

Системы лояльности: современные тенденции развития

*Василий Ярцев,
Коммерческий директор
iiko*

Основная задача:
стабилизация и рост
выручки

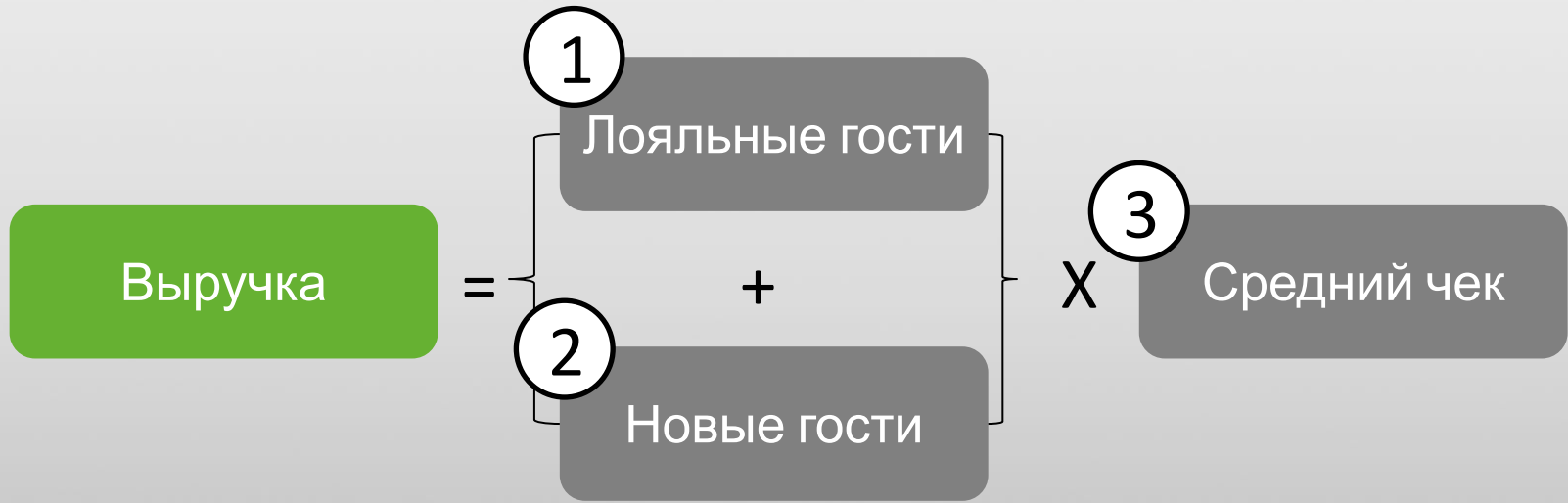
The diagram illustrates the formula for restaurant revenue. It consists of three rounded rectangular boxes arranged horizontally. The first box on the left is green and contains the word "Выручка" (Revenue). To its right is an equals sign (=). The second box is gray and contains the text "Количество гостей" (Number of guests). To its right is a multiplication sign (X). The third box is gray and contains the text "Средний чек" (Average check).

$$\text{Выручка} = \text{Количество гостей} \times \text{Средний чек}$$

Выручка ресторана зависит от количества гостей и среднего чека.



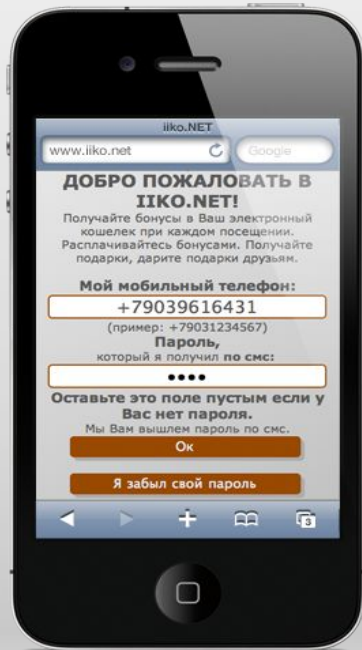
Гости делятся на две группы: «Новые» и «Лояльные» (постоянные).



