План внедрения UDS в в сеть салонов перманентного макияжа EYES-N-LIPS

Июнь 2020 года

Исходные данные

- **Сеть** состоит из 5 студий с разными видами услуг (+1 на ремонте)
  МСК – 3 студии (2 – ПМ + тату + пирсинг; 1 – тату + пирсинг)
  РНД – 1 студия (ПМ + пирсинг) женская
  СПБ – 1 студия (ПМ + пирсинг) женская
- **Количество чеков** в день ~ от 2 до 15
- Количество чеков в месяц ~ 180 (6 процедур в день)
- **Количество клиентов** в базе
  По YClients ~ 30000 (те, кто был или записывался, но не дошел)
  По AmoCRM ~ 38500 (те, кто попал в «воронку» по рекламе)
- **Средний чек**
  ПМ ~ 3500 рублей в СПБ, ~ 7000 в МСК
  Услуги тату ~ 7000 рублей (условный, в связи с большой вилкой в зависимости от V работ)
  Пирсинг ~ 500-1000 рублей
- **Скидки**
  Пирсинг – скидок нет
  Тату – могут быть, в зависимости от сложности, V и времени на работу
  ПМ – скидки по акциям до 50% (например, делаешь одно, второе в подарок)
- **Каналы привлечения** клиентов – сайт, соцсети
- Бюджет на маркетинг ~ 70 000 рублей в месяц
- Основной источник клиентского трафика - рекомендации

Общие цели внедрения UDS

- Привлечение новых клиентов для полной загрузки салонов
- Раскачка «сарафанного радио»
- Контроль персонала, предотвращение мошенничества с ценой
- Создание программы лояльности на базе мобильного приложения
- «Привязка» клиента к салону, предотвращение переманивания мастером на процедуру на дом
- Кроссмаркетинг с другими бизнесами
- Рассылка пуш-уведомлений по акциям и спецпредложениям
- Повышение кратности покупок постоянными клиентами
- Получение обратной связи от клиентов с возможностью оперативного реагирования на неё

Бонусная программа. WOW-эффект

- **Визаж и карандаш**

Клиенту делается макияж одной из зон, на которой нет ПМ.

Клиент получает консультацию относительно правильной техники макияжа

Визажный карандаш, подобранный для макияжа, отдается в подарок

Цель: стимулирование клиента на повторную процедуру ПМ для новой зоны

- **Бокал шампанского после процедуры**

Либо мини-бутылка шампанского с собой

- **Фотосессия в подарок (в потенциале)**

Дарится клиенту при покупке определенного комплекса услуг, либо услуг на определенную сумму

- **Такси до дома в подарок (в потенциале)**

Дарится клиенту при покупке определенного комплекса услуг, либо услуг на определенную сумму

Бонусная программа

НА СОГЛАСОВАНИЕ!

- **Приветственные баллы** – 100 (базовые), 500 (другие источники трафика)
- **Бонусная программа**:

5% **BASE**
7% **PREMIUM** – при 7 000 накопительно / 1 эффективная рекомендация
10% **LUXE** – при 15 000 накопительно / 2 эффективные рекомендации
15% **ELITE** – при 30 000 накопительно/3 эффективные рекомендации
20% **VIP** – при 50 000 накопительно / 5 эффективных рекомендаций

- **Процент списания баллами** от чека – 20%
- **Баллы на День рождения** – 1000 (за 1 день до Дня рождения)
- Баллы копятся и списываются с любых услуг, кроме услуг по акции (только накопление)
- Начисление кэшбэка за полученные услуги – на следующий день
- Возможно списание баллов на товары и услуги в разделе «Товары за баллы» (в т.ч. Сертификаты)

Бонусная программа. Рекомендации

НА СОГЛАСОВАНИЕ!

ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ ЗА РЕКОМЕНДАЦИИ:

1000 баллов - фиксированная сумма*

- Баллы за эффективную рекомендацию начисляются рекомендателю только при первой оплате друга, получившего карту по реферальной ссылке
- Рекомендаций может быть любое количество
- Администраторы, в соответствии с алгоритмом, обучают клиентов дарить карты друзьям
- В салоне устанавливаются тейблтенты с информацией о выгоде рекомендаций
- Для стимулирования рекомендаций, необходимы напоминания путем пуш-уведомлений в UDS и постов/сториз в соцсетях

План и мотивация для сотрудников

НА СОГЛАСОВАНИЕ!

