

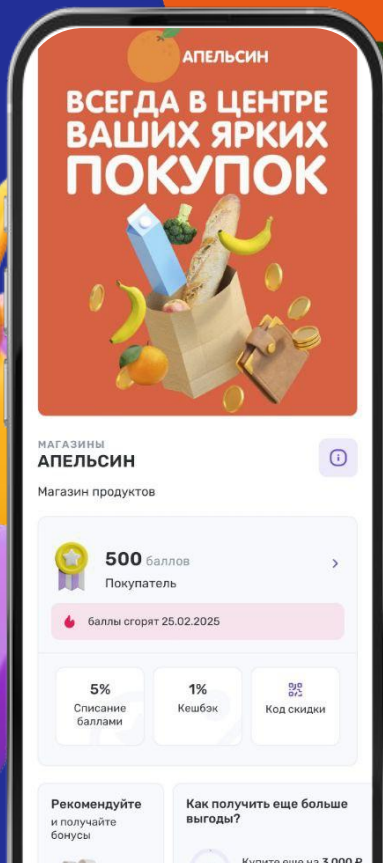
СЕТЬ МАГАЗИНОВ ПРОДУКТОВ

АПЕЛЬСИН

📍 г. Абинск

🚀 Дата запуска UDS:
14.03.2023

📄 Дата информации:
24.01.2025



ТОЧКА А

ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS:

- Сотрудники на кассе не успевают рассказывать об акциях, так как очереди
- Не было единой программы лояльности
- Запускали внутренние акции подвязанные к скидкам на товары
- Не было скриптов допродаж



ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ:

- Внедрить и настроить программу лояльности для клиентов
- Повышение частоты покупок
- Интеграция с учетно-кассовыми системами компании
- Персонализированные предложения для разных сегментов
- Сбор обратной связи напрямую у клиента



НАСТРОЙКИ



Носители карт:

- Карты в мобильном приложении
- Карты в Telegram-bot
- Начисление баллов по номеру телефона



Новичкам:

50 баллов за регистрацию



Статусы программы лояльности:

Покупатель - 1%
Постоянный покупатель - 1,3%
Лояльный покупатель- 1,5%
Любимый покупатель- 1,7%
VIP-2%

УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ



Баллы за рекомендацию:

- 20 баллов с первой покупки друга
- 0,5% с каждой покупки



Возврат из оттока:

Спустя 30 дней с последней покупки, дарим сертификат номиналом 200 баллов (действует 7 дней после получения)



Подарок ко Дню Рождения:

500 баллов, за 1 день до Дня Рождения



Интеграция:

- C Frontol



ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

➤ СО СТОРОНЫ ВНЕДРЕНЦА:

- Заполнение функционала программы
- Разработка листовок на стойки в магазины
- Интеграция с кассой
- Обучение сотрудников (онлайн-офлайн)
- Еженедельный контроль работы сотрудников
- Передача знаний и обучение сотрудника по программе лояльности
- Еженедельная аналитика работы сотрудников
- Разработка и запуск акций



➤ СО СТОРОНЫ БИЗНЕСА

- Еженедельный контроль работы сотрудников
- Использование скриптов
- Информирование клиентов об акциях и розыгрышах
- Мотивация для сотрудников
- Найм отдельного сотрудника для работы с программой лояльности
- Предоставление классных подарков для клиентов (путевки на отдых, товары и тд.)

Всего контактов в CRM:

10 100

Оцифрованных участников программы лояльности:

6 435 (64%)

Общее кол-во клиентов по рекомендации:

1 196 (7 уровней рекомендаций)

404 клиента сделали хотя-бы

1 рекомендацию

Выручка

по рекомендациям:

>25 000 000 руб.

Фактическая скидка:

менее 1%

Среднее кол-во покупок на 1 клиента:

46,7

Получено оценок качества:

15 200 (850 отзывов с комментариями)

Выручка по сертификатам:

300 000 руб.

Процент оборотки от постоянных клиентов:

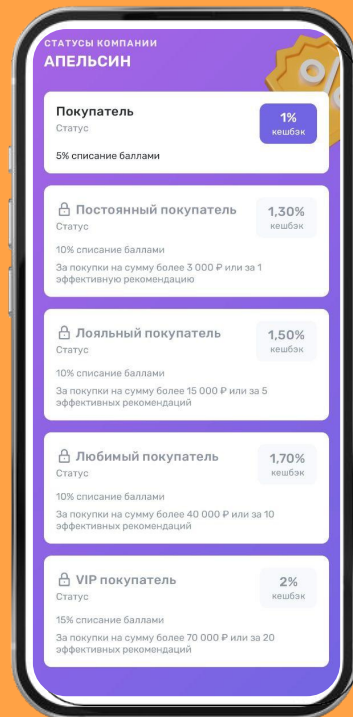
30% постоянных клиентов принесли более 50% оборотки

Постоянные клиенты:

240 клиентов оставили более 150 000 рублей

Примеры акций проведенных в компании:

1. Розыгрыш тура (2 дня выходных на базе отдыха) среди покупателей
2. Раздача сертификатов к новому году по ссылке через новость в приложение
3. Розыгрыш подарков среди покупателей, которые купили на определенную сумму



ОБЩАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА:

27 000 000 Р



Клиент:

Евгений Чичил



Партнер UDS:

Елена Смолева



Внедренец:

Светлана Гучетель