Идентификация посетителей



Карт лояльности слишком много, а нужной практически никогда не бывает с собой.



Сотовый телефон – однозначный идентификатор человека в современном мире, который всегда с собой.

Скидка или бонус?



Недостатки системы скидок

- Скидка дается авансом
- Маленькая скидка => не дает стимула
- Дают скидку => изначально завышенная цена
- Скидка уменьшает выручку



При одинаковом размере (% от заказа) для посетителя себестоимость скидки существенно выше, чем себестоимость бонуса.

Социальные сети



Социальные сети – отличная маркетинговая площадка.

Сообщества

Коллективные
покупки

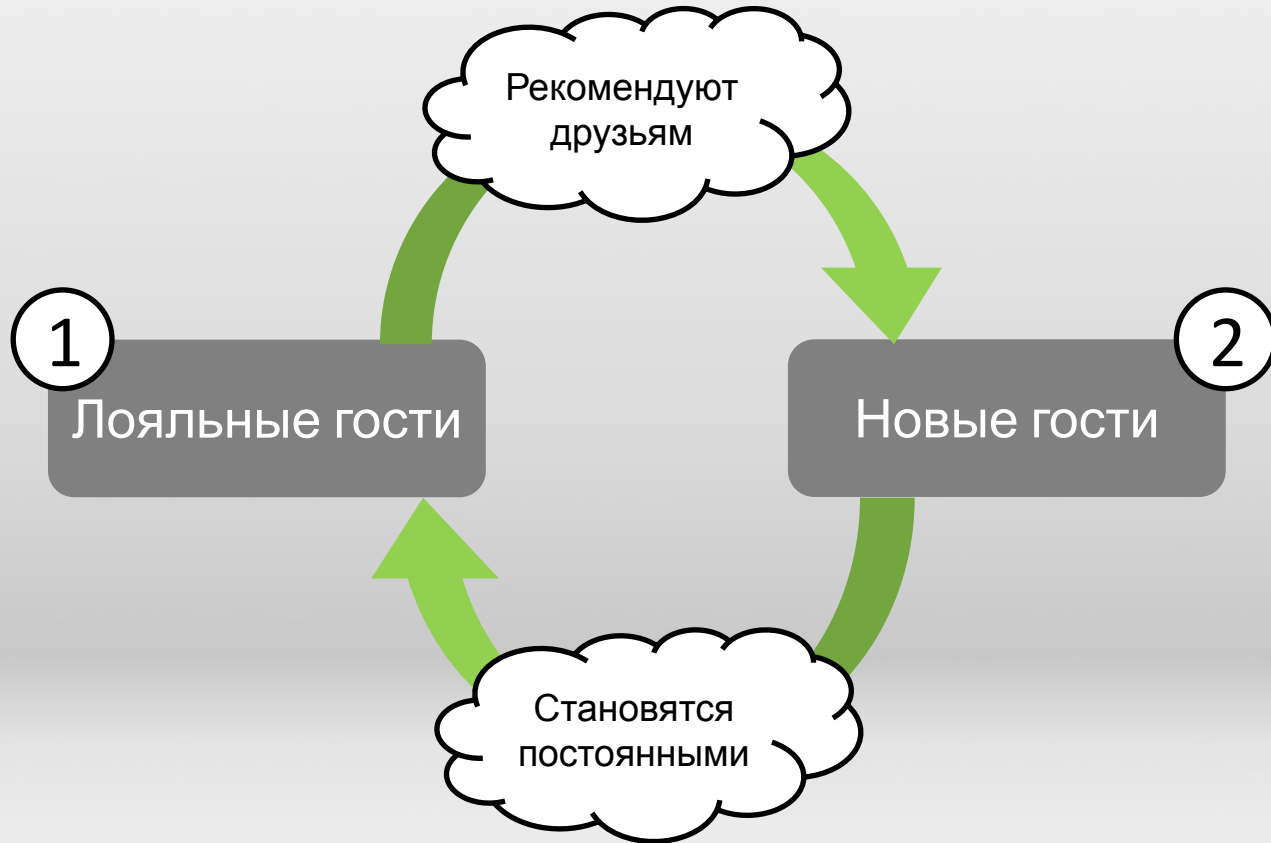
Реклама
(баннеры)

Флаеры

Социальные
сети

Геопозиционны
е сервисы

Социальные сети – отличная маркетинговая площадка.

