Шайхуллин Булат

- Консалтинг по развитию бизнеса

- Организатор/спикер бизнес-мероприятий

- Эксперт в:

- стратегическом маркетинге
- управлении клиентской лояльностью
- геймификации в бизнесе.

bulat_uds

bulat_uds

Как поднимать продажи используя системы лояльности?

bulat_uds

Почему лояльность клиентов так важна сегодня:

Высокая конкуренция.

Конкурировать на уровне продукта и услуг почти невозможно — нет уникальности.

Конкуренция на уровне эмоциональной привязанности клиента.

bulat_uds

Лояльность

- Постоянство клиента
- Повышение среднего чека
- Повышение частоты покупок
- Рекомендации
- Экономия на привлечении клиента
- Экономия на скидках

bulat_uds

Лояльный клиент

может привлечь к вам нового клиента

bulat_uds

Что такое система лояльности? Зачем она нужна?

bulat_uds

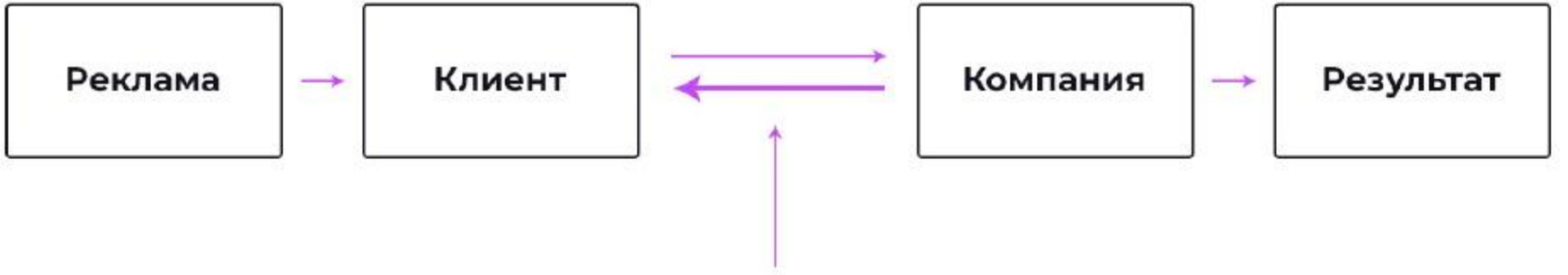
Система лояльности (СЛ) — комплекс действий для развития повторных продаж существующим клиентам в будущем, продажи им дополнительных товаров и услуг, продвижения корпоративных идей и ценностей, других видов потенциально прибыльного поведения.

Программа лояльности — инструмент, способствующий реализации системы лояльности.

bulat_uds

Дисконтная карта

bulat_uds



Система Лояльности

bulat_uds

Система лояльности — это то, что мы даем клиенту помимо товаров и услуг, за которые он платит.

bulat_uds

Почему дисконтная карта не работает?

bulat_uds

**Скидка ради скидки —
плохой маркетинг.**

**Скидка в большинстве случаев
не является фактором
возврата клиента.**

bulat_uds

- Стоимость дисконтной карты
- Снижение прибыльности бизнеса
- Низкий процент скидки по карте (низкий интерес клиентов)
- Отсутствие гибкости
- Ресурсы на заполнение анкеты
- Данный инструмент не предназначен для всех клиентов

bulat_uds

Что влияет
на возвращаемость клиента?

bulat_uds

Качество услуг и сервиса

bulat_uds

Обратная связь.
Как ее собирать?

