Доставка вкусной еды

САКУРА

г. Каменск-Уральский

Дата запуска UDS:
22.04.2024

Дата информации:
22.01.2025

КЕЙС uds

ТОЧКА А

ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS:

- Была большая база клиентов с которой не происходила никакая работа
- Нет удобной возможности для клиентов, чтобы они сделали заказ
- Нет коммуникации с клиентами

ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ:

- Создать процесс работы с программой лояльности, который работает без интеграции (так как с их системой интеграция невозможна)
- Сразу сделать интернет-магазин для клиентов
- Перенести существующую базу
- Обучить сотрудников, что и как надо делать

НАСТРОЙКИ

УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ

Носители карт:
• Карты в мобильном приложение
• Начисление баллов по номеру телефона

Новичкам:
100 баллов за регистрацию

Статусы программы лояльности:
Новичок - 3%
Любитель - 5%
Эксперт по вкусной еде-7%
Мастер японской кухни - 10%
Любимый клиент -12%

Баллы за рекомендацию:
• 50 баллов с первой покупки друга
• 5% с каждой покупки

Возврат из оттока:
Спустя 60 дней с последней покупки, дарим сертификат номиналом 150 баллов (действует 7 дней после получения)

Подарок ко Дню Рождения:
300 баллов за 3 дня до Дня Рождения
50% списания

Интеграция:
НЕТ
Работают через UDS Cashier

ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

СО СТОРОНЫ ВНЕДРЕНЦА:

- Заполнение функционала программы лояльности UDS
- Перенос клиентской базы
- Обучение сотрудников
- Разработка дизайна в листовку в доставку
- настройка интернет-магазина и перенос прайса
- Обучение собственника работе с программой

СО СТОРОНЫ БИЗНЕСА

- 100% включенность руководителя компании
- Прорисовка карты пути клиента для понимания что и когда делать менеджеру
- Контроль работы сотрудников со стороны руководства
- Постоянная коммуникация с внедренцем

ТОЧКА Б

РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 9 МЕСЯЦЕВ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

Всего контактов в CRM:
13 101 (перенос базы 9 252)

Оцифрованных участников программы лояльности:
2 429 (63%)

Заказов в приложение:
1 600

Общее кол-во клиентов по рекомендации:
139 (3 уровня рекомендаций)

С социальных сетей и сайта:
Добавились 187 из них купили 135
>700 000 руб.

Выручка по рекомендациям:
390 000 руб.

Фактическая скидка:
3,4%

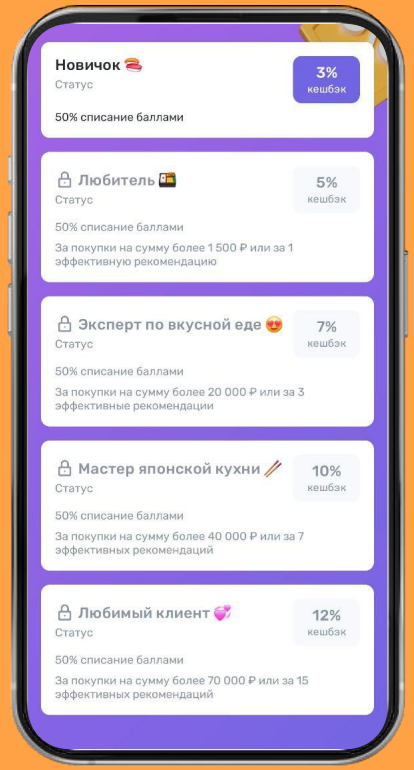
Кол-во покупок с картой лояльности:
>6000

Показатель акции, сертификат за отзыв в картах:
Оставили отзывы 34 клиента из них потом купили по сертификату (250 баллов дарили) 22 клиента
> 20 000 руб. в кассу + отзывы

Выручка по сертификатам:
637 000 руб.

Процент оборота от постоянных клиентов:
28% постоянных клиентов принесли 65% оборота

Среднее кол-во покупок на 1 клиента:
3



ОБЩАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА:

1 027 000 руб.

Клиент:
Татьяна Мальцева

Партнер UDS:
Савелий Плюснин

Внедренец:
Светлана Гучетель