку росли

* * *

Не было механик по возвращению пациентов, поддержанию их лояльности

* * *

Пациенты рекомендуют, но отслеживать статистику нет технической возможности

* * *

Рассылки осуществляются через WhatsApp с напоминанием о визитах

* * *

Всегда актуален вопрос привлечения новых пациентов и удержание имеющихся



ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ



Разработать эффективную программу лояльности, не потеряв значительную долю постоянных пациентов со скидкой, установить контроль над возвращаемостью пациентов



Настроить цифровой «сарафан» и стимулировать его, привлекая новых пациентов «бесплатно»



Постепенно вытеснить скидочную систему, полностью перейти на бонусную



Обеспечить пациентам удобство при регистрации карты лояльности



Иметь контроль за действиями администраторов при работе с системой лояльности



Получать своевременно обратную связь от пациентов напрямую руководителю

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:

CLASSIC 3%

SILVER 5%

GOLD 7%

PREMIUM 10%

VIP SMILE 15%



Списание баллов:

от 5% до 20%,
баллы нельзя списать на услуги со скидкой (только накопление), при оплате частями (рассрочка), а также на отдельные материалы лечения: костный материал и мембрану

УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ



Срок действия бонусов:

12 месяцев с даты последней оплаты



Баллы за рекомендацию:

единоразово 200 баллов, на постоянной основе 1%, 1% и 0,5% от суммы чека в три круга друзей



Подарок ко дню рождения:

сертификат на 1000 баллов за 10 дней до дня рождения, сроком на 3 недели, списание 20%



Баллы за отзывы:

200 баллов за каждый отзыв в Яндекс Картах



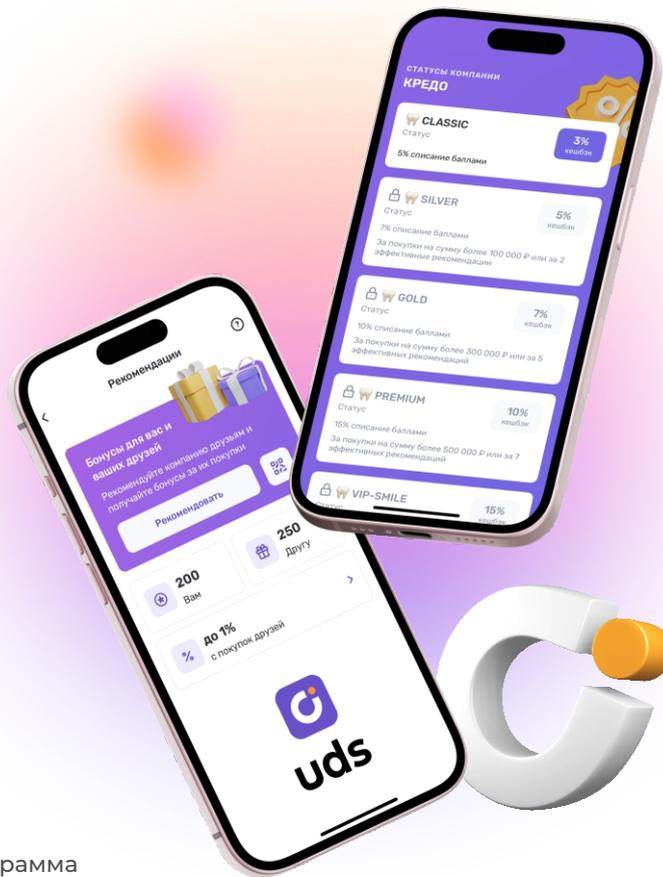
Премия сотрудникам:

1%



Интеграция:
Инфодент

*ПЛ – программа лояльности



ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

Со стороны специалиста по внедрению

- › Разработана стратегия программы лояльности
- › Рассчитаны эффективные настройки бонусной программы
- › Качественно заполнен профиль компании в приложении UDS
- › Разработаны материалы для точек контакта с пациентами с анонсом программы лояльности (сайт, соцсети, ресепшн)
- › Проведено обучение персонала с последующей аттестацией
- › На этапе старта проводился строгий контроль дисциплины оцифровки и проведения оплат по карте лояльности
- › Систематически проводится аудит работы системы



Со стороны бизнеса

▼
Проведена интеграция UDS и МИС клиники

▼
Собственник изучил работу системы UDS, активно вовлечен в процесс ее работы

▼
Назначено ответственное лицо в клинике за курирование системы лояльности

▼
На этапе запуска все рекомендации специалиста выполнялись полностью

РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 1 ГОД И 5 МЕСЯЦЕВ:

Всего контактов в CRM:

3 493

Оцифровано новых участников ПЛ*:

1 514 (43%)

Совершили покупки:

3 326 (91%)

Среднее кол-во повторных покупок на 1 клиента:

2,7

3,9 с картой лояльности)

Количество покупок с картой лояльности:

8 982

Фактическая скидка:

0,94% (большинство пациентов копят баллы по номеру телефона)

Сарафан. Количество новых клиентов по рекомендациям:

52, в т.ч. 40 сделали платный визит

Глубина рекомендаций: 3 поколения

Средний чек: 13 817 Р с картой 11 339 Р без карты

Получено оценок: 363

Получено отзывов: 66

Выдано сертификатов:

1 863

Экономия на кешбэке: 2 761 760 Р

Выручка: по сертификатам – 709 206 Р

① по рекомендациям – 2 077 172 Р

② по внешним источникам трафика: сайт –

872 747 Р

Инстаграм – 7 834 Р

③ от новых клиентов с платформы UDS – 2 688 762 Р

ТОЧКА Б



Клиент:

Адрина Асагателян



Партнер UDS:

Андрей Куренков



Специалист по внедрению:

Наталья Лебедева



ОБЩАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА:

9 117 481 Р