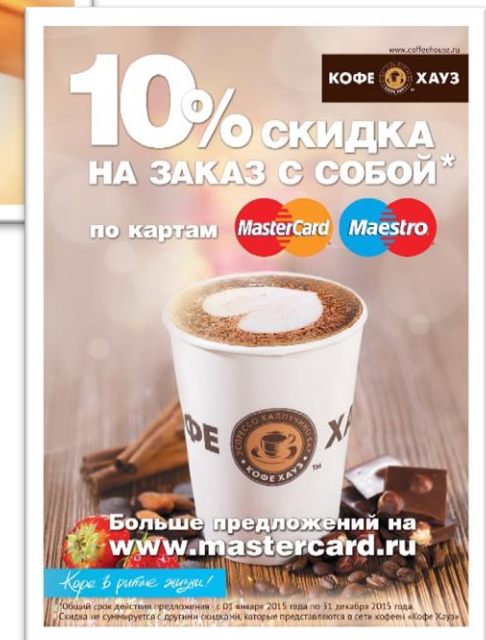
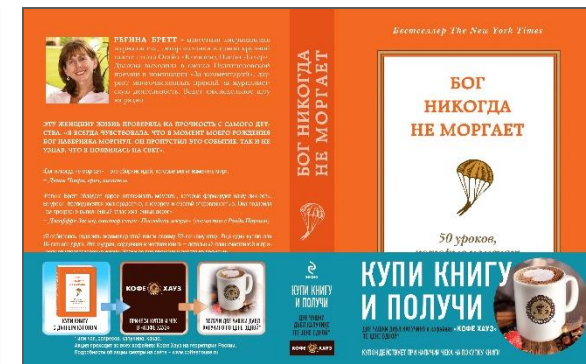
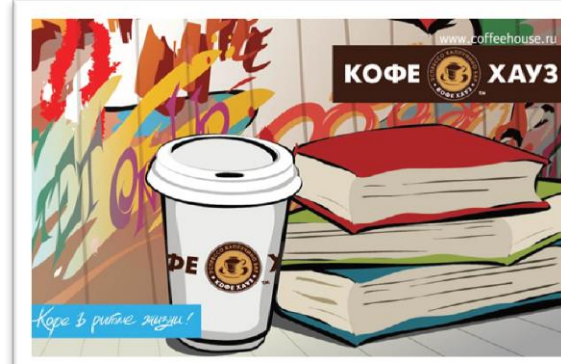




Программа лояльности

1. Предпосылки ввода программы лояльности
2. Суть нашей программы, ее тест и результаты
3. Программа лояльности в Кофе Хауз, версия 2.0.
Обучение. Соревнования персонала. Fraud
4. Инновации 2016-17
5. Вместо выводов

Скидочные программы Кофе Хауз до 2014г.



Дополнительно. Важно!

1. Обучение и контроль персонала кофейен с т.з. предоставление услуги гостям.
 2. Контроль за эффективностью каждой программы(аналитика, отчеты, возврат)
 3. Работа с негативом гостей при завершении/отмене/изменении условий.
- Создание Приказов о скидках.

Традиционные системы лояльности стали иметь все игроки на рынке. И они стали устаревать...



Гости перестали носить с собой пластиковые карты лояльности. Сегодня в каждом доме скопилось до 40 и более карт. Все эти карты технически невозможно носить с собой в сумке или кошельке.

В традиционных системах нет игровой составляющей.

Геймификация – ключевой термин современного социального маркетинга. Геймификация – это вовлечение гостя в игровой процесс, когда система посылает вам сообщение в процессе покупки и предлагает выполнить действие для повышения ранга.

Традиционные системы перегружают ваш персонал.

Заполнение анкет, выдача карт, ввод анкет в базу данных. Все это вызывает раздражение у вашего персонала и отвлекает его от основной работы. Более того, 30% номеров телефонов и электронных адресов, введенных вручную с анкет оказываются неверными.

Дополнительно. Важно!

1. Это затратно
2. Это провокация fraud
3. Маленькая скидка не дает стимула
4. Часто дается авансом и воспринимается изначально, как свидетельство завышенной цены
5. Скидка фиксировано уменьшает выручку

АВВУУ



Давид Ян. Март 2013

Без помощи официанта

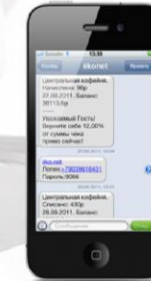
- Гость регистрируется в системе самостоятельно и только один раз
- Гость сам накапливает бонусы, вводя промокод
- Гость сам расплачивается бонусами
- Гость всегда может посмотреть состояние своего кошелька



iiko

iikoNET SalesUp!

- Ступенчатая схема накоплений, настраиваемая индивидуально



1. При каждой покупке iikoNET приглашает гостя накопить больше, потратив дополнительную сумму в течение определенного интервала времени
2. При достижении определенного порога трат Гость получает следующий Статус
3. Статус (и увеличенный % бонуса) действует только некоторое время, стимулируя гостей приходить чаще

iiko

SMS и e-mail рассылки

- Рассылки по списку гостей, отвечающих заданным параметрам:

Имя	Телефон	Дата рождения	Пол	Статус
Иван Иванов	81.10.2011.19.38.31	1980	Мужчина	Активен
Анна Сидорова	81.10.2011.15.22.41	1985	Женщина	Активна
Сергей Петров	81.10.2011.15.03.32	1978	Мужчина	Активен
Елена Мухоморова	80.10.2011.10.56.04	1975	Женщина	Активна
Максим Смирнов	80.10.2011.4.15.39	1985	Мужчина	Активен
Мария Волкова	19.10.2011.19.38.09	1970	Женщина	Активна

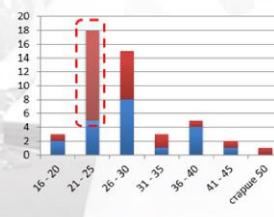
iiko

Таргетированные акции

Теперь вы знаете все о ваших гостях.

Предлагайте таргетированные акции для разных групп гостей:

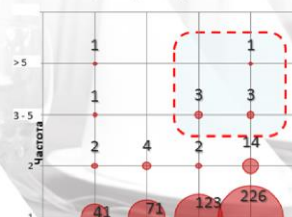
... для девушек от 21 до 25 ...



... для тех, кто празднует День рождения на следующей неделе ...

iiko

... для тех, кто раньше ходил к вам часто, но давно у вас не был ...



Последний визит

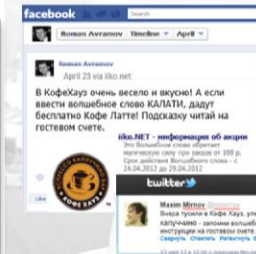
Возможности по привлечению новых гостей

Волшебные слова

- Включите эту возможность, и ваши гости сами пригласят своих друзей в ваши рестораны

