

Бонусная программа ЛОЯЛЬНОСТИ «КЛУБ ПОКУПАТЕЛЕЙ «5 ЭЛЕМЕНТ»



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ЦЕНА



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ



ШИРОЧАЙШИЙ
ВЫБОР



ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО
ТОВАРОВ



УСЛУГИ И
РЕШЕНИЯ

Почему Программа лояльности

важна

В чем сила лояльных покупателей:

- у клиента есть бонусы = возможность получить скидку, это **мотивирует к покупке**;
- клиент к нам лоялен: с большей готовностью **клиент купит у нас**, даже если условия будут менее привлекательными, чем у конкурентов;
- клиент с большей вероятностью **совершит следующую покупку именно у нас**;
- клиент с большей вероятностью **порекомендует нас знакомым и друзьям**.

Все это = **больше продаж!**

А также не менее приятно, когда **клиент остается доволен!**



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ЦЕНА



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ



ШИРОЧАЙШИЙ
ВЫБОР



ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО
ТОВАРОВ



УСЛУГИ И
РЕШЕНИЯ

Алгоритм программы

ЛОЯЛЬНОСТИ

- Покупатель получает бонусную карту «5 элемента» ДО совершения покупки
- Покупатель, совершая последующие покупки, **накапливает бонусы** на картсчет
- Бонусы **начисляются неактивными**
- После активации бонусов Покупатель может **списать бонусы при оплате покупки**
- Дополнительные ограничения – в условиях акций



Обязанности магазина в работе

с ПЛ

1. Информировать Покупателей о выгоде ПЛ
2. Выдавать карту ПЛ в случае отсутствия у Покупателя таковой **ДО СОВЕРШЕНИЯ ПОКУПКИ**
3. Вносить анкету в ВРМ
4. **Обязательно прикреплять скан анкеты покупателя в БПМ**
5. **Верифицировать** телефон Покупателя
6. При запросе, используя программный интерфейс, предоставить информацию о балансе бонусов
7. Производить расчет за покупки с применением карты в соответствии с условиями акций
8. Выполнять все инструкции в рамках работы по ПЛ



Как получить бонусную карту?



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ЦЕНА



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ



ШИРОЧАЙШИЙ
ВЫБОР



ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО
ТОВАРОВ



УСЛУГИ И
РЕШЕНИЯ

Зачем покупателям бонусная карта?

Речевые формулировки, **необходимо объяснять покупателям, какие ВЫГОДЫ они получают:**

- Экономьте с бонусной программой до 30%!
- Прямо сейчас, подтвердив номер телефона, Вы получите 10 бонусов – используйте как скидку на покупку СРАЗУ же.
- 2,5% бонусов от ВСЕХ покупок начисляется на карту – это Ваша будущая скидка до 30% на последующие покупки!

или

Накапливайте бонусы за любые покупки – и меняйте на скидку до 30% на будущие приобретения!

- С картой лояльности Вы будете получать бонусы в подарок, дополнительные бонусы по акциям, мгновенные бонусы...
- В течение полугода можете получать скидки до 30% накопленными бонусами.
- Молодоженам и новоселам дополнительные скидки и бонусы.
- Держите бонусы под контролем, привязав карту на сайте или в приложении.



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ЦЕНА



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ



ШИРОЧАЙШИЙ
ВЫБОР



ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО
ТОВАРОВ



УСЛУГИ И
РЕШЕНИЯ

Для того, чтобы стать участником Клуба покупателей

**Анкета-заявление для регистрации
в Клубе покупателей «5 элемент»**

Фамилия*

Имя*

Отчество

Пол Дата рождения / /

(ф.и.о.)

Телефон*: +375

код оператора номер телефона

Адрес проживания

населенный пункт (город, деревня, поселок, др.)

Email

*Обязательные для заполнения поля

№ бонусной карты*

С правилами участие в Программе лояльности ознакомлен и согласен.
Бонусную карту получил.

Выражаю согласие на сбор, обработку (любое действие или совокупность действий, совершаемые с персональными данными, в т.ч. систематизация, изменение, использование, блокирование, удаление), хранение персональных данных, указанных в анкете, а также пользование ими и их предоставление, распространение (путем передачи, партнером, оператором, взаимодействующим с ЗАО «ПЛАТОН», с целью регистрации в Клубе покупателей «5 элемент», а также получения от имени ЗАО «ПЛАТОН» сообщений рекламного и (или) информационного характера о товарах, работах, услугах, сервисах и иных программах, акциях, мероприятиях, ЗАО «ПЛАТОН» и его партнеров на указанный в анкете номер мобильного телефона и (или) адрес электронной почты. Данное согласие является бессрочным и может быть отозвано путем направления письменного сообщения по адресу: г. Минск, пр. Дзержинского, д. 8, каб. 1302.

