

СЕТЬ ПИЦЦЕРИЙ ПЕРЧИК

📍 г. Миасс, Златоуст, Чебаркуль

📅 Дата запуска UDS:
Август 2017

📅 Дата информации:
Январь 2025



ТОЧКА А

ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS:

- Компания на платформе UDS с 2017 года. Работали с UDS сразу с специалистами внедрения первый год. Далее самостоятельно

- Программа лояльности отсутствовала. Использовали прямые скидки

Клиентская база не велась

- Была подключена система скидок по пластиковым картам

- Не работали с повторными покупками в системе, фокусировались на привлечении новых клиентов, а не на удержание существующих

ПЛ* - Программа лояльности

ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ:

- Разработать эффективную стратегию программы лояльности
- Грамотно рассчитать бонусную программу и другие акции
- Правильно настроить и запустить реферальную программу
- Привлечь новых гостей
- Увеличить качество работы сотрудников с ПЛ*
- Настроить коммуникации с гостями, используя все каналы ПЛ*
- Создать акции и розыгрыши для привлечения покупателей
- Создать автоматизированные воронки выдачи подарочных сертификатов для увеличения повторных покупок
- Увеличить средний чек
- Увеличить возвратность гостей



Новичкам:

300 баллов за регистрацию



Статусы ПЛ*.

Кешбэк по уровням:

1) 1%, 2) 5% 3) 7%



Списание баллов:

10% от суммы покупки на всех статусах ПЛ*



Срок действия бонусов:

6 месяцев



Баллы за рекомендацию:

+1%, +0.1%, +0.1% от суммы чека с трех уровней рекомендаций знакомых и друзей



Подарок ко дню рождения:

Сертификат 300 баллов, списание 10% от суммы чека, срок действия 3 дня



Возврат из оттока:

Напоминание спустя 15 дней с даты последней покупки сертификатом на 100 бонусов



Баллы за отзывы:

Дарим 100 баллов за отзыв на 2GIS



Кросс-маркетинг:

Проводили коллаборацию с несколькими компаниями в городе. + 1755 клиентов в базу
Для сотрудничества использовали внутренние механики UDS - автоматизированные сертификаты партнёрам

СТАТУСЫ КОМПАНИИ

ПЕРЧИК и КАПУСТА

Базовый

Статус

10% списание баллами

1%
кешбэк

Крутыш

Статус

10% списание баллами

За покупки на сумму более 30 000 ₽ или за 50 эффективных рекомендаций

5%
кешбэк

VIP

Статус

10% списание баллами

За покупки на сумму более 100 000 ₽ или за 100 эффективных рекомендаций

7%
кешбэк

ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

Со стороны Внедренца:

- Эффективное обучение сотрудников
- Оцифровка клиентской базы и стимуляция активности гостей
- Привлечение новых гостей за счет рекомендаций и кросс-маркетинга
- Увеличение выручки в бизнесе за счет роста количества гостей, среднего чека и возвращаемости гостей, рост количества покупок
- Коммуникация с гостями через push-уведомления и автоматическое поздравление гостей
- Создание новой системы лояльности для гостей
- Создание точки присутствия компании в телефоне гостя через мобильное приложение
- Ежемесячная RFM-аналитика



- Ежемесячная активность с клиентской базой: вовлечение в программу лояльности, конкурсы, розжиг сарафанного радио

Со стороны бизнеса:

- Качественное обучение сотрудников
- Размещение визуальной информации о ПЛ *
- Ведение соц. сетей с контентом о ПЛ*
- Вовлеченность директора во все процессы
- Влияние руководителя на сотрудников для проведения операций через UDS

ТОЧКА Б

РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 6 ЛЕТ

Всего клиентов в CRM:

11 910

импорт клиентской
базы 0 клиентов

Оцифровано:

6 116 (51%)

Совершили покупки:

8 450 (71%)

Средний чек:

890 ₽

Общее количество новых клиентов по рекомендациям

1 470, из них

Купили 760

Количество покупок с картой лояльности:

20 990 шт.

Среднее кол-во повторных покупок на 1 клиента:

2,50

Фактическая скидка: 2,47%

Глубина рекомендаций: 11 поколений

Получено оценок качества:

1 800

Выдано сертификатов за 2024 год :

12 800 шт.

Выручка по сертификатам:

370 000 ₽

Экономия за счет отказа от прямой скидки:

510 446 ₽

Дополнительный доход от клиентов по рекомендациям:

770 000 ₽

Дополнительный доход от новых клиентов с платформы UDS:

1 800 000 ₽

ОБЩАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА:

3 771 000 ₽



Клиент:

Виктория Броникова



Партнер UDS:

Денис Еловиков



Специалисты по внедрению:

Денис Еловиков