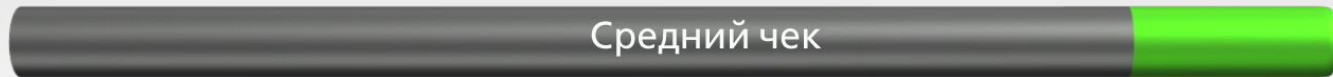
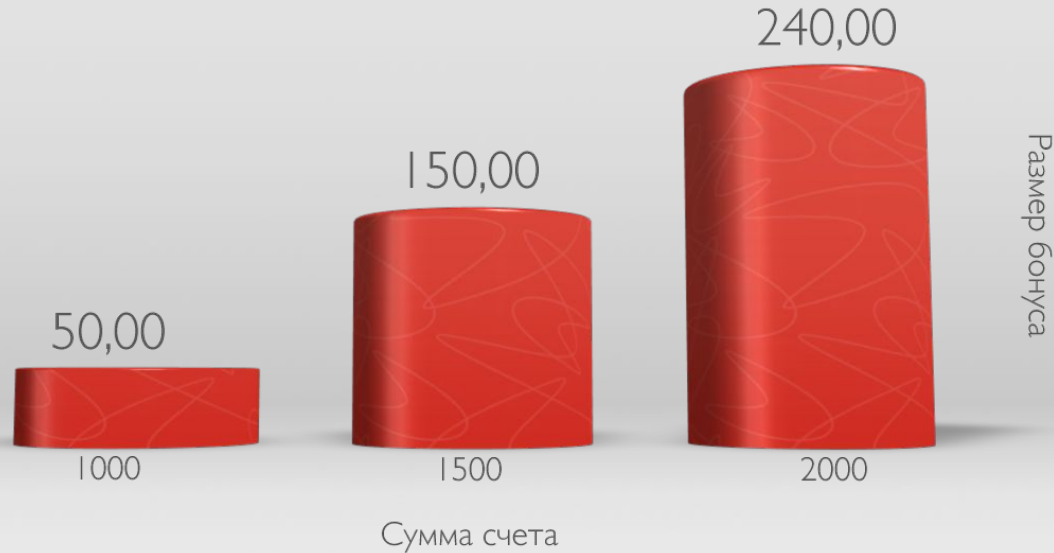


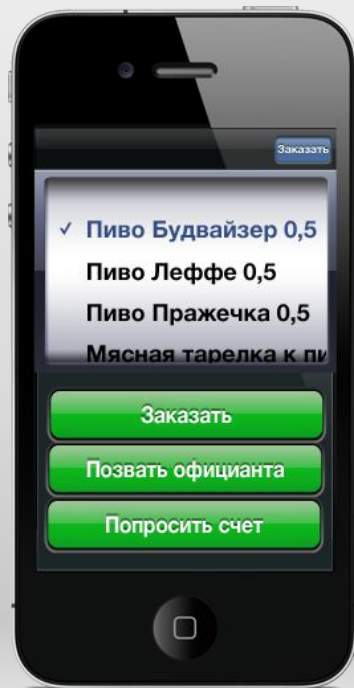
Социальные сети позволяют сделать рекомендации работающим инструментом привлечения посетителей.

- Возможности
 - Использование гостей как промоутеров
 - Использование профессиональных промоутеров
 - Создание сложных программ лояльности
- Трудности
 - Гостям вроде бы незачем размещать информацию
 - Совет друга не имеет прямого воздействия
 - Сложно отследить, кто чей друг

Как увеличить средний чек?

Пороговый бонус





Возможность самостоятельно дозаказать – очень хороший способ сделать гостей лояльными, стимулирующий их больше тратить.