- Администраторов в салоне на Чистых прудах – 2
- Общий план на первый месяц после запуска – 600 оцифрованных клиентов*
- Индивидуальный план каждого сотрудника – 300 оцифрованных клиентов
- Индивидуальная премия при выполнении плана (от 80%) – 10 рублей за каждую выданную карту
- Индивидуальный штраф за невыполнение плана (менее 50%) – минус 1000 рублей от премии
- В выполнение плана также входят клиенты, получившие бонусную карту путем сканирования кода с листовок и тейблтентов

*Оцифрованным считается клиент, который скачал приложение и получил бонусную карту компании. Операции по номеру телефона не считаются оцифровкой клиента

Варианты предварительной оцифровки клиентов

ВАРИАНТ 1. Рассылка по группам клиентов в имеющейся базе YClients и AmoCRM

Группа 1. Потенциальные клиенты, которые ни разу не были на процедурах (1000 баллов в подарок*)
Группа 2. Клиенты, которые были на процедурах не более 1 раза (1000 баллов в подарок)
Группа 3. Клиенты, которые были более 1 раза (500 баллов в подарок)
*Для каждой из групп – разный текст сообщений и разное количество баллов в подарок

ВАРИАНТ 2. Размещение ссылок на скачивание бонусной карты в соцсетях

Ссылка в шапке профиля (таплинк)
Пост в соцсетях о бонусной программе
Пост в соцсетях о преимуществах рекомендаций
Регулярные сториз с кодом для получения карты

Для разных каналов оцифровки делаются разные промокоды для получения бонусных карт

ВАРИАНТ 3. Сайт компании

Баннер о бонусной программе на главной странице сайта
Раздел с информацией о бонусной программе

ВАРИАНТ 4. Полиграфия

Тейблтенты в зоне ожидания и ресепшн
Тейблтенты в кабинетах мастеров
Флаеры с собой

Кроссмаркетинг

ВАРИАНТЫ СФЕР-ПАРТНЕРОВ:

- Салоны красоты без услуг ПМ
- Фитнес-студии
- Медицинские учреждения
- Косметологические клиники
- Салоны депиляции
- Лэшмейкеры

ВАРИАНТЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ:

- Выдача сертификата компании-партнера (автоматически)
- Совместная кросс-рассылка в UDS с кодом на получение карты партнера
- Тейблтенты с информацией о партнерах в салонах

ВЫГОДА ДЛЯ ПАРТНЕРОВ:

- Пополнение базы клиентов за счет клиентов другой компании
- Автоматическая оцифровка
- Бесплатные или недорогие лиды (по договоренности с компанией-партнером)
- Возможность выплат агентских вознаграждений с заказов

Предполагаемые выгоды внедрения за 12 месяцев

Экономия на смс-рассылках ~ 48 000 рублей
Условное количество постоянных клиентов – 1 000 человек
Стоимость 1 смс-сообщения ~ 2 рубля
Количество – 2 рассылки в месяц

Экономия на создании мобильного приложения ~ 500 000 рублей
Стоимость разработки ~ 500 000 рублей
Ежемесячная поддержка ~ 20000 рублей

Выручка за счет новых клиентов по рекомендации ~ 105 000 рублей
Условное количество постоянных клиентов – 1 000 человек
Возвратность клиента ~ 1 раз в год
Маржинальность предположительно ~ 30%
Минимальный прирост базы за счет рекомендаций в UDS ~ 5%
Средний чек ~ 7000 рублей

