

# КАФЕ МОЁ МЕСТО!



г. Челябинск



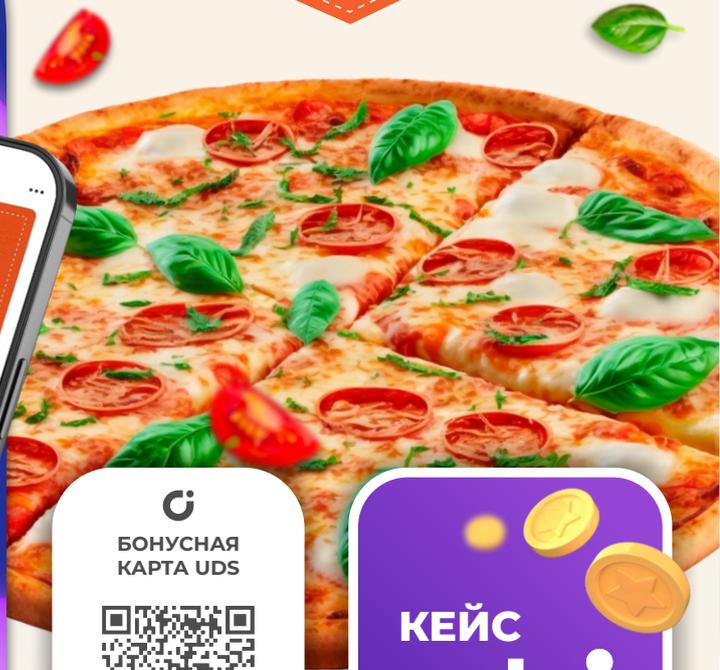
Дата запуска UDS:

06.06.2023



Дата информации:

17.01.2025



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

\* \* \*

Были бонусные карты  
в ИКО по номеру  
телефона (1300 клиентов)

\* \* \*

Был информационный  
сайт и прием  
заказов по телефону

\* \* \*

Была прямая скидка 30%  
на дни рождения



# ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ



Апгрейд текущей программы лояльности на более прогрессивную, выгодную и удобную для клиентов



Прием 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 с обратной связью



Ежедневное получение оценок и отзывов гостей после визита или заказа



Расширение клиентской базы через реферальный маркетинг



Рекомендации клиентов и кросс-партнерство с другими компаниями



Снижение затрат по рекламе и рассылкам (замена смс на пуш-уведомления)



Снижение затрат при сотрудничестве с Яндекс.Еда и другими агрегаторами (уменьшение комиссии с заказов)



## ПЛАТФОРМЫ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ И НОСИТЕЛИ КАРТ

Отметьте один или несколько вариантов какие механики программы лояльности подключены бизнесу

- Карта в мобильном приложении UDS
- Карта в кошельках Apple Wallet / GPay
- Карта в Telegram-боте
- Начисление баллов по номеру телефона



### Новичкам:

100 баллов, сразу при регистрации, 100 баллов через 7 дней, если не было покупок



### Статусы ПЛ\*:

#### Кешбэк по уровням:

Любитель 3%,  
Начинающий гурман 5%,  
Настоящий гурман 7%,  
Ценитель изысканной кухни 10%



#### Списание баллов:

от 10% до 30%,  
в зависимости от статуса карты



#### Срок действия бонусов:

12 месяцев от даты последней оплаты



#### Баллы за рекомендацию:

единоразово 300 баллов, на постоянной основе 5%, 1% и 1% от суммы чека в три круга друзей



#### Возврат из оттока:

сертификат на 300 баллов через 14 дней с момента последней покупки



#### Стимулирование постоянных клиентов:

сертификат на 300 баллов, если потратил в кафе более 10 000 ₽ за месяц



#### Интеграция:

ИИКО



#### Подарок ко дню рождения:

сертификат 300 баллов, списание 20%, выдача за 14 дней до даты, срок действия 21 день



#### Заказы и доставка:

включен модуль интернет-магазина, подключили Ю-кассу, минимальная сумма заказа 1000 ₽, бесплатная доставка от 3000 ₽