Клуб iiko.NET

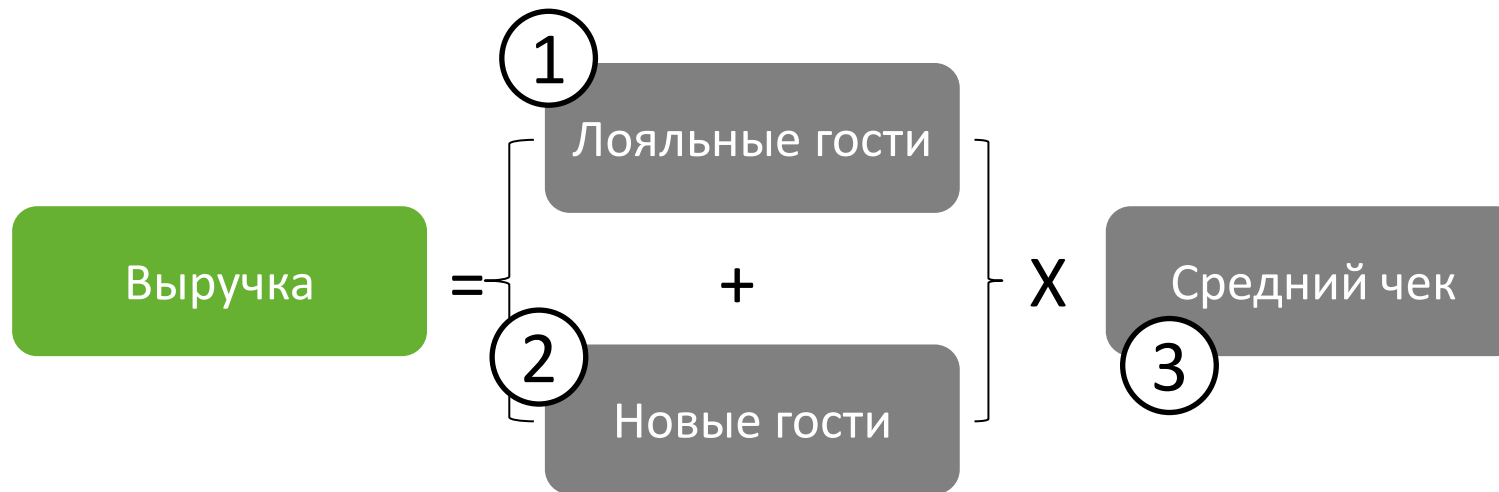
- Вступайте в Клуб, и вы сможете делат рассылки не только вашим гостям, но тем, кто у вас никогда не был!!!



iiko

QR-коды – печатайте их на растяжках, тейбл-тентах, бумажных стаканах





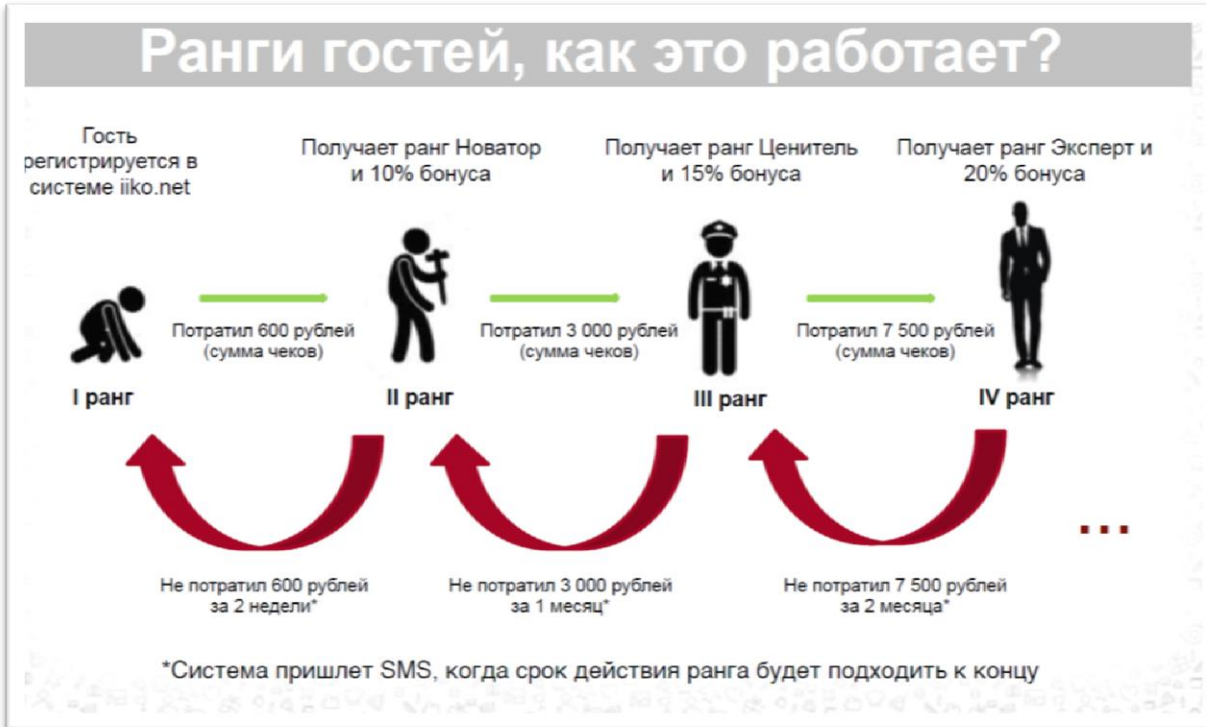
Программа лояльности влияет на все три фактора

гости ходят чаще,
тратят больше,
приводят своих друзей

Дополнительно. Важно!

1. Отсутствие бумажных/пластиковых и др. носителей, участие только через вебсайт, мобильное приложение сокращает затраты.
2. Сотрудник не участвует в процессе предоставления скидки, т.е. снижение fraud
3. Бонусы растут и видны, и их нужно заработать. Ты достигаешь определенного ранга, но можешь с него «слететь», как в игре
4. Бонус ассоциируется с наградой за лояльность
5. Бонус «дешевле» скидки

Ранг	Процент бонуса	Сумма чеков	Время жизни ранга	Сумма для подтверждения ранга
Новичок	5 %	0 - 600	1 день	0
Новатор	10 %	600 - 3 000	2 недели	600
Ценитель	15 %	3 000 - 7 500	1 месяц	3 000
Эксперт	20 %	7 500 - 25 000	2 месяца	7 500
Гуру	25 %	25 000 - 65 000	3 месяца	25 000
Партнер «Кофе Хауз»	30 %	> 65 000	1 год	65 000



Гость самостоятельно:

- Регистрируется в системе и оставляет персональные данные
- Накапливает бонусы
- Оплачивает бонусами
- Всегда может посмотреть состояние своего кошелька
- Становится вашим промоутером



Нет вовлечения персонала:

- Экономия ресурсов
- Нет потери бумажных анкет и ошибок при переносе данных из них
- Нет необходимости хранить бумажные анкеты с персональными данными
- Нет злоупотреблений

Выдержки из Инструкции для персонала(15 стр.)

В этот момент при переходе в режим расчёта, на терминале кассира отображается информационная строка Начисление iikoNet (рис. 4)

рис.4

► Начисление бонусов Гостю.
Кассир нажимает «Оплатить», и гостю автоматически начисляется бонус.

Вид в кассе

Как начать использовать бонусы при оплате?

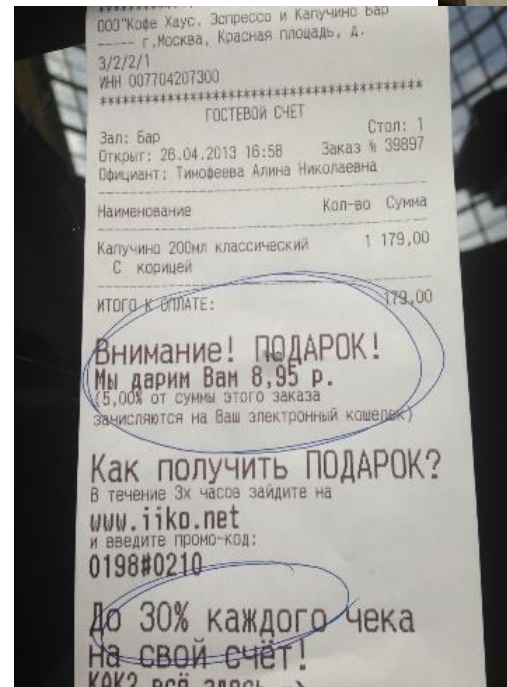
сле того как Гость накопил бонусы, он может их потратить на оплату заказа.

