

# Реанимация уснувших клиентов.

Педяев Игорь

Серия вебинаров.

Несколько пробных.

Сентябрь - на постоянной основе.

Простое - > Сложное

Теория - > Практика

~ 30 минут

Почему уснувшие клиенты  
=  
ваши потерянные деньги?

Путь клиента:

1. Привлекли в магазин
2. Сделали продажу/услугу
3. ...

Путь клиента:

0. Реклама

1. Привлекли в магазин

2. Сделали продажу/услугу

**3. Конец**

**Зачем  
реанимировать  
клиентов?**

**Представьте, сколько теряете ежегодной  
выручки не работая со своей базой.**

10 000 клиентов

3 000 перестали покупать

LTV за год 2 000₽

**Потеря 6 000 000 ₽/год.**

Реанимация 30%

=

+1 800 000₽

Постоянные

=

самые выгодные и лояльные

**Покупают на 15-40% чаще новичков.**

**Средний чек выше на 15-20% .**

**Чаще рекомендуют друзьям  
(NPS на 30% выше).**

Доверяют вам.

Знакомы с ассортиментом.

Удачный опыт покупок/услуг.

Реанимация - **выгодный**  
канал роста прибыли.

Шансы возврата падают  
с каждым днем.

**Ручные методы не работают  
нужна автоматизация триггеров.**

# Риск потерять клиента навсегда:

Через **90 дней** без контакта  
шанс возврата падает до **5-10%**.

Через **6 месяцев** — **1-2%**.

→ *Действовать нужно сразу!*

**Автоматизация экономит:**

**1 сотрудник тратит  $\approx$  20 часов/месяц на  
ручные рассылки.**

**БонусПлюс делает это бесплатно за 0 минут.**

**Стратегия - а не рутине.**

**Сегментация**

**RFM-анализ**

# Ресенсу (давность)

Как давно человек покупал

*Пример:*

- Вчера
- 30 дней назад
- 90+ дней

# Frequency (Частота)

Как часто покупают

- Каждую неделю
- Ежемесячно
- Одна покупка и всё

# Monetary (сумма покупок)

## Сколько тратит?

- >10 000 ₺/мес
- 5 000-10 000 ₺
- <1 000 ₺

# **Ключевые сегменты для реанимации**

# Однократные

# Сделал 1 покупку и исчез.

**Как реанимировать:** Для вас спеццена на второй заказ! (настроить для сегмента скидку на вторую покупку)

# Спящие

Последняя покупка 90 дней назад на 10000₽.

Как реанимировать: Агрессивный оффер ("Подарок + скидка 20%").

# Уходящие

Не покупал 60 дней, но раньше тратил 8 000₽/мес.

Как реанимировать: "Скучаем! Вернитесь за персональным подарком".

# Перспективные:

*Пример:* Покупал 30 дней назад 2 раза, чек 4 000₽.

Как реанимировать: Скидка 10% +

## **Сезонные спящие.**

### **Критерии:**

- Покупали только сезонные товары (новогодние наборы, стройматериалы летом).
- Высокий средний чек.

### **Стратегия:**

- Активация за 2-3 недели до сезона:

"Сезон варенья скоро! Купи крышки со скидкой 15%"

"Готовьтесь к ремонту: бронь стройматериалов + бесплатная доставка«

# Бюджетные покупатели

## Критерии:

Средний чек < 1 000₽

Покупают только по акциям

## Стратегия:

Офферы с низким порогом входа:

"2 товара по цене 1 на категорию "Средства для уборки""

**Потеря прибыли от нецелевых акций!**

Без RFM VIP-клиенту скидку 2%,  
новичку — скидку на люксовый подарок.

Сегментация — основа реанимации.

