

Магазин цветов и подарков

VALENTINA



г. Тимашевск



Дата запуска UDS:

13.11.2023



Дата информации:

23.01.2025



БОНУСНАЯ
КАРТА UDS



КЕЙС
uds

ТОЧКА А

ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

Отсутствие прямого канала коммуникации с клиентами

Нет четкой системы мотивации персонала на увеличение объема продаж

Высокая конкуренция в пределах небольшого города

Ярко выраженная сезонность, в период праздников, далее снижение покупательской активности

Прямые скидки предоставляются на усмотрение флориста

Не использовалась CRM система

Не было понимания статистики покупок

Значительная часть сотрудников компании старше 50 лет, применение гаджетов вызывает затруднение

Закупочная цена цветов и прочего расходного материала в значительной мере зависит от колебания курса доллара, что существенно снижает маржинальность. При этом цены на готовые букеты и композиции необходимо удерживать на уровне конкурентов. Что существенно усложняло расчеты экономики программы лояльности

ЗАДАЧИ



Создание конкурентного преимущества



Современный сервис для клиентов



Оцифровка клиентской базы



Увеличение объема продаж



Привлечение новых клиентов



Получение возможности удаленного контроля за бизнес-процессами



Создание дополнительной точки продаж

НАСТРОЙКИ:

УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ



Платформы ПЛ
и носители карт:

- карта в мобильном приложении UDS
- начисление баллов по номеру телефона



Новичкам:

200 баллов
за регистрацию



Статусы ПЛ*:

Кешбэк по уровням:

Welcome 3%

Silver 5%

Gold 6%

Platinum 7%



Списание баллов:

от 10 до 25%,
в зависимости
от статуса карты
лояльности,
кроме скидочных
и акционных
позиций



Срок действия бонусов:

12 месяцев от даты
последней оплаты



Баллы за рекомендацию:

единоразово 200 баллов
на постоянной основе
3%, 1%, 1% от суммы чека
в три круга друзей



Подарок ко дню рождения:

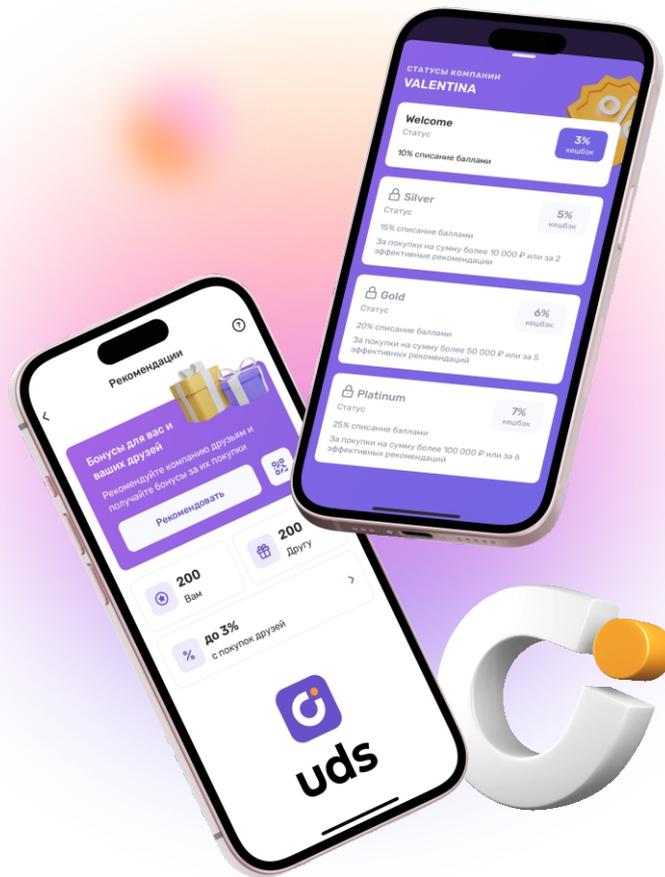
сертификат на 350
баллов, срок 10 дней,
списание 20%



Премия сотрудникам:

внутренняя система
мотивации персонала

*ПЛ – программа
лояльности



ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

Со стороны специалиста по внедрению

- › Разработана стратегия программы лояльности, поэтапный план внедрения
- › Выполнено оформление профиля компании в приложении, с акцентом на конкурентные преимущества, выполнены настройки системы UDS
- › Выполнен расчет уникальной программы лояльности
- › Разработаны макеты полиграфии для офлайн и онлайн источников трафика
- › Подготовлен комплект документации и инструкций для применения программы лояльности
- › Проведено обучение и аттестация персонала, а также комплекс обучения для руководителя компании по эффективному применению программы лояльности
- › Выполнен импорт клиентской базы



Со стороны бизнеса

▼
Собственник бизнеса мотивирует персонал за целевые показатели

▼
Ведено правило проведения всех транзакций через систему UDS

▼
Каждому покупателю предлагается участие в программе лояльности

▼
Сотрудники своевременно информируются об условиях текущих акций, вводимых для активации продаж

▼
При отсутствии карты в приложении, клиенту проводится оплата по номеру телефона клиента, при отказе – на номер отказника

РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 14 МЕСЯЦЕВ:

Всего контактов в CRM:
1 557

Оцифровано новых участников ПЛ*:
963 (62%)

Совершили покупки:
1 281 (82%)

Среднее кол-во повторных покупок на 1 клиента:
4.25

Количество покупок с картой лояльности:
688

Фактическая скидка:
1,11%

Сарафан. Количество новых клиентов по рекомендациям:
8, из них купили 4

Глубина рекомендаций:
2 поколения

Средний чек:
2 200 ₺ в целом в компании
2 740 ₺ с картой лояльности
2 074 ₺ по номеру телефона

Получено оценок:
рейтинг 4,9

Получено отзывов:
9

Выдано сертификатов:
2 358

Экономия:
отказ от печати сертификатов

Экономия на кешбэке:
412 238 ₺

Выручка:

- по сертификатам – 67 570 ₺
- по рекомендациям – 6 349 ₺
- по внешним источникам трафика – 347 413 ₺
- от новых клиентов с платформы UDS – 37 099 ₺
- от новых клиентов по рекламе в UDS.APP – Всего: 170 581 ₺, из них: новые компании – 137 758 ₺

платформа UDS APP: 32 823 ₺
чистый трафик, примерно, 30% – 56 860 ₺

ТОЧКА Б



Клиент:

Альбина Синцова,
руководитель



Партнер UDS:

Александр Бурмистров



Специалист по внедрению:

Ирина Воронова



ОБЩАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА:

783 128 ₺