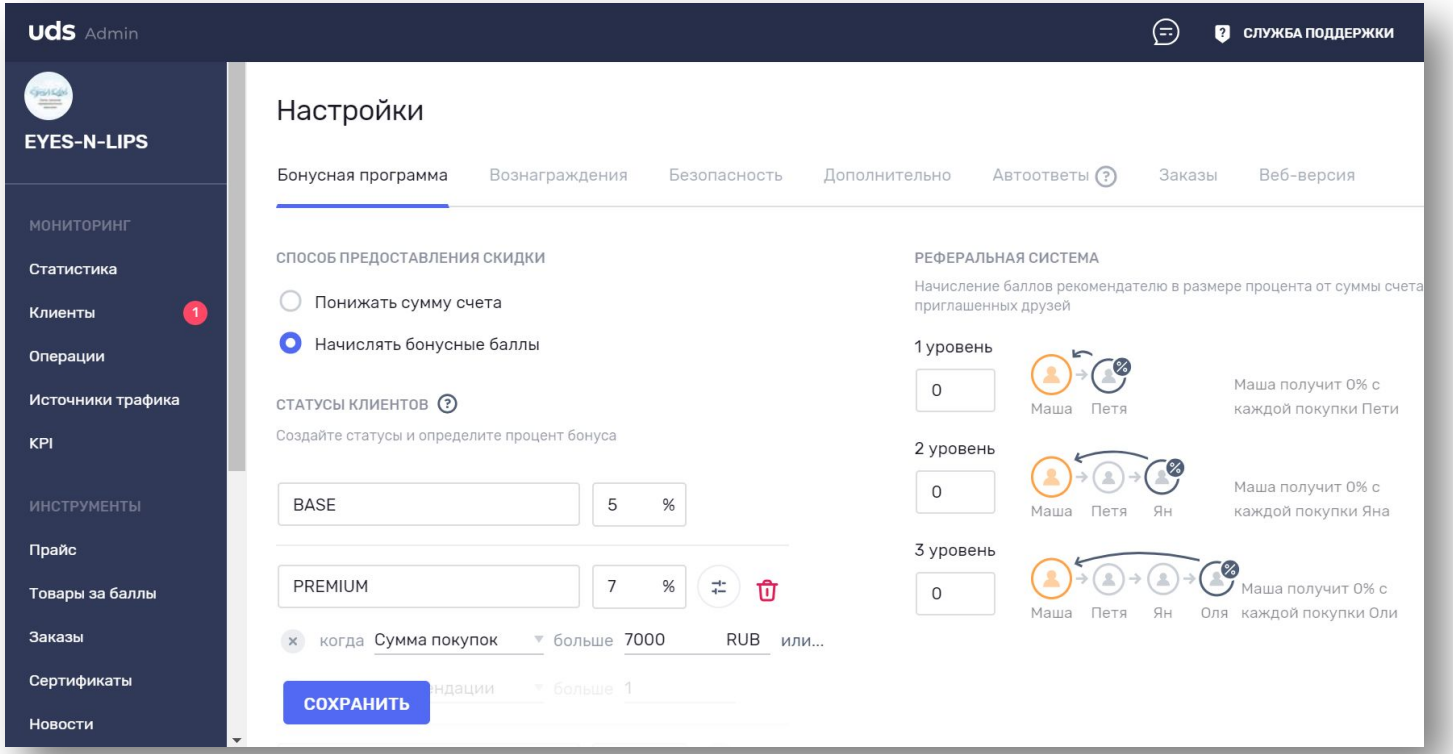
Выручка за счет увеличения возвратности клиентов ~ 105 000 рублей
Условное количество постоянных клиентов – 1 000 человек
Возвратность клиента ~ 1 раз в год
Маржинальность предположительно ~ 30%
Увеличение возвратности за счет UDS ~ 5%
Средний чек ~ 7000 рублей

Итого, суммарная выгода от внедрения UDS может составить **более 700 тыс. рублей!** Не учтены также возможные клиенты из UDS, из каналов кроссмаркетинга и пр.

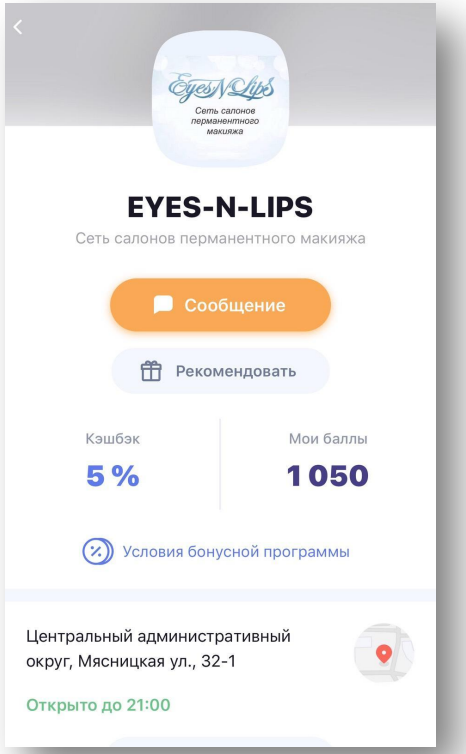
* Расчеты производились исходя из условно активной клиентской базы 1 000 клиентов

Как это выглядит?