		<b>32.93 %</b> 7792 клиентов 227697 продаж 772 ср.чек	<b>9.96 %</b> 3252 клиентов 68894 продаж 704 ср.чек	<b>5.32 %</b> 2094 клиентов 36775 продаж 699 ср.чек	<b>3.66 %</b> 1601 клиентов 25293 продаж 727 ср.чек	<b>48.13 %</b> 46901 клиентов 332800 продаж 723 ср.чек		
Количество заказов	>16	<b>29.64 %</b> 4713 клиентов 204920 продаж 635 ср.чек	<b>8.26 %</b> 1590 клиентов 57101 продаж 631 ср.чек	<b>4.10 %</b> 843 клиентов 28331 продаж 627 ср.чек	<b>2.67 %</b> 561 клиентов 18439 продаж 622 ср.чек	<b>25.02 %</b> 5623 клиентов 173005 продаж 619 ср.чек	<b>69.68 %</b> 481796 продаж 13330 клиентов 627 ср.чек	
	9-15	<b>2.13 %</b> 1248 клиентов 14750 продаж 698 ср.чек	<b>1.09 %</b> 634 клиентов 7524 продаж 655 ср.чек	<b>0.71 %</b> 414 клиентов 4914 продаж 645 ср.чек	<b>0.58 %</b> 343 клиентов 3978 продаж 680 ср.чек	<b>8.99 %</b> 5431 клиентов 62189 продаж 650 ср.чек	<b>13.50 %</b> 93355 продаж 8070 клиентов 665 ср.чек	
	4-8	<b>0.95 %</b> 1099 клиентов 6564 продаж 731 ср.чек	<b>0.48 %</b> 571 клиентов 3345 продаж 687 ср.чек	<b>0.41 %</b> 483 клиентов 2824 продаж 694 ср.чек	<b>0.33 %</b> 377 клиентов 2268 продаж 699 ср.чек	<b>8.24 %</b> 10253 клиентов 56981 продаж 692 ср.чек	<b>10.41 %</b> 71982 продаж 12783 клиентов 701 ср.чек	
	2-3	<b>0.18 %</b> 494 клиентов 1225 продаж 805 ср.чек	<b>0.11 %</b> 318 клиентов 785 продаж 712 ср.чек	<b>0.09 %</b> 238 клиентов 590 продаж 740 ср.чек	<b>0.07 %</b> 196 клиентов 484 продаж 756 ср.чек	<b>3.74 %</b> 10854 клиентов 25885 продаж 742 ср.чек	<b>4.19 %</b> 28969 продаж 12100 клиентов 751 ср.чек	
	1	<b>0.03 %</b> 238 клиентов 238 продаж 992 ср.чек	<b>0.02 %</b> 139 клиентов 139 продаж 835 ср.чек	<b>0.02 %</b> 116 клиентов 116 продаж 789 ср.чек	<b>0.02 %</b> 124 клиентов 124 продаж 879 ср.чек	<b>2.13 %</b> 14740 клиентов 14740 продаж 914 ср.чек	<b>2.22 %</b> 15357 продаж 15357 клиентов 882 ср.чек	
			<24	24-47	48-71	72-95	>95	
		Дней с момента последней покупки						

