

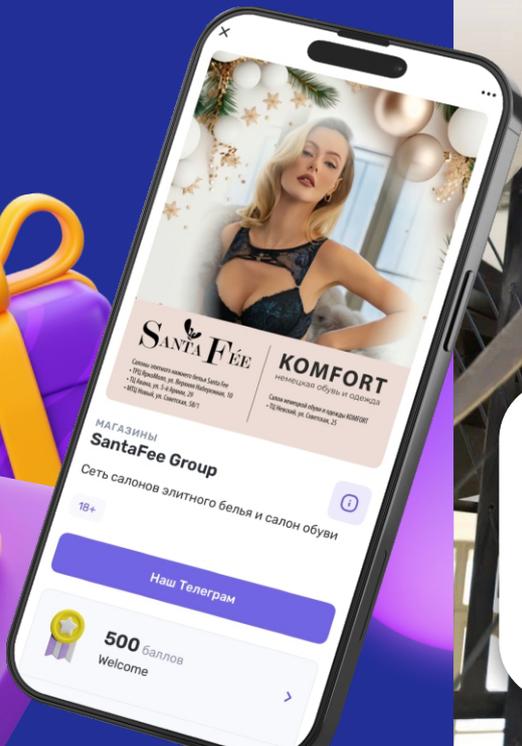
Сеть салонов элитного белья
и салон обуви

SantaFee Group

📍 г. Иркутск

📅 Дата запуска UDS:
06.08.2022

📅 Дата информации:
04.12.2024



SANTA FÉE
САЛОНЫ ЭЛИТНОГО БЕЛЬЯ



БОНУСНАЯ
КАРТА UDS



KEYS
uds



ТОЧКА А

Компания SantaFee Group включает в себя 2 проекта: сеть салонов элитного белья «SantaFee» и салон обуви и одежды «Komfort немецкая обувь»

ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

- Низкий уровень узнаваемости
- Недостаток рекламы
- Большая конкуренция со стороны масс-маркета
- Низкая лояльность клиентов к высоким ценам
- Сложность вовлечения новых потребителей в связи с увеличением уровня цен

ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ

1. Популяризация компании
2. Полная автоматизация системы лояльности
3. Мобильное приложение
4. Возможность создания сайта
5. Более четкое сегментирование клиентов
6. Упрощенная система оповещения клиентов об акциях компании
7. Экономия на рекламе



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, после вступления – сертификат на 3000 со списанием 30%



Статусы ПЛ*:

Кешбэк по уровням:

BRONZE 5%,
SILVER 7%,
GOLD 10%,
PLATINUM 15%



Срок действия бонусов:

Баллы не сгорают



Баллы за рекомендацию:

единоразово 1000 баллов, на постоянной основе 1%, 1%, 1% от суммы чека в три круга друзей



Возврат из оттока:

Сертификат 3000, сроком на 30 дней, списание 30%



Повышение чека, удержание:

При покупке от 15 000 Р выдается сертификат на 3 000 баллов.
Сертификат на 1 000 баллов на покупку от 10 000 Р.
Сертификат на 3 000 баллов, при покупке 2-х товаров в чеке



Списание баллов:

30% на всех уровнях



Баллы за отзывы:

500 баллов за отзыв на 2ГИС



Подарок ко дню рождения:

Сертификат 3000 баллов, оплата до 30%, за 3 дня до дня рождения, действует 90 дней после активации



Кросс-маркетинг:

сертификаты с компаниями STEFANEL, М-Бьюти, Ламарэ, Монополь



Интеграция:

1С, 100% проведение через UDS, есть 4 номера отказников

ПЛ – программа лояльности

ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

Со стороны внедренца



Упакован профиль компании, заполнены все настройки, автоответы и модули системы



Просчитана экономически выгодная система лояльности, дающая не меньшие привилегии постоянным клиентам, которые вынуждены были перейти с прямой скидки на кешбэк



Прописаны скрипты и проведено обучение персонала



Проводится систематически анонс в чате с сотрудниками текущих акций и их итогов, что повышает эффективность работы сотрудников



Рассылки по базе проводятся регулярно



Акции настраиваются под задачи бизнеса: рост чека, рост оцифровки, мотивация рекомендаций, рост повторных продаж, возвращение клиентов