ВАЖНО!!!
Гость может оплатить бонусами **не более 30%** от суммы заказа!!!
Пример: заказ Гостя = 1500 рублей;
При наличии достаточного количества накопленных бонусов в электронном кошельке, система сама предложит Гостю оплатить бонусами, к примеру, **450 iiko рублей** (что составляет 30% от суммы заказа). Гостю останется оплатить по заказу 1050 рублей.

- Гость делает новый заказ
- Кассир печатает пречек
- Гость вводит новый промо-код на сайте www.iiko.net
- Гость решает оплатить заказ бонусами

и вводе **промо-кода** система запрашивает гостя, будет ли он оплачивать заказ бонусами.

- Гость соглашается, и система показывает новую сумму для оплаты.



1. Тест в 7 кофейнях
2. Регистрация через вебсайт или Appstore/
3. Продвижение через печать на чеках и ТТ.

4. Условия: 30% можно было оплатить бонусами, 70% наличными.

5. С другими программами не суммируется

6. Обучение персонала-инструкция

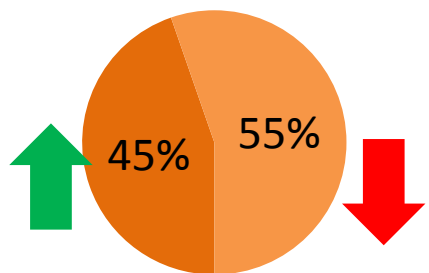
База расчёта: 7 кофеен. Период: май 2013

Тип скидки (доля более 1%)	Доля ТС	Доля ТО
Банки (5%, 10%, 15%)	5,87%	7,59%
Студенческая карта (15%)	1,23%	1,55%
Пр-мма лояльности liko.net	2,18%	2,73%

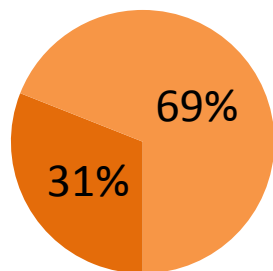
Первый месяц показал живой интерес к системе (%ТС – 2,18%). Но повторных пользований (2 и более заказов) было на уровне 32%. Хотя, в ср. по ресторанам, подключенным к этой системе этот показатель отметки в 75% (по «Ресто Софтвер»).

Социально-демографический программы лояльности мужчин на 14 п.п. стало больше, чем в целом по «Кофе Хауз».

Программа лояльности



Кофе Хауз*



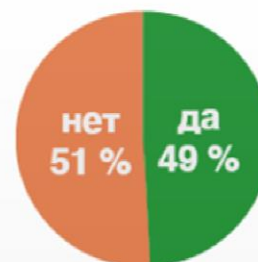
■ Мужчины ■ Женщины

■ Мужчины ■ Женщины

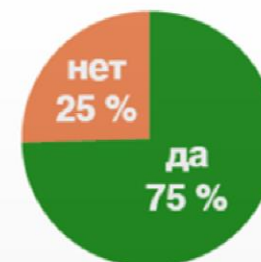
* данные отчёта по оценке позиционирования «Кофе Хауз»

Опросы гостей

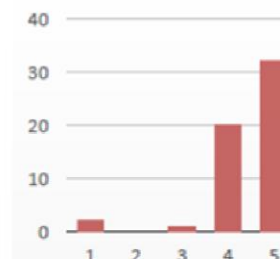
Стали ли вы бывать в Кофе Хауз чаще?



Хотите iiko.net во всех кофейнях?



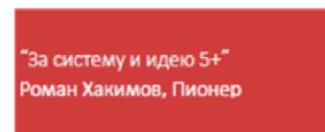
Оцените iiko.net по пятибалльной шкале



“Все нравится. Стала бывать в Кофе Хауз чаще.”
Екатерина Таранова, Пионер



“Все нравится, если бы система работала во всех кофейнях Кофе Хауз - было бы еще лучше.”
Софья Мельник, Пионер



“За систему и идею 5+”
Роман Хакимов, Пионер



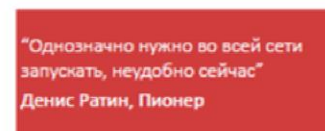
“Система привлекает. Конечно хотелось пользоваться ею во всех кофейнях!!! Вчера был около МКАД, там системы не было, огорчило.”
Владислав Сибилев, Любитель



“Конечно, конечно нужно во всех кофейнях Кофе Хауз”
Кирилл Трушин, Пионер



“Не во всех точках сейчас работает”
Оксана Шмалеева, Новатор



“Однозначно нужно во всей сети запускать, неудобно сейчас”
Денис Ратин, Пионер



“Стала ходить чаще, но не поняла до конца, как работает система”
Федорова Ольга, Пионер



“Возможно, ходила бы чаще, если система работала во всех Кофе Хауз”



“Хожу благодаря iiko.net. Система привязала. На днях был на Якиманке, там уже iiko.net не работает. Разберитесь с

Количество зарегистрированных гостей на 20 декабря 2013г.:(полгода) 4 144 человека.

Подключено 10 кофеен. Целью до конца 2013 года было получить 7% от товарооборота по транзакциям. Результат составил 2,70%. Цель не была достигнута.

Ряд причин, которые привели к этому:

- Наличие широкой системы скидок в Кофе Хауз, которые «конкурируют» с liko.net
- Отсутствие пластиковых карт для бонусной программы, как самого известного инструмента
- Неиспользование Wi-Fi страницы ввиду ограниченности региона тестирования (как главный канал выхода гостей в онлайн), отсутствие приложения для андроид.

В целом, бонусная программа, как средство дополнительного дохода, не оправдала себя. Наибольший интерес программа лояльности представляет с точки зрения маркетинга: детальная статистика по каждому гостю с сегментацией клиентов, анализ эффекта от рекламы и оптимизации бюджета на маркетинговые мероприятия, инструмент немедленной оценки реакции гостей на любые изменения во всех кофейнях и в каждой кофейне за счет отзывов.

Тем не менее, весь 2014г к программе лояльности подключали все кофейни Мск и Спб. Предпосылками стали новые условия на рынке NoReCa (запрет курения, кризис, парковки).

Надо было максимально удерживать гостей!

Запустили с учетом оптимизации всех корпоративных программ, оставили только флаер и карту студента.



2015. Фокус на Программу лояльности. План ТО 5% от общего ТО

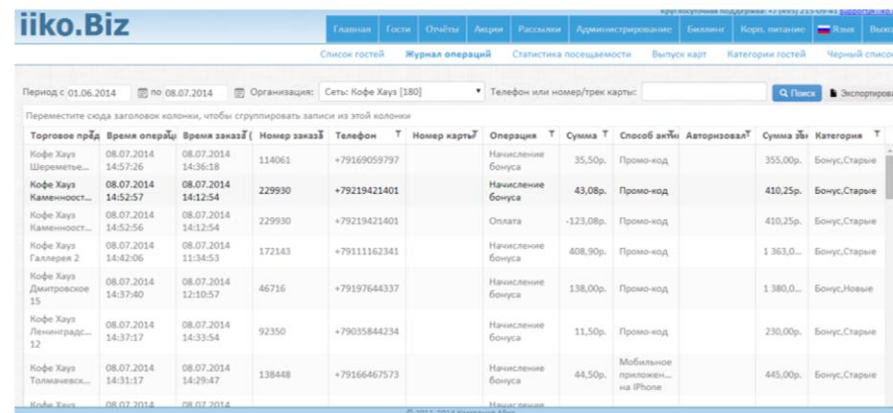
1. Мы подключили всех управляющих к системе контроля программы непосредственно на точке.
2. Мы поставили на контроль работу call-центра для гостей и дали телефон техподдержки 24 часа
3. Мы изменили названия рангов и сроки их жизни.
4. Мы дали возможность оплачивать до 100% счета бонусами с ограничением кол-ва операций в сутки.
5. Провели соревнования среди официантов, направленные на повышение конверсии проекта.
6. Мы стали рассылать отзывы гостей управляющим.
7. Мы изменили все рекламные материалы и сделали максимальный акцент на внутренних рекламных носителях
8. Создали новые отчеты
9. Весь год проверяли механики разных маркетинговых инструментов.
10. Появилось приложение в Android
11. С июня 2015 мы начали тестировать мобильный платеж.

