

Шайхуллин Булат



- Консалтинг по развитию бизнеса
- Организатор/спикер бизнес-мероприятий
- Эксперт в:
 - стратегическом маркетинге
 - управлении клиентской лояльностью
 - геймификации в бизнесе.



**Как поднимать продажи
используя системы
лояльности?**

Почему лояльность клиентов так важна сегодня:

Высокая конкуренция.

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

Конкуренция на уровне эмоциональной
привязанности клиента.

Лояльность

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



Лояльный клиент
может привлечь к вам
нового клиента

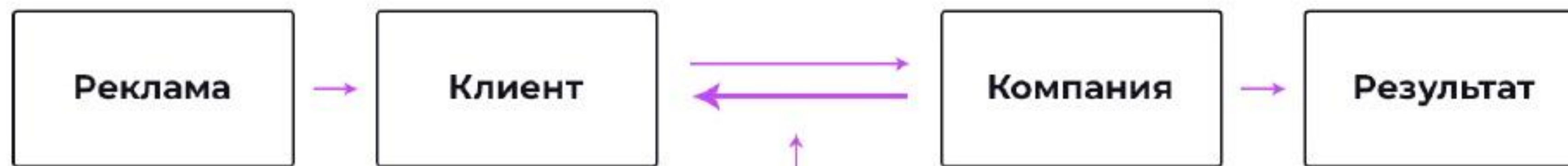
**Что такое система лояльности?
Зачем она нужна?**

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.

