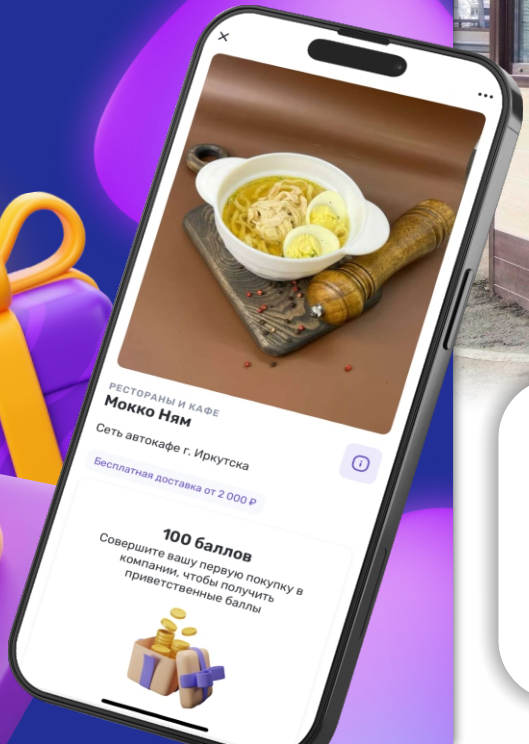
Сеть автокафе

МОККО НЯМ

г. Иркутск

Дата запуска UDS:
27.01.2022

Дата информации:
28.12.2024



БОНУСНАЯ КАРТА UDS

КЕЙС uds

ТОЧКА А

ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

Компания на платформе UDS с января 2022 года. До 2024 года работали с UDS самостоятельно, потом привлекли специалистов

Непродуманная система лояльности, трудновыполнимые условия для клиентов

* * *

Непривлекательно оформлена страница и меню

* * *

Низкая оцифровка клиентов, не использовали другие механики (чат-бот)

* * *

Не настроены автоматические действия, не используются инструменты напоминаний, автосообщений и поощрений

ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ

- ☑ Разработать эффективную стратегию программы лояльности
- ☑ Сделать красивую и привлекательную страницу компании
- ☑ Привлечь новых гостей
- ☑ Увеличить качество работы сотрудников с ПЛ*
- ☑ Оцифровать имеющуюся клиентскую базу
- ☑ Настроить коммуникации с гостями, используя дополнительные каналы ПЛ*
- ☑ Запустить интернет-магазин
- ☑ Увеличить средний чек
- ☑ Увеличить возвратность гостей

ПЛ* – Программа лояльности

НАСТРОЙКИ:

УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ

Платформы ПЛ и носители карт:
- карта в мобильном приложении UDS
- карта в Telegram-боте
- начисление баллов по номеру телефона

Новичкам:
100 баллов после первой покупки
+ 100 баллов через 3 дня после вступления

Статусы ПЛ*. Кешбэк по уровням:
Бронза 5%
Серебро 7%
Золото 10%
Платина 15%

Списание баллов:
до 50%

Срок действия бонусов:
6 месяцев от даты последней покупки, баллы начисляются через 1 день после покупки

Баллы за рекомендацию:
единоразово 100 баллов на постоянной основе 3%, 1% и 0,5% от суммы чека в три круга друзей

Возврат оттока:
100 баллов через 30 дней после покупок

Стимулирование постоянных клиентов:
500 баллов за сумму покупок 10000 ₽ за 30 дней

Привлечение:
кросс-маркетинг с компаниями: Мой каприз, Sweet Smile, Тарко-Ферма, Танцевальный бункер, DriveLife, СанТрейд-АВТО

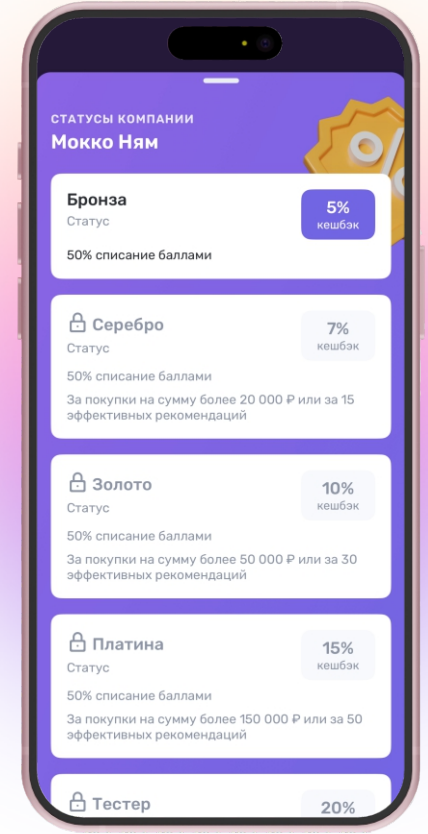
Подарок ко дню рождения:
150 баллов за 3 дня до дня рождения