<https://www.facebook.com/plazius.ru/videos/104575276552522/>

з) журнал операции.

В журнале операций вы можете увидеть данные об операциях гостей (телефон, дату, сумму и место операции и т.д.) за заданный период времени.

Путь: Гости -> Журнал операций



Торговое пр-д	Время операц	Время заказа	Номер заказа	Телефон	Номер карты	Операция	Т	Сумма Т	Способ актн	Авторизовал	Сумма зб	Категория
Кофе Хауз Шереметьево...	08.07.2014 14:57:26	08.07.2014 14:36:18	114061	+79169059797		Начисление бонуса	Т	35,50р.	Промо-код		355,00р.	Бонус_Старые
Кофе Хауз Каменноост...	08.07.2014 14:52:57	08.07.2014 14:12:54	229930	+79219421401		Начисление бонуса	Т	43,08р.	Промо-код		410,25р.	Бонус_Старые
Кофе Хауз Каменноост...	08.07.2014 14:52:56	08.07.2014 14:12:54	229930	+79219421401		Оплата	Т	-123,08р.	Промо-код		410,25р.	Бонус_Старые
Кофе Хауз Галерея 2	08.07.2014 14:42:06	08.07.2014 11:34:53	172143	+79111162341		Начисление бонуса	Т	408,90р.	Промо-код		1 363,0...	Бонус_Старые
Кофе Хауз Дмитровское 15	08.07.2014 14:37:40	08.07.2014 12:10:57	46716	+79197644337		Начисление бонуса	Т	138,00р.	Промо-код		1 380,0...	Бонус_Новые
Кофе Хауз Ленинградск... 12	08.07.2014 14:37:17	08.07.2014 14:33:54	92350	+79035844234		Начисление бонуса	Т	11,50р.	Промо-код		230,00р.	Бонус_Старые
Кофе Хауз Толмачевск...	08.07.2014 14:31:17	08.07.2014 14:29:47	138448	+79166467573		Начисление бонуса	Т	44,50р.	Мобильное приложени... на iPhone		445,00р.	Бонус_Старые

Заявки в службу поддержки коффеен (ККС) май-июнь

Причина	Количество	%
Инфраструктура (каналы и оборудование)	36	48 %
Настройки кассового ПО	39	52 %
Итого	75	100 %

Обращения гостей: call-центр, отзывы, форма обратной связи (10-20 в день) Май-Июнь

Причина	Количество	%
Не зачисляются бонусы/ не проходит оплата бонусами	356	45 %
Гости не знали о сроках жизни промо-кода или не успели ввести промо-код 27%	213	27 %
Гости не знали, что оплата бонусами не суммируется со скидками и спец. предложениями	87	11 %
Какие-то сложности со стороны приложения Platius	39	5 %
Некорректное поведение персонала	23	3 %
Прочие обращения/информация	71	9 %
Итого	789	100 %



Platius - что это?

это программа лояльности, позволяющая:

- Получать до 30% от суммы чека в виде бонусов!
- Оплачивать до 100%* суммы заказа бонусами.
Курс всегда стабилен: 1 бонус = 1 рубль скидки!
- Оплачивать** заказы банковскими картами, не передавая при этом свою карту персоналу кофейни.
- Участвовать в акциях, приглашать своих друзей и получать за это бонусы!
- Не задумываться, где Вы забыли свою дисконтную карту – в новых джинсах или сумке подруги. С Platius Ваш бонусный счет всегда под рукой с помощью любого устройства с выходом в интернет. Больше никаких пластиковых карт!

Смотрите, как просто и выгодно: заказываете Дабл Капучино, и на Ваш бонусный счет вернется до 75 руб!.
Вы можете потратить эти бонусы уже при следующем заказе.

Где работает?

– во всех кофейнях Кофе Хауз г. Москва*** и г. Санкт-Петербурга.

Как подключиться?

Просто введите номер из восьми цифр, указанных на чеке

- на сайте www.platius.ru
- в бесплатном приложении «Platius», доступном в App Store для iPhone



*Минимальная стоимость товара с учетом скидки по условиям проведения программы - 10 руб.

**Уточняйте о наличии данной функции у персонала кофейни

***Кроме ТЦ «Афимолл»: Пресненская наб., д.2. ТЦ «Атриум»: Земляной вал, д. 33; Климентовский переулок, д. 14; г. Химки, ул. Ленинградская, д.1 (Мега Химки); Аэропорт Шереметьево, Аэропорт Домодедова, Аэропорт Внуково.

Кофе в ритме жизни!



Какие существуют ранги в программе Platius и как их получить?

Ранг	Сумма возврата	Сумма чеков, руб.	Срок действия ранга
START	5%	0-600	1 день*
BRONZE	10%	600-3000	2 недели
SILVER	15%	3000-7500	1 месяц
GOLD	20%	7500-25000	2 месяца
PLATINUM	25%	25000-65000	3 месяца
VIP	30%	65000	1 год

* Ранг START с накоплением 5% действует всегда по умолчанию с момента регистрации.

1 день означает, что для перехода на следующий ранг необходимо в течение 24 часов сделать один или несколько заказов на сумму от 600 руб.

Внимание!

- Начисление бонусов Platius происходит при любом заказе, кроме случаев со 100% оплатой заказов бонусами.
- Оплата бонусами Platius не суммируется с другими скидками и спец.предложениями, в том числе флаерами.

Не нашли ответ?

Спросите официанта или позвоните по бесплатному номеру: 8-800-100-88-40

Кофе в ритме жизни!



до **30%**
накопление на бонусный счет

Инструкция на чеке, у сотрудников кофейни или по телефону:

8 (800) 100-88-40
звонок бесплатный





Стимулирующая акция в Кофе –Хауз

подарки



2 место



1 место



3 место

АКЦИЯ
1 - 31 ДЕКАБРЯ

РАССКАЖИ ГОСТЯМ О
platus

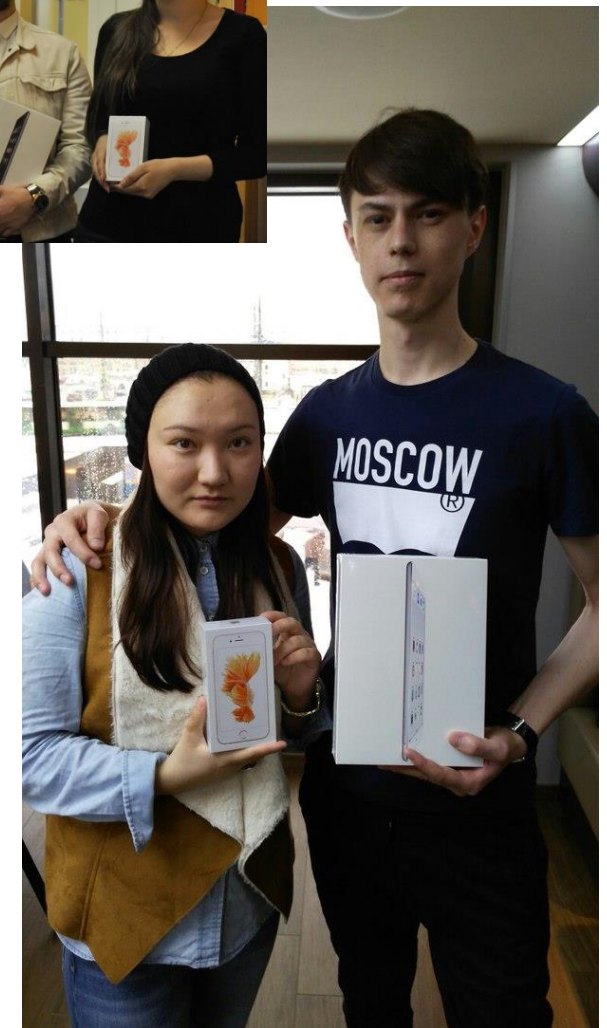
СТАНЬ ЛУЧШИМ
ОФИЦИАНТОМ

РЕЗУЛЬТАТЫ 15 ЯНВАРЯ

ПОЛУЧИ ПРИЗ!

- 1 МЕСТО - APPLE IPHONE 6S
- 2 МЕСТО - APPLE IPAD AIR
- 3 МЕСТО - APPLE IPAD MINI

platus и КОФЕ  ХАУЗ



Дербишалиева Аида
Страстной б-р

Атабаев Рустам
Шереметьевская

Абыкулова Айдана
Мира 42

Программа лояльности в Кофе Хауз, версия 2.0. 2015г.
Обучение. Соревнования персонала. Fraud.



Уважаемый гость, зима близко!
с 22:22 до 5:55 каждую ночь Лонг Айленд за 149р!
Адреса, где согреваем.



Обнаружены опасные операции Plazius - Сообщение (HTML)

При наличии проблем с отображением этого сообщения щелкните здесь, чтобы просмотреть его в веб-браузере.

От: noreply@plazius.ru
Кому: divanec@coffeehouse.ru; abayramov@coffeehouse.ru; agribkov@coffeehouse.ru; a.safranov@shoko.ru; r.hrunov@shoko.ru; s.leonov@shoko.ru
Копия:
Тема: Обнаружены опасные операции Plazius

Опасные операции в Кофе Хауз Ленинградский, 62 (М)

Точка продаж	Дата	Тип проблемы	Описание	Гость	Номер заказа	Официант	Кассир
Кофе Хауз Ленинградский, 62 (М)	2017-02-09 17:51:17		Действие: Авторизация запрещена Причина: Число активаций чека (3) достигло разрешенного порога (количество: 3, дней: 1)	ФИО: Игорь телефон: +79670879996 пол: Мужской ник: Игорь email: suret@nxt.ru ДР: 04.05.1996	256333	Гордюшина Дарья Евгеньевна	Никифорова Любовь Константиновна

Отзывы гостей

Положительных отзывов:

4667



+79111425039

Очень приятная официантка (Крайнова Любовь)!! ;) Всё подробно и доброжелательно объяснила, посоветовала! Но в самом заведении холодно, прям очень.. (Только...

Был в Вашем заведении: 07.02.2017
Сделал заказ на: 454,00 р.
Обслуживал официант: Крайнова Любовь Дмитриевна



Карелова Юлия
+79167374298

Что вы сделали с курицей в цезаре? Раньше такая вкусная была, а теперь ужас(в остальном все отлично, официантка милашка, хоть и немного навязчивая ☺

Был в Вашем заведении: 06.02.2017
Сделал заказ на: 2 530,00 р.
Обслуживал официант: Стрельникова Ангелина Андреевна



Кэтти
+79099121224
katya.kartinka@yandex.ru

Как всегда очень всё вкусно и быстро! Отзывчивый менеджер , хороший официант, не хватает белых рубашек , которые были перед Новым годом !)

Был в Вашем заведении: 08.02.2017
Сделал заказ на: 245,00 р.
Обслуживал официант: Байгов Манучехр Амонкулович



Светлана
+79067217400

Быстро вкусно и хорошо, только перепутали тортилья , вместо тунца дали курицу, но учли мои комментарии по чаю и добавили льда))) я довольна ☺

Был в Вашем заведении: 05.02.2017
Сделал заказ на: 199,00 р.
Обслуживал официант: Холов Джоми Шодиевич



Романов Василий
+70772004005

Добрый день. Не хотел негативно отзываться о Вашем заведении по адресу ул. Таганская д. 29, закрыв глаза на 3 грязных стола, на которых я хотел разместиться при...



+79031401056

1)Охранник в грубой форме обращался, встал в метре от столика и громко, используя похабные фразы общался со своим другом. Второй этаж до не понятным причинам...

За первые 6 месяцев 2015 года с помощью мы получили 27 347 отзывов. Из них 1741 был негативным. Такого объема обратной связи не обеспечивает ни один из имеющихся на «вооружении» оперейшнз и маркетинга инструментов.

Количества отзывов вполне достаточно для оперативного отслеживания качества сервиса, корректировки маркетинговых программ и принятия бизнес решений.

На текущий момент с помощью данного инструмента оперейшнз и маркетинг имеет возможность влиять на текущую ситуацию в кофейнях в режиме «он-лайн».

Отрицательных отзывов: 128

Программа лояльности в Кофе Хауз, версия 2.0. 2015г. Обучение. Соревнования персонала. Fraud.



plazius.biz/app/#/reports/orderRating

Главная | Гости | **Отчеты** | Акции | Рассылки | Администрирование | Безопасность | Мониторинг | Биллинг

divanec@coffeehouse.ru

Отзывы

09.02.2017 - 09.02.2017 Организация: Сеть: Кофе Хауз [120] Обновить Excel

Организация (M)	Дата и время	Телефон	Гость	Email	Понравилось	Отзыв	Сумма заказа	Официант	Ответ на дополните...
Кофе Хауз Маршала Бирюзова, 16 (M)	09.02.2017 14:45:28	+79166165311			<input type="checkbox"/>	Сказали, что суп дня борщ, принесли щи. Посуда в ужасном состоянии. Особенно подача блюда куриная грудка-гриль. Множество сколов. Неприятно. И блюдо само было не вкусным.	375,00	Долгова Анастасия Алексеевна	
Кофе Хауз Можайское, 30 (M)	09.02.2017 14:40:02	+79031353685	Петрачков Макс	petrachkovm@mail.ru	<input type="checkbox"/>	Оставлять в обеденное время одного официанта-стажера, никуда не годится!	1 005,00	Короткова Дарья Сергеевна	
Кофе Хауз Б. Садовая, 10 (M)	09.02.2017 14:04:01	+79852815929	С. Денис	airwolf960@mail.ru	<input type="checkbox"/>	Ужасный персонал, ожидание счета 15 минут, официанты не знающие собственное меню	798,00	Ногоева Адиля Токторбековна	
Кофе Хауз Проспект Мира, 77 (M)	09.02.2017 13:23:39	+79162842923	Ольга	khano120071@gmail.com	<input type="checkbox"/>	посторонний предмет в фетуччини	520,00	Тохтаева Мадина	
Кофе Хауз Новочеркасский (C)	09.02.2017 13:18:58	+79219083129	Денисова Екатерина Анатольевна	denisova71@mail.ru	<input type="checkbox"/>		155,00	Петрова Евгения Александровна	
Кофе Хауз Московский 124 (C)	09.02.2017 13:16:14	+79119905568			<input type="checkbox"/>		265,00	Балаев Янис Русланович	
Кофе Хауз Невский 87 (C)	09.02.2017 13:11:31	+79644816368			<input type="checkbox"/>		1 419,00	Липина Анастасия Евгеньевна	2. Нет, не повлияли. Я бы пришел в любом случае.
Кофе Хауз Галерея (C)	09.02.2017 12:55:21	+79667563754		W9117631054@yandex.ru	<input type="checkbox"/>		233,80	Коломина Олеся Васильевна	
					Позитивные: 0	Всего: 22	Итого: 13 014,80		

Отображены записи 1 - 22 из 22

Программа лояльности в Кофе Хауз, версия 2.0. 2015г. Обучение. Соревнования персонала. Fraud.