Дата Подпись ф. и. о.

Подробнее информацию можно узнать в магазине или на сайте 5element.by.

+



=



**Заполненная анкета
(хранить в магазине в течение всего
времени пользования покупателем
картой + прикреплять скан к контакту в**

**Участник
программы
лояльности
(УПЛ)**



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ЦЕНА



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ



ШИРОЧАЙШИЙ
ВЫБОР

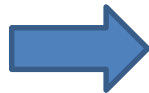


ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО
ТОВАРОВ



УСЛУГИ И
РЕШЕНИЯ

Обновленный дизайн бонусной карты



Карты обоих образцов действуют в нашей сети.

Данные карты имеют одинаковые условия, обновлен лишь



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ЦЕНА



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ



ШИРОЧАЙШИЙ
ВЫБОР



ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО
ТОВАРОВ



УСЛУГИ И
РЕШЕНИЯ

Внесение нового УПЛ в

ВРМ

1. Клиент заполняет анкету
2. Проверяем анкету на предмет полей, обязательных к заполнению, **особое внимание** стоит обратить на **правильность написания номера телефона**
3. Выдаем карту
4. Вносим данные в ПО максимально оперативно не позднее **2 дней после выдачи карты**
5. Анкета заполняется каждый раз, как только в данные клиента вносятся изменения, актуализируется информация (например, при смене номера телефона или фамилии)
6. Обязательно делаем **скан анкеты** и **прикрепляем его в ПО** (при каждом обновлении данных)



Анкета-заявление для регистрации в Клубе покупателей «5 элемент»

Фамилия*

Имя*

Отчество

Пол Дата рождения / /
(мм/гг)

Телефон*: +375
код оператора номер телефона

Адрес проживания
населенный пункт (город, деревня, поселок, д.)

Email

*Обязательные для заполнения поля

№ бонусной карты*

С правилами участия в Программе лояльности ознакомлен и согласен. Бонусную карту получил.

Выражаю согласие на сбор, обработку (любое действие или совокупность действий, совершаемые с персональными данными, в т.ч. систематизация, изменение, использование, блокирование, удаление), хранение персональных данных, указанных в анкете, а также пользование ими и их предоставление, распространение (путем передачи) партнерам, операторам, взаимодействующим с ЗАО «ПАТІО», с целью регистрации в Клубе покупателей «5 элемент», а также получения от имени ЗАО «ПАТІО» сообщений рекламного и (или) информационного характера о товарах, работах, услугах, сервисных и иных программах, акциях, мероприятиях ЗАО «ПАТІО» и его партнеров на указанный в анкете номер мобильного телефона и (или) адрес электронной почты. Данное согласие является бессрочным и может быть отозвано путем направления письменного сообщения по адресу: г. Минск, пр. Дзержинского, д. 8, каб. 1302.

Дата _____ Подпись _____ Ф. И. О. _____

Подробную информацию можно узнать в магазине или на сайте Selement.by.

*Корректный номер телефона клиента – наиважнейшая для нас информация, способ воздействия на покупателя для увеличения продаж.
Для подтверждения корректности телефона, нужно его верифицировать.*



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ЦЕНА



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ



ШИРОЧАЙШИЙ
ВЫБОР



ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО
ТОВАРОВ



УСЛУГИ И
РЕШЕНИЯ

Последствия некорректного

✘ Смс-рассылка вне информации клиент: это будет расценено как отсутствие подтверждения согласия клиента на рассылку. Это грозит не только негативом людей, которые не оставляли свой телефон, но наказуемо вплоть до штрафов и административной ответственности.

✘ Нет рассылки – нет возможности воздействовать на клиента - потеря клиента и продаж

✘ Нет возможности связаться с клиентом

✘ Клиент не может привязать карту к личному кабинету (в том числе если карта не



Верификац



Верификация телефона означает проверку его подлинности.

У клиента прошедшего верификацию появляются дополнительные возможности:

- Клиенту начисляются 10 подарочных бонусов, которые сразу активны и покупатель может воспользоваться ими получив дополнительную скидку.
- Верифицированный клиент может не имея в наличии карты накапливать и получать скидку проводя покупку по номеру телефона.

