

Кафе

BroSto Coffee



г. Сочи, Красная Поляна



Дата запуска UDS:
25.07.2024



Дата информации:
23.01.2025



БОНУСНАЯ
КАРТА UDS



КЕЙС
uds

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

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 (уменьшить комиссии с заказов)



НАСТРОЙКИ:

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
за регистрацию



Статусы ПЛ*.

Кешбэк по уровням:

Смакующий миг 3%
Гость с привилегией 5%
Кофейный визионер 7%
Вкусный знат 10%



Списание баллов:

от 5% до 15%
в зависимости
от статуса карты



Срок действия бонусов:
баллы не сгорают



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



Возврат из оттока:
сертификат на 300
бонусов, списание 15%



**Стимулирование
постоянных клиентов:**
300 бонусов



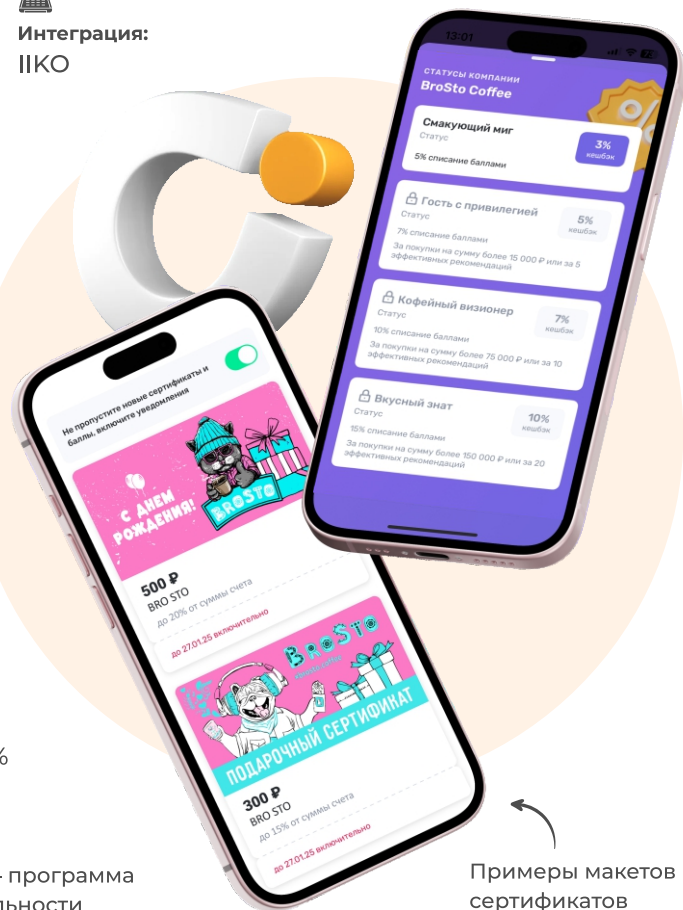
Подарок ко дню рождения:
сертификат на 500 баллов,
за 7 дней до даты, списание 20%



Баллы за отзывы:
100 баллов за
отзыв на 2гис



Интеграция:
IIKO



ПЛ – программа
лояльности

Примеры макетов
сертификатов

ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

Со стороны внедренца

- 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 выдачи сертификатов
- Готовимся к запуску доставки, кросс-маркетинга

Особенности внедрения

Установка программы не вызвала сложностей. Мы настроили интеграцию с ИКО (подключили дополнительный модуль за 500 р./мес.) и перенесли контакты гостей в UDS с остатками их бонусов. Клиенты не потеряли баллы, а стали их использовать в мобильном приложении. Оформили профиль в приложении, заполнили меню и обучили персонал. Были бонусные карты в ИКО по номеру телефона (1300 клиентов). Был информационный сайт и прием заказов по телефону



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
- Контроль работы сотрудников со стороны собственника.
- Каждый сотрудник владеет знаниями о бонусной программе, ориентируется в мобильном приложении UDS, может помочь покупателю получить карту лояльности

РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 6 МЕСЯЦЕВ:

**Всего контактов
в CRM:**

1 471

**Оцифровано новых
участников ПЛ*:**

619 (42%)

**Совершили
покупки:**

1 302 (89%)

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

5

**Количество
покупок с картой
лояльности:**

6 494

**Фактическая
скидка:**

1,56, ранее была 10%
(сократили в 6,4 раза)

**Сарафан. Количество
новых клиентов**

по рекомендациям:

111 новых, 11 купили

**Глубина
рекомендаций:**

5 поколений

Средний чек:

941,17 Р

**Получено
оценок:**

84, рейтинг 5

**Получено
отзывов:**

16

**Выдано
сертификатов:**

370

**Выручка
по сертификатам:**

4 088 Р

**Выручка
по рекомендациям:**

36 627 Р

**Выручка по внешним
источникам трафика:**

1 590 Р

**Выручка
от новых клиентов
с платформы UDS:**

37 528 Р

**Экономия
за счет отказа
от прямой скидки:**

у клиентов
141 056 баллов

ТОЧКА Б



Клиент:

Аяна Броно



Партнер UDS:

Ильнур Ямалеев



**Специалист
по внедрению:**

Ильнур Ямалеев

**РВ
С**
бизнес



**ОБЩАЯ
ЭКОНОМИЧЕСКАЯ
ВЫГОДА:**

220 889 Р