

Магазин дверей и арок

МАСТЕР НК АРКИ И ДВЕРИ



г. Новокузнецк



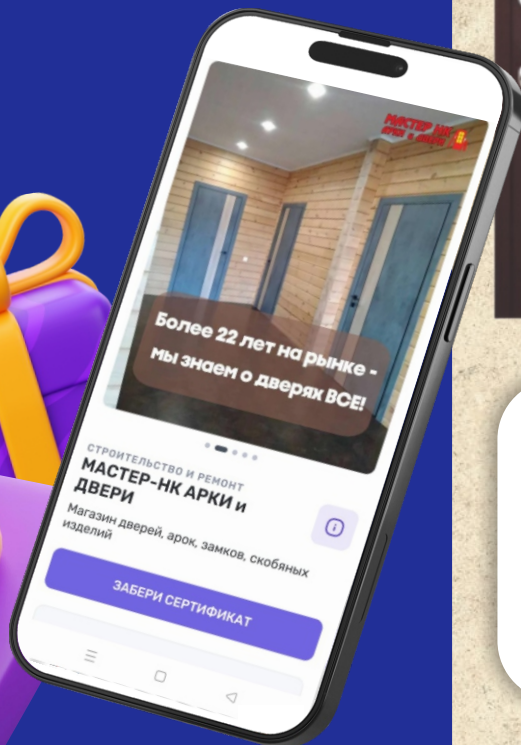
Дата запуска UDS:

14.08.2023



Дата информации:

22.11.2024



БОНУСНАЯ
КАРТА UDS



КЕЙС
uds

О КОМПАНИИ

UDS для наших клиентов - удобная программа лояльности, всегда под рукой! Современный формат накопления бонусов за покупки и рекомендации.

Приложение показало мне, как можно вовлекать клиентов в дальнейшее сотрудничество, предлагая ему рекомендовать, при этом экономя на прямой скидке. Получилось взаимовыгодное сотрудничество между продавцом и покупателем.

А замечательная команда внедренцев всегда поддержит, поможет и направит!

Собственник: Татьяна Смирнова



Наша компания уже больше 22 лет осуществляет реализацию дверей и арок. За это время у нас сложились партнерские отношения с ведущими производителями, позволяющие предлагать высококачественную продукцию по конкурентоспособным ценам.

Формат: небольшой магазин в спальном районе



О КОМПАНИИ

НАШИ ПРЕИМУЩЕСТВА:

- Доступные цены
- Сотрудничество с постоянными и проверенными поставщиками
- Возможность поставки дверей под заказ
- Квалифицированные консультации
- Различные способы оплаты заказа (наличный и безналичный расчет)
- Сертификаты качества и соответствия на всю реализуемую продукцию



ТОЧКА А

ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS:

- Отсутствие оцифрованной клиентской базы и CRM-системы
- Отсутствие прямого канала связи с клиентами
- Отсутствие аналитики покупательской активности
- Использовалась прямая скидка до 10%
- Отсутствие регулярных акций и активностей с клиентами

ЦЕЛИ:

- Узнаваемость бренда
- Повышение продаж
- Увеличение рекомендаций и их отслеживание
- Выстроить коммуникацию с покупателями

ЗАДАЧИ ПЕРЕД ВНЕДРЕНИЕМ:

- Оцифровать своих клиентов, привлечение новых и выстроить коммуникацию с ними
- Замена существующей дисконтной системы на бонусную программу лояльности
- Использовать постоянные новостные пуш-уведомления, чтобы подогреть наших покупателей до покупки

СЛОЖНОСТИ:

- В компании проявляется сезонность, спад продаж пришелся на время сопровождения (август, сентябрь, октябрь)



Новичкам:

2000 приветственных баллов



Статусы ПЛ*.

Кешбэк по уровням:

3 уровня бонусной системы,
CASHBACK от 5% до 10%



Списание баллов:

Списание – 20%
в зависимости от статуса
клиента

Баллы можно поменять
на обычные деньги
Интеграции нет,
используется UDS Cashier



Баллы за рекомендацию:

3%-0,5%-0,5%
за рекомендацию другу



Подарок ко дню рождения:
сертификат на 3000 баллов



Баллы за отзывы:

1000 баллов за отзыв



Срок действия баллов:

Бессрочный



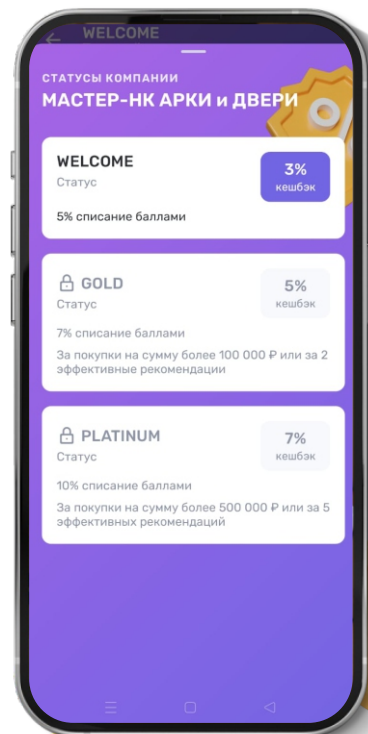
Возврат из оттока:

Через 93 дня
приходит сообщение



Сертификаты:

привлечение клиентов
используются сертификаты
у кросс-партнеров,
по ссылке при
проведение акций,
работа с RFM сегментами



ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

Со стороны внедренца:

- Для максимально эффективного запуска программы UDS принято решение работать с компанией по внедрению
- Вовлечённость в проект всех его участников: собственника, сотрудников компании и внедренца
- Разработаны условия бонусной программы с учетом маржинальности, среднего чека (замена прямой скидки на CASHBACK), качественно оформлена страница внутри платформы
- Было принято правильное решение – проводить все 100% оплат через UDS Cashier



Со стороны бизнеса:

- Проведено брендрование в точках касания с клиентами
- Проведено комплексное обучение сотрудников и индивидуальная аттестация каждого
- Постоянный «подогрев» клиентской базы путем размещения новостей, рассылки пуш-уведомлений, проведения акций, а также выдача сертификатов

Оцифровано 341 клиентов. У 96% клиентов скачан UDS
Отказ от пластиковых карт. Экономия – 5 115 руб. (277 * 15 р)

Привлечено 134 новых клиентов через UDS App,
из них 9 клиентов купили на 358 020 руб.

За время сопровождения получили 4 уровня рекомендаций

За счет рекомендаций привлечено 28 новых клиентов, которые
купили на 177 830 руб.

Реклама UDS «Обрати внимание» с 8.11.23 по 30.11.23
принесла в базу 67 новых клиентов, из них 1 купил на 80 220 руб.

Средний чек увеличился на 1096,77 руб., что принесло
в компанию дополнительно 144 773,64 руб.

Повторные покупки за время сопровождения совершили
21 клиент

Работа с RFM-сегментами дополнительно принесла в компанию
4 530 руб.

Снизили прямую скидку до 3,15%, что принесло в компанию
181 035,95 руб..



Клиент:

Татьяна Смирнова



Партнер UDS:

Иван Терас



Внедренец:

Арман Мамян

Успешное внедрение и
сопровождение программы
лояльности - это ключ
к эффективным результатам.

Разработка отдельной программы
лояльности требует больших
инвестиций и времени.

Программа лояльности
в агрегаторе повышает
узнаваемость бренда и даёт
готовые эффективные инструменты.

Пока вы знакомились с этим
кейсом, показатели уже
улучшились.

ОБЩАЯ

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА:

951 524,59 Р