Со стороны бизнеса



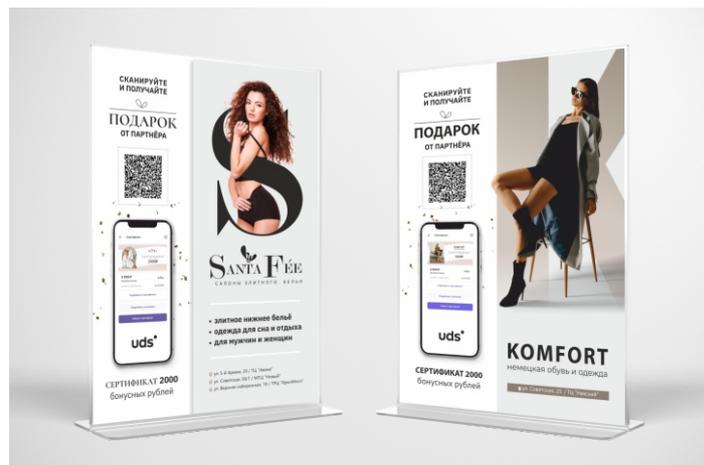
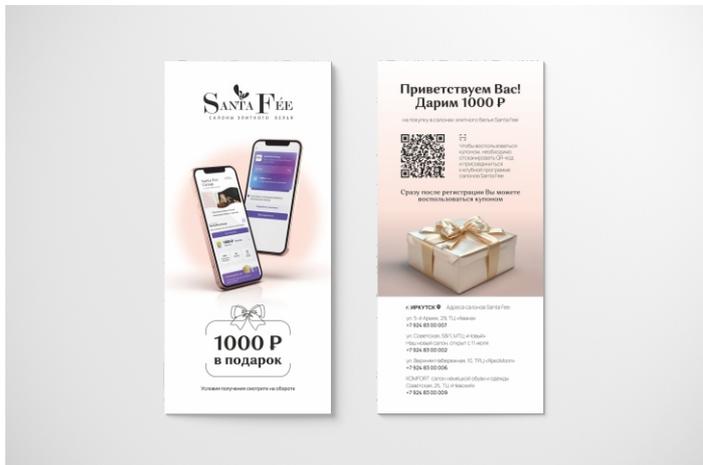
Несмотря на сопротивление со стороны сотрудников и клиентов на старте, удалось провести успешный переход со старой скидочной программы на бонусную



Руководитель проявил настойчивость и твёрдо принял решение не идти на манипуляции со стороны персонала



В то же время клиентам правильно доносилась ценность новой бонусной программы, а ранее накопленные скидки были сохранены. В итоге вся аудитория лояльных клиентов была сохранена, а сотрудники с удовольствием стали работать с UDS, поняв широту возможностей по сравнению с прямой скидкой



Примеры печатной полиграфии и сертификатов UDS

РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 2 ГОДА И 4 МЕСЯЦА:

Всего контактов в CRM:

16 865 клиентов,
в т.ч. импорт 13 067

Оцифровано новых участников ПЛ*:

7 549 (45%)

Совершили покупки:

2 649 (15%)

Среднее кол-во повторных покупок на 1 клиента:

3,49

Количество покупок с картой лояльности:

6 591 (71%)

Фактическая скидка:

9,34%, ранее
была 15%

Сарафан. Количество новых клиентов по рекомендациям:

52

Глубина рекомендаций:

3 поколения

Средний чек:

12 166 ₽ сейчас
(3 мес в начале – 10 136 ₽
и 3 мес крайние – 13 542 ₽)

13 844 ₽ – ср.чек оцифрованного клиента,

8 090 ₽ – ср.чек неоцифрованного клиента
(выше на 71%)

Получено оценок:

445, рейтинг 5

Получено отзывов:

64

Выдано сертификатов:

81 944 выдано,
778 использовано

Выручка по сертификатам:

9 860 347 ₽

Выручка по рекомендациям:

860 352 ₽

Выручка по внешним источникам трафика:

Визитки 22 078 705 ₽

Выручка от новых клиентов по кросс-маркетингу:

85 012 ₽

Выручка от новых клиентов с платформы UDS:

10 529 700 ₽

Выручка от новых клиентов по рекламе в UDS.APP:

по CPA – 233132 ₽
ВСЕГО: Получено выручки от продажи новым и текущим клиентам (реклама CPA и Подборки) – 2 509 332 ₽

Экономия за счет отказа от прямой скидки:

6 173 932 ₽

Экономия:

Отказались от печатных сертификатов, выпуск подобного количества сертификатов стоил бы бизнесу 1 229 160 ₽

ТОЧКА Б



Клиент:

Ирина Сабахаева



Партнер UDS:

Лидия Хоменко



Специалисты по внедрению:

Лидия Хоменко,
Наталья Лебедева



бизнес



**ОБЩАЯ
ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА:**

55 835 872 ₽