

# ВНЕДРЕНИЕ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ

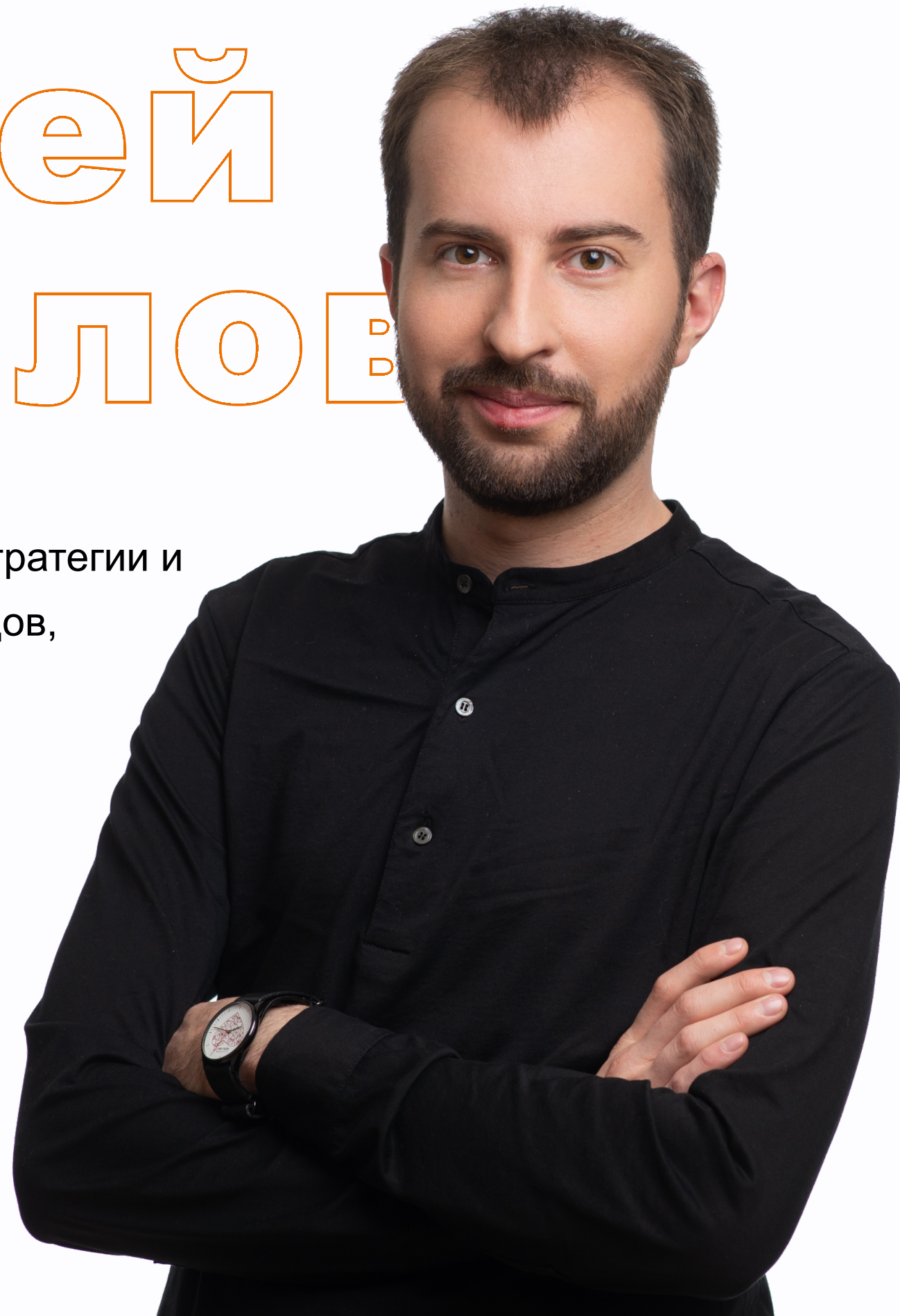


**Павел Кузьмин,**  
Начальник отдела электронной  
коммерции и программ лояльности

**Данилов Андрей,**  
Старший менеджер проекта

# Андрей Данилов

Разработка и поддержка CRM-стратегии и  
программ лояльности для брендов,  
запуск директ-маркетинга