		<b>32.93 %</b> 7792 клиентов 227697 продаж 772 ср.чек	<b>9.96 %</b> 3252 клиентов 68894 продаж 704 ср.чек	<b>5.32 %</b> 2094 клиентов 36775 продаж 699 ср.чек	<b>3.66 %</b> 1601 клиентов 25293 продаж 727 ср.чек	<b>48.13 %</b> 46901 клиентов 332800 продаж 723 ср.чек	
>16		<b>29.64 %</b> 4713 клиентов 204920 продаж 635 ср.чек	<b>8.26 %</b> 1590 клиентов 57101 продаж 631 ср.чек	<b>4.10 %</b> 843 клиентов 28331 продаж 627 ср.чек	<b>2.67 %</b> 561 клиентов 18439 продаж 622 ср.чек	<b>25.02 %</b> 5623 клиентов 173005 продаж 619 ср.чек	<b>69.68 %</b> 481796 продаж 13330 клиентов 627 ср.чек
9-15		<b>2.13 %</b> 1248 клиентов 14750 продаж 698 ср.чек	<b>1.09 %</b> 634 клиентов 7524 продаж 655 ср.чек	<b>0.71 %</b> 414 клиентов 4914 продаж 645 ср.чек	<b>0.58 %</b> 343 клиентов 3978 продаж 680 ср.чек	<b>8.99 %</b> 5431 клиентов 62189 продаж 650 ср.чек	<b>13.50 %</b> 93355 продаж 8070 клиентов 665 ср.чек
4-8		<b>0.95 %</b> 1099 клиентов 6564 продаж 731 ср.чек	<b>0.48 %</b> 571 клиентов 3345 продаж 687 ср.чек	<b>0.41 %</b> 483 клиентов 2824 продаж 694 ср.чек	<b>0.33 %</b> 377 клиентов 2268 продаж 699 ср.чек	<b>8.24 %</b> 10253 клиентов 56981 продаж 692 ср.чек	<b>10.41 %</b> 71982 продаж 12783 клиентов 701 ср.чек
2-3		<b>0.18 %</b> 494 клиентов 1225 продаж 805 ср.чек	<b>0.11 %</b> 318 клиентов 785 продаж 712 ср.чек	<b>0.09 %</b> 238 клиентов 590 продаж 740 ср.чек	<b>0.07 %</b> 196 клиентов 484 продаж 756 ср.чек	<b>3.74 %</b> 10854 клиентов 25885 продаж 742 ср.чек	<b>4.19 %</b> 28969 продаж 12100 клиентов 751 ср.чек
1		<b>0.03 %</b> 238 клиентов 238 продаж 992 ср.чек	<b>0.02 %</b> 139 клиентов 139 продаж 835 ср.чек	<b>0.02 %</b> 116 клиентов 116 продаж 789 ср.чек	<b>0.02 %</b> 124 клиентов 124 продаж 879 ср.чек	<b>2.13 %</b> 14740 клиентов 14740 продаж 914 ср.чек	<b>2.22 %</b> 15357 продаж 15357 клиентов 882 ср.чек
		<24	24-47	48-71	72-95	>95	

Количество заказов

# Спящие

ВЫГРУЗИТЬ ВСЕ В EXCEL

		32.93 % 7792 клиентов 227697 продаж 772 ср.чек	9.96 % 3252 клиентов 68894 продаж 704 ср.чек	5.32 % 2094 клиентов 36775 продаж 699 ср.чек	3.66 % 1601 клиентов 25293 продаж 727 ср.чек	48.13 % 46901 клиентов 332800 продаж 723 ср.чек	
Количество заказов	>16	29.64 % 4713 клиентов 204920 продаж 635 ср.чек	8.26 % 1590 клиентов 57101 продаж 631 ср.чек	4.10 % 843 клиентов 28331 продаж 627 ср.чек	2.67 % 561 клиентов 18439 продаж 622 ср.чек	25.02 % 5623 клиентов 173005 продаж 619 ср.чек	69.68 % 481796 продаж 13330 клиентов 627 ср.чек
	9-15	2.13 % 1248 клиентов 14750 продаж 698 ср.чек	1.09 % 634 клиентов 7524 продаж 655 ср.чек	0.71 % 414 клиентов 4914 продаж 645 ср.чек	0.58 % 343 клиентов 3978 продаж 680 ср.чек	8.99 % 5431 клиентов 62189 продаж 650 ср.чек	13.50 % 93355 продаж 8070 клиентов 665 ср.чек
	4-8	0.95 % 1099 клиентов 6564 продаж 731 ср.чек	0.48 % 571 клиентов 3345 продаж 687 ср.чек	0.41 % 483 клиентов 2824 продаж 694 ср.чек	0.33 % 377 клиентов 2268 продаж 699 ср.чек	8.24 % 10253 клиентов 56981 продаж 692 ср.чек	10.41 % 71982 продаж 12783 клиентов 701 ср.чек
	2-3	0.18 % 494 клиентов 1225 продаж 805 ср.чек	0.11 % 318 клиентов 785 продаж 712 ср.чек	0.09 % 238 клиентов 590 продаж 740 ср.чек	0.07 % 196 клиентов 484 продаж 756 ср.чек	3.74 % 10854 клиентов 25885 продаж 742 ср.чек	4.19 % 28969 продаж 12100 клиентов 751 ср.чек
	1	0.03 % 238 клиентов 238 продаж 992 ср.чек	0.02 % 139 клиентов 139 продаж 835 ср.чек	0.02 % 116 клиентов 116 продаж 789 ср.чек	0.02 % 124 клиентов 124 продаж 879 ср.чек	2.13 % 14740 клиентов 14740 продаж 914 ср.чек	2.22 % 15357 продаж 15357 клиентов 882 ср.чек
			<24	24-47	48-71	72-95	>95
		Дней с момента последней покупки					