Интеграция:
Эвотор

Баллы за отзывы:
150 баллов за отзыв в 2ГИС. Начисляются вручную

Заказы и доставка:
Интернет-магазин подключен, порядка 250 позиций в меню. Подключена онлайн-оплата. Есть самовывоз и есть доставка.
По доставке:
Минимальная сумма заказа: 90 ₽
Бесплатная доставка при заказе от 2000 ₽
по городу – 400 ₽
за город (в том числе Новоленино и 2Иркутск) – 800 ₽

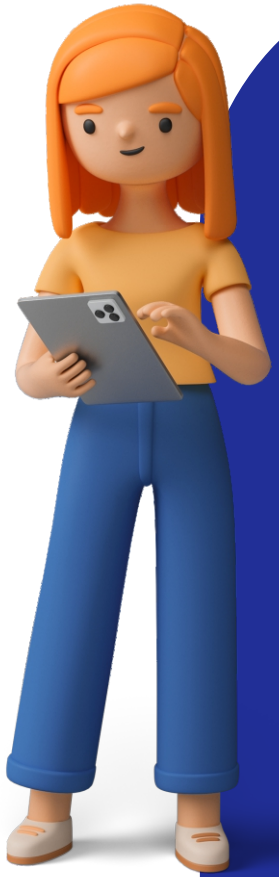
*ПЛ – программа лояльности



ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

Со стороны специалиста по внедрению

- Разработаны условия прибыльной и эффективной бонусной программы
- Качественно оформлена страница компании внутри приложения UDS
- Настроен и запущен интернет-магазин с онлайн-оплатой и доставкой
- Запущен кросс-маркетинг с другими компаниями на платформе
- Настроены сценарии автоматизации (за сумму покупок, за присоединение)
- Разработан контент-план push-уведомлений для стимулирования и активации клиентов



Со стороны бизнеса

- Работа с персоналом по контролю, мотивации и настрою командной работы
- Помощь в установке приложения клиентам
- Информирование клиентов о программе лояльности, акциях
- Регулярно выполняется рассылка push-новостей
- Ведение соц. сетей с контентом о ПЛ*

РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 2 ГОДА:

Всего контактов в CRM:
25 872 (без импорта)

Оцифровано новых участников ПЛ*:
9 780 (38%)

Совершили покупки:
25 171, из них оцифрованные 9 079 (36%)

Среднее кол-во повторных покупок на 1 клиента:
6,39
14,62 – с картой
1,75 – без карты

Количество покупок с картой лояльности:
160 906

Количество заказов через приложение:
241 за 3 месяца.
Заказы начали принимать только в октябре 2024 г.

Сумма заказов через приложение:
116 057 ₽

Фактическая скидка:
средняя 5,8%

Сарафан. Количество новых клиентов по рекомендациям:
360, из них купили 173

Глубина рекомендаций:
4 поколения

Средний чек:
403 ₽

Получено оценок:
4 770, рейтинг 4.9

Получено отзывов:
578

Экономия:
отказ от смс,
отказ от карточек-купонов (каждый 10й кофе вподарок)

Выручка:
- по рекомендациям – 959 670 ₽
- по внешним источникам трафика – Telegram, VK, соц.сети – 17 765 ₽
- от новых клиентов с платформы UDS – UDS Promotion – 33 938 ₽
  UDS App (чист.) – 1 474 776 ₽

ТОЧКА Б

Клиент:
Екатерина Бусуек

Партнер UDS:
Лидия Хоменко

Специалист по внедрению:
Лидия Хоменко

РВС бизнес

ОБЩАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА:

2 386 661 ₽