**PHILIPS**

*Ballantine's*



**OBI®**

# СТАНДАРТНЫЙ ПЛАН ЗАПУСКА



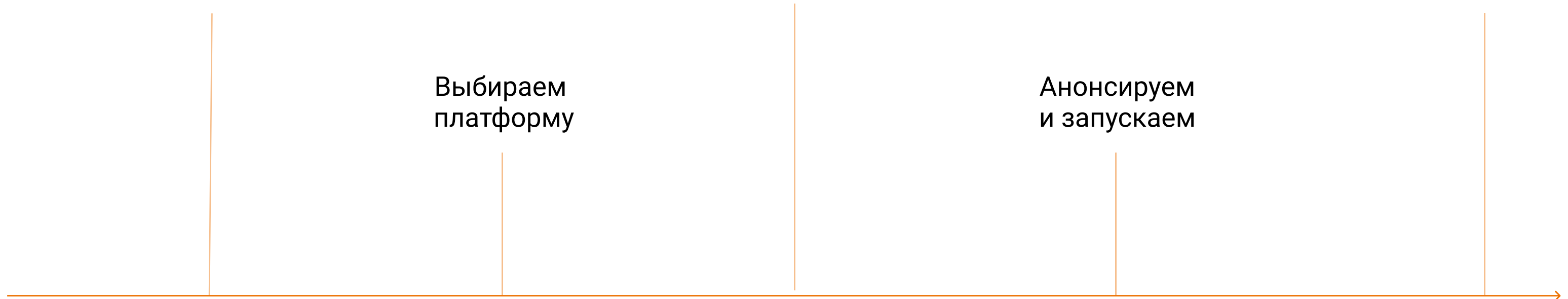
Определяем  
цели и задач

Выбираем  
платформу

Производим  
карты

Анонсируем  
и запускаем

Собираем первые  
результаты



# СТАНДАРТНЫЙ ПЛАН ЗАПУСКА



Определяем  
цели и задач

Производим  
карты

Собираем первые  
результаты

Выбираем  
платформу

Анонсируем  
и запускаем



# СТАНДАРТНЫЙ ПЛАН ЗАПУСКА

**OVI**®

Определяем  
цели и задачи

Выбираем  
платформу

Анонсируем  
и запускаем

Собираем первые  
результаты

# КЛЮЧЕВЫЕ КРИТЕРИИ



Простая  
механика

KPI и дэшбод

Горячая линия

Ежедневный  
мониторинг

Обучение и тест