# Уходящие

		32.93 % 7792 клиентов 227697 продаж 772 ср.чек	9.96 % 3252 клиентов 68894 продаж 704 ср.чек	5.32 % 2094 клиентов 36775 продаж 699 ср.чек	3.66 % 1601 клиентов 25293 продаж 727 ср.чек	48.13 % 46901 клиентов 332800 продаж 723 ср.чек	
Количество заказов	>16	29.64 % 4713 клиентов 204920 продаж 635 ср.чек	8.26 % 1590 клиентов 57101 продаж 631 ср.чек	4.10 % 843 клиентов 28331 продаж 627 ср.чек	2.67 % 561 клиентов 18439 продаж 622 ср.чек	25.02 % 5623 клиентов 173005 продаж 619 ср.чек	69.68 % 481796 продаж 13330 клиентов 627 ср.чек
	9-15	2.13 % 1248 клиентов 14750 продаж 698 ср.чек	1.09 % 634 клиентов 7524 продаж 655 ср.чек	0.71 % 414 клиентов 4914 продаж 645 ср.чек	0.58 % 343 клиентов 3978 продаж 680 ср.чек	8.99 % 5431 клиентов 62189 продаж 650 ср.чек	13.50 % 93355 продаж 8070 клиентов 665 ср.чек
	4-8	0.95 % 1099 клиентов 6564 продаж 731 ср.чек	0.48 % 571 клиентов 3345 продаж 687 ср.чек	0.41 % 483 клиентов 2824 продаж 694 ср.чек	0.33 % 377 клиентов 2268 продаж 699 ср.чек	8.24 % 10253 клиентов 56981 продаж 692 ср.чек	10.41 % 71982 продаж 12783 клиентов 701 ср.чек
	2-3	0.18 % 494 клиентов 1225 продаж 805 ср.чек	0.11 % 318 клиентов 785 продаж 712 ср.чек	0.09 % 238 клиентов 590 продаж 740 ср.чек	0.07 % 196 клиентов 484 продаж 756 ср.чек	3.74 % 10854 клиентов 25885 продаж 742 ср.чек	4.19 % 28969 продаж 12100 клиентов 751 ср.чек
	1	0.03 % 238 клиентов 238 продаж 992 ср.чек	0.02 % 139 клиентов 139 продаж 835 ср.чек	0.02 % 116 клиентов 116 продаж 789 ср.чек	0.02 % 124 клиентов 124 продаж 879 ср.чек	2.13 % 14740 клиентов 14740 продаж 914 ср.чек	2.22 % 15357 продаж 15357 клиентов 882 ср.чек
			<24	24-47	48-71	72-95	>95
		Дней с момента последней покупки					

