

Сеть магазинов мужской одежды

NAVIGATOR



г. Краснодар, г. Белореченск



Дата запуска UDS:

01.07.2024



Дата информации:

27.01.2025



БОНУСНАЯ
КАРТА UDS



КЕЙС
uds

ТОЧКА А

Компания «NAVIGATOR» – это стильный бренд мужской одежды. Владеет собственной торговой маркой NR Сеть магазинов: 3 в г. Краснодаре и 1 в г. Белореченске



ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ ДО UDS

Использовалась бонусная система «Locard» (wallet карты)

Неудобства: узкий охват клиентов, нет обратной связи, реферальной системы и др. возможностей в сравнении с UDS при той же стоимости



ПРИЧИНЫ ПЕРЕХОДА НА UDS:

Ограниченность функционала «Locard» UDS предлагает дополнительные возможности:

- участие в программе лояльности через мобильное приложение
- карты в Telegram-боте, wallet карты
- начисление и списание баллов по номеру телефона
- наличие обратной связи с клиентами, чата в приложении
- пуш-рассылки, электронные сертификаты
- доступная стоимость программы и сопровождения
- полная интеграция с 1С



ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ

- ✓ Дальнейшая оцифровка клиентской базы
- ✓ Разработка безубыточной и прибыльной программы лояльности
- ✓ Контроль действий сотрудников
- ✓ Контроль размера скидки по бонусной системе
- ✓ Увеличение возвратности клиентов
- ✓ Расширение клиентской базы через реферальную систему и кросс-маркетинг
- ✓ Получение обратной связи от клиентов
- ✓ Возможность благодарить клиентов за отзывы и обратную связь
- ✓ Регулярные коммуникации



НАСТРОЙКИ:



Платформы ПЛ и носители карт:

- карта в мобильном приложении UDS,
- карта в кошельках Apple Wallet / Gray,
- карта в Telegram-боте,
- начисление баллов по номеру телефона



Новичкам:
500 баллов, сразу при регистрации



Статусы ПЛ*.
Кешбэк по уровням:
Постоянный клиент 5%
Партнер 10%
Участник клуба 15%
Друг 20%

Статусы карты назначаются клиентам по решению руководства, например статус «Участник клуба» получают члены мужского сообщества



Списание баллов:
30% на любом уровне карты, баллы не списываются на товары со скидками и акции



Срок действия бонусов:
6 месяцев с момента последней покупки



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



Возврат оттока:
сообщение через 150 дней с момента последней покупки



Стимулирование постоянных клиентов:
сертификат номиналом 5000 Р (20% списание, 30 дней срок действия) за накопительную сумму покупок более 50 000 Р за три месяца



Интеграция:
1С
Произведена интеграция баллов, тегов, используется карта отказника



Повышение чека/удержание:
сертификат номиналом 2000 Р (20% списание, срок действия 30 дней) при покупке от 10 000 Р



Привлечение:
кросс-маркетинг через сертификаты по ссылкам и автоматические с 6 компаниями номиналом 10 000 Р



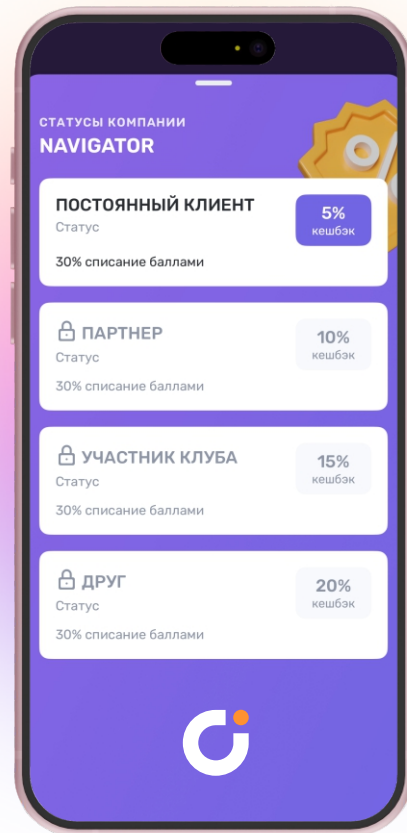
Подарок ко дню рождения:
сертификат номиналом 500 Р со 100% списанием, срок действия 30 дней. Выручка от покупок именинников за 7 мес. составила 112 000 Р



