

Программа лояльности

БОНУС **плюс**

**Автоматизация работы со
спящими клиентами**

Конспект к видео



Реанимация клиентов. Работа со спящими клиентами.

Я думаю вы согласны с тем, что привлечь нового клиента стоит намного дороже, чем сохранить существующего и продолжить с ним работу. А теперь спросите себя. Как вы работаете с клиентами, которые перестали совершать покупки у вас? Как вы понимаете, что клиент потерян?

За последний год я поговорил минимум с тысячей предпринимателей. И могу сказать, только единицы уделяют время работе с клиентами, которые давно не совершали покупки. Таких клиентов называют спящими клиентами.

В компании БонусПлюс процесс работы со Спящими клиентами, мы называем – Реанимация клиентов.

Для настройки реанимации клиентов используются триггеры, правила если сказать по-другому, при срабатывании которых сервис БонусПлюс коммуницирует с клиентом и мотивирует его совершить покупку. Важно, все работает без участия человека – полная автоматизация.

Средний результат среди клиентов БонусПлюс – это 5 продаж с каждых 100 обращений к клиентам. Минимальный – 1 продажа. Максимальный – 13 продаж.

Для настройки параметров для реанимации клиентов, вы должны знать среднюю периодичность совершения покупок у ваших постоянных клиентов. Т.е. через сколько дней клиент возвращается за очередной покупкой. Далее разделить всех клиентов на сегменты по количеству совершенных покупок. Также вы можете дополнительно провести сегментации по типу карты лояльности, например, разделить Випов от всех остальных. Получив сегменты, вы должны продумать, как мотивировать каждый сегмент на очередную покупку. Кому-то можно подарить балы, кому-то временно повысить скидку, кому-то просто отправить напоминание о наличии бонусов. Рекомендую вам анализировать работу реанимации для внесения изменений в процесс. Такой подход позволит увеличить эффективность работы процесса реанимации клиентов.

Рассмотрим пример:

Допустим, клиент к вам возвращается за очередной покупкой в среднем через 65 дней. Сегментируем клиентскую базу на следующие сегменты:

- Клиенты только с 1 покупкой,
- Клиенты с 2,3 покупками,
- Клиенты с 4 и более покупками,
- Клиенты с VIP картой.

Дальше, берем во внимание средний чек. В нашем примере возьмем 900 рублей. Вашу валовую рентабельность (маржа) возьмем 40%, для определения сколько дарим бонусов или какую повышенную скидку даем клиенту по реанимации, что бы не получить убыток от продажи. В нашем примере, приняли управленческое решение, - максимально готовы потратить 50% от маржи на воскрешение клиента. Т.е. получается максимально мы готовы подарить 180 бонусов.

Настраиваем параметры реанимации по следующему алгоритму:

Для сегмента «клиент только с 1 покупкой» настраиваем реанимационную цепочку:

- Если клиент не совершал покупку 66 дней, начислить 100 подарочных бонусных баллов на 7 дней. При этом клиент получает смс: Дарим вам 100 рублей на покупку до 12.12 Ждем вас за покупкой!
- Если клиент не среагировал на подарок, делаем второе касание. Через какое время делать повторное касание, четкой рекомендации нет. Пробуйте. Анализируйте. Подбирайте вариант с максимальным эффектом. Также вы можете совершать несколько повторных касаний для достижения цели – продажа. Во второе касание вы можете подарить клиенту уже 180 подарочных бонусов с смс уведомлением: Дарим 180 рублей на покупку в нашем магазине до 09.01.
- Если клиент не среагировал на последний подарок, рекомендую созвониться с клиентом и выяснить причину. Такой подход помогает понять проблему и внести изменение в работу вашей компании.

Для сегмента «клиент с 2,3 покупками», «клиент 4+ покупки», «VIP клиент» настраиваем реанимационную цепочку по следующим параметрам:

- Если клиент не совершал покупку 66 дней, отправляем клиенту уведомление о наличии бонусов. Например, Напоминаем вам! У вас 1500 баллов и мы ждем вас за покупками!
- Если клиент не среагировал на уведомление, делаем дополнительную отправку сообщения с начислением подарочных бонусов.

Анализируйте работу реанимационных процессов. Экспериментируйте с настройками. В итоге вы подберёте параметры, которые дадут максимальный финансовый эффект для вашей компании.

Стоимость сервиса БонусПлюс

1. Подключение

Подключение – **бесплатно.**

2. Абонентская плата

За один из способов проведения продаж:

- Рабочее место кассира БонусПлюс,
- Интерфейс системы учета 1С,
- Интерфейс системы учета МойСклад,
- Через API.

1 месяц
1 800 ₹

Списывается
60 рублей в сутки.

6 месяцев
9 300 ₹

Скидка 15%

12 месяцев
15 300 ₹

Скидка 30%

В абонентскую плату включено 2500 чеков (продаж) в месяц. При превышении месячного лимита, включенного в тариф, стоимость 1 дополнительного чека (продажи) – 0,25 рубля. Каждый дополнительный способ проведения продажи оплачивается дополнительно со скидкой 50% от абонентской платы.

За электронный вариант карты лояльности Wallet, GooglePay:

1 месяц
1 500 ₹

Списывается
50 рублей в сутки.

6 месяцев
7 650 ₹

Скидка 15%

12 месяцев
12 600 ₹

Скидка 30%

Работа через Смарт-кассы Эвотор, Модуль Касса, Кассатка

1 месяц
От 950 ₹

Списывается
50 рублей в сутки.