Дисконтная карта





Система Лояльности

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

**Почему дисконтная карта
не работает?**

**Скидка ради скидки —
плохой маркетинг.**

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

- 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

**Что влияет
на возвращаемость клиента?**



Качество услуг и сервиса

**Обратная связь.
Как ее собирать?**

**Недостаток обратной связи —
фактор потери клиента**



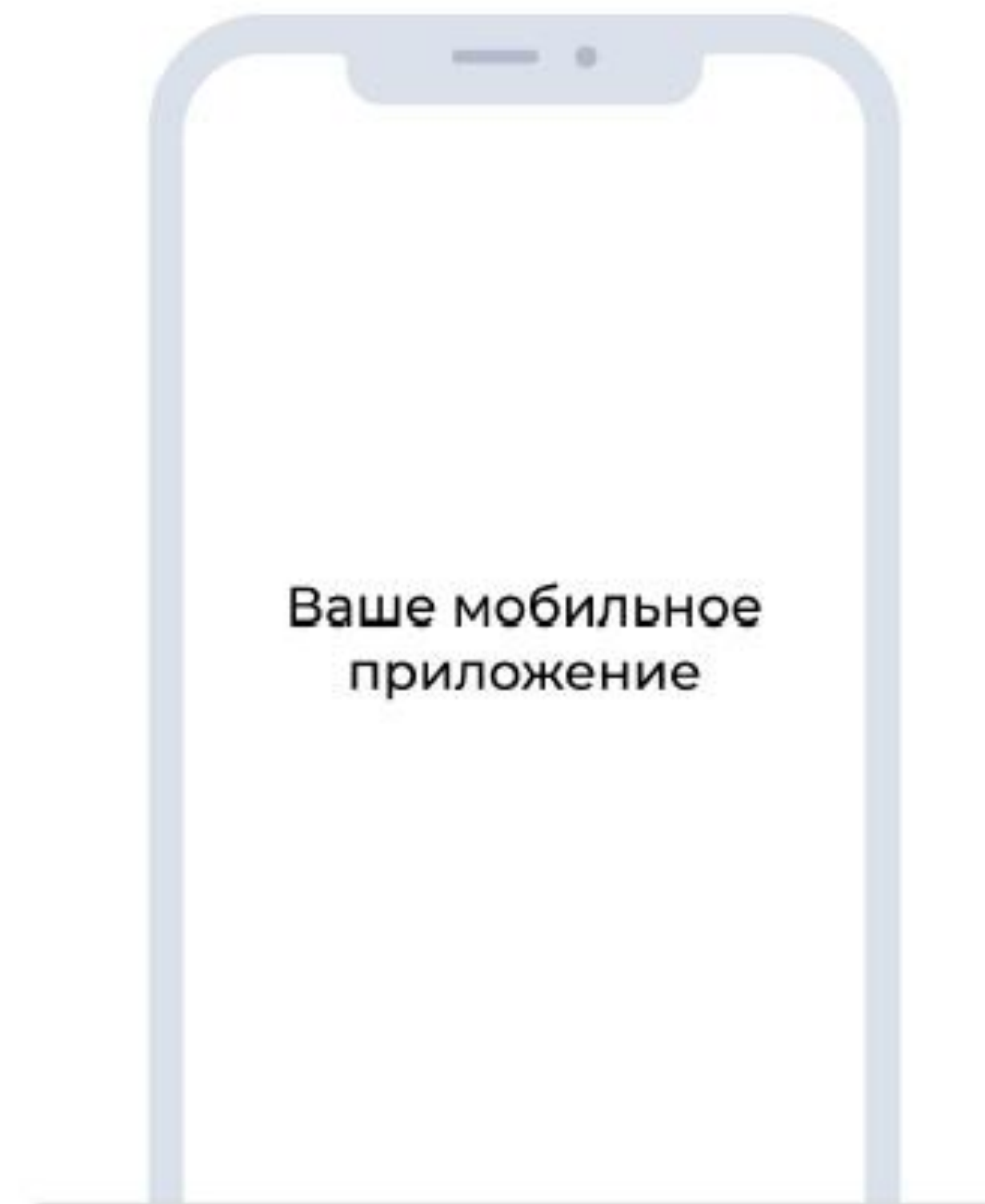
Мобильное приложение

Взаимодействие с клиентом

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

Собственное приложение

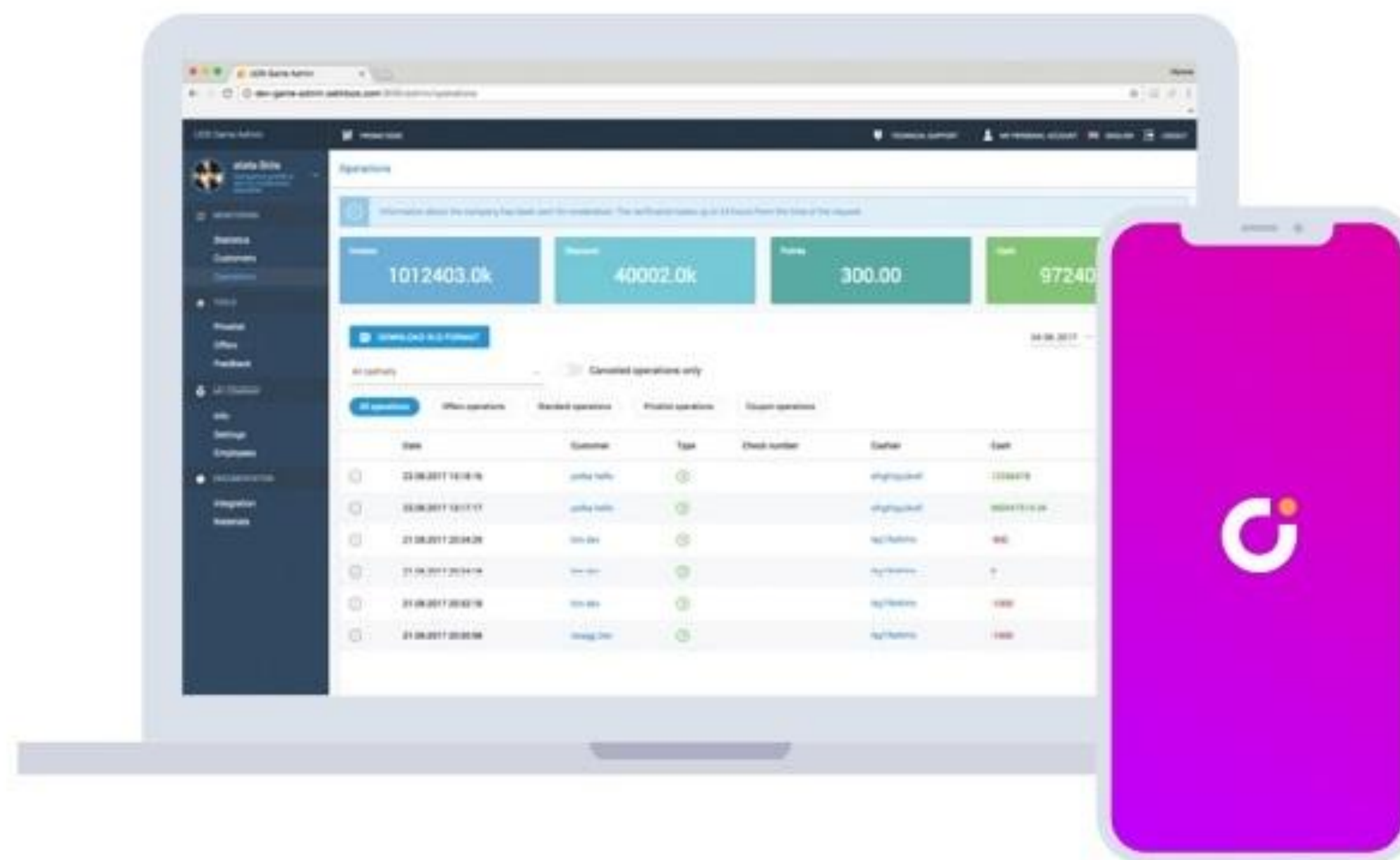
- Дорогостоящая разработка
- Платное сопровождение
- Высокая абонентская плата
- Платное обновление
- Выше вероятность удаления приложения
- Необходим бюджет для продвижения приложения





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

Версия 3.0



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

Спасибо за внимание!