bulat_uds

Недостаток обратной связи — фактор потери клиента

bulat_uds

Мобильное приложение

bulat_uds

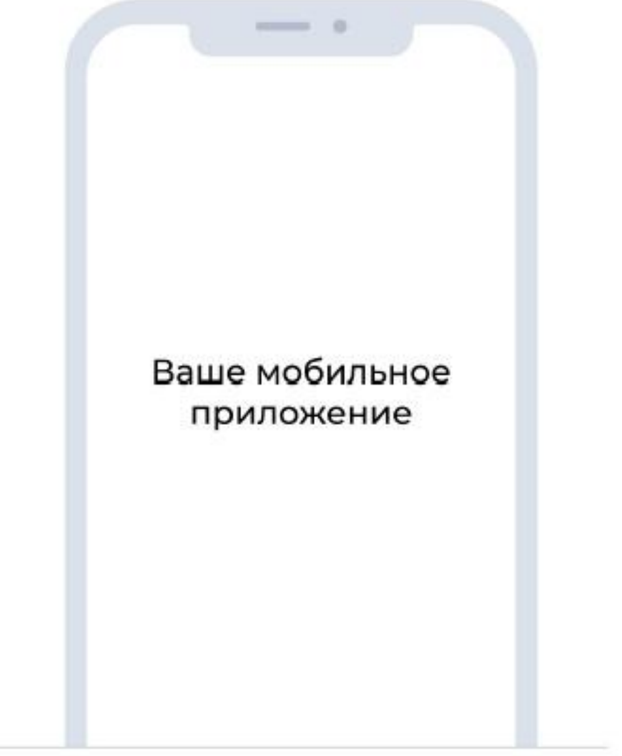
Взаимодействие с клиентом

- Поздравления и подарки
- Коммуникация с клиентом
- Онлайн-обслуживание
- Конкурсы
- Новости

bulat_uds

Собственное приложение

- Дорогостоящая разработка
- Платное сопровождение
- Высокая абонентская плата
- Платное обновление
- Выше вероятность удаления приложения
- Необходим бюджет для продвижения приложения



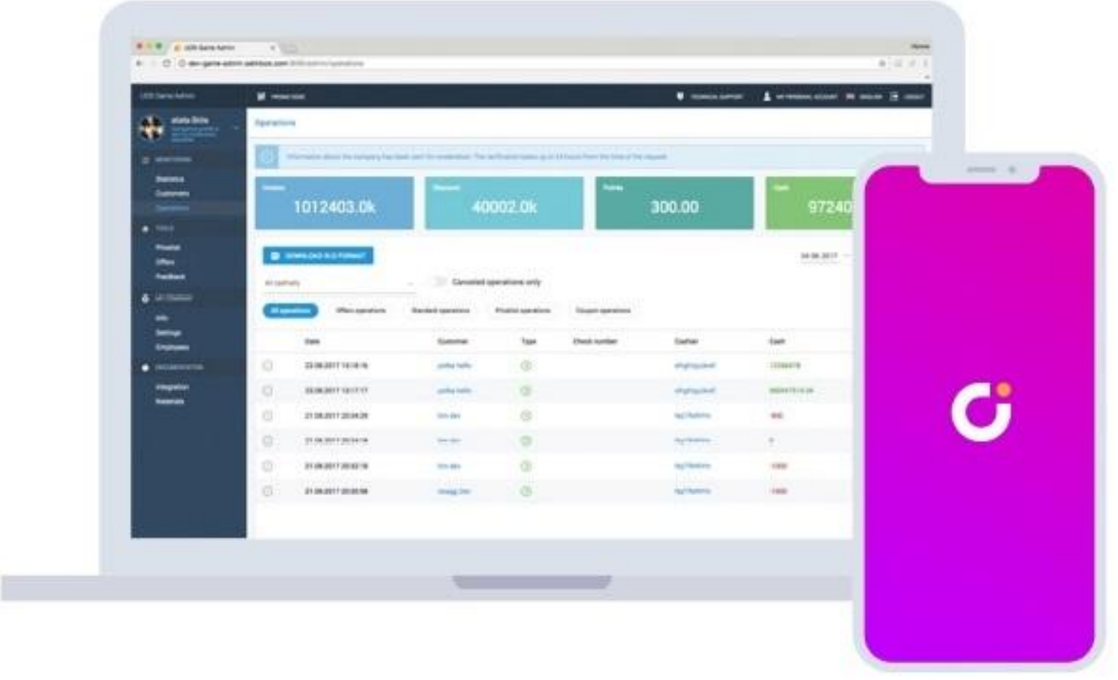
bulat_uds

uds

- Бесплатное обновление
- Низкая абонентская плата
- Богатый функционал
- Уже имеется база пользователей
- Пользователи узнают о приложении в любой компании, которая находится в UDS

bulat_uds

Версия 3.0



bulat_uds

**Делайте новое, меняйтесь,
развивайтесь и будьте
в предвкушении завтрашнего дня!**

Спасибо за внимание!

bulat_uds