# Перспективные

ВЫГРУЗИТЬ ВСЕ В EXCEL

		32.93 % 7792 клиентов 227697 продаж 772 ср.чек	9.96 % 3252 клиентов 68894 продаж 704 ср.чек	5.32 % 2094 клиентов 36775 продаж 699 ср.чек	3.66 % 1601 клиентов 25293 продаж 727 ср.чек	48.13 % 46901 клиентов 332800 продаж 723 ср.чек	
>16		29.64 % 4713 клиентов 204920 продаж 635 ср.чек	8.26 % 1590 клиентов 57101 продаж 631 ср.чек	4.10 % 843 клиентов 28331 продаж 627 ср.чек	2.67 % 561 клиентов 18439 продаж 622 ср.чек	25.02 % 5623 клиентов 173005 продаж 619 ср.чек	69.68 % 481796 продаж 13330 клиентов 627 ср.чек
9-15		2.13 % 1248 клиентов 14750 продаж 698 ср.чек	1.09 % 634 клиентов 7524 продаж 655 ср.чек	0.71 % 414 клиентов 4914 продаж 645 ср.чек	0.58 % 343 клиентов 3978 продаж 680 ср.чек	8.99 % 5431 клиентов 62189 продаж 650 ср.чек	13.50 % 93355 продаж 8070 клиентов 665 ср.чек
4-8		0.95 % 1099 клиентов 6564 продаж 731 ср.чек	0.48 % 571 клиентов 3345 продаж 687 ср.чек	0.41 % 483 клиентов 2824 продаж 694 ср.чек	0.33 % 377 клиентов 2268 продаж 699 ср.чек	8.24 % 10253 клиентов 56981 продаж 692 ср.чек	10.41 % 71982 продаж 12783 клиентов 701 ср.чек
2-3		0.18 % 494 клиентов 1225 продаж 805 ср.чек	0.11 % 318 клиентов 785 продаж 712 ср.чек	0.09 % 238 клиентов 590 продаж 740 ср.чек	0.07 % 196 клиентов 484 продаж 756 ср.чек	3.74 % 10854 клиентов 25885 продаж 742 ср.чек	4.19 % 28969 продаж 12100 клиентов 751 ср.чек
1		0.03 % 238 клиентов 238 продаж 992 ср.чек	0.02 % 139 клиентов 139 продаж 835 ср.чек	0.02 % 116 клиентов 116 продаж 789 ср.чек	0.02 % 124 клиентов 124 продаж 879 ср.чек	2.13 % 14740 клиентов 14740 продаж 914 ср.чек	2.22 % 15357 продаж 15357 клиентов 882 ср.чек
		<24	24-47	48-71	72-95	>95	

Дней с момента последней покупки

Настроим триггер  
для сегмента в ЛК.

Каналы:

- СМС

- Push Телеграм

- Push Электронные карты

**Почему ТГ выгоднее?**

**Проще подключить**

## **Стоимость:**

SMS: 3-7 ₹/шт (зависит от объема).

Telegram: 1,5р. к/месяц

Telegram Push: Бесплатно без ограничений.

Пример:

Рассылка 3 000 клиентам:

SMS: 15 000 - 20 000₹.

Telegram: 0₹.

Конверсия:

Больше за счет интерактива

Ссылки

Медиа

Правила и советы  
эффективной  
реанимации клиентов

Срок жизни бонусов:

24-72 часа (FOMO-эффект) (**Fear Of Missing Out**)

Почему: Короткий дедлайн увеличивает срочность.

Пример:



«Ваши 500 бонусов сгорят через 72 часа!»



«Скидка 15% действует месяц» (конверсия ниже в 3 раза!).

Данные:

Конверсия при сроке 3 дня — 11%, при 14 днях — 4%.

## Эскалация оффера (3 ступени)

Схема для сегмента «90+ дней»:

День	Оффер
20	Подарок при возврате 100 бонусов
45	200 бонусов
60	500 бонусов

Важно:

Если клиент вернулся после 1-го сообщения  
- цепочка останавливается!

## **Персонализация по истории покупок**

Повышает отклик до 4 раз.

