

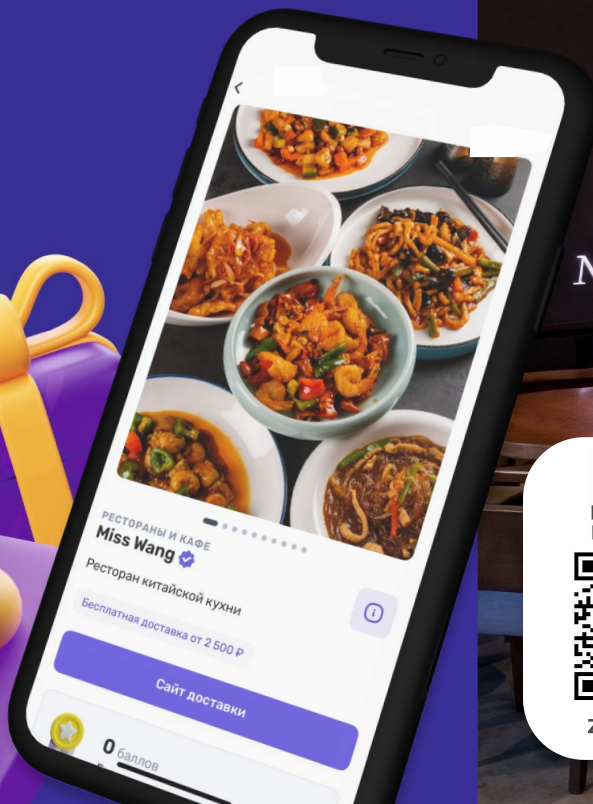
Ресторан китайской кухни

Miss Wang

📍 г. Иркутск

🚀 Дата запуска UDS:
24.09.2021

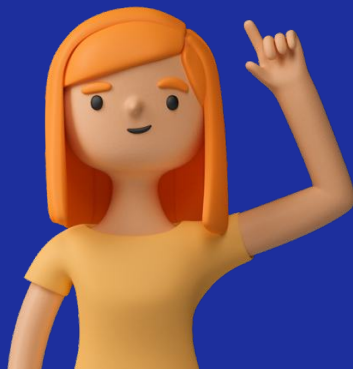
📄 Дата информации:
22.01.2025



ТОЧКА А

ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS:

- Скидки для постоянных гостей
- Ведение социальных сетей
- Клиентская база в iiko



ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ:

1.

Создать мобильное приложение для использования современных маркетинговых инструментов

2.

Оцифровать клиентскую базу

3.

Коммуницировать с клиентской базой

4.

Привлечь новых гостей

5.

Провести анализ работы источников трафика

6.

Собирать объективную обратную связь

7.

Создать прозрачную реферальную систему для клиентов

8.

Увеличить количество повторных покупок

НАСТРОЙКИ:



Платформы ПЛ
и носители карт:

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



Новичкам:

100 баллов за
регистрацию,
списание сразу



Статусы ПЛ*.

Кешбэк по уровням

Гость - 5%

Постоянный гость - 10%

Любимый гость - 15%



Списание баллов:

20% для всех статусов



Срок действия бонусов:
бессрочно

УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ



Баллы за рекомендацию:

На постоянной основе

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



Сертификаты для привлечения:

Кросс-маркетинг с компаниями
Георгиевские бани, PRO Beauty



Сертификаты для удержания и
повышения чека:

Сертификаты выдаются
по РФМ сегментам



Подарок ко дню рождения:

Сертификат на 500 баллов, срок
действия - 14 дней, приходит

за 7 дней до дня рождения, списание 20%.

Сертификат показал хороший
результат: выручка более
1 000 000 Р за 2 года



Заказы, доставка:

303 заказа через

приложение, бесплатная

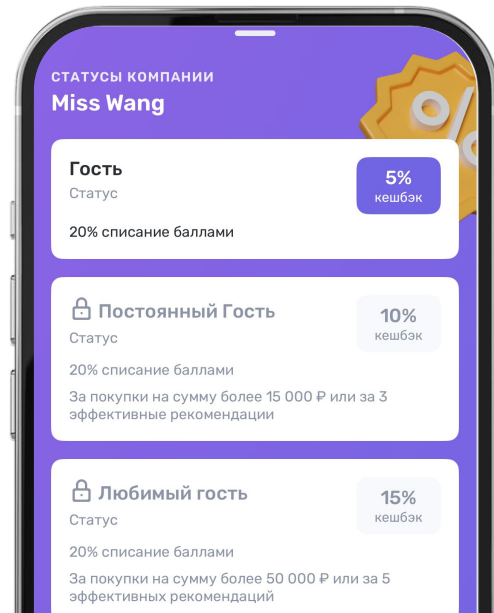
доставка от 2 500 Р,

выручка с заказов - 781 460 Р



Интеграция: iiko

ПЛ* - программа лояльности



ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

Со стороны внедренца:

- Комплексное внедрение программы лояльности
- Инструкции для персонала
- Брендирование точек продаж
- Интеграция с iiko
- Персоналу донесена ценность проведения более 50% транзакций с использованием программы лояльности
- Секретный ингредиент

Со стороны бизнеса:



Тест разных гипотез



Брендирование всех рекламных каналов



Публикация новостей о программе лояльности в социальных сетях



ТОЧКА Б

РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 3 ГОДА:

Всего контактов
в CRM:
12 528

Оцифровано новых
участников ПЛ*:
12 178 (97%)

Совещали
покупки:
5 942 (47%)

Сарафан. Количество
новых клиентов
по рекомендациям:
426

Глубина
рекомендаций:
4 поколения

Выручка
по рекомендациям:
561 236 ₽

Фактическая скидка:
3,1%

Количество заказов
через приложение:
303

Количество покупок
с картой
лояльности:
17 058

Среднее кол-во
повторных покупок
на 1 клиента:
2,87

Выдано
сертификатов:
268 523, преобладает
ручная выдача на свою
клиентскую базу

Выручка по
сертификатам:
1 658 233 ₽

Получено оценок:
1 275

Получено отзывов:
315

Средний чек:
3 110 ₽

Экономия за счет
отказа от прямой
скидки:
1 921 563 ₽

Выручка
от новых клиентов
по рекламе в UDS.APP:
8 380 262 ₽

Выручка
от новых клиентов
с платформы UDS:
495 220 ₽

Выручка
от новых клиентов
по кросс-маркетингу:
356 522 ₽

Выручка по внешним
источникам трафика:
2 785 711 ₽

Экономия:
Отказ от рассылки смс
и печати пластиковых карт,
бумажных сертификатов,
экономия -
3 656 678 ₽



Клиент:
Чжао Бай



Партнер UDS:
Федор Москвитин



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:

17 398 642 ₽