Заказы и доставка:
в каталоге выложены для заказа подарочные сертификаты

ПЛ – программа лояльности

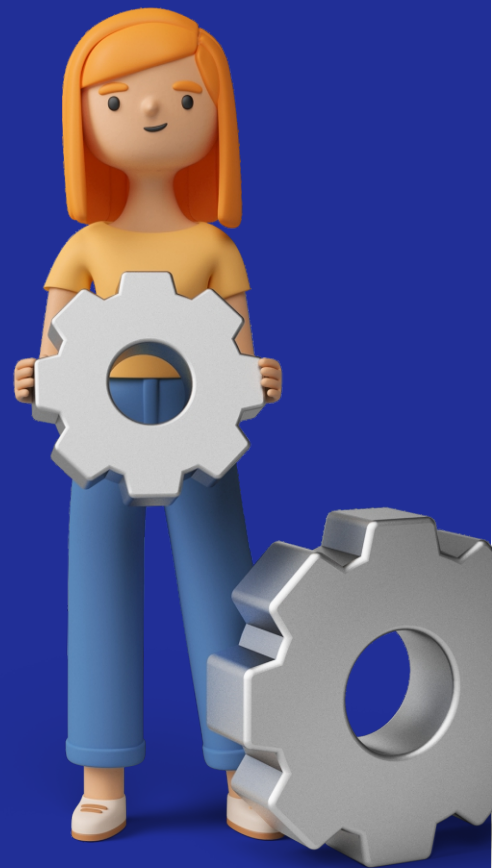
УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ



ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

Со стороны специалиста по внедрению

- ▼ Руководству был предложен поэтапный план внедрения сроком на 3 месяца
- ▼ Разработана концепция программы лояльности: ее условия, правила, расчет целевой средней скидки
- ▼ Выполнено оформление профиля компании в приложении, выделены акценты на конкурентные преимущества бизнеса
- ▼ Произведены настройки системы UDS в личном кабинете
- ▼ Подготовлена полиграфия для точек продаж, макеты и тексты для соцсетей
- ▼ Разработаны документы и инструкции для сотрудников, создан чат для обсуждения вопросов по программе
- ▼ Проведено обучение персонала, а также обучение для руководителей компании по работе с личным кабинетом
- ▼ Выполнен импорт клиентской базы с переносом бонусных остатков с прошлых карт лояльности
- ▼ Произведена полная интеграция с 1С с помощью подрядчика



Со стороны бизнеса



Собственники сети принимали активное участие во всех процессах внедрения, придерживались рекомендаций специалиста, задавали вопросы



Со своей стороны произвели дополнительный инструктаж и контроль персонала по эффективной работе с UDS, донесли важность регулярной оцифровки и правила внесения 100% сделок в программу лояльности



С помощью руководства удалось найти первых партнеров для кросс-маркетинга, сотрудничество продолжается



В социальных сетях регулярно публикуется контент и отдельные ссылки на бонусную карту для увеличения % оцифровки через онлайн каналы



Распечатаны и размещены на кассах и входных зонах магазина все необходимые POS-материалы



Приняты решения о максимально плотной работе с клиентской базой по RFM-анализу с помощью сертификатов и персональных рассылок и обзвона



Для поддержания эффективной работы руководство приняло решение продолжить сотрудничество на постоянной основе (сопровождение)



РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 7 МЕСЯЦЕВ:

Всего контактов в CRM:

4 240, в т.ч. импорт
клиентской базы
1 648 клиентов

Оцифровано новых участников ПЛ*:

2 265 (53%)

Совершили покупки:

2 267 (53%)

Среднее кол-во повторных покупок на 1 клиента:

1,7 за 7 месяцев

Количество покупок с картой лояльности:

3 895, из них 2 875
(74%) с картой

Фактическая скидка:

4,2%

Сарафан. Количество новых клиентов по рекомендациям:

54, из них
10 купили

Глубина рекомендаций:

3 поколения

Средний чек:

7 113 ₽. Средний чек
клиентов с картой
выше среднего чека
клиентов по номеру
телефона на 2 650 ₽
(+50%)

Получено оценок:

207, рейтинг
5 баллов

Получено отзывов:

60

Выдано сертификатов:

5 186 шт. из них
потратили 288 шт.

Экономия за счет отказа от прямой скидки:

2 669 416 ₽

Выручка:

- по сертификатам –
2 681 579 ₽
- по рекомендациям –
79 192 ₽
- по внешним
источникам трафика:
Телеграм-канал,
Инстаграм,
Альфа-Банк –
44 950 ₽
- от новых клиентов
с платформы UDS –
316 895 ₽

ТОЧКА Б



Клиент:

Дмитрий Полевой,
Алексей Баушников



Партнер UDS:

Галина Черниченко



Специалист по внедрению:

Юлия Рыжакова,
Воронова Ирина



ОБЩАЯ

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА:

3 122 616 ₽