

Кафе-пекарня

CINNABON



г. Иркутск



Дата запуска UDS:

20.04.2022



Дата информации:

20.11.2024



БОНУСНАЯ
КАРТА UDS



КЕЙС
uds

ТОЧКА А

ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS:

- нет своего мобильного приложения
- нет эффективной системы по сбору обратной связи
- клиентская база не ведется
- нет инструментов для коммуникации с клиентской базой
- нет аналитики по рекламным каналам
- нет реферальной системы
- нет программы лояльности



ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ:

1. Создание мобильного приложения для использования современных маркетинговых инструментов
2. Оцифровка клиентской базы
3. Коммуникация с клиентской базой
4. Привлечение новых клиентов
5. Анализ работы источников трафика
6. Удержание клиентов
7. Сбор объективной обратной связи
8. Создание прозрачной реферальной системы для клиентов
9. Увеличение количества повторных покупок

НАСТРОЙКИ:



**Платформы ПЛ
и носители карт:**

- карта в мобильном приложении UDS
- начисление баллов по номеру телефона
- карта в Telegram-боте



Новичкам:

50 баллов за регистрацию,
списание с первой покупки



Статусы ПЛ*.

Кешбэк по уровням:

Любитель булочек 3%
Шокобончик 5%
Профи Синнабона 7%



Списание баллов:

25%, баллы можно
списать на все



Срок действия бонусов:

12 месяцев от даты
последней оплаты

УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ



Баллы за рекомендацию:

На постоянной основе
3%, 1%, 1% от суммы чека
в три круга друзей



Подарок ко дню рождения:

Сертификат на 300 баллов,
срок 7 дней, списание 30%



Возврат оттока:

Спустя 14 дней с даты последней
покупки дарим 50 баллов



**Стимулирование
постоянных покупателей:**

100 баллов, если сумма покупок
за месяц свыше 1000 Р



Повышение чека/удержание:

300 баллов RFM-группе «В спячке»,
сроком на 5 дней, списание 25%



Интеграция:

liko



Кросс-маркетинг:

регулярные тесты гипотез,
сделали более 50 кроссов,
эффективность высокая
с теми компаниями, где
ежедневно более 100
транзакций в день



Заказы, доставка:

Интернет-магазин
используется как витрина,
оплата - переводом на карту



Баллы за отзывы:

250



Премия сотрудникам:

1% от чека

ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

Со стороны внедренца:



Консалтинг по условиям
бонусной программы



Качественное оформление
профиля внутри приложения
UDS



Макеты и дизайн материалов
в точке касания с клиентами
(полиграфия, посты в
соцсетях и т.д.)



Разработан пакет документов,
план внедрения, инструкции
для персонала



Со стороны бизнеса:



Выполнение собственником
всех рекомендаций проектной
команды



Вовлеченность и желание
собственника получить
максимальный результат
от работы



Контроль работы сотрудников



Собственником неоднократно
выдвигались предложения
по тесту гипотез

Всего контактов в CRM:
46 534 без импорта

Оцифровано новых участников ПЛ*:
41 452 (89%)

Совершили покупки:
23 862

Среднее кол-во повторных покупок на 1 клиента:
2,29

Количество покупок с картой лояльности:
93 113

Фактическая скидка:
8,52%

Сарафан. Количество новых клиентов по рекомендациям:
557, из них купили 224

Глубина рекомендаций:
4 поколения

Средний чек:
509 Р

Получено оценок:
4 852, рейтинг 4,9

Получено отзывов:
497

Выдано сертификатов:
554 997, цветы, морепродукты, стоматологии, и др. бизнесы

Выручка по сертификатам:
12 409 375 Р

Выручка по рекомендациям:
322 552 Р

Выручка от новых клиентов по кросс-маркетингу:
3 754 455 Р

Выручка от новых клиентов с платформы UDS:
2 599 411 Р

Выручка от новых клиентов по рекламе в UDS.APP:
195 856 Р, запускали на 1 месяц баннер + сториз

Выручка по внешним источникам трафика:
7 141 654 Р

Экономия за счет отказа от прямой скидки:
2 568 921 баллов у клиентов

Экономия:
5 305 620 Р



Клиент:

Геннадий Величкин



Партнер UDS:

Сергей Белокопытов



Специалист по внедрению:

Денис Рудых

«Качественное внедрение и сопровождение программы лояльности в агрегаторе – гораздо выгоднее моно-программы лояльности и может существенно увеличить выручку, популяризировать бренд, контролировать работу сотрудников не только в произношении скриптов, но и замотивировать их увеличивать качественные показатели. Пока Вы знакомились с этим кейсом, показатели увеличились».



ОБЩАЯ

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА:

10 714 344 Р