

ДЕТСКИЙ ЦЕНТР. ПРАЗДНИКИ. АНИМАТОРЫ ЛИЛИЯ

📍 г. Михайловка Волгоградская область

📅 Дата запуска UDS:
Октябрь 2020

📅 Дата информации:
Январь 2025



ТОЧКА А

ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS:

- Компания на платформе UDS с октября 2020 года. Работали самостоятельно 4 года. С марта 2024 подключили специалистов по внедрению

- Программа лояльности работала не эффективно.

- Клиентская база велась не качественно

Обучение персонала не проводилось

- Отсутствовали промо-материалы для покупателей

- Не работали с повторными покупками в системе, фокусировались на привлечении новых клиентов, а не на удержание существующих

ПЛ* - Программа лояльности

ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ:

- Разработать эффективную стратегию программы лояльности
- Грамотно рассчитать бонусную программу и другие акции
- Правильно настроить и запустить реферальную программу
- Привлечь новых клиентов
- Увеличить качество работы сотрудников с ПЛ*
- Настроить коммуникации с гостями, используя все каналы ПЛ*
- Создать акции и розыгрыши для привлечения покупателей
- Создать автоматизированные воронки выдачи подарочных сертификатов для увеличения повторных покупок
- Увеличить средний чек
- Увеличить возвратность гостей



Новичкам:

300 баллов за регистрацию



Статусы ПЛ*.

Кешбэк по уровням:

- 1) 3%, 2) 4% 3) 5%
- 4) 7% 5) 10%



Списание баллов:

От 10% до 20% от суммы покупки на всех статусах ПЛ*



Срок действия бонусов:

12 месяцев



Баллы за рекомендацию:

+4%, +1%, +1% от суммы чека с трех уровней рекомендаций знакомых и друзей



Подарок ко дню рождения:

Сертификат 150 баллов, списание 20% от суммы чека



Возврат из оттока:

Напоминание спустя 25 дней с даты последней покупки сертификатом на 100 бонусов



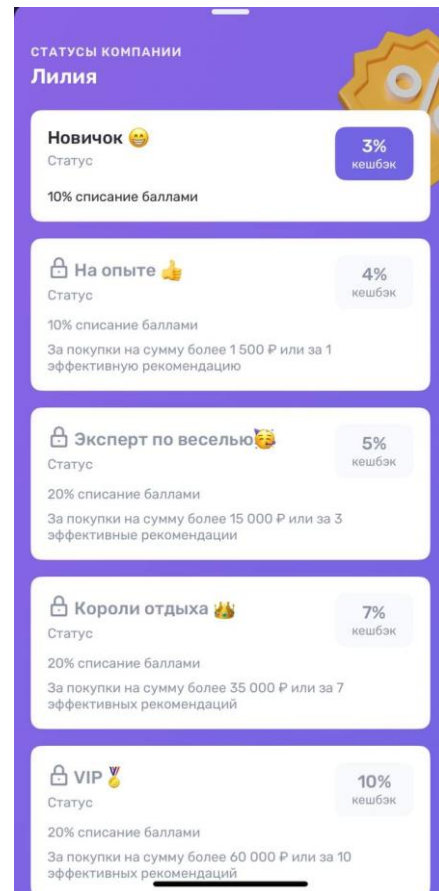
Баллы за отзывы:

Дарим 100 баллов за отзыв на 2GIS



Кросс-маркетинг:

Проводили коллаборацию с несколькими компаниями в городе. + 115 клиентов в базу
Для сотрудничества использовали внутренние механики UDS - автоматизированные сертификаты партнёрам



ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

Со стороны Внедренца:

- Эффективное обучение сотрудников
- Оцифровка клиентской базы и стимуляция активности гостей
- Привлечение новых гостей за счет рекомендаций и кросс-маркетинга
- Увеличение выручки в бизнесе за счет роста количества гостей, среднего чека и возвращаемости гостей, рост количества покупок
- Коммуникация с гостями через push-уведомления и автоматическое поздравление гостей
- Создание новой системы лояльности для гостей
- Создание точки присутствия компании в телефоне гостя через мобильное приложение
- Ежемесячная RFM-аналитика



Ежемесячная активность с клиентской базой: вовлечение в программу лояльности, конкурсы, розжиг сарафанного радио

Со стороны бизнеса:

- Качественное обучение сотрудников
- Размещение визуальной информации о ПЛ *
- Ведение соц. сетей с контентом о ПЛ*
- Вовлеченность директора во все процессы
- Влияние руководителя на сотрудников для проведения операций через UDS

ТОЧКА Б

РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 4 ГОДА

Всего клиентов в CRM:

6 617

импорт клиентской базы 0 клиентов

Оцифровано:

2 990 (45%)

Совершили покупки:

5 998 (91%)

Средний чек:

1 625 ₽

Общее количество новых клиентов по рекомендациям

226, из них

Купили 96

Количество покупок с картой лояльности:

14 600 шт.

Среднее кол-во повторных покупок на 1 клиента:

2,43

Фактическая скидка: 1,57%

Глубина рекомендаций: 4 поколения

Получено оценок качества:

1 250

Выдано сертификатов за 2024 год :

7 600 шт.

Выручка по сертификатам:

10 500 ₽

Экономия за счет отказа от прямой скидки:

368 500 ₽

Дополнительный доход от клиентов по рекомендациям:

621 700 ₽

Дополнительный доход от новых клиентов с платформы UDS:

3 300 000 ₽

ОБЩАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА:

5 560 000 ₽



Клиент:

Лилия Пудовкина



Партнер UDS:

Леонид Никитенко



Специалисты по внедрению:

Денис Еловигов