

Сеть магазинов детской  
и подростковой одежды

# ЛЕДИ И ХУЛИГАН



г. Краснодар, г. Белореченск



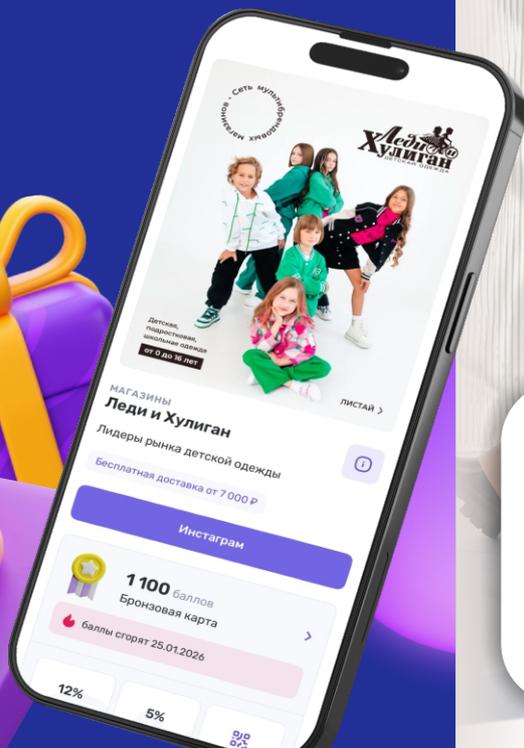
Дата запуска UDS:

22.01.2020



Дата информации:

17.01.2025



**Леди и Хулиган**  
ДЕТСКАЯ ОДЕЖДА



БОНУСНАЯ  
КАРТА UDS



КЕЙС  
uds

# ТОЧКА А

## ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

- Отсутствие оцифровки клиентов
- Отсутствие электронной бонусной карты, как инструмента для удержания и возвращения покупателей
- Необходимость современного технического решения – накопительной бонусной программы, которая могла бы интегрироваться с системой учета IC, что было бы удобно и клиентам, и персоналу в работе, и руководителю для учета и контроля
- Необходимость оказывать постоянным покупателям особое внимание: поздравлять с днем рождения, праздниками, давать особые привилегии, доносить информацию об акциях и спецпредложениях
- Необходимость оцифровать «сарафан» и стимулировать рекомендации для пополнения базы клиентов
- Возможность при невысокой маржинальности давать скидки, при этом отказавшись от прямых скидок без ущерба продажам



## ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ

1.

Автоматизировать сбор контактов клиентов в единую базу

2.

Сформировать подписную клиентскую базу для бесплатных рассылок

3.

Настроить эффективную программу лояльности, выгодную бизнесу и интересную для покупателей без прямых скидок для роста повторных визитов, снижения оттока, увеличения повторных покупок

4.

Стимулировать «сарафанное радио» и управлять им, сделать данный процесс прозрачным и наглядным для возможности получения новых клиентов без рекламы

5.

Построить прозрачный и низкобюджетный маркетинг, понимать какие источники рекламы эффективны, а какие нет, иметь рычаги воздействия на клиентов (сертификаты, акции, бонусы, рассылки) и на сотрудников (KPI, отзывы и т.д.)

## ПЛАТФОРМЫ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ И НОСИТЕЛИ КАРТ

Отметьте один или несколько вариантов какие механики программы лояльности подключены бизнесу

- Карта в мобильном приложении UDS
- Карта в кошельках Apple Wallet / GPay
- Карта в Telegram-боте
- Начисление баллов по номеру телефона



### Новичкам:

1000 баллов за регистрацию



### Статусы ПЛ\*

#### Кешбэк по уровням:

Бронзовая карта 5%

Серебряная карта 8%

Золотая карта 10%

VIP-карта Партнер 11%



#### Списание баллов:

от 12% до 25% в зависимости

от статуса карты, кроме акционных предложений.