Правило:

Учитывайте историю покупок, имя, локацию.

**Пример для стройматериалов:**

«Алексей, вы покупали влагостойкий гипсокартон! Сегодня скидка 15% + бесплатная резка на Димитровке»

Ошибка:

Массовая СМС всем «Скидка 10% на весь гипсокартон».

## Триггеры «предухода»

Легче удержать, чем вернуть.

Пример для мармеладного магазина:

Клиент не покупал 14 дней (обычно раз в 7 дней):

«Ваша любимая клубничная конфета в подарок при покупке сегодня!»

Конверсия «предухода» — 30% vs 4% для «спящих».

Не спамить!

Максимум 2-3 сообщения  
в цепочке.

Тестировать офферы:

Для сегмента "Спящие"

A/B-тест:

"Подарок" vs "Скидка 25%".

## Канал:

SMS: До 70 символов, номер короткий например, «Bonus».

Telegram: Используйте емојі, ссылки, картинки, Gif – анимацию, PDF.

Push: Только 1 ключевое предложение («Подарок до завтра!»).

## **Теплые vs Холодные**

Теплые → Push и Telegram

Постепенно поднимать бюджет для  
Холодных

Push и Telegram → SMS

## **Задачи:**

Анализировать клиентскую базу

Настроить триггеры

Написать привлекательные тексты

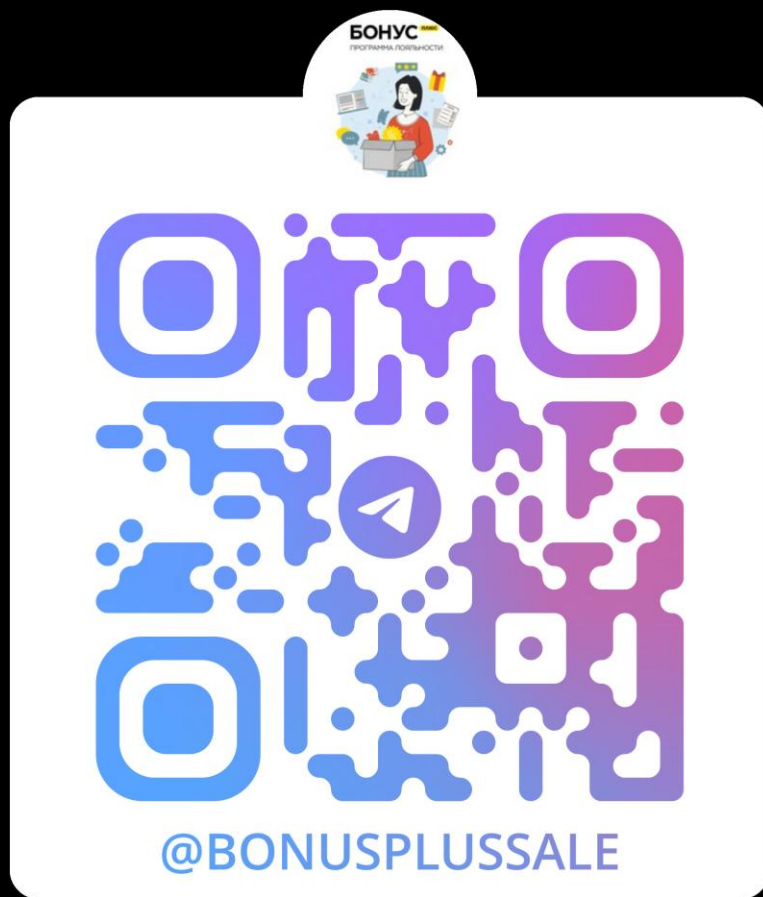
## **Решение:**

Анализировать – CRM Маркетолог

Настроить – Аккаунт-менеджер

Написать – копирайтер.

# Напишите нам в ТГ - @BonusPlusSale



**Видео в ТГ канале.**

Пропустили  
Спросить