Хотя верифицируется номер телефона, а не карта, при этом **обязательно нужно проверить, верная ли карта привязана к верифицируемому телефону. И совпадают ли данные клиента к которому привязан номер телефона.**

Верифицировать клиента можно несколькими способами:

- ✓ В системе БПМ
- ✓ В мобильном приложении продавца Smart retail
- ✓ На кассе при оплате по номеру телефона



Верификац

Верифицировать клиента можно каждый раз когда меняется номер телефона. При этом бонусы за верификацию начисляются **ЕДИНОЖДЫ** при первой успешной верификации.

При верификации в БПМ:

Ткачук Максим Геннадьевич

ЗАКРЫТЬ

ДЕЙСТВИЯ ▾

ВЕРИФИЦИРОВАТЬ НОМЕР ТЕЛЕФОНА

ФИО

Ткачук Максим Геннадьевич

Фамилия

Ткачук

Имя*

Максим

СЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ (0)

< ОСНОВНАЯ ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ

Обращение

При нажатии на кнопку «Верифицировать номер телефона» на номер телефона, который указан как основной отправляется смс с кодом. Код вводится в появившееся окно. При правильном введении появится галочка «телефон верифицирован», клиенту начислятся 10 бонусов на активную Выгодную карту, если она привязана или на виртуальную, если Выгодная карта не привязана.

Бонусы начисляются один раз!
При изменении номера телефона и его верификации бонусы повторно начислены не будут.



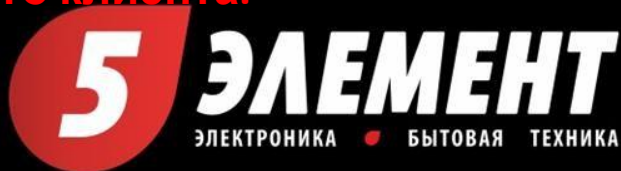
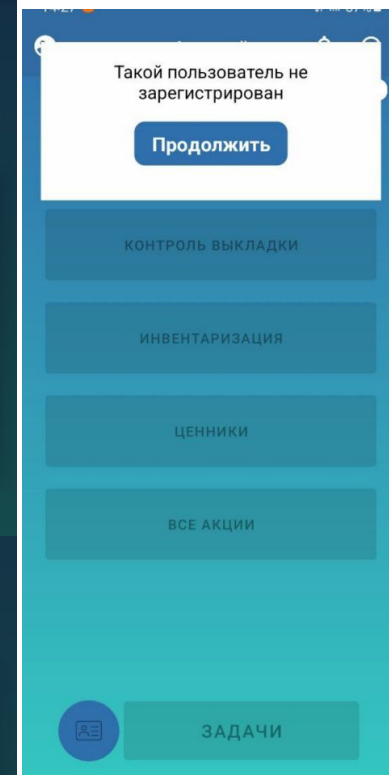
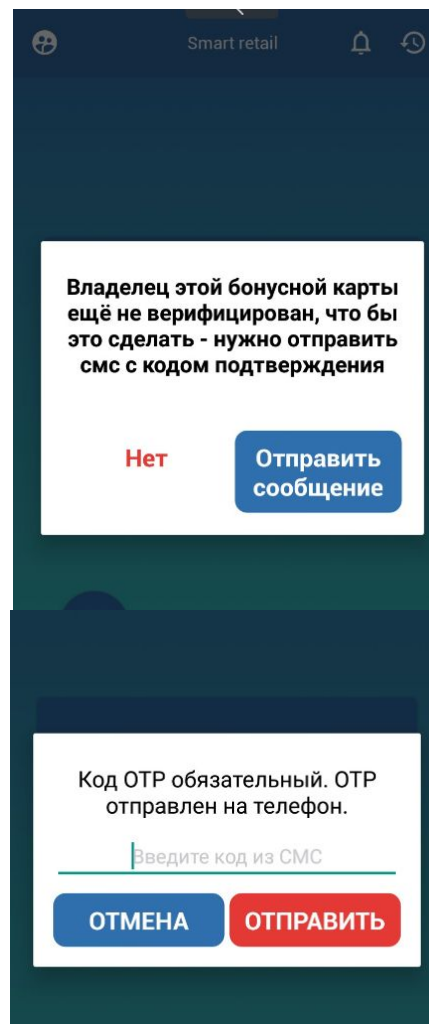
Верификация

Верификация клиента в приложении продавца Smart retail:

в приложении при нажатии на значок БК открывается окно, в котором необходимо внести номер телефона клиента. Если номер телефона зарегистрирован и к нему привязана БК, и номер не был верифицирован - появится сообщение о верификации. На номер клиента будет отправлено смс с кодом. После внесения кода продавцом, на карту клиента будет начислено 10 подарочных бонусов.

