

Кондитерская АЛЬФИИ СЛАДКОВОЙ



г. Туймазы



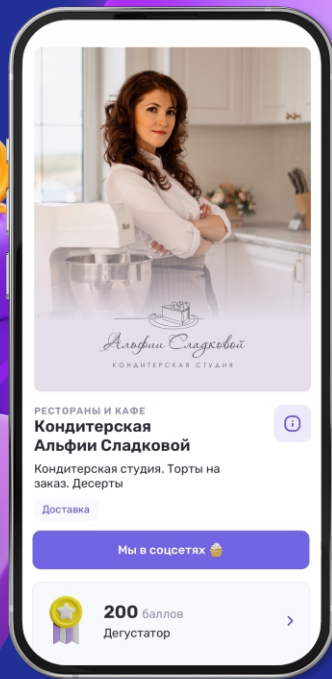
Дата запуска UDS:

04.05.2023



Дата информации:

24.01.2025



БОНУСНАЯ
КАРТА UDS



КЕЙС
uds



ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

Отсутствие понимания, какую долю занимают заказы постоянных гостей

Отсутствие оцифрованной клиентской базы и CRM-системы

Отсутствие прямого канала связи с клиентами и регулярной обратной связи

Отсутствие аналитики покупательской активности и трафика

Отсутствие собственного интернет-канала (сайта или приложения) для приема заказов на доставку без комиссий агрегаторов еды

г. Туймазы – небольшой город с населением 68 000 человек



ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ

- ✓ Создание гибкой и эффективной бонусной программы
- ✓ Настройка приема заказов навынос и на доставку онлайн с оплатой через мобильное приложение и сайт без посредников
- ✓ Создание клиентской базы через выдачу цифровых бонусных карт и получение истории визитов по номеру телефона
- ✓ Возврат, удержание клиентов, снижение оттока через бонусную систему и работу обратной связью
- ✓ Ежедневное получение оценок и отзывов гостей после визита или заказа
- ✓ Расширение клиентской базы через реферальный маркетинг
- ✓ Рекомендации клиентов

НАСТРОЙКИ:



**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:

Дегустатор 5%

Лакомка 7%

Сладкоежка 10%

Гурман 12%

VIP 15%



Списание баллов:

от 10 до 20%

в зависимости

от статуса карты



Срок действия бонусов:

баллы не сгорают

УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ



Баллы за рекомендацию:

единоразово 200 баллов

на постоянной основе

3%, 1%, 1% от суммы чека

в три круга друзей



Возврат оттока:

сообщение



Подарок ко дню

рождения:

сертификат на 500 баллов,

за 7 дней до дня рождения,

списание 10%



Заказы и доставка:

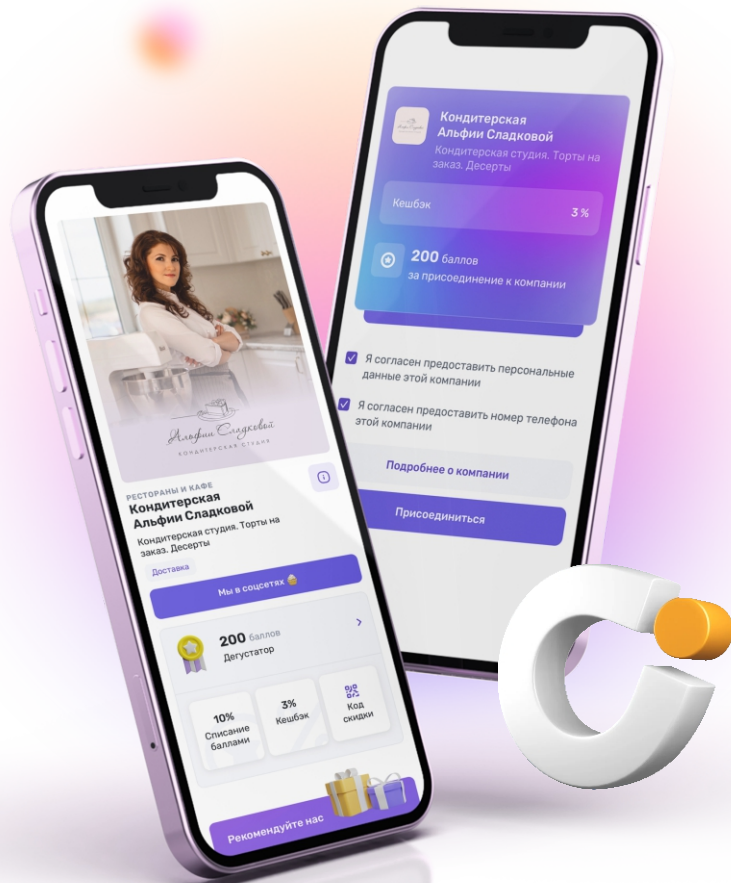
каталог 116 позиций,

настроен прием заказов

без онлайн оплаты,

доставка платная,

есть самовывоз



*ПЛ – программа
лояльности

ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

Со стороны специалиста по внедрению



Разработаны условия бонусной программы с учетом маржинальности, среднего чека



Помощь в оцифровке клиентской базы (автоматизированной), ее розжиг и мотивация



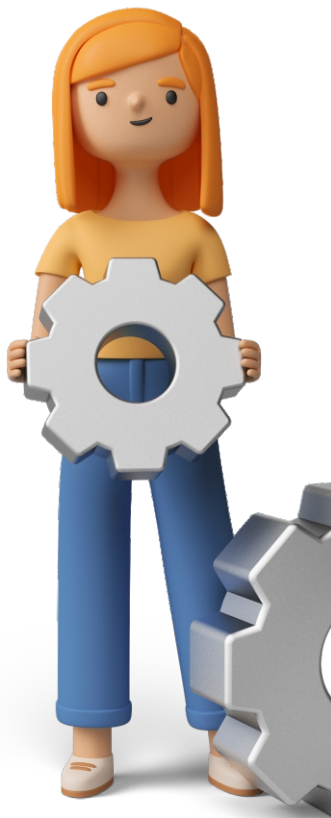
Разработана система рекомендаций, стимулирующая привлечение новых клиентов



Проведено брендрование в точках касания с клиентами



Проведено комплексное обучение сотрудников



Со стороны бизнеса



Для максимально эффективного запуска программы UDS, принято решение работать с компанией по внедрению



100% вовлеченность собственника компании в проект



Собственник бизнеса четко следовал всем рекомендациям со стороны проектной команды



Контроль работы сотрудников со стороны собственника



Каждый сотрудник владеет знаниями о бонусной программе, ориентируется в мобильном приложении UDS, может помочь покупателю получить карту лояльности

РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 1 ГОД И 9 МЕСЯЦЕВ:

**Всего контактов
в CRM:**

1 758

**Оцифровано
новых
участников ПЛ*:**

1 183 (67%)

**Совершили
покупки:**

1 200

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

2,15

**Количество покупок
с картой лояльности:**

2 155

**Количество заказов
через приложение:**

34

**Сумма заказов
через приложение:**

52 632

**Фактическая
скидка:**

0,82%

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

39,11 из них
купили (28%)

**Глубина
рекомендаций:**

3 поколения

Средний чек:

2 584 ₽

Получено оценок:

71 рейтинг 5

Получено отзывов:

15

**Сыдано
сертификатов:**

1 160

**Экономия
на кешбэке:**

341 164 ₽

Выручка:

по сертификатам –
105 300 ₽

по рекомендациям –
35 780 ₽

по внешним
источникам
трафика –

233 042 ₽

от новых клиентов
с платформы UDS –

510 841 ₽

ТОЧКА Б



Клиент:

Альфия Манаева,
собственник



Партнер UDS:

Ильнур Ямалеев



**Специалист
по внедрению:**

Ильнур Ямалеев



**ОБЩАЯ
ЭКОНОМИЧЕСКАЯ
ВЫГОДА:**

1 226 127 ₽