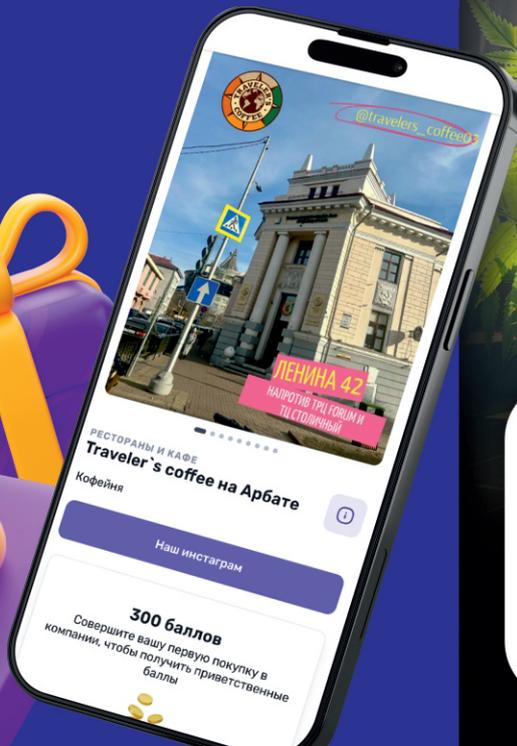


# Кофейня Travelers coffee

📍 г. Улан-Удэ

📅 Дата запуска UDS:  
1.04.2024

📅 Дата информации:  
21.01.2025



*На Арбате*



# ТОЧКА А

## ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS:

- Бизнес по франшизе
- Открытие бизнеса в 2017 г.
- Отсутствует оцифрованная клиентская база
- Рекомендации не отслеживаются
- Отсутствуют каналы коммуникации с клиентами
- Была своя бонусная система на СберФуд, после закрытия Сберфуд, клиентская база пропала.



## ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ:

- Возобновление работы программы лояльности
- Сбор клиентской базы
- Повышение возвратности гостей
- Оцифровка «сарафанного радио», увеличение клиентов по рекомендации
- Увеличение количества гостей за счет применения инструментов UDS
- Сбор обратной связи от гостей





**Новичкам:**  
300 баллов  
за регистрацию



**Статусы ПЛ\*.**  
**Кешбэк по уровням:**  
Ранг 1 – 10%  
Ранг 2 – 12%  
Ранг 3 – 15%



**Списание баллов:**  
30% от суммы чека



**Срок действия бонусов:**  
баллы не сгорают,  
не имеют срока действия



**Баллы за рекомендацию:**

- Единоразово 50 баллов
- На постоянной основе  
+ 5% + 1% + 1% от суммы чека  
в три круга друзей



**Возврат из оттока:**  
Дарим СЕРТИФИКАТ  
на 300 баллов,  
20% списание со сроком  
действия 14 дней,  
спустя 30 дней  
после последнего  
посещения



**Подарок ко дню рождения:**  
Сертификат 1000 баллов,  
50% списание от суммы чека,  
срок действия 30 дней



**Интеграция:**  
R\_keeper

ПЛ\* – Программа  
лояльности



# ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

## Со стороны внедренца:

- Настройка всех инструментов в личном кабинете бизнеса UDS: обновление профиля компании, настройка раздела Автоматизации, обновление автоматизированных сертификатов
- Обучение сотрудника работе с сертификатами для увеличения возвращаемости гостей и увеличения среднего чека
- Внедрение контроля над транзакциями UDS для максимального процента оцифровки гостей (на январь 2025 г. 60% транзакций через UDS на кассе)
- Привлечение новых гостей за счет кросс-маркетинга
- Еженедельная аналитика по статистике UDS



## Со стороны бизнеса:

- Перенесли существующую систему лояльности в UDS
- Обучили персонал работе с UDS
- Размещение визуальной информации о бонусной программе
- Вовлеченность собственника и управляющего в процессы внедрения UDS
- Для максимально эффективного запуска приняли решение работать со специалистом по внедрению UDS
- В UDS еженедельно дарим 100 сертификатов на бесплатный кофе, в результате затраты по этой акции окупаются и получаем доход с 1 вложенного рубля от 3 до 4 рублей

**Всего клиентов в CRM:**  
7 472

**Оцифровано новых участников ПЛ\*:**  
7 175 (96%)

**Совершили покупки:**  
6 648 (89%)

**Общее количество новых клиентов по рекомендациям**  
184, из них купили 73

**Глубина рекомендаций:**  
5 поколений

**Выручка по рекомендациям:**  
233 579 ₽

**Фактическая скидка:**  
11,7%

**Количество покупок с картой лояльности:**

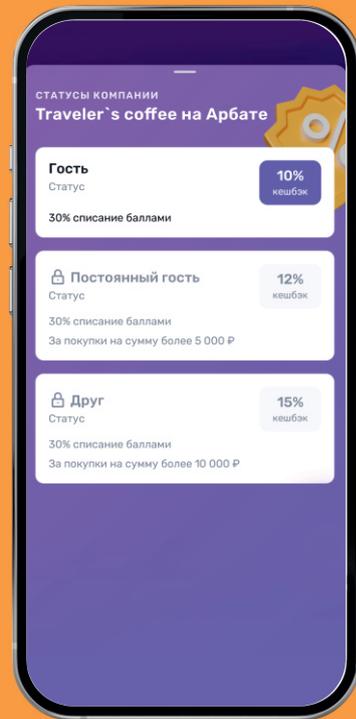
- оцифрованных 20 089
- не оцифрованных 392

**Среднее кол-во повторных покупок на 1 клиента:**  
3,07

**Получено оценок качества:**  
1039, рейтинг 4.92  
За счет UDS повысили рейтинг в 2ГИС с 3.5 до 4.1

**Дополнительный доход от новых клиентов с платформы UDS:**  
785 157 ₽

**Статистика:**  
Благодаря UDS мы знаем, что есть гость, который совершил 204 покупки и есть гость, который совершил покупки на 120 000 ₽ за 10 месяцев



**ОБЩАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА:**

**3 680 000 ₽**

**Клиент:** Дмитрий Гвоздиков

**Специалист по внедрению UDS:** Ирина Хоборкова