#### Баллы за отзывы:

200 баллов за отзывы на сервисах Яндекс.Карты и 2 GIS



#### Повышение чека:

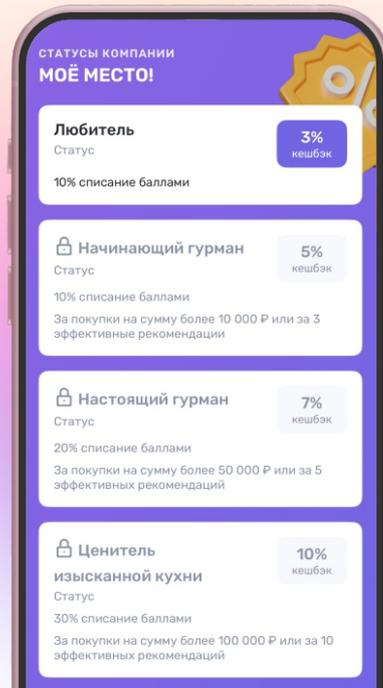
сертификат на 500 баллов, срок 14 дней, списание 10% при покупке от 1500 ₽

ПЛ – программа лояльности



#### Премия сотрудникам:

1,5% с каждой проведенной в UDS Кассире операции, и сделан 5й статус для сотрудников со 100% списанием, баллы переводятся на баланс бонусной карты и сотрудники совершают покупки за эти баллы в кафе



# 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



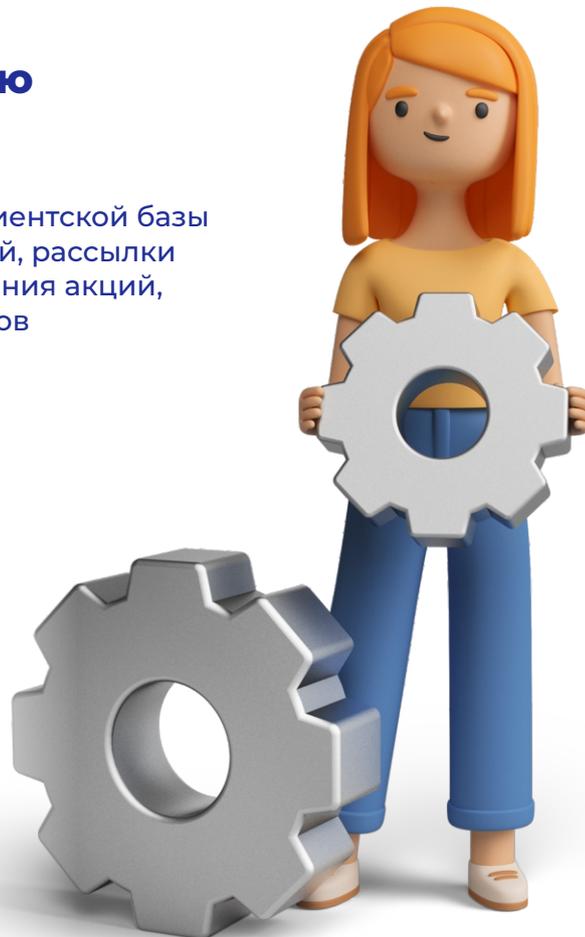
Постоянный «подогрев» клиентской базы путем размещения новостей, рассылки пуш-уведомлений, проведения акций, а также выдача сертификатов



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
- ▶ Настроили интеграцию с учетно-кассовой системой ИКО, что повлияло на скорость работы сотрудников при проведении операций
- ▶ Собственник бизнеса четко следовал всем рекомендациям со стороны проектной команды
- ▶ Каждый сотрудник на «отлично» владеет знаниями о бонусной программе, ориентируется в мобильном приложении UDS, может помочь покупателю получить карту лояльности
- ▶ Контроль работы сотрудников со стороны собственника
- ▶ Промо-страница в приложении UDS оформлена привлекательно, приятно, позволяет познакомиться с меню заведения и вызывает желание посетить кафе
- ▶ Информирование клиентов о бонусной программе и доставке ведется сотрудниками офлайн и онлайн. В соцсетях (ВК, Инстаграм) размещаются посты и ссылки
- ▶ Официанты и администраторы знакомят гостей с программой лояльности при обслуживании, по телефону, на печатной продукции размещены QR-коды на подключение карты лояльности
- ▶ Распечатаны промо-материалы для информирования клиентов (тейбл-тенты, наклейки)
- ▶ В приложении загружено меню и открыт прием заказов навынос и доставку
- ▶ Сотрудникам предложена мотивация для работы с системой (копят баллы с каждого чека и получают бесплатный обед)



