

# Программа Лояльности для «ТехноВидео»

От дисконта к бонусу





## Розничная сеть по продаже электроники и бытовой техники

На рынке с 2004 года.

Под брендом «ТехноВидео» работают 44 розничных  
магазина, расположенных в 31 городе.

Апрель 2013 г. – внедрение бонусной Программы  
Лояльности (ПЛ) на базе технологии «Золотая  
Середина».

# Условия Программы

## Начисление:

- а) за каждые 30 рублей начисляется 1 бонус;
- б) период действия бонусов – 90 дней;
- в) дополнительные бонусы при проведении акций;
- д) подарочные бонусы ко дню рождения.

## Списание:

- а) не более 50% от суммы покупки;
- б) бонусы активны к списанию при достижении бонусного баланса, равного 500;
- в) срок списания - через 14 дней после начисления.

## Оповещения:

- а) активация карты;
- б) активация бонусного счета;
- в) ежемесячный баланс бонусов;
- г) поздравления с праздниками и днем рождения.



## Правило Программы:

1 бонус = 1 рубль


**ТЕХНОВИДЕО**  
БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ

Ваш город: Архангельск | [О компании](#) | [Оплата, доставка, гарантии](#) | [Вход](#)

+7 (964) 294-07-14  
в будние дни с 9<sup>00</sup> до 20<sup>00</sup>

Найти [Корзина пуста](#)

ТЕЛЕВИЗОРЫ ВИДЕО | АУДИО | БЫТОВАЯ ТЕХНИКА | МАЛАЯ БЫТОВАЯ ТЕХНИКА | ВСТРАИВАЕМАЯ ТЕХНИКА | КОМПЬЮТЕРНАЯ ТЕХНИКА | ИГРЫ И РАЗВЛЕЧЕНИЯ | ФОТО ВИДЕОКАМЕРЫ | ТЕЛЕФОНЫ И СВЯЗЬ | ТОВАРЫ ДЛЯ АКТИВНОГО ОТДЫХА / ИНСТРУМЕНТЫ



**Дарим подарки при покупке стиральных машин или холодильников SAMSUNG**

до 31 октября

Акция действует до 31 октября 2013 г. Подробности акции уточняйте у продавцов-консультантов

покупки с выгодой для любимых клиентов

клубная карта

**БОНУС**


ТЕХНОВИДЕО

MONTH / YEAR

00 00 000000

VALID THRU 00 / 0000

**СЕРТИФИКАТ** ★★★★★



14 497 руб.  
~~16 672 руб.~~

[В корзину](#)

**Samsung UE 32F5020AKX (LED)**

**СЕРТИФИКАТ** ★★★★★



17 990 руб.  
~~20 650 руб.~~

[В корзину](#)

**Камерофон SAMSUNG Galaxy S4 Zoom white**

**ТЕХНОВИДЕО**  
БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ

Ваш город: Архангельск | [О компании](#) | [Оплата, доставка, гарантии](#) | [Вход](#)

+7 (964) 294-07-14  
в будние дни с 9<sup>00</sup> до 20<sup>00</sup>

Найти [Корзина пуста](#)

ТЕЛЕВИЗОРЫ ВИДЕО | АУДИО | БЫТОВАЯ ТЕХНИКА | МАЛАЯ БЫТОВАЯ ТЕХНИКА | ВСТРАИВАЕМАЯ ТЕХНИКА | КОМПЬЮТЕРНАЯ ТЕХНИКА | ИГРЫ И РАЗВЛЕЧЕНИЯ | ФОТО ВИДЕОКАМЕРЫ | ТЕЛЕФОНЫ И СВЯЗЬ | ТОВАРЫ ДЛЯ АКТИВНОГО ОТДЫХА / ИНСТРУМЕНТЫ

**Скидки на телевизоры SAMSUNG**

до 31 ноября

**-5%**

Акция действует до 31 ноября 2013 г. Подробности уточняйте у продавцов-консультантов

**СЕРТИФИКАТ** ★★★★★



14 497 руб.  
~~16 672 руб.~~

[В корзину](#)

**Samsung UE 32F5020AKX (LED)**

**СЕРТИФИКАТ** ★★★★★




17 990 руб.  
~~20 650 руб.~~

[В корзину](#)

**Камерофон SAMSUNG Galaxy S4 Zoom white**

**СЕРТИФИКАТ** ★★★★★



15 654 руб.  
~~18 002 руб.~~

[В корзину](#)

**Стиральная машина ARISTON AQ70F 05 CIS**

**СЕРТИФИКАТ** ★★★★★



20 499 руб.  
~~23 574 руб.~~

[В корзину](#)