Если номер клиента не зарегистрирован (не внесен в БПМ), появится сообщение с текстом «Такой пользователь не зарегистрирован». В таком случае нужно создать клиента в БПМ.

По возможности нужно верифицировать каждого клиента.



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ЦЕНА



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ



ШИРОЧАЙШИЙ
ВЫБОР



ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО
ТОВАРОВ



УСЛУГИ И
РЕШЕНИЯ

Категории карт

Существует несколько категорий карт:

Выгодная (обычная бонусная или карта геймера)

Карта сотрудника (выдается сотрудникам сети)

VIP-карта (выдается топ-менеджерам компании и VIP-клиентам)

К одному клиенту может быть привязано несколько активных карт разных категорий.



VIP- карта

Владельцами VIP-карт являются наши VIP-клиенты.

По VIP-картам предоставляется скидка* 15%. Бонусы не накапливаются.

Бонусная карта постоянного покупателя тоже может быть переведена в категорию VIP. В таком случае по ней также будет предоставляться скидка* 15%. Бонусы не накапливаются.



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ЦЕНА



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ



ШИРОЧАЙШИЙ
ВЫБОР



ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО
ТОВАРОВ



УСЛУГИ И
РЕШЕНИЯ

Карта геймера

Карта геймера включает в себя бонусную карту

+ промокод, который дает возможность покупать со скидкой товары для геймеров, расположенные по ссылке

<https://5element.by/game>

*Оформить карту геймера можно бесплатно на специальных мероприятиях «5 элемента»



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ЦЕНА



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ



ШИРОЧАЙШИЙ
ВЫБОР



ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО
ТОВАРОВ



УСЛУГИ И
РЕШЕНИЯ

А если у Покупателя уже есть бонусная карта?



Информирование о балансе бонусов

- **Патито КИТ** - ПО установлено на всех рабочих местах продавцов. При введении **номера карты клиента** распечатывается бумажный чек. Информация сообщается клиенту и кредитному консультанту (при необходимости)
- **В приложении продавца** - назвав номер телефона клиента продавцу
- **В ВРМ/МИКСе**
- **На кассе** (количество активных бонусов)
- **В чеке**, если клиент совершил покупку



Информирование о балансе бонусов

Покупатель также может узнать баланс карты:

- в магазине
- в кол-центре
- на сайте (для того, чтобы узнать баланс бонусов на сайте, необходимо обязательно привязать карту к личному кабинету)
- в приложении «Защита+»



Что нужно знать про бонусы?



Накопленные бонусы – это будущая скидка!



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ЦЕНА



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ



ШИРОЧАЙШИЙ
ВЫБОР



ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО
ТОВАРОВ



УСЛУГИ И
РЕШЕНИЯ

Как накапливаются бонусы



Бонусы начисляются **ВСЕГДА**
на
ВСЕ покупки участников БПЛ.

Бонусы начисляются в виде 2,5% от стоимости каждой покупки **за вычетом** действующих скидок и суммы бонусов, которые были списаны на товар.

Бонусы начисляются на **всю стоимость товаров в кредит, рассрочку или в лизинг.**



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ЦЕНА



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ



ШИРОЧАЙШИЙ
ВЫБОР



ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО
ТОВАРОВ



УСЛУГИ И
РЕШЕНИЯ

Как накапливаются

бонусы

- При выдаче новой карты ее баланс равен 0 бонусов. По мере совершения покупок баланс будет пополняться, а именно:
 - **Стандартное начисление** - с каждой совершенной покупки на карту начисляется **2,5%** от потраченной суммы, т.е.
Купили на 100 рублей = Получили на карту 2,5 бонуса (100 руб. * 2,5%)
 - **Бонусы начисляются НЕАКТИВНЫМИ.** Неактивными бонусами нельзя оплачивать покупки.
 - **Активация происходит через 30 дней** со дня совершения покупки.
 - Существует **отложенное начисление бонусов**:
За продажи через мультиканал (доставка на дом), при оформлении заказа online (доставка на дом или оплата online), за продажи в лизинг* бонусы начисляются через 3 дня неактивными и активируются через 27 дней.
** За первоначальный взнос при покупке в лизинг бонусы начисляются неактивными сразу.*
- Бонусы имеют срок жизни в зависимости от акции.
Стандартный срок жизни бонусов – 180 дней с момента активации. В акции может быть установлен срок жизни бонусов, отличный от стандартного (с целью стимулирования продаж в определенный период).