Mail.Ru: почта, поиск в и... x P Отзывы x +

plazius.biz/app/#/reports/orderRating

Главная Гости **Отчеты** Акции Рассылки Администрирование Безопасность Мониторинг Биллинг divanec@coffeehouse.ru

Отзывы

09.02.2017 - 09.02.2017 Организация Сеть: Кофе Хауз [120] Обновить Excel

Организация	Дата и время	Телефон	Гость	Email	Понравилось	Отзыв	Сумма заказа	Официант	Ответ на дополните...
Кофе Хауз Новый Арбат, 22 (М)	09.02.2017 14:19:09	+79257715246			<input checked="" type="checkbox"/>		245,00	Мандрикова Анастасия Андреевна	т. да, повлияли. Я пришел, так как накапливаю и трачу бонусы.
Кофе Хауз Первомайская, 35/18 (М)	09.02.2017 14:18:16	+79165296267	Alexander	alexromashko@mail.ru	<input checked="" type="checkbox"/>		245,00	Бочкарева Юлия Дмитриевна	
Кофе Хауз Комсомольский, 25 (М)	09.02.2017 14:17:54	+79250209985	Vadim	vadim.gerassimov@gma...	<input checked="" type="checkbox"/>		360,00	Мендибай кызы Динара	
Кофе Хауз Б. Зеленина (С)	09.02.2017 14:17:01	+79315311410			<input checked="" type="checkbox"/>		295,00	Панов Николай Антонович	
Кофе Хауз 2-я Брестская, 43 (М)	09.02.2017 14:16:48	+79153387374	Анушевский Илья	anushevskij@mail.ru	<input checked="" type="checkbox"/>		375,00	Боташев Ахрорбек	
Кофе Хауз Проспект Мира, 42 (М)	09.02.2017 14:16:40	+79378795015	Olga	buh5015@gmail.com	<input checked="" type="checkbox"/>		580,00	Нефёдкина Наталья Александровна	2. Нет, не повлияли. Я бы пришел в любом случае.
Кофе Хауз Земляной Вал, 33 (М)	09.02.2017 14:14:44	+79685988845	Тимур	abdula69@inbox.ru	<input checked="" type="checkbox"/>		435,00	Тагаева Асель Абдыкадыровна	
Кофе Хауз Б. Садовая, 10 (М)	09.02.2017 14:13:57	+79152082989	Смирнова Мария	smirnovam@icloud.com	<input checked="" type="checkbox"/>	Как всегда, все отлично) спасибо!	295,00	Сарыбаева Айтурган Маратбековна	
Кофе Хауз Сокольническая, 9к1 (М)	09.02.2017 14:13:44	+79852629475	Филипченко Ольга	filipchenko_olga@mail.ru	<input checked="" type="checkbox"/>	Мне особенно понравилось: блюда? обслуживание?	1 120,00	Акаева Нуржас Жаанбаевна	
Кофе Хауз Стрормынка, 21к1 (М)	09.02.2017 14:13:02	+79175658400			<input checked="" type="checkbox"/>	Лиля грустная	1 053,00	Бактыбек Кызы Элзада	
Кофе Хауз Остоженка, 27к1 (М)	09.02.2017 14:11:54	+79852125448			<input checked="" type="checkbox"/>	Мне особенно понравилось: блюда? обслуживание?	714,00	Касымов Халимжон Каримджонович	
Кофе Хауз Снежная, 26	09.02.2017 14:10:58	+79168086844	Михаил	mbvchkov1992@gmail.c	<input checked="" type="checkbox"/>		369,00	Кнухов Джамал	
					Позитивные: 50	Всего: 462	Итого: 252 229,50		

0 элементов выбрано
Применить Очистить

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Отображены записи 151 - 200 из 462

18:05 09.02.2017

Программа лояльности в Кофе Хауз, версия 2.0. 2015г. Обучение. Соревнования персонала. Fraud.



plazius.biz/app/#/reports/cohortReport

Главная | Гости | **Отчеты** | Акции | Рассылки | Администрирование | Безопасность | Мониторинг | Биллинг

divanec@coffeehouse.ru

Когортный анализ

Период: Январь 2016 - Февраль 2017 | Организация: Сеть: Кофе Хауз [120] | Число гостей в когорте | Обновить | Excel

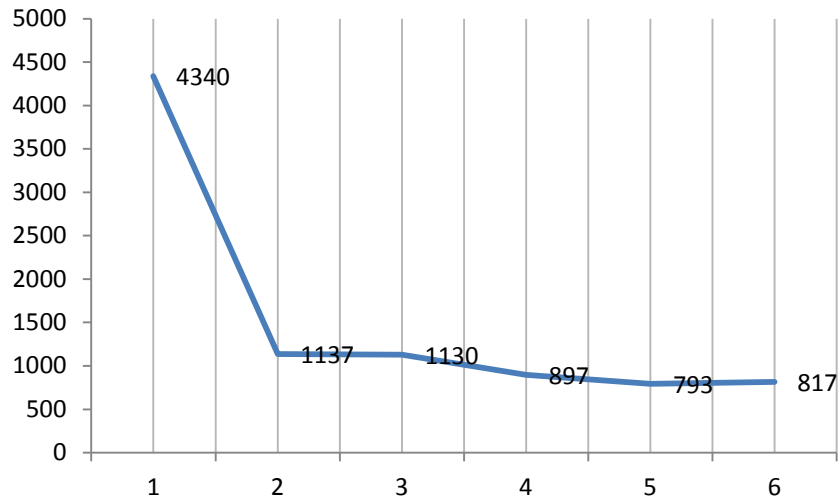
Месяц	Январь 2016	Февраль 2016	Март 2016	Апрель 2016	Май 2016	Июнь 2016	Июль 2016	Август 2016	Сентябрь 2016	Октябрь 2016	Ноябрь 2016	Декабрь 2016	
Январь 2016	11 317	2 498	1 979	1 132	1 304	6 546	6 543	1 099	930	874	960	898	849
Февраль 2016	1	10 453	2 371	1 069	0	0	0	747	844	789	839	802	762
Март 2016	5	6	9 507	1 066	0	0	0	849	736	810	747	654	654
Апрель 2016	4	5	15	1 137	7 351	0	0	893	805	802	748	647	647
Май 2016	0	0	1	0	0	0	0	842	708	693	614	555	555
Июнь 2016	0	1	0	0	0	0	0	1 099	747	679	602	527	527
Июль 2016	0	0	0	0	0	0	0	0	1 122	761	697	580	580
Август 2016	0	0	0	0	0	0	0	1	6 386	1 135	723	616	616
Сентябрь 2016	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6 619	1 302	879	879
Октябрь 2016	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	6 730	1 292	1 292
Ноябрь 2016	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	6 132	6 132
Декабрь 2016	0	0	1	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3
Январь 2017	2	2	2	3	2	4	4	3	4	3	5	2	2
Февраль 2017	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Итого: 11 330 | Итого: 12 967 | Итого: 13 878 | Итого: 14 074 | Итого: 12 971 | Итого: 12 266 | Итого: 12 010 | Итого: 12 184 | Итого: 13 305 | Итого: 13 872 | Итого: 13 498 | Итого: 13 294