**Samsung PS-43F4900AK**

[Отправить нам сообщение](#)

клубная карта

**БОНУС**

ТЕХНОВИДЕО

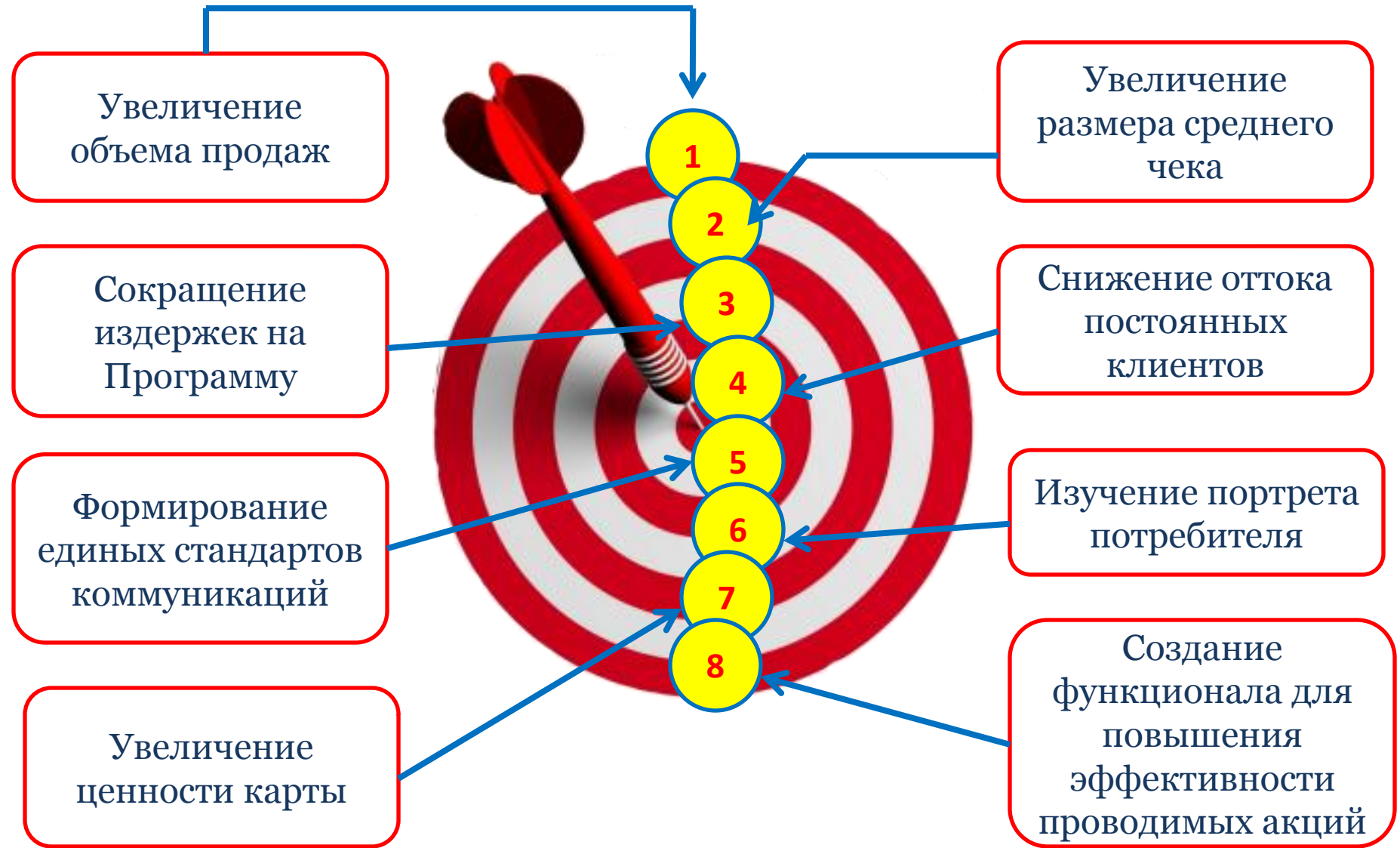
# Этапы работы



# Исходные условия

- ❖ Текущая ПЛ: **накопительный дисконт**.
- ❖ Размер скидок: **3%**.
- ❖ **Затраты на скидки – 3,2%** от оборота сети (с учетом распродаж и сезонных скидок).
- ❖ **Низкая активность карт дисконтной Программы.**

# Цели Программы Лояльности



# Работы по созданию и управлению Программой

## «Золотая Середина»:

1. Проведена интеграция между CRM «Золотая Середина» и кассовым ПО «ТехноВидео» (1С).
2. Осуществляется полная техническая поддержка Программы: процессинг, техническое обслуживание, автоматические отчеты, отправка сервисных сообщений.

