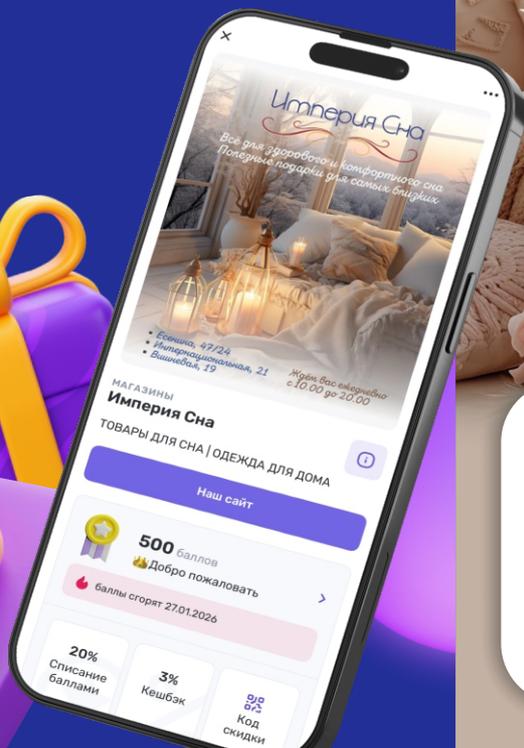


# Сеть салонов ИМПЕРИЯ СНА

📍 г. Рязань

📅 Дата запуска UDS:  
21.12.2022

📅 Дата информации:  
01.12.2024



## Импери́я Сна



БОНУСНАЯ  
КАРТА UDS



КЕЙС  
uds

# ТОЧКА А

## ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

- Часто использовались скидки в периоды распродаж от 30% до 40%
- Акции сопровождались дорогостоящими рассылками
- В бизнесе не было бонусной программы лояльности, имелась скидочная система с пластиковыми картами
- Не было понимания по частоте покупок у постоянных клиентов и инструментов влиять на это, кроме скидок
- Дорогостоящая реклама на печатных носителях (листовки, сертификаты, визитки)



## ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ

1. Настроить автоматизированный сбор клиентской базы в CRM-системе
2. Заменить систему скидок на бонусную программу, более выгодную бизнесу и интересную покупателям. Снизить процент скидки с 10-12% до 5-7%
3. Повысить повторные продажи и видеть сегменты клиентов по частоте покупок, влиять на продажи
4. Поздравлять покупателей с днем рождения и при этом не нести затраты на печать сертификатов и рассылки
5. Увеличить средний чек
6. Оцифровать «сарафанное радио», стимулировать рекомендации
7. Удержать покупателей и снизить отток на волне роста популярности интернет-магазинов и маркетплейсов

## 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:

500 баллов за регистрацию



### Статусы ПЛ\*.

#### Кешбэк по уровням:

Добро пожаловать 3%

Лучшие друзья 5%

Близкие люди 7%

Совсем как родные 10%

Одна семья 15%



### Баллы за отзывы:

100 баллов за отзыв в 2ГИС



### Срок действия бонусов:

12 месяцев от даты последней оплаты



### Списание баллов:

20%



### Баллы за рекомендацию:

единоразово 500 баллов, на постоянной основе 3%, 1% и 1% от суммы чека в три круга друзей



### Повышение чека, удержание:

сертификат на 1000 баллов, при покупке от 5999 Р, на 14 дней, 20% списания



### Подарок ко дню рождения:

Сертификат 1000 баллов, списание 20% от суммы чека, срок действия 30 дней



### Премия сотрудникам: 1%



### Интеграция: 1С



ПЛ – программа лояльности

# ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

## Со стороны внедренца



Разработана стратегия программы лояльности, поэтапный план внедрения



Заполнены все настройки системы UDS, оформлен профиль компании в приложении



Рассчитана экономически выгодная бонусная программа, которая также привлекательна для покупателей



Проведено обучение сотрудников, аттестация, создан чат поддержки, который до сих пор функционирует в рамках сопровождения



Точка продаж и соцсети брендированы материалами о ПЛ



В рамках сопровождения регулярно проводятся рассылки и 2-3 акции в месяц под разные задачи



## Со стороны бизнеса

- ▶ Собственник бизнеса максимально вовлечен в развитие программы лояльности, мотивирует персонал на целевые показатели
- ▶ Сотрудники дисциплинированы в применении карты лояльности при оплате
- ▶ Каждому покупателю предлагается участие в программе лояльности
- ▶ Всегда проговариваются условия текущих акций, которые используются активно для допродаж
- ▶ При отсутствии карты в приложении, клиенту проводится оплата по номеру телефона. Обязательно проговаривается в каком количестве начислены баллы и сколько есть на остатке
- ▶ Принято решение полностью отказаться от прежней системы скидок, перейдя на бонусную систему, база номеров клиентов импортирована в UDS



Примеры печатной полиграфии  
и промоматериалов UDS



Сертификаты



Новости



Слайды для фотогалереи



# РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 2 ГОДА:

# ТОЧКА Б

## Всего контактов в CRM:

7 791, в т.ч. импорт клиентской базы 4 835

## Оцифровано новых участников ПЛ\*:

2 594 (33%)  
87% от новых контактов в базе

## Совершили покупки:

2 010 (29%)

## Среднее кол-во повторных покупок на 1 клиента:

3,8

## Количество покупок с картой лояльности:

2 744

## Фактическая скидка:

5,7%, ранее была 7-10% сократили в 1,5-2 раза

## Сарафан. Количество новых клиентов по рекомендациям:

63, купили 10 чел

## Глубина рекомендаций:

3 поколения

## Выдано сертификатов:

32 364 шт. Акция подарок за рекомендацию – выдавали сертификат на 1000 Р при условии трех рекомендаций сразу в точке продаж. Получили 21 рекомендацию за 3 месяца и выручку по сертификатам 319 334 Р

## Выручка по сертификатам:

1 923 984 Р (за вычетом баллов). Лучше всего сработали сертификаты на повышение чека, конверсия в покупку 30-60% от полученных сертификатов

## Получено оценок:

517

## Получено отзывов:

188

## Средний чек:

5 757 Р, у покупателей с UDS (на 45% выше)  
3 936 Р у покупателей без UDS

## Выручка по внешним источникам трафика:

ВК – 33 718 Р  
Еврофлаер – 286 924 Р  
Витрина – 17 804 Р  
WhatsApp – 139 380 Р  
Телеграм Бот – 17 088 Р

## Выручка

### от новых клиентов с платформы UDS:

общая 2 374 439 Р  
чистая 712 331 Р  
Беру 30%, т. к. в точке есть тейбл тент, по нему оцифровано много (на сумму 6.940.709 Р)

## Выручка по рекомендациям:

63 880 Р

## Выручка

### от новых клиентов по кросс-маркетингу:

46 574 Р

## Выручка

### от новых клиентов по рекламе в UDS.APP:

21 084 Р

## Экономия за счет отказа от прямой скидки:

717 251 Р, раньше скидка 10%, сейчас 6%, разница от оборота в UDS – 811 969 Р

## Экономия:

Отказ от печати пластиковых карт – 51 920 Р  
Отказ от печати сертификатов – 647 280 Р



### Клиент:

Ирина Чиркунова,  
владелица бизнеса



### Партнер

UDS:  
Сергей Голуб



### Специалист

по внедрению:  
Наталья Лебедева



ОБЩАЯ  
ЭКОНОМИЧЕСКАЯ  
ВЫГОДА:

# 3 584 984 Р