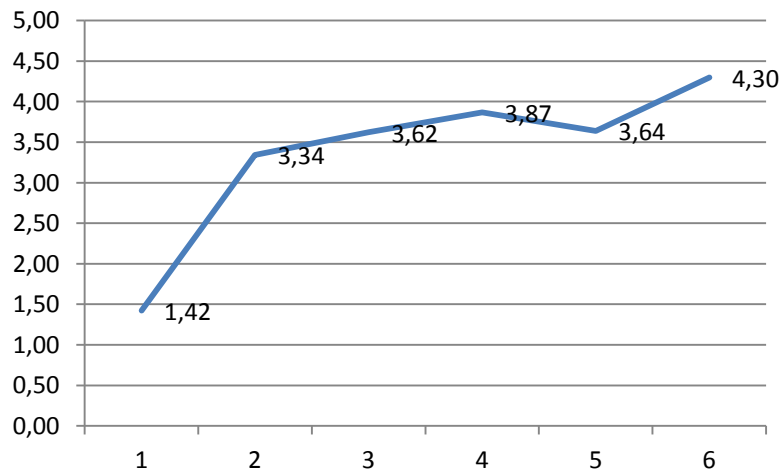
С помощью когортного анализа базы гостей можно понять, как со временем изменяется частота и сумма заказов, а так же влияние потраченных бонусов на размер ежемесячного ТО от каждого отдельного гостя.

Когортный анализ. Когорта №1 = регистрация гостя – январь 2015

ТС



среднее кол-во посещений на гостя

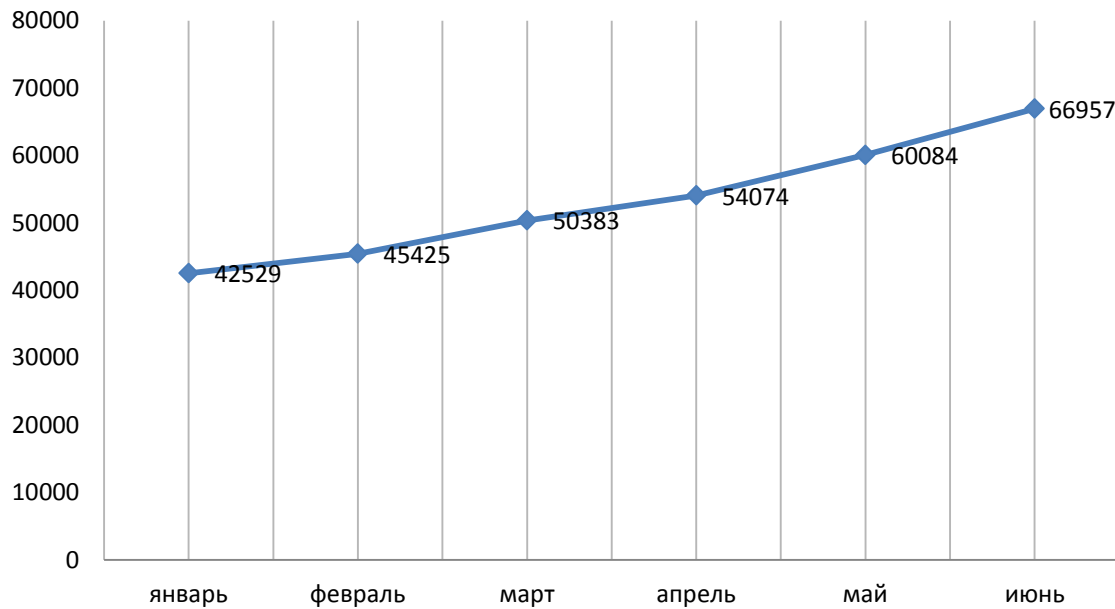


В среднем, за первый месяц участия «отваливаются» около 70% - 75% гостей вместе с накопленными бонусами.

Средняя посещаемость гостей, оставшихся на второй и последующие месяцы составляет более 3-х раз в месяц. Можно оценить месячный ТО 30% оставшихся гостей и он будет «отвалившихся» в 2-2,5 раза.

Также когортный анализ дает понимание о ср. сроке жизни гостя, участвующего в программе. И можно оценить пожизненную ценность активного гостя (LTV). Для нас получилось, экспертно, гость живет до 2 лет.

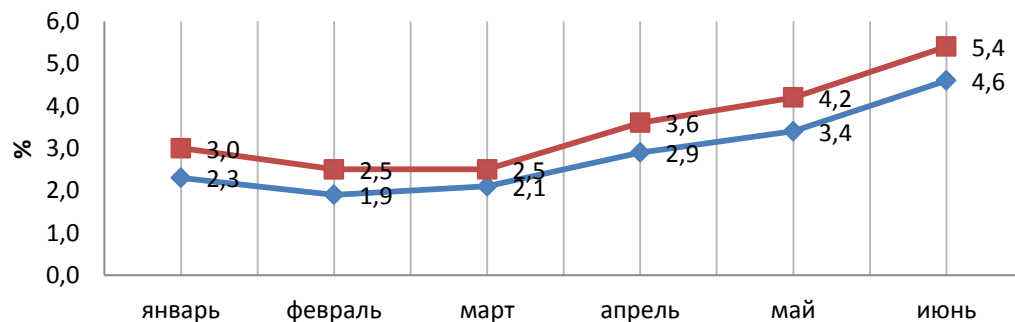
Для примера, компания Starbucks оценивает срок жизни своего гостя в 20 лет и LTV в 14.000 \$



За первые 6 месяцев база гостей выросла на 57%, при этом скорость роста увеличивается от месяца к месяцу.

За первые 6 месяцев показатели ТО и ТС увеличились в разы. Если не брать в расчет январь, который прошел под эгидой борьбы с фродом, то показатель ТС вырос на 116%, ТО на 142%, при этом скорость роста увеличивается от месяца к месяцу.

% ТО и ТС к ТО и ТС сети КХ



Показатели эффективности за весь 2015
 БАЗА 40.000 → 130.000 гостей (+225%)
 % ТС 1.5% → 9,5% (+535%)
 % ТО 2% → 11,2% (+450%)
 Получили 105.000 отзывов, негатив 5%
 5250. Возврат бонусов находится на уровне 38%. AVС выше на 16,9% , чем у остальных гостей. Затраты бонусами эквивалентны затратам на предоставленные скидки в размере 6,9%

—◆— ТС
 —■— ТО

ПЛАТИ БОНУСАМИ

www.coffeehouse.ru

КОФЕ ХАУЗ

Какие существуют ранги в программе Platius и как их получить?

Ранг	Сумма возврата	Сумма чеков, руб.	Срок действия ранга
ONE	1%	0-599	По умолчанию с момента регистрации
START	5%	600-1999	1 неделя
BRONZE	10%	2000-4999	2 недели
SILVER	15%	5000-9999	1 месяц
GOLD	20%	10000-24999	2 месяца
PLATINUM	25%	25000-64999	3 месяца
VIP	30%	65000	1 год

Внимание!

- Начисление бонусов Platius происходит при любом заказе, кроме случаев со 100% оплатой заказов бонусами.
- Оплата бонусами Platius не суммируется с другими скидками и спец.предложениями, в том числе завтраками, ланчами и Box To Go, а так же флаерами.