6 месяцев
От 4 845 ₹

Скидка 5%

12 месяцев
От 7 980 ₹

Скидка 10%

3. Автоматические СМС-уведомления

Автоматические СМС-уведомления

2,5 руб. за СМС

Отправку сообщений можно отключить в настройках личного кабинета управления программой лояльности.

Интеграция в 1С

(при необходимости)

Стоимость интеграции

программы лояльности БонусПлюс в одну конфигурацию 1С и последующая первая установка (через удалённый доступ) обновлённой конфигурации:

1С 8 версии
20 000 – 40 000 ₽

зависит от конфигурации

3-7 рабочих дней

1С 7 версии
**Интеграцию не
выполняем**

В интеграцию входит:

- Доработка конфигурации 1С;
- Настройка одного рабочего места кассира и обучение специалистов компании (удаленно по телефону, удаленному доступу или Skype);
- Инструкция по настройкам сервиса в 1С.

PS

Мы открыты для диалога.
Возможна доработка, разработка нового функционала программы лояльности.
Высылайте Ваши потребности на email:
help@bonusplus.pro с подробным описанием требуемого функционала. Мы постоянно совершенствуем наш продукт.

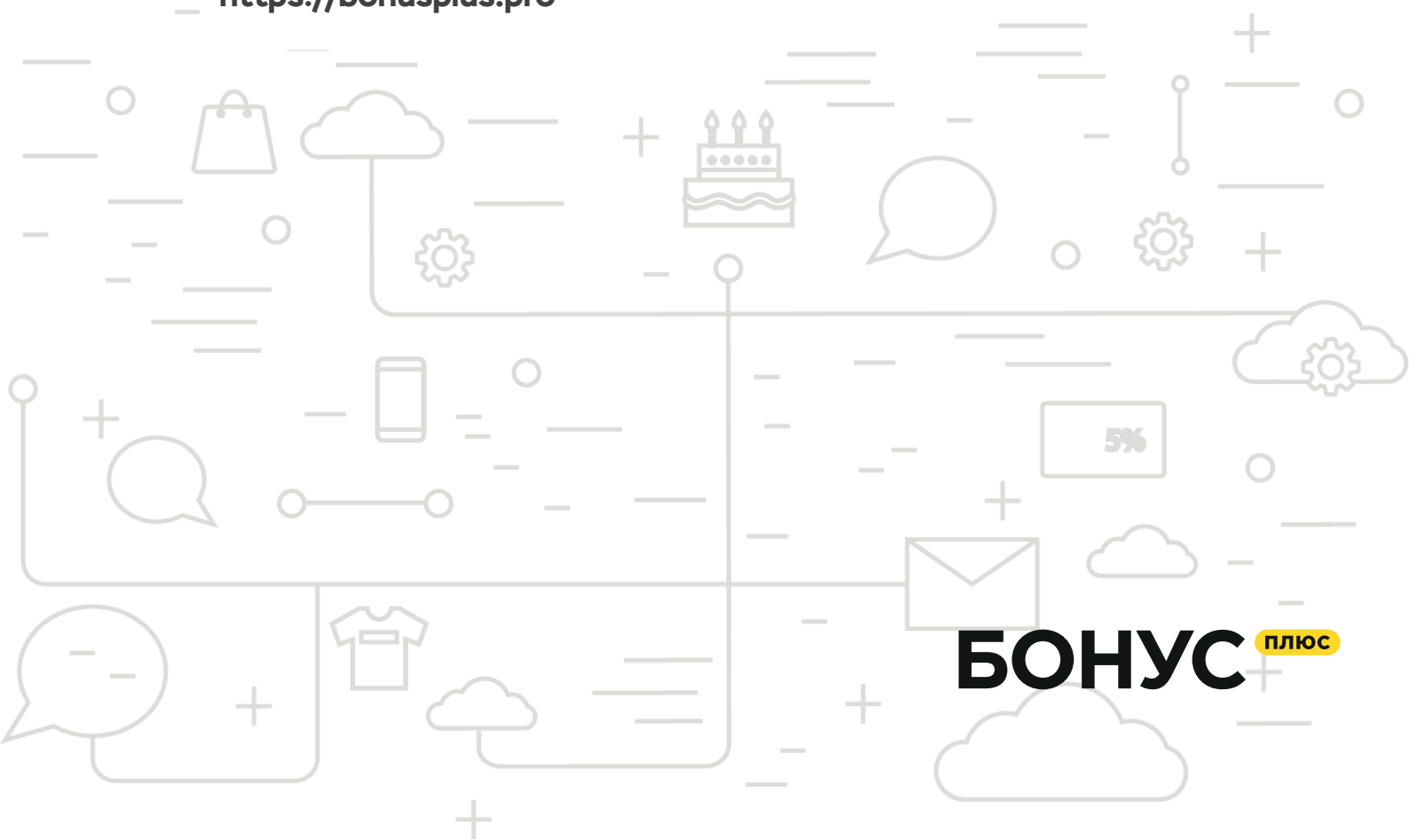
С уважением, команда БонусПлюс

ООО «ИнфоПУШ»
ИНН/КПП 5405470236/540501001

630015, г. Новосибирск,
пр-т. Дзержинского, д. 1/3, оф. 1206

8 800 333-50-99
help@bonusplus.pro

<https://bonusplus.pro>



БОНУС ПЛЮС