

Экспертиза программ лояльности (ПЛ)

взгляд эксперта

Задача экспертизы

- Подтверждение возможности ПЛ достичь поставленные цели и вероятность благоприятного развития событий
- Список возможных угроз
- Поиск «слабых мест» в программе лояльности и предложение предупредительных действий
- Проверка полноты программы и алгоритмов
- Сравнение с конкурентом (с другими аналогичными программами лояльности)

Мотивация экспертизы

□ Проводить экспертизу имеет смысл тем компаниям, которые:

- ... предпочитают найти ошибки как можно раньше и тем самым снизить возможный ущерб
- ... готовы услышать мнение «со стороны» и используя его, как обратную связь, сделать свою программу лояльности лучше
- ... знают, что две головы – лучше
- ... интересуется ответ на вопрос «Какие шансы, что наша программа лояльности сработает на этот результат?»
- ... интересуется ответ на вопрос: «Что следует сделать и предусмотреть, чтобы повысить вероятность успеха нашей ПЛ?»



Процедура экспертизы

□ Очная форма

- Выезд консультанта в компанию
- Знакомство с документами
- Беседы с разработчиками
- Подготовка отчета
- Презентация отчета и предложений

□ Заочная форма

- Отличия в том, что консультант не выезжает в компанию, а проводит всю работу удаленно посредством интернета и телефонных переговоров.



Формат отчета экспертизы ПЛ

□ Сильные стороны

- Какие части ПЛ реализованы безупречно
- Какие части ПЛ были успешно реализованы другими компаниями

□ Слабые стороны

- Что требует коррекции и почему (приводится мотивация или примеры из опыта)
- Какие выводы сделаны не обоснованно (часто разработчики ПЛ строят всю идеологию программы на шатком основании и терпят поражение, когда из предположения оказались безосновательными)

□ Предложения эксперта

- Как можно улучшить параметры ПЛ



Принципы экспертизы ПЛ

□ Честность

- Если эксперт встает перед выбором говорить клиенту или нет, то какими бы ни были последствия эксперт выбирает правду. вы можете быть полностью уверены, что каждое слово отчета проверено экспертом по критерию «честность»

□ Результат

- Программа лояльности измеряется не в терминах «плохая»-«хорошая», «интересная»-«не интересная», «креативная»-«простая». Программа лояльности или достигает поставленные перед ней цели или нет. Экспертиза нужна для того, чтобы получить ответ на вопросы «Какие шансы, что наша программа лояльности сработает на этот результат?» и «Что следует сделать и предусмотреть, чтобы повысить вероятность успеха нашей ПЛ?»

□ Практичность

- Рекомендации эксперта сформулированы в виде пошаговой инструкции «Сделайте а), потом б) , потом в) ...» в рекомендациях учтена специфика вашей компании и предварительно произведенная работа. Если к цели ведут две дороги: простая (и прямая) и красивая мы предложим вам простую.

Эксперт



- Харский Константин Викторович
 - www.loyalty.info (эксперт тематического портала и автор одноименного журнала)
 - www.hasky.ru (персональный сайт, содержащий всю необходимую информацию о персоне)
 - info@harsky.ru
 - +7 921 935 4818