

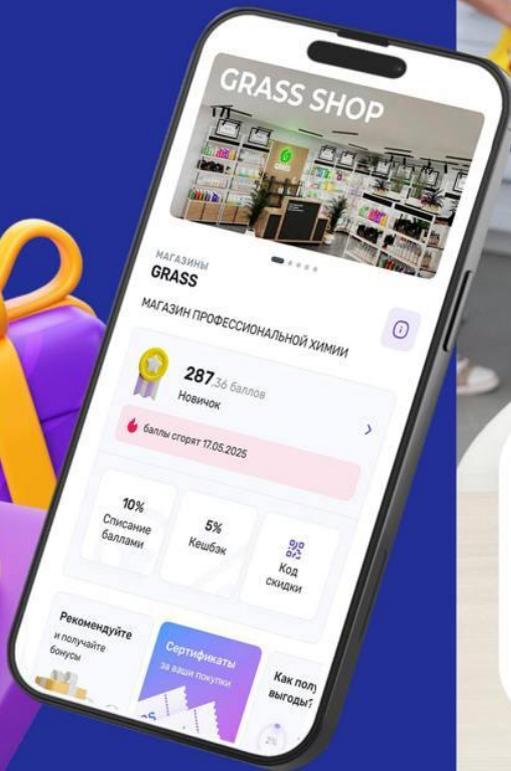
МАГАЗИН
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ХИМИИ

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 Еловигов