

Магазин детских товаров и игрушек

# Toy's MaNa

📍 г. Уфа

🚀 Дата запуска UDS:  
23.05.2023

📅 Дата информации:  
23.01.2025



## ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

\* \* \*

Отсутствие понимания, какую долю занимают заказы постоянных гостей

\* \* \*

Отсутствие прямого канала связи с клиентами и регулярной обратной связи

\* \* \*

Отсутствие аналитики покупательской активности и трафика



## ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ

- ✓ Апгрейд текущей программы лояльности на более прогрессивную, выгодную и удобную для клиентов
- ✓ Создание клиентской базы через выдачу цифровых бонусных карт и получение истории визитов по номеру телефона
- ✓ Возврат, удержание клиентов, снижение оттока через бонусную систему и работу с обратной связью
- ✓ Ежедневное получение оценок и отзывов гостей после визита или заказа
- ✓ Расширение клиентской базы через реферальный маркетинг
- ✓ Снижение затрат по рекламе и рассылкам (замена смс на пуш-уведомления)
- ✓ Выделяться на фоне конкурентов с помощью внедрения бонусной программы и собственного мобильного приложения
- ✓ Увеличить возвратность покупателей

## НАСТРОЙКИ:



**Платформы ПЛ и носители карт:**

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



**Новичкам:**

500 баллов

за регистрацию



**Статусы ПЛ\*:**

**Кешбэк по уровням:**

Младенец 3%

Малыш 5%

Дошкольник 7%

Школьник 10%

Старшеклассник 15%



**Списание баллов:**

от 10% до 15%

в зависимости

от статуса карты



**Срок действия бонусов:**

баллы не сгорают



**Баллы за рекомендацию:**

единоразово 1000 баллов,

на постоянной основе

3%, 1% и 1% от суммы чека

в три круга друзей



**Возврат оттока:**

сообщение



**Стимулирование**

**постоянных клиентов:**

200 баллов



**Баллы за отзывы:**

300 баллов за отзывы на 2ГИС

и Яндекс.Картах



**Премия сотрудникам:**

5% с каждой проведенной

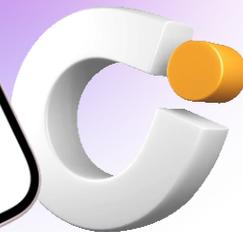
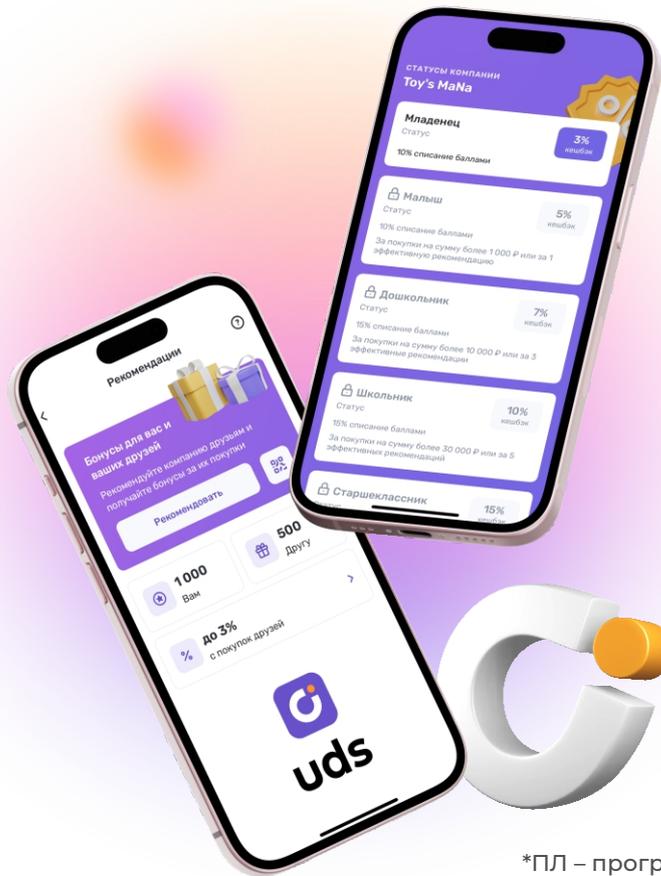
в UDS Кассире операции



**Интеграция:**

1С

## УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ



\*ПЛ – программа лояльности

# ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

## Со стороны специалиста по внедрению

- › Разработаны условия бонусной программы с учетом маржинальности, среднего чека
- › Помощь в оцифровке клиентской базы (автоматизированной), ее розжиг и мотивация
- › Разработана система рекомендаций, стимулирующая привлечение новых клиентов
- › Проведено брендрование в точках касания с клиентами
- › Проведено комплексное обучение сотрудников
- › Постоянный «подогрев» клиентской базы путем размещения новостей, рассылки пуш-уведомлений, проведения акций



## Со стороны бизнеса

- › Для максимально эффективного запуска программы UDS принято решение работать с компанией по внедрению
- › 100% вовлеченность собственника компании в проект
- › Настроили интеграцию с учетно-кассовой системой 1С, что повлияло на скорость работы сотрудников при проведении операций
- › Собственник бизнеса четко следовал всем рекомендациям со стороны проектной команды
- › Контроль работы сотрудников со стороны собственника
- › Каждый сотрудник владеет знаниями о бонусной программе, ориентируется в мобильном приложении UDS, может помочь покупателю получить карту лояльности

# РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 2 ГОДА:

**Всего контактов  
в CRM:**

2 480

**Оцифровано  
новых  
участников ПЛ\*:**

1 261 (51%)

**Совершили  
покупки:**

2 090 (84%)

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

5,51

**Количество покупок  
с картой лояльности:**

11 512

**Фактическая  
скидка:**

1,59%, была  
от 5% до 15%

**Сарафан.  
Количество  
новых клиентов  
по рекомендациям:**

17 новых,  
из них купил 1

**Глубина  
рекомендаций:**  
2 поколения

**Средний чек:**  
467 ₽

**Получено оценок:**

75, рейтинг 4,9

**Получено отзывов:**

13

**Экономия  
на кешбэке:**

752 210 ₽

**Выручка:**

по рекомендациям –  
1 770 ₽

по внешним  
источникам  
трафика –  
2 673 ₽

от новых клиентов  
с платформы UDS –  
147 692 ₽

# ТОЧКА Б



**Клиент:**

Ильдар Юнусов,  
собственник



**Партнер UDS:**

Ильнур Ямалеев



**Специалист  
по внедрению:**

Ильнур Ямалеев



**uds**



**ОБЩАЯ  
ЭКОНОМИЧЕСКАЯ  
ВЫГОДА:**

**904 345 ₽**