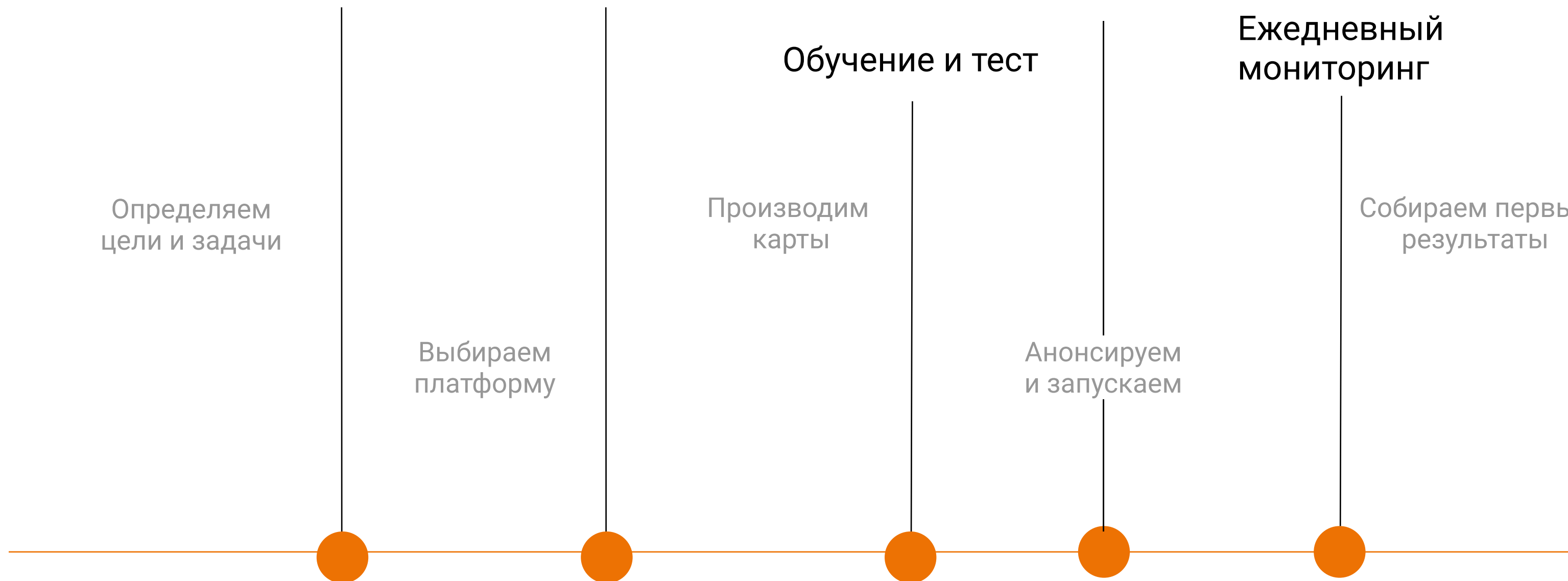
Определяем  
цели и задачи

Выбираем  
платформу

Производим  
карты

Анонсируем  
и запускаем

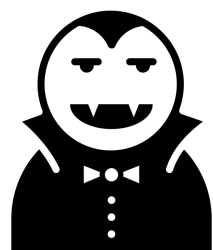
Собираем первые  
результаты



# МЕХАНИКА И АУДИТОРИЯ

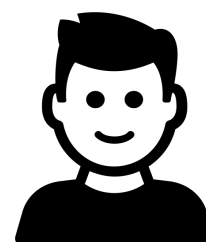


Покупает  
у конкурента



Получение карты ОБИ  
Клуб с более высоким  
бонусным уровнем, чем  
бонусный уровень карты  
конкурента

Обычный  
покупатель



При совершении любой  
покупки клиентам  
выдавалась карта

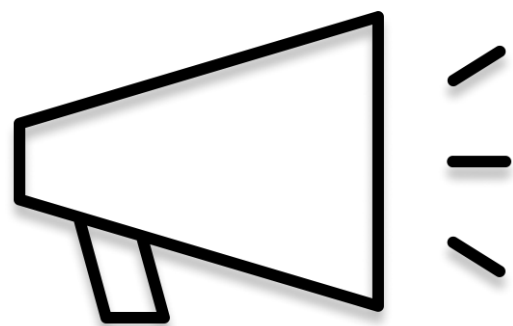
Лояльный  
клиент



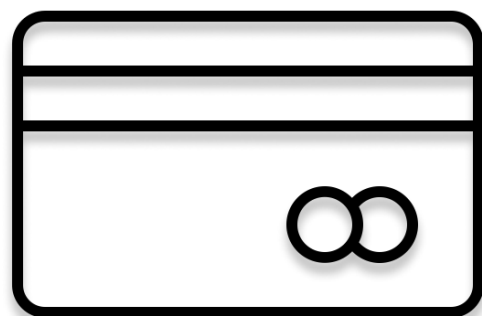
Выдавался повышенный  
уровень карты на основе  
истории покупок



