Сеть ювелирных бутиков

ZOLOTOFF

г. Новокузнецк

Дата запуска UDS:
14.08.2024

Дата информации:
31.01.2025

БОНУСНАЯ КАРТА UDS

КЕЙС uds

ТОЧКА А

ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

Применялись
прямые скидки

* * *

Нерегулярная работа
с обратной связью

* * *

Ручной способ поздравления
с праздниками и днями
рождения

* * *

Подарочные сертификаты
отправляются на почту

ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ

☑

Оцифровка клиентов

☑

Запуск программы
лояльности на разных
платформах

☑

Увеличение клиентской
базы из разных источников

☑

Аналитика источников
трафика

☑

Автоматизация
поздравлений с днем
рождения клиентов
современными
методами

НАСТРОЙКИ:

УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ

Платформы ПЛ и носители карт:
- карта в мобильном приложении UDS,
- карта в Telegram-боте,
- начисление баллов по номеру телефона

Новичкам:
3000 баллов

Статусы ПЛ*. Кешбэк по уровням:
Украшаем мир красотой 3%,
Вы достойны лучшего 5 %,
Секрет красоты – в деталях 7%
Красота спасет мир 9 %
Вы – королева, и мы это знаем 11%

Срок действия бонусов:
24 месяца с даты последней покупки

Списание баллов:
от 5 до 20 %, в зависимости от статуса карты лояльности, кроме скидочных и акционных позиций. При оплате товара в рассрочку – только начисление

Повышение чека, удержание:
сертификат на 2000 баллов, после покупки на 15 000 ₽, списание 20%, сроком на 30 дней

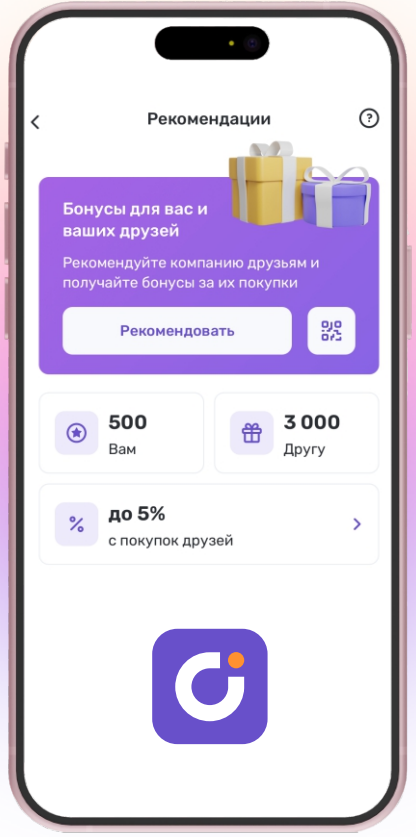
Подарок ко дню рождения:
сертификат на 1500 баллов, срок 20 дней, выдается за 10 дней до события, списание 20%

Баллы за рекомендацию:
единоразово 500 баллов, на постоянной основе 5%, 2% и 1% от суммы чека в три круга друзей

Возврат оттока:
1000 баллов, через 716 дней после покупки

Премия сотрудникам:
внутренняя система мотивации

*ПЛ – программа лояльности



ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

Со стороны специалиста по внедрению

- Разработана концепция программы лояльности, с учетом особенностей сегмента
- Выполнена современная упаковка компании на платформе
- Заполнен профиль компании в приложении: описание, ссылки, настройки всех модулей, автоответы, особые условия бонусной программы и т.д.
- Проведено комплексное обучение и аттестация сотрудников на знание и применение системы UDS
- Проведен блок обучения для менеджера программы лояльности
- Сотрудники обеспечены инструкциями и вспомогательными материалами
- Разработали базовые макеты для брендирования точки продаж
- Проведен импорт базы клиентов

Со стороны бизнеса

Владельцем назначено ответственное лицо за работу программы лояльности

Принято решение использование программы одновременно с акционными предложениями

Точки продаж брендированы вспомогательными материалами

Организован рабочий чат с сотрудниками для оперативного реагирования на возникающие вопросы при запуске системы

Для аналитики данных применяются показатель статистики в личном кабинете UDS бизнес

РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 3 МЕСЯЦЕА:

Всего контактов в CRM:
7 066, в т.ч. импорт 5 731

Оцифровано новых участников ПЛ*:
1 276 (18%)

Совершили покупки:
692 (10%)

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

Количество покупок с картой лояльности:
752

Фактическая скидка:
3.54%

Сарафан. Количество новых клиентов по рекомендациям:
109, купили 4 (4%)

Глубина рекомендаций:
3 поколения

Средний чек:
18 826

Получено оценок:
46, рейтинг 4.9

Получено отзывов:
22

Выдано сертификатов:
540

Выручка:
по сертификатам – 138 708 ₽

по рекомендациям – 71 298 ₽

по внешним источникам трафика: 48 655 ₽

от новых клиентов с платформы UDS – всего – 4 568 145,71 ₽, UDS APP – 3 801 620 ₽
новые компании – 766 526 ₽
чистый трафик (20%) – 913 629 ₽

ТОЧКА Б

Клиент:
Елена Чинчин

Партнер UDS:
Юлия Милашенко

Специалист по внедрению:
Ирина Воронова

РВС бизнес

ОБЩАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА:

1 172 290 ₽