Не нашли ответ?
Спросите официанта или позвоните по бесплатному номеру: 8-800-100-88-40

Загрузите на Google play

Загрузите в App Store

Кофе в ритме жизни!

20% СКИДКА

coffeehouse Follow

134 likes 55v

coffeehouse Празднуешь день рождения? Давай отмечать вместе! Принимай от нас поздравления и скидку 20% в подарок!

*Для получения скидки необходимо, чтобы графа «дата рождения» была корректно заполнена в вашем личном кабинете Platius.

Присоединиться к Platius: <https://platius.ru/s/49DRtd>

#platius #кофехауз #скидки #деньрождения #пес #собака #dog

Log in to like or comment.

Кофе Хауз 8 Aug 2017

У вас день рождения? Дарим 20% скидку! Подключайтесь к Plazius, чтобы воспользоваться этим заманчивым предложением: <https://plazius.ru/s/49DRtd>

*Для получения скидки необходимо, чтобы графа «дата рождения» была корректно заполнена в вашем личном кабинете Plazius.

#plazius #кофехауз #кофе #coffee

ПЛАТИ БОНУСАМИ

1. Обновили ранги и суммы чеков
2. Оставили только 1 акцию на ДР
3. Ввели мобильный платеж во всех кофейнях Мск и СПб.
4. На всех РМ разместили пиктограмму «Плати бонусами»
5. Активно подключили к продвижению smm и e-mail рассылки



RESTORANOFF.RU

Новости Тренды Решения Эксперты

Главная > Новости > Новости партнеров
Кофе Хауз | Июнь 2016

КОФЕ С КРУАССАНОМ ЗА 99 РУБЛЕЙ МОЖНО БУДЕТ ЗАКАЗАТЬ ИЗ ЛЮБОЙ ТОЧКИ ПЛАНЕТЫ

«Кофе Хауз» и Plazius запускают уникальный совместный проект



В июне 2016 стартовала тестовая акция Quickly specials, по которой можно было приобрести вне Кофе Хауз, оплатив его через мобильный платеж. Но механика была сложная, проект на доработке.

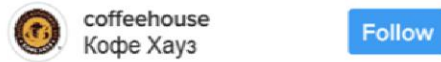
С 2016 в карте КРІ управляющих привязан к рейтингу отзывов из программы лояльности. Скорость реакции на негативный отзыв гостю теперь 10-15 мин.

РЕГ	Позитив	Всего отзывов	Рейтинг
ФИО1	1009	1031	97,87%
ФИО2	898	921	97,50%
ФИО3	856	881	97,16%
ФИО4	748	776	96,39%
ФИО5	580	603	96,19%
ФИО6	914	957	95,51%
ФИО7	859	902	95,23%



**Лови Монстров и бонусы
в Кофе Хауз!**

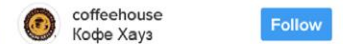
Возможность мгновенной реакции на события позволило проверить интерес гостей Кофе Хауз к вирусной акции с Покемонами.



140 likes 28w

coffeehouse Лови Монстров и бонусы в Кофе Хауз!
Только 28 июля с 19:00 до 23:00 вечеринка Карманных Монстров эксклюзивно в Кофе Хауз по адресам: ул. Никольская 11-13 стр.5 (г. Москва) и Лиговский проспект д.87 (г. Санкт-Петербург). Непрерывная охота на монстров в течение 4 часов, а также двойное начисление бонусов Plazius за любой заказ!
Расскажи друзьям :-)#кофехауз #москва #spb #питер #лиговский

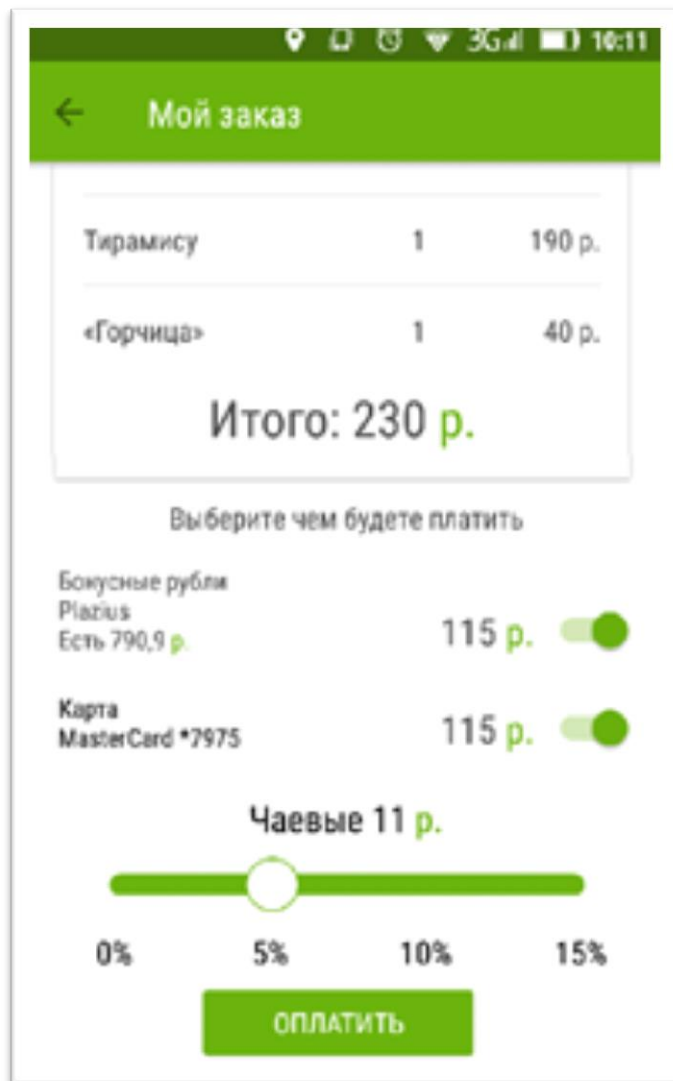
molyglotty Они захватили мир☺
timmy_knr Мон
andreylenafamil



167 likes 27w

coffeehouse Вчера в Кофе Хауз на Никольской и Лиговском проспекте состоялась вечеринка Карманных Монстров! Много кофеманов попало в сети наших гостей. Мы готовы и дальше размещать ловушки, а вы готовы играть? #кофехауз #cafe #москва
helllokittti Оооо дааааа!!! Надеюсь у вас будут редкие ☺☺
coffeehouse @helllokittti будем надеяться!))

Log in to like or comment. ...



Все кофейни Мск в декабре 2016 подключены к сервису «**Электронных чаевых**». Спб- 6 февраля 2017г.

Старт успешный.
Эффект положительный.



1. Ежедневно регистрируется 250-300 новых участников
2. 25-30000 отзывов ежемесячно
3. Средний чек в программе на 25% выше
4. Программа имеет игровой форм мотивации (ранги) Мотивация гостей – ранги имеют «срок жизни».
5. Отложенные обязательства вместо скидки с процентом возврата около 50%.
6. Инновации (мобильный платеж, электронные чаевые, возможность интегрирования других партнеров в plazius и получать % от их продаж по типу App Store).
7. Маркетинговые исследования и аналитика. Оптимизация бюджета на таргетированные рекламные и маркетинговые активности с гостем за счет сегментации гостей.
8. Возможность мгновенной реакции на события. Возможность дорабатывать функционал программы «под себя».
9. Возможность контролировать злоупотребления персоналом. Иметь рейтинги сотрудников.

5 параметров, на которые нужно ориентироваться при вводе программы лояльности

1. Техническая готовность.
2. Приложение White Label
3. Project manager 24 часа
4. Бюджет на продвижение. Инновации.
5. Двусторонний контроль служба безопасности.

Спасибо, в.в.