**Мое Meets!**

**ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ**

uds




КАРТА ПОСТОЯННОГО ГОСТЯ, ДОСТАВКА, МЕНЮ С ФОТО

**CASHBACK**

от 3% до 10% с каждого посещения или заказа доставки

**ОФОРМЛЯЙТЕ ЗАКАЗЫ**  
на доставку и предзаказы  
навынос прямо в приложении

uds

**ОТ 2000 Р ВЕЗЕМ БЕСПЛАТНО ПО ЛЕНИНСКОМУ РАЙОНУ**

и заказе менее 900 Р стоимость заявки уточните у администратора

это удобно и выгодно для БАС: вы не платите комиссии агрегаторам еды, вы получаете баллы!




- 100 Б за регистрацию  
1 балл = 1 рубль
- Покрытие счета баллами до 30% от чека
- 3000 баллов на день рождения!
- 3% бонус

**Мое Meets!**  
БЕСПЛАТНО ДОСТАВКА

покажи uds-код получи **Cashback**

СКАЧАЙТЕ ПРИЛОЖЕНИЕ uds

РЕГИСТРИРУЙТЕ КАРТУ ПОСТОЯННОГО ГОСТЯ




**Мое Meets!**

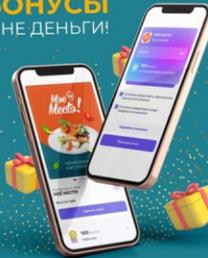
**ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ**

**ВОЗВРАЩАЙТЕ CASH**  
от 3% до 10%

**ТРАТЬТЕ БОНУСЫ**  
А НЕ ДЕНЕГ!

ОПЛАЧИВАЙТЕ БАЛЛАМИ ДО 30% ОТ СУММЫ СЧЕТА

ОФОРМЛЯЙТЕ ЗАКАЗЫ НА ДОСТАВКУ И ПРЕДЗАКАЗЫ НАВЫНОС



Скачайте приложение uds

Зарегистрируйтесь по номеру телефона

**ОТСКАНИРУЙТЕ**  
QR-код вашей бонусной карты

**с подарком 100 рублей**



г. Челябинск, ул. Агалакова, 34

+7 (951) 4...  
vk.com/m...

# РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 1 ГОД И 7 МЕСЯЦЕВ:

## Всего контактов в CRM:

7 393, в том числе  
1 289 импорт  
клиентской базы

## Оцифровано новых участников ПЛ\*:

4 663 (63%)

## Совершили покупки:

5 147 (70%)

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

4

## Количество покупок с картой лояльности:

20 915

## Количество заказов:

371

## Сумма заказов через приложение:

394 326

## Фактическая скидка:

4,05%, ранее  
доходила до 30%

## Сарафан. Количество новых клиентов по рекомендациям:

231, из них  
купили 83 (37%)

## Глубина рекомендаций:

4 поколения

## Средний чек:

1686 Р, первые три  
месяца ср. чек – 943 Р,  
последние 3 месяца –  
1433 Р, ср. чек подняли  
более чем на 50%,  
повышение цен было  
мах на 20%

## Получено оценок:

724, рейтинг 4,9

## Получено отзывов:

246

## Выдано сертификатов:

807

## Выручка:

- по сертификатам –  
1 686 711 Р
- по рекомендациям –  
329 375 Р
- по внешним  
источникам трафика –  
4 274 189 Р
- от новых клиентов  
с платформы UDS –  
723 114 Р
- от новых клиентов  
по рекламе в UDS.App –  
15 856 Р

# ТОЧКА Б



Клиент:

Николай Днистрян,  
Дарья Прокофьева  
собственники



Партнер UDS:

Ильнур Ямалеев



Специалист  
по внедрению:

Ильнур Ямалеев



ОБЩАЯ

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА:

6 684 600 Р