Срок сгорания бонусов

[Основное](#) [Сроки сгорания бонусов](#) [Отложенные начисления по карте](#) [Ручные начисления/списания](#)

Сроки сгорания бонусов

Остаток бонусов	Дата сгорания
+ 0,14	12.09.2018 0:00:00
+ 45,00	15.09.2018 0:00:00
+ 5,37	23.09.2018 0:00:00



Указанная дата не является последним днем использования бонусов. Бонусы сгорают в ночь с 11 на 12.09 (для данного примера)



Списание

Списывать на товары можно только активные бонусы.

Списать бонусы можно только при оплате покупок **в розничных магазинах «5 элемент»**.

Скидка предоставляется путем списания накопленных бонусов.*

Покупатель может списать на покупку бонусы, но

не более 30% ее стоимости.



Списать бонусы **нельзя** на

покупку:

- × СУПЕРЦЕН (товары с маячками NL, ПРОМО и
- × ПРОМО МК) Теплых цен (товары с маячком
- × ПОЛКА+)
- × Акционных товаров (комплекты, товары со скидками,
- × товары с
- × подарками и т.п.)
- × Товаров, оформленных в акционный кредит (рассрочка и
- × т.п.) Товаров в Лизинг
- × Подарочных карт
- × Товаров, приобретаемых с использованием «Мощной
- × карты», карты рассрочки «Халва», «Карты покупок»,
- × «Магнит», «Черепаша»
- × На сайте
- × В мультиканале* (доставка на дом)
- × Услуги «Доставка» и «Подключение к тарифному
- × плану мобильного оператора А1»



Возврат / замена

Товара



При возврате товара (на следующий день после совершения покупки или позднее) с 02.03.2017 бонусы возвращаются автоматически через 3 дня:

- списываются бонусы, начисленные за возвращаемый товар (в т.ч. акционные)
- начисляются бонусы, если при покупке возвращаемого товара покупатель списывал бонусы. Срок действия – 180 дней.

За товары с качеством «ремонтпригодный» и «неремонтпригодный»

бонусы будут **ТОЛЬКО СПИСЫВАТЬСЯ**, т.к. при таком возврате покупателю

возвращается вся стоимость товара на текущую дату.

При возврате товара день в день бонусы



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ЦЕНА



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ



ШИРОЧАЙШИЙ
ВЫБОР



ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО
ТОВАРОВ



УСЛУГИ И
РЕШЕНИЯ

Что еще надо знать?



Утеря / кража карты

Участнику ПЛ необходимо **написать заявление** об утере / краже карты (*которое необходимо отсканировать и прикрепить в ПО*).

Сотрудник магазина должен **произвести замену на новую карту** при этом старая карта **заблокируется** (*баланс бонусов при этом будет перенесен на новую карту сразу же*).

Участник ПЛ может отказаться от использования карты. Сотрудник магазина блокирует карту указывая причину : отказ от использования.





Заблокированная карта

Сотрудник магазина должен разобрать инцидент, выяснить причину блокировки карты.

Если в причине блокировки указано «Заблокирована ОБ»

или «Проверка ОБ», необходимо связаться с Отделом безопасности для уточнения дальнейших действий.





Новоселы и Молодожены

Для начисления 30 бонусов нужно предъявить свидетельство о гос.регистрации /свидетельство о заключении брака, которому не более 6 мес.

Новоселам выдаем купон новосела, срок действия 1 год. Купон не изымается! По истечении срока действия он блокируется автоматически.

Перечень товаров, участвующих в акции, периодически обновляется. Для получения скидки в розничном магазине нужно предъявить купон. При покупке в интернет-магазине - ввести номер купона, расположенный под штрихкодом, в поле «промокод». Купон можно использовать многократно. Купон не именной и может передаваться третьим лицам.



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ЦЕНА



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ



ШИРОЧАЙШИЙ
ВЫБОР



ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО
ТОВАРОВ



УСЛУГИ И
РЕШЕНИЯ

**Спасибо за
внимание!**

Thank
You

