

Кафе

ХИНКАЛЬНАЯ



г. Уфа



Дата запуска UDS:

19.10.2021



Дата информации:

22.01.2025



ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

Компания на платформе UDS с 2018 года, в октябре 2021 был перезапуск

* * *

До внедрения проводили операции только тем клиентам, которые сами говорили, что у них есть приложение

* * *

Персонал был не обучен, полиграфии не было, оцифровки практически никакой

* * *

Настройки по бонусной программе со 100% списанием, за 3 года в базе было около 3200 клиентов



ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ



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



Увеличение клиентской базы через выдачу электронных 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

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:

300 баллов за регистрацию



Статусы ПЛ*:

Кешбэк по уровням:

Гость 7%

Тавади 10%

Князь 15%

Царь 20%



Списание баллов:

20%



Срок действия бонусов:

3 месяца от даты последней оплаты



Баллы за рекомендацию:

на постоянной основе

5%, 3% и 1% от суммы чека в три круга друзей



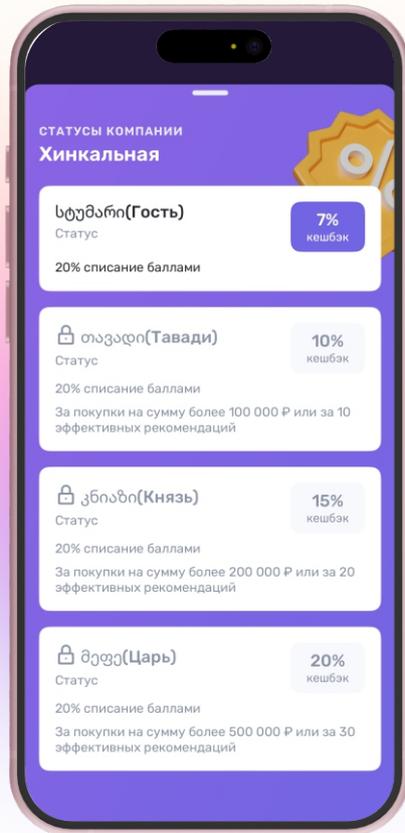
Подарок ко дню рождения:

1000 баллов за 3 дня до даты дня рождения



Интеграция:

IIKO



*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



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



Со стороны бизнеса

- Для максимально эффективного запуска программы UDS принято решение работать с компанией по внедрению
- 100% вовлеченность управляющего компании в проект
- Настроили интеграцию с учетно-кассовой системой ИКО, что повлияло на скорость работы сотрудников при проведении операций
- Управляющий бизнеса четко следовал всем рекомендациям со стороны проектной команды
- Контроль работы сотрудников со стороны управляющего
- Каждый сотрудник владеет знаниями о бонусной программе, ориентируется в мобильном приложении UDS, может помочь гостю получить карту лояльности

РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 3 ГОДА И 3 МЕСЯЦА:

**Всего контактов
в CRM:**

14 495

**Оцифровано новых
участников ПЛ*:**

13 689 (94%)

**Совершили
покупки:**

8 357

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

2,53

**Количество
покупок с картой
лояльности:**

20 249

**Фактическая
скидка:**

сократили до 5%,
ранее была 9%

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

1 143, из них купили 285

**Глубина
рекомендаций:**

7 поколений

Средний чек:

4 033 ₽

**Получено
оценок:**

1 614, рейтинг 4,8

**Получено
отзывов:**

401

**Экономия
на кешбэке:**

3 517 336 ₽

Выручка:

по рекомендациям –
1 334 020 ₽

•
по внешним
источникам
трафика –
355 864 ₽

•
от новых клиентов
с платформы UDS –
6 546 374 ₽

ТОЧКА Б



Клиент:

Константин
Надареишвили,
управляющий



Партнер UDS:

Ильнур Ямалеев



**Специалист
по внедрению:**

Ильнур Ямалеев



**ОБЩАЯ
ЭКОНОМИЧЕСКАЯ
ВЫГОДА:**

11 806 541 ₽

**РБ
СБ
бизнес**