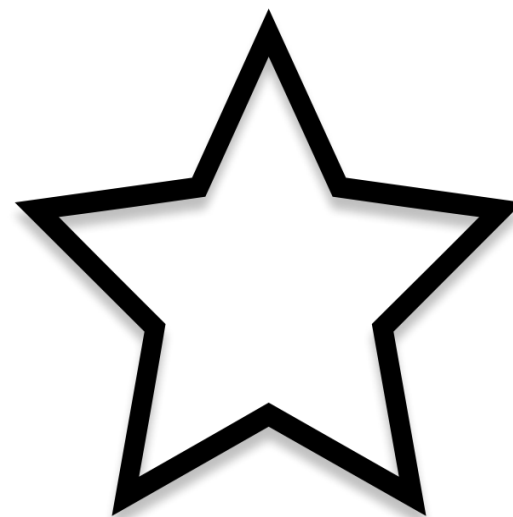
# ЧТО ОТСЛЕЖИВАЛИ



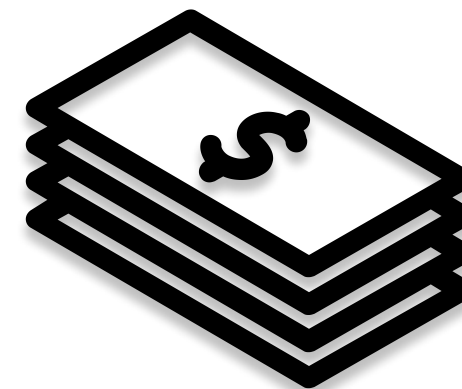
Анонсирование



Выдача карт



Начисление  
бонусов



Оборот бонусов  
и продажи



Задолженность, влияние на маржинальность, % потраченных бонусов



84%

СОТРУДНИКОВ  
НЕ ГОТОВЫ К  
БЫСТРЫМ  
ИЗМЕНЕНИЯМ

# ОБУЧЕНИЕ И ПОДДЕРЖКА

Подготовка скрипта  
и проведение  
тренинга

---

- простая механика программы лояльности
- понятный интерфейс ПО, схожий с текущим
- очные тренинги с отработкой и тестированием

# ОБУЧЕНИЕ И ПОДДЕРЖКА

Закрытый  
внутренний запуск,  
повторный тренинг

- запуск программы только для сотрудников
- сбор статистики по каждому сотруднику
- обратная связь, проведение повторного тренинга и теста

Подготовка скрипта  
и проведение  
тренинга

# ОБУЧЕНИЕ И ПОДДЕРЖКА

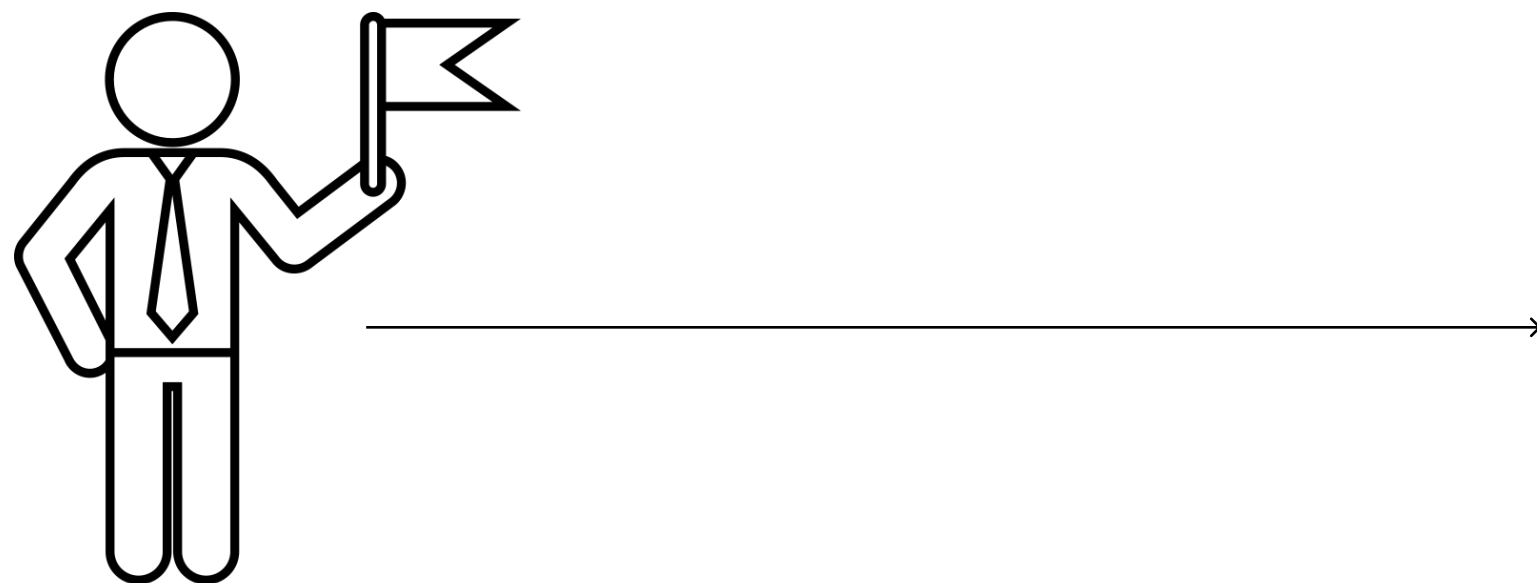
Горячая линия для  
сотрудников с  
ожиданием < 5 минут