Возможно ограничение списания баллов на новые коллекции и на сезонные товары



#### Срок действия бонусов:

12 месяцев от даты последней покупки



#### Баллы за рекомендацию:

единоразово 1000 баллов

на постоянной основе 3%, 1% и 1% от суммы чека в три круга друзей



#### Возврат из оттока:

сертификат на 500 баллов через

6 месяцев от даты последней

покупки, срок 10 дней, списание 15%



#### Подарок ко дню рождения:

подарок ко дню рождения:

Родителям: сертификат на 1000 баллов

(действует 2 недели до и 1 неделю после дня рождения). Списание: 15%

Дети-именинники: скидка 15%

за неделю до и после дня рождения



#### Премия сотрудникам:

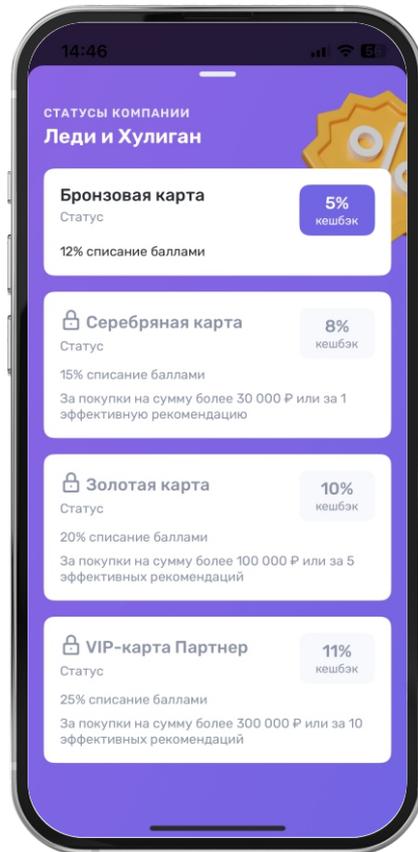
6% с продаж оцифрованным покупателям



#### Интеграция:

1С интеграция позволяет

проводить 100% оплат через UDS



\*ПЛ – программа лояльности

# ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

## Со стороны внедренца

- Разработаны условия прибыльной и эффективной бонусной программы
- Качественно заполнен профиль компании в приложении UDS
- Настроены автоматические стратегии по работе с клиентами
- Подготовлены промо-материалы для продвижения программы лояльности во всех точках контакта с покупателями
- Настроено получение карты лояльности через Telegram-бота
- Все каналы трафика промодерированы для оценки их эффективности в привлечении клиентов
- Проведено обучение сотрудников по работе с системой лояльности, отработаны скрипты
- Разработан контент-план рассылок push-уведомлений по сегментам клиентской базы для ее стимулирования и активации



## Со стороны бизнеса



Собственник выполнял все рекомендации проектной команды, что позволило быстро и качественно запустить нововведения в бизнес, вовлечь в программу лояльности сотрудников и покупателей



Контроль работы сотрудников и поддержание высокого командного духа, высокая дисциплина в проведении оплат и оцифровке покупателей



Качественная интеграция систем UDS и 1С с привлечением стороннего специалиста



Широкое анонсирование программы лояльности в социальных сетях, каналах

**Всего контактов в CRM:**  
12 266

**Оцифровано новых участников ПЛ\*:**  
7 305 (60%), в том числе 1 292 получили карту через Telegram-бот

**Совершили покупки:**  
10 600 (86%)

**Среднее кол-во повторных покупок на 1 клиента:**  
2,6 клиенты с повторными покупками обеспечили 61% оборота в бизнесе

**Количество покупок с картой лояльности:**  
27 330 из них 61% по карте

**Количество заказов через приложение:**  
23

**Сумма заказов через приложение:**  
47 166 ₽

**Фактическая скидка:**  
3,47%

**Сарафан. Количество новых клиентов по рекомендациям:**  
321,  
105 из них купили

**Глубина рекомендаций:**  
6 поколений

**Средний чек:**  
3 938 ₽  
у оцифрованных,  
1,619 ₽  
у неоцифрованных

**Получено оценок:**  
755

**Получено отзывов:**  
99

### Выручка:

- ✓ по сертификатам: 146 440 ₽
  - ✓ по рекомендациям: 1 227 072 ₽
  - ✓ по внешним источникам трафика:
    - Instagram – 742 033 ₽,
    - Telegram – 10 008 553 ₽,
    - ВКонтакте – 965 879 ₽,
    - Наружная реклама (магазин) – 271 792 ₽,
    - Промоутеры (листовка) – 3 203 604 ₽
  - ✓ от новых клиентов с платформы UDS:
    - UDS app – 1 283 218 ₽,
    - Web – 86 750 ₽,
    - UDS Promotion – 12 867 ₽
- Экономия за счет отказа от прямой скидки:**  
9 732 287 ₽



