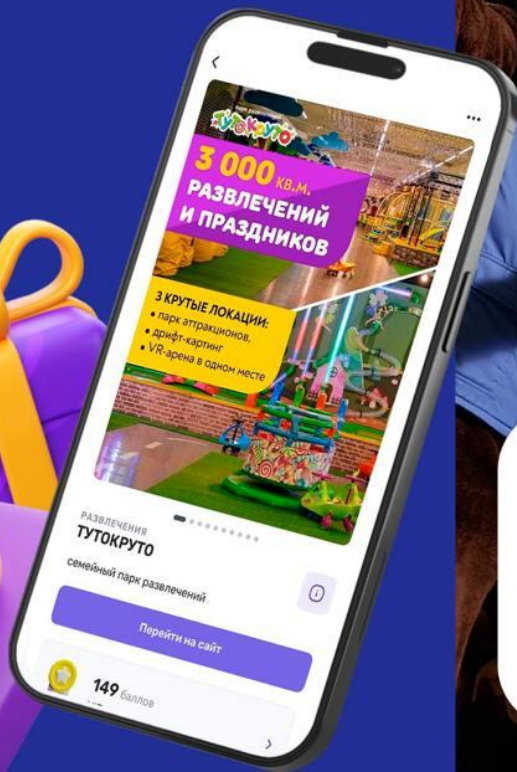


ДЕТСКИЙ РАЗВЛЕКАТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР ТУТОКРУТО

📍 г. Екатеринбург

📅 Дата запуска UDS:
Июль 2024

📅 Дата информации:
Январь 2025



парк развлечений
Тутокруто



БОНУСНАЯ
КАРТА UDS



КЕЙС
uds

ТОЧКА А

ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS:

- Компания на платформе UDS с июля 2024 года. Работали с UDS самостоятельно, в ноябре 2024 года привлекли специалистов внедрения
- Программа лояльности была не продумана, очень поверхностно настроена
- Проводили операции только со скаченным приложением UDS APP, не используя другие механики (телефон, wallet, чат-бот)
- Не была подключена реферальная программа рекомендаций
- В развлекательном центре ПЛ работала только на главном помещении, не запускали картинг, зону VR и ресторан

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 гостей
- Увеличить качество работы сотрудников с ПЛ*
- Настроить коммуникации с гостями, используя все каналы ПЛ*
- Подключить картинг и зону VR
- Запустить ПЛ в ресторане
- Создать автоматизированные воронки выдачи подарочных сертификатов для увеличения повторных покупок
- Увеличить средний чек
- Увеличить возвратность гостей



Новичкам:

150 баллов за регистрацию



Статусы ПЛ*.

Кешбэк по уровням:

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



Списание баллов:

20% от суммы покупки на всех статусах ПЛ*



Срок действия бонусов:

6 месяцев



Баллы за рекомендацию:

+5%, +1%, +1% от суммы чека с трех уровней рекомендаций знакомых и друзей



Подарок ко дню рождения:

Сертификат 500 баллов, списание 20% от суммы чека, срок действия 10 дней



Возврат из оттока:

Напоминание спустя 25 дней с даты последней покупки сертификатом на 150 бонусов



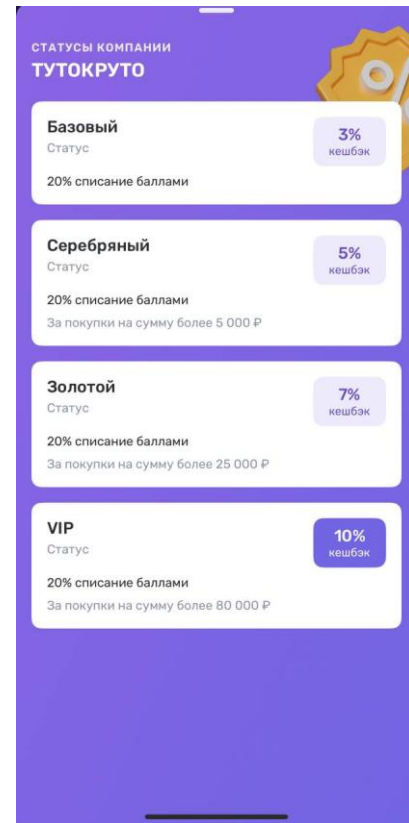
Баллы за отзывы:

Дарим 100 баллов за отзыв на 2GIS



Кросс-маркетинг:

Проводили коллаборацию с несколькими компаниями в городе.
+ 215 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
- Перевод клиентов со старой бонусной системы на новую

ТОЧКА Б

РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 5 месяцев :

Всего клиентов в CRM:

28 974

импорт клиентской
базы 25 000 клиентов

Оцифровано:

2 205 (8%)

Совершили покупки:

1 121 (4%)

Средний чек:

2 016 ₽

Общее количество новых клиентов по рекомендациям

28, из них

Купили 9

Количество покупок с картой лояльности:

1 200

Среднее кол-во повторных покупок на 1 клиента:

1,10

Фактическая скидка: 3,52%

Глубина рекомендаций: 3 поколения

Получено оценок качества:

135

Выдано сертификатов за 2024 год :

2 424 шт.

Выручка по сертификатам:

178 100 ₽

Экономия за счет отказа от прямой скидки:

259 021 ₽

Дополнительный доход от клиентов по рекомендациям:

19 280 ₽

Дополнительный доход от новых клиентов с платформы UDS:

114 995 ₽

ОБЩАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА:

390 752 ₽



Клиент:

Анастасия Вербицкая



Партнер UDS:

Денис Еловигов



Специалисты по внедрению:

Денис Еловигов