- выделенный оператор
- чат
- обратная связь

Закрытый  
внутренний запуск,  
повторный тренинг

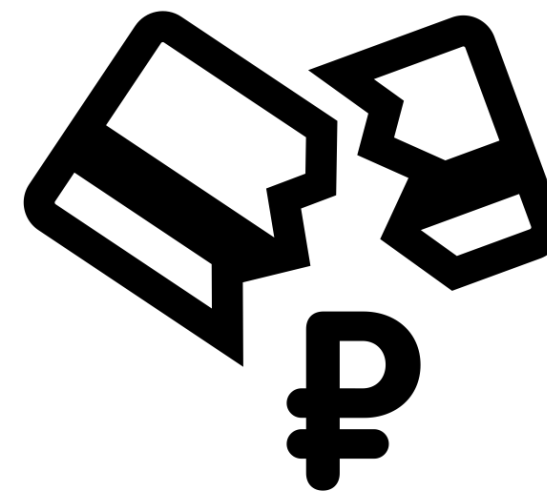
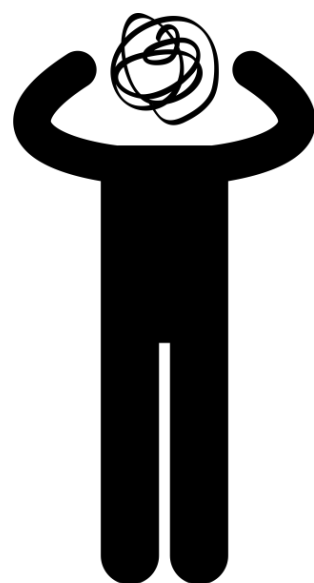
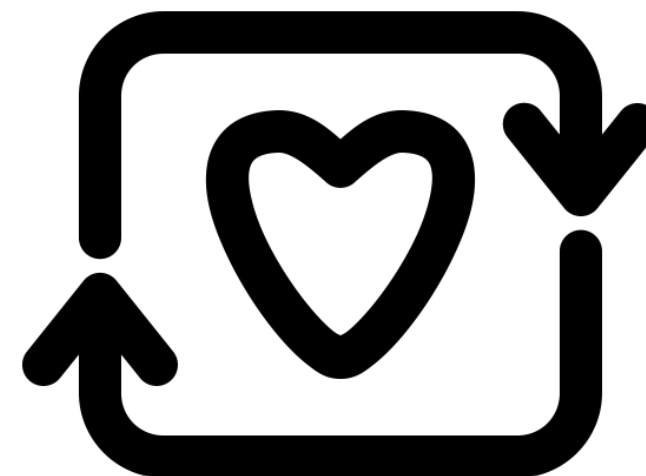
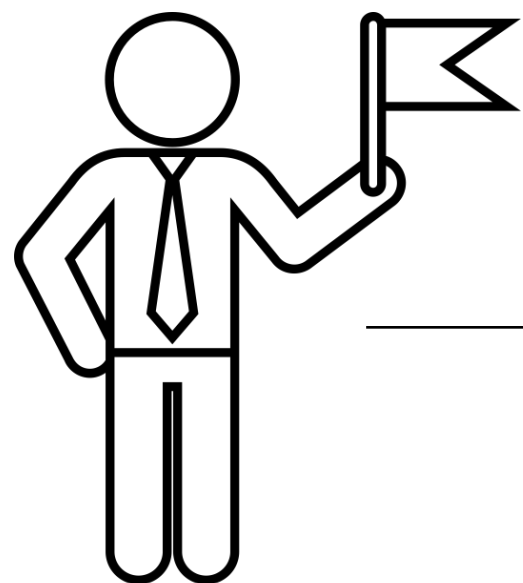
Подготовка скрипта  
и проведение  
тренинга

# ВСЕ ПРОСТО





# ВСЕ ПРОСТО



# РЕЗУЛЬТАТЫ



Продвижение

**- 32%**

Выдано карт

**+ 28%**

Гросс профит

**+ 14%**

Потрачено бонусов

**- 15%**

Активировано карт

**+ 75%**