**Клиент:**

Галина Черниченко



**Партнер UDS:**

Галина Черниченко



**Специалист по внедрению:**

Юлия Рыжакова,  
Наталья Лебедева

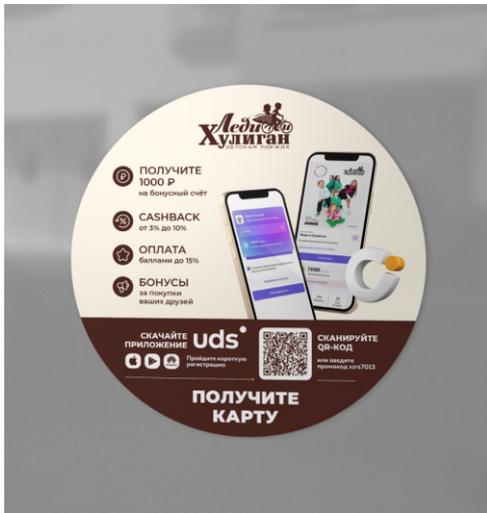
В компании собственник является медийной личностью, основателем и лицом бренда, активно продвигаются социальные сети и Телеграм-канал, где ведутся анонсы новинок, подбор комплектов. Также активно ведутся группы в Whats App в филиалах сети, где участники могут сделать заказ подборки одежды, задать вопрос. Поэтому аудитория подписчиков активная, вовлеченная. Это напрямую повлияло на то, что в короткий срок (менее 10 мес.) компания оцифровала почти 13% клиентов через Telegram Бот. Оборот по данному альтернативному источнику получения карты лояльности сегодня превышает 10 млн руб.



**ОБЩАЯ  
ЭКОНОМИЧЕСКАЯ  
ВЫГОДА:**

# 17 939 208 ₽

**РВ  
С  
бизнес**



Печатная полиграфия  
«Леди и Хулиган»



**Леди Хулиган**  
СЕТЬ МАГАЗИНОВ ОДЕЖДЫ И ОБУВИ  
ДЛЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ



**uds**  
[QR code]

**СТАНЬТЕ НАШИМ ТАЙНЫМ АГЕНТОМ**

Делитесь с друзьями промокодом в приложении **uds**

<b>Друг получит 1000 ₽</b> <small>на бонусный счет карты</small>	<b>Вы получите 1000 ₽</b> <small>с первой покупки друга</small>
---	--

Выбирайте коллекционные игрушки от 500 до 5000 баллов просто за рекомендации

**Леди Хулиган**  
СЕТЬ МАГАЗИНОВ ОДЕЖДЫ И ОБУВИ  
ДЛЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ

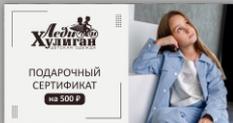
**Просто зайдите – впечатления внутри!**



**uds**  
Присоединяйтесь к VIP-клубу «Леди Хулиган»  
[QR code]

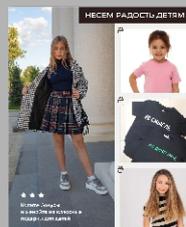
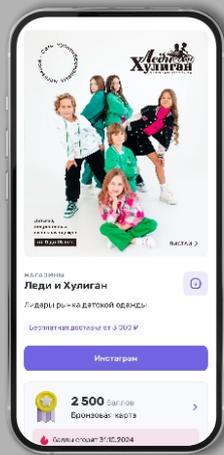
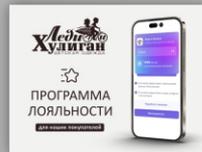
**ВСЁ ПО-ВЗРОСЛОМУ:**

- 🛒 Платите за покупки баллами
- 📦 Получайте бонусы за рекомендации
- 🌟 Меняйте баллы на подарки



Набор  
подарочных  
сертификатов

Обложки и новости для приложения



Промобаннеры  
для магазина

