

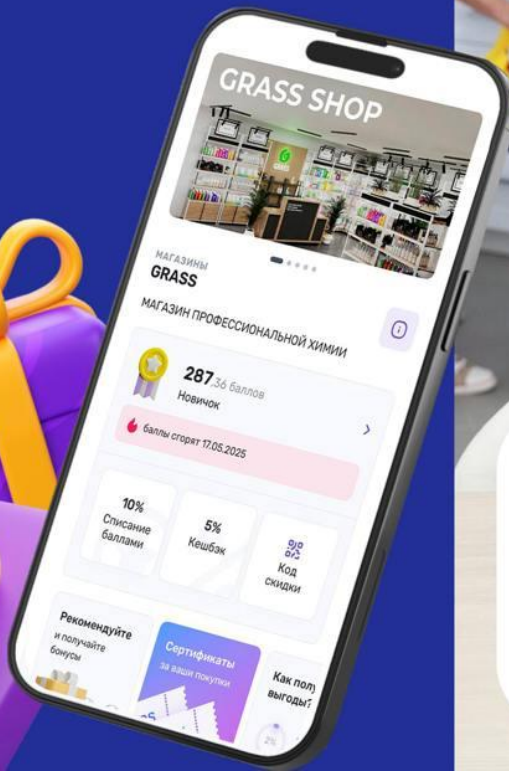
МАГАЗИН  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ  
ХИМИИ

**GRASS**

📍 г. Челябинск

📅 Дата запуска UDS:  
Май 2023

📅 Дата информации:  
Январь 2025



  
**GRASS**



  
БОНУСНАЯ  
КАРТА UDS



  
КЕЙС  
uds

# ТОЧКА А

## ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS:

- Компания на платформе UDS с мая 2023 года. Работали самостоятельно первый год. С апреля 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:

1000 баллов за регистрацию



### Статусы ПЛ\*.

#### Кешбэк по уровням:

- 1) 5%, 2) 7% 3) 10%,
- 4) 15% 5) 20%



### Списание баллов:

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



### Срок действия бонусов:

12 месяцев



### Баллы за рекомендацию:

+3%, +1%, +1% от суммы чека с трех уровней рекомендаций знакомых и друзей



### Подарок ко дню рождения:

Сертификат 1000 баллов, списание 20% от суммы чека, срок действия 10 дней



### Возврат из оттока:

Напоминание спустя 25 дней с даты последней покупки сертификатом на 300 бонусов



### Баллы за отзывы:

Дарим 100 баллов за отзыв на 2GIS



### Кросс-маркетинг:

Проводили коллаборацию с несколькими компаниями в городе. + 1365 клиентов в базу  
Для сотрудничества использовали внутренние механики UDS - автоматизированные сертификаты партнёрам

### СТАТУСЫ КОМПАНИИ

### GRASS

#### Новичок

Статус

5%  
кешбэк

10% списание баллами

#### Люблю получать Бонусы

Статус

7%  
кешбэк

10% списание баллами

За покупки на сумму более 10 000 Р или за 2 эффективные рекомендации

#### Серебрянная карта

Статус

10%  
кешбэк

15% списание баллами

За покупки на сумму более 30 000 Р или за 5 эффективных рекомендаций

#### Золотая карта

Статус

15%  
кешбэк

20% списание баллами

За покупки на сумму более 70 000 Р или за 10 эффективных рекомендаций

#### VIP Важная Персона

Статус

20%  
кешбэк

20% списание баллами

За покупки на сумму более 100 000 Р или за 20 эффективных рекомендаций

# ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

## Со стороны Внедренца:

- Эффективное обучение сотрудников
- Оцифровка клиентской базы и стимуляция активности гостей
- Привлечение новых гостей 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 1,5 ГОДА

**Всего клиентов в CRM:**

**6 700**

импорт клиентской базы 0 клиентов

**Оцифровано:**  
**5 850 (87%)**

**Совершили покупки:**  
**4 550 (68%)**

**Средний чек:**  
**950 ₽**

**Общее количество новых клиентов по рекомендациям**  
**455**, из них  
Купили 270

**Количество покупок с картой лояльности:**  
**14 850 шт.**

**Среднее кол-во повторных покупок на 1 клиента:**  
**3,3**

**Фактическая скидка:** 10,4%

**Глубина рекомендаций:** 3 поколения

**Получено оценок качества:**  
**830**

**Выдано сертификатов за 2024 год :**  
**49 200 шт.**

**Выручка по сертификатам:**  
**2 070 000 ₽**

**Экономия за счет отказа от прямой скидки:**  
**3 410 000 ₽**

**Дополнительный доход от клиентов по рекомендациям:**  
**650 000 ₽**

**Дополнительный доход от новых клиентов с платформы UDS:**  
**5 595 000 ₽**

**ОБЩАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА:**

**9 550 000 ₽**



**Клиент:**

**Антон Мойся**



**Партнер UDS:**

**Татьяна Иванова**



**Специалисты по внедрению:**

**Денис Еловиков**