Магазин книг и канцелярских принадлежностей

ЭРУДИТ

г. Сорочинск

Дата запуска UDS:
10.05.2024

Дата информации:
24.10.2024

БОНУСНАЯ КАРТА UDS

КЕЙС uds

ТОЧКА А

ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS:

- Магазин находится в городе с населением в 25 000 человек
- Прямыми конкурентами являются маркетплейсы
- В бизнесе ярко выражена сезонность, период активных продаж приходится на июль, август, сентябрь, в остальной период – снижение покупательской активности
- Отсутствие сайта и социальных сетей
- В магазине действовала дисконтная система прямых скидок

ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ:

- Создание страницы компании в мобильном приложении UDS
- Создать автоматизированную реферальную программу рекомендаций
- Настроить программу лояльности
- Оцифровать клиентскую базу
- Увеличить количество клиентов, отслеживая источники трафика и рекомендации
- Оцифровать каналы трафика (тейбл-тент, сарафан)
- Настроить коммуникации с клиентами
- Повысить возвратность клиентов с помощью бонусной программы: начисление баллов, работа с сертификатами, работа с отдельными сегментами клиентов

НАСТРОЙКИ:

УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ

★
Новичкам:
200 баллов за регистрацию

$
Статусы ПЛ*.
Кешбэк по уровням:
Ученик 5%, Отличник 7%
Медалист 10%, Вундеркинд 12%
Гений 15%

☑
Списание баллов:
от 5% до 10% в зависимости
от статуса карты лояльности

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

Баллы за рекомендацию:
единоразово 100 баллов.
На постоянной основе
+ 5% + 1% + 1% от суммы чека
в три круга друзей

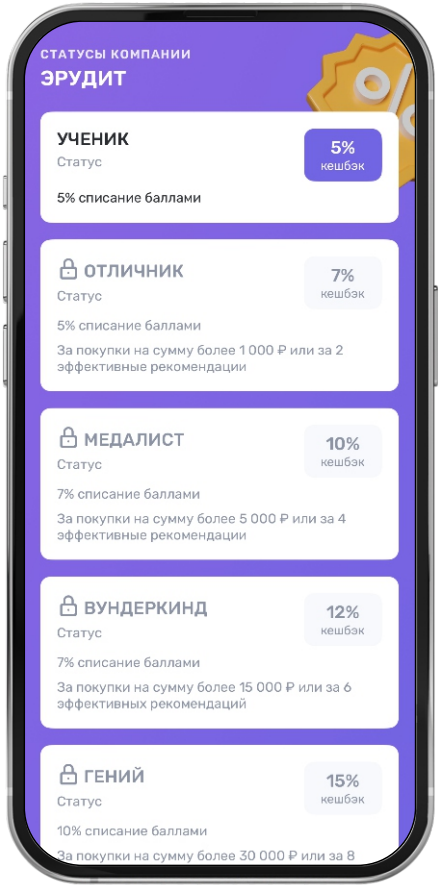
Возврат из оттока:
напоминающее сообщение
клиентам спустя 30 дней
с даты последней покупки

Подарок ко дню рождения:
сертификат 300 баллов,
списание 10% от суммы чека

Сертификаты:
выдаются группам клиентов
(для активности, по RFM сегментам, акции
на отдельные группы товаров)

Кросс-маркетинг:
при оплате услуг в «Эрудит» на сумму
от 1000 ₽, клиент получит подарки
общей суммой 600 ₽ от 2 организаций.
Для сотрудничества использовали
внутренние механики UDS – автомати-
зированные сертификаты партнёрам

Интеграция: СБИС

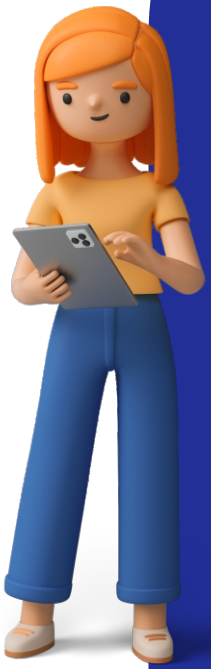


ПЛ* – Программа лояльности

ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

Со стороны внедренца:

- Разработаны условия бонусной программы с учетом маржинальности, среднего чека, заменили прямую скидку на cashback, качественно оформили страницу внутри приложения
- Создали оцифровку клиентской базы, розжиг сарафана и мотивацию покупать чаще
- Привлекли новых клиентов за счет рекомендаций
- Провели брендирование в точках касания с клиентами о выгодах ПЛ*
- Провели комплексное обучение сотрудников
- Создали «подогрев» клиентской базы путем размещения новостей, рассылки пуш-уведомлений, проведения акций, а также выдачи сертификатов



Со стороны бизнеса:

- Для максимально эффективного запуска программы UDS принято решение работать с компанией по внедрению
- Собственник вовлечен во все процессы
- Присутствие всех сотрудников на обучении
- Сотрудники информируют каждого клиента на территории магазина о ПЛ*
- Размещение визуальной информации о бонусной программе в точках касания с клиентом
- Настроили интеграцию с учетно-кассовой системой СБИС
- Контроль работы сотрудников со стороны собственника
- Каждый сотрудник на отлично владеет знаниями о бонусной программе, ориентируется в мобильном приложении UDS
- Мотивация сотрудников разработана с учетом проведения операций через UDS

ТОЧКА Б

РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 5 МЕСЯЦЕВ:

Оцифровано новых участников ПЛ*:
1 347

Совершили покупки:
С картой: 1 034 (75%)
Без карты: 30

Глубина рекомендаций:
3 поколения

Выручка по рекомендациям:
156 670 ₽

Фактическая скидка:
3,16%, снизилась в 2 раза с 6,5%

Количество покупок с картой лояльности:
2 440

Среднее кол-во повторных покупок на 1 клиента:
2,32

Выдано сертификатов:
1 792

Выручка по сертификатам:
49 200 ₽

Экономия за счет отказа от прямой скидки:
101 541 ₽

Дополнительный доход от клиентов по рекомендациям:
156 331 ₽

Дополнительный доход от новых клиентов с UDS платформы:
129 729 ₽

ОБЩАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА:

437 132 ₽

Сертифицированная компания по внедрению и сопровождению UDS

1M SERVICE

Первый Маркетинговый сервис

Клиент:
Евгений Бергман

Партнер UDS:
Георгий Шевченко

Специалисты по внедрению:
Андрей Прокопенко
Арман Мамян