

Кафе ВОСТОК



г. Кординск



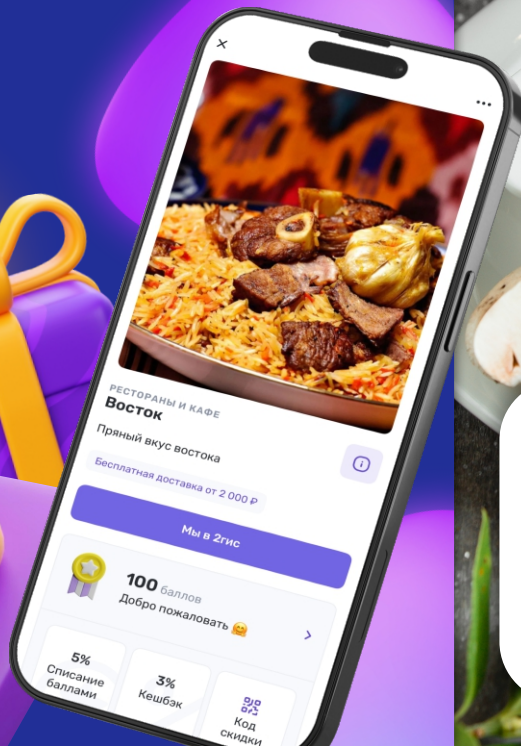
Дата запуска UDS:

27.11.2022



Дата информации:

28.12.2024



БОНУСНАЯ
КАРТА UDS



КЕЙС
uds



ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

Отсутствие оцифрованной клиентской базы и CRM-системы

Отсутствие прямого канала связи с клиентами и регулярной обратной связи (ранее использовалась группа Viber)

Необходимость оцифровать «сарафан» и стимулировать рекомендации для пополнения базы клиентов

Отсутствие аналитики покупательской активности и трафика

Отсутствие собственного интернет-канала (сайта или приложения)



ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ



Оцифровка клиентской базы



Создание понятной программы лояльности



Увеличение возвратности гостей



Запуск системы рекомендаций «приведи друга»



Получение обратной связи от гостей с возможностью оперативного реагирования на нее

НАСТРОЙКИ:



**Платформы ПЛ
и носители карт:**

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



Новичкам:

20 баллов

за регистрацию
и через 10 дней
сертификат на 20
баллов, списание
10%, срок 5 дней



Статусы ПЛ*:

Кешбэк по уровням:

Гость 3%

Гуру 5%

Бог 7%



Списание баллов:

от 10% до 20%

в зависимости
от статуса карты



Срок действия бонусов:

баллы не сгорают



Баллы за рекомендацию:

единоразово 50 баллов,
на постоянной основе
3%, 1%, 1% от суммы чека
в три круга друзей



Подарок ко дню рождения:

сертификат на 200 баллов,
выдается в день рождения,
сроком на 3 дня, списание 10%



Возврат оттока:

сертификат на 20 баллов,
через 30 дней после
покупки, списание 10%,
сроком на 3 дня

*ПЛ – программа
лояльности

УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ



ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

Со стороны специалиста по внедрению



Разработаны условия бонусной программы с учетом маржинальности, среднего чека



Разработана система рекомендаций «приведи друга», стимулирующая привлечение новых гостей



Проведено брендрование в точках касания с гостями



Проведено комплексное обучение сотрудников



Со стороны бизнеса



Это семейный бизнес, где собственник вовлечен во все процессы работы с гостями



Несмотря на начальный саботаж со стороны сотрудников, идет расширение клиентской базы и вовлечение в использование ПЛ



Помощь гостям с установкой мобильного приложения



Расширение бизнеса и открытие нового кафе в г. Красноярск

РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 2 ГОДА:

**Всего контактов
в CRM:**

1 398 без импорта

**Оцифровано новых
участников ПЛ*:**

1 343 (96%)

**Совершили
покупки:**

740

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

4,15

**Количество
покупок с картой
лояльности:**

3 068

**Фактическая
скидка:**

2,23%

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

188, из них купили 64

**Глубина
рекомендаций:**
4 поколений

Средний чек:
558 Р

**Получено
оценок:**
498, рейтинг 4,9

Получено отзывов:
49

**Выдано
сертификатов:**
3 693,
использовано 27 Р

Выручка:
по сертификатам –
11 715,0 Р
•
по рекомендациям –
101 247 Р
•
по внешним
источникам
трафика –
104 434 Р
•
от новых клиентов
с платформы UDS –
288 433 Р

ТОЧКА Б



Клиент:

Угилхон Давлатова



Партнер UDS:

Артём Хоменко



**Специалист
по внедрению:**

Лидия Хоменко,
Артём Хоменко

**РБ
СД**
бизнес



**ОБЩАЯ
ЭКОНОМИЧЕСКАЯ
ВЫГОДА:**

350 709 Р