Админпанель UDS



Приложение UDS



План внедрения. ПОДГОТОВКА

	ЗАДАЧА	СРОКИ
1	Установочная встреча	23.06.2020
2.	Отправка клиенту анкеты для сбора материала	23.06.2020
3.	Корректировка, по итогам встречи, презентации по бонусной программе и плану внедрения. Отправка презентации на согласование собственнику.	25.06.2020
4.	Утверждение собственником компании бонусной программы и плана внедрения. При необходимости, внесение корректировок	до 26.06.2020
5.	Получение информации о компании/персонале + лого/фото (в соответствии с анкетой) *список необходимых материалов отправляется отдельным файлом	до 26.06.2020
6.	Заполнение мобильного приложения: общая информация, прайс, каналы рекламы, сотрудники и KPI	до 30.06.2020 *3 дня после получения всех материалов

План внедрения. ПОДГОТОВКА

	ЗАДАЧА	СРОКИ
7.	Составление ТЗ для дизайнера (макеты)	до 03.07.2020
8.	Получение макетов разработанной дизайнером полиграфии	до 09.07.2020
9.	Согласование собственником макетов полиграфической продукции или внесение корректировок	до 11.07.2020
10.	Интеграция UDS с учетно-кассовой-системой	По договоренности
11.	Подготовка документов для персонала (должностная инструкция, скрипты общения с клиентами и расчета на кассе, ответы на возражения, инструкция по регистрации в UDS и работе с UDS cashier, «шпаргалка» для врачей и специалистов по UDS)	до 03.07.2020
12.	Написание текстов по UDS для соцсетей (о запуске бонусной программы, о рекомендациях)	до 03.07.2020
13.	Печать полиграфии, закупка тейблтентов (подставок)	до 12.07.2020

План внедрения. ОБУЧЕНИЕ

	ЗАДАЧА	СРОКИ
14.	Обучение персонала • Установка на телефон UDS • Общение, как с потребителями (тенденции, удобно ли иметь карты, продажа идеи) • Почему это выгодно предпринимателю, персоналу • Рассказ о мотивации персонала • Установка на телефон UDS Cashier • Описание бизнес-процесса расчета клиента • Обучение общению с клиентом по скрипту • Обозначение задач на домашнее изучение и сроки аттестации	06-08.07.2020 Обучение занимает 1,5-2 часа
15.	Создание и ведение чата сотрудников Чат в WhatsApp специалиста по внедрению и сотрудников. Помощь в работе с программой, мотивация, новости, итоги работы по UDS	В день обучения
16.	Аттестация персонала • вопросы по техническим моментам использования UDS • вопросы по бонусной программе компании • ролевая игра (клиент/сотрудник)	до 11.07.2020

План внедрения. ЗАПУСК

	ЗАДАЧА	СРОКИ
17.	**Запуск** по готовности интеграции и полиграфии, прохождению аттестации всеми администраторами	13-14.07.2020
18.	Сопровождение менеджером по внедрению - ответы на вопросы в чате - доначисление баллов вручную - ответы на вопросы/оценки клиентов - создание акций, новостей - отправка пуш-уведомлений (1 раз в 1-2 недели)	ежедневно с понедельника по пятницу с 10.00 до 19.00
19.	Аналитика - ежедневная сверка выручки по UDS и по кассе (первая неделя) - аналитика по количеству переданных карт, проценту заведения операций (каждый понедельник) - аналитика общая (раз в месяц)	
20.	Подведение итогов внедрения с собственником компании	~ 31.07.20 – по итогам 1 месяца ~ 31.08.20 – по итогам 2 месяца ~ 30.09.20 – по итогам 3 месяца