## ТехноВидео:

1. Разработана механика работы Программы.
2. Изготовлена полиграфия: карты, буклет и прочие POSM.
3. Размещена информация о Программе в POS-материалах, на сайте и в других публичных источниках.
4. Осуществляется выдача карт Программы.
5. Разработаны и проведены акции для покупателей.



# Экономика: показатели активности (апрель - декабрь 2013)

- ✓ Доля карт, по которым совершены повторные покупки, от общего числа карт, по которым совершены покупки, составила 13,26%.
- ✓ Удельные затраты на привилегии покупателям от валового товарооборота по картам составили 0,69%.
- ✓ Частота покупок по активным картам за 9 месяцев составила 2,93 покупки.

# Итоги в цифрах

**Доля активных карт:**  
**13,26%**

**Заполненных анкет:**  
**98,3%**

**Сформирован  
портрет  
потребителя**

**Отношение списанных бонусов к начисленным бонусам:**  
**15,82%**

**Доля повторных покупок от общего числа совершенных покупок:**  
**33,45%**

**99,73%** - указали телефон

**1,04 %** - указали e-mail

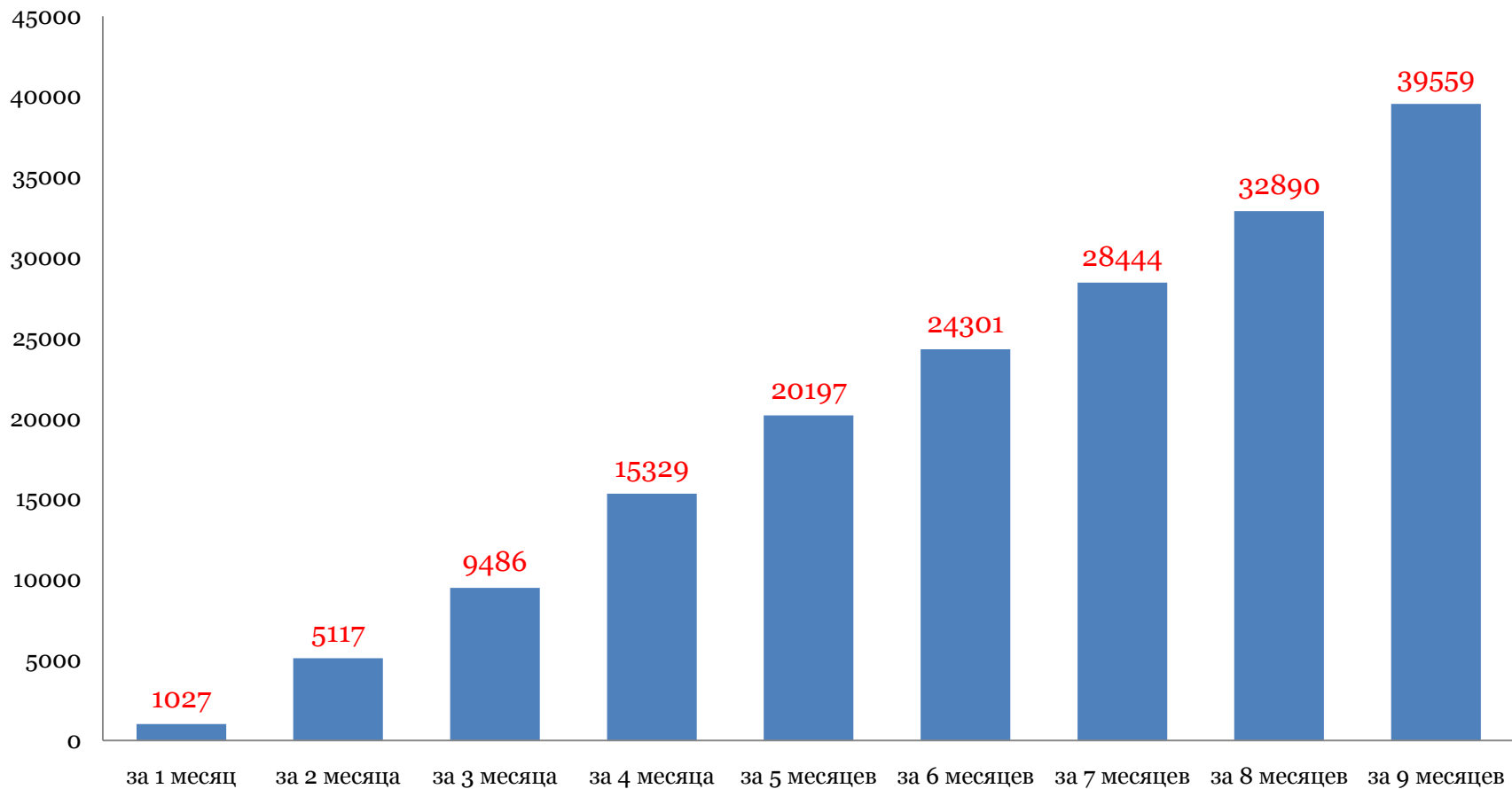
**100%** - указали дату рождения

**100%** - указали Ф.И.

**16,26%** - указали адрес

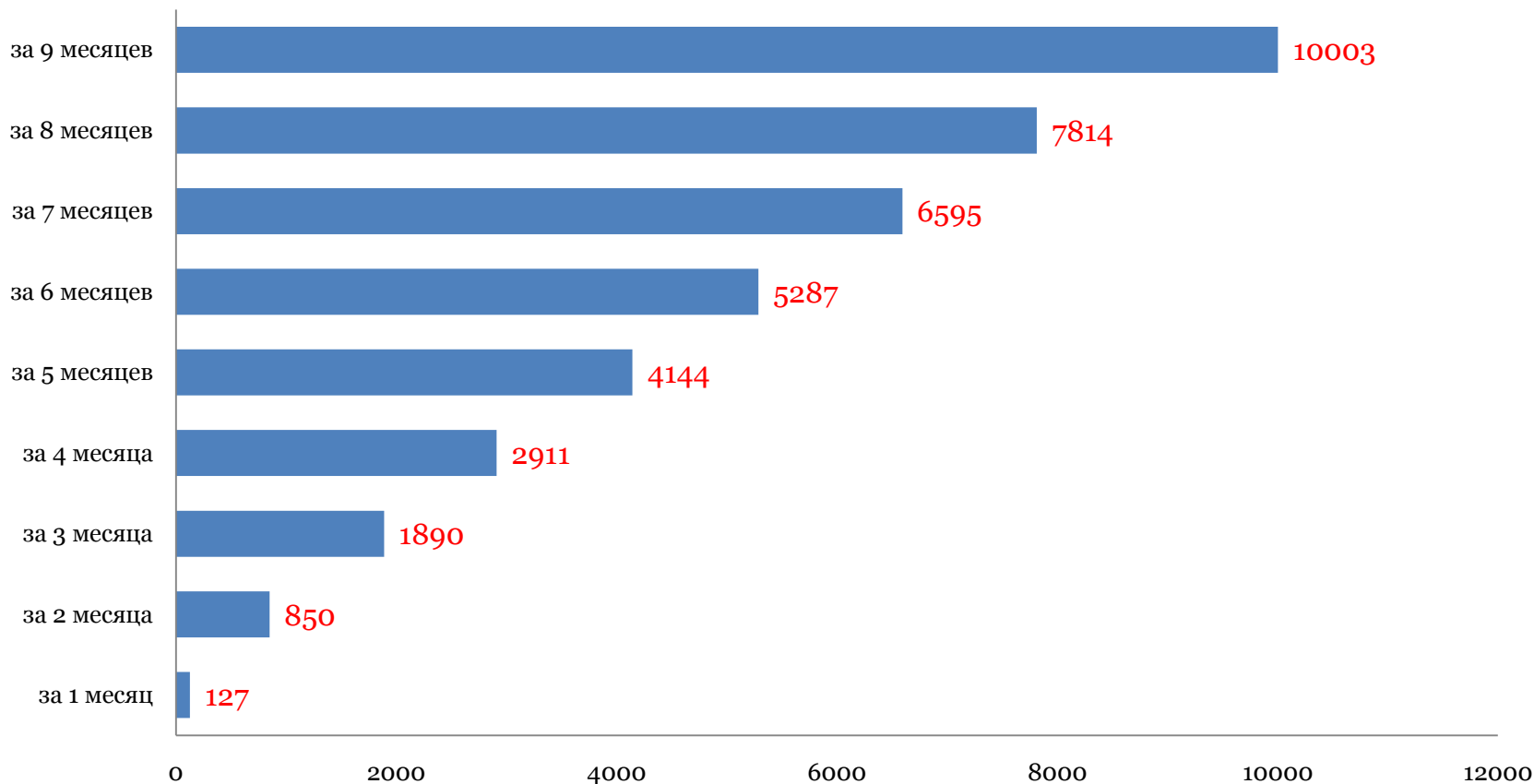
**≈ 40%** – доля карт бонусной Программы в товарообороте компании

# Итоги в цифрах: количество карт, шт.\*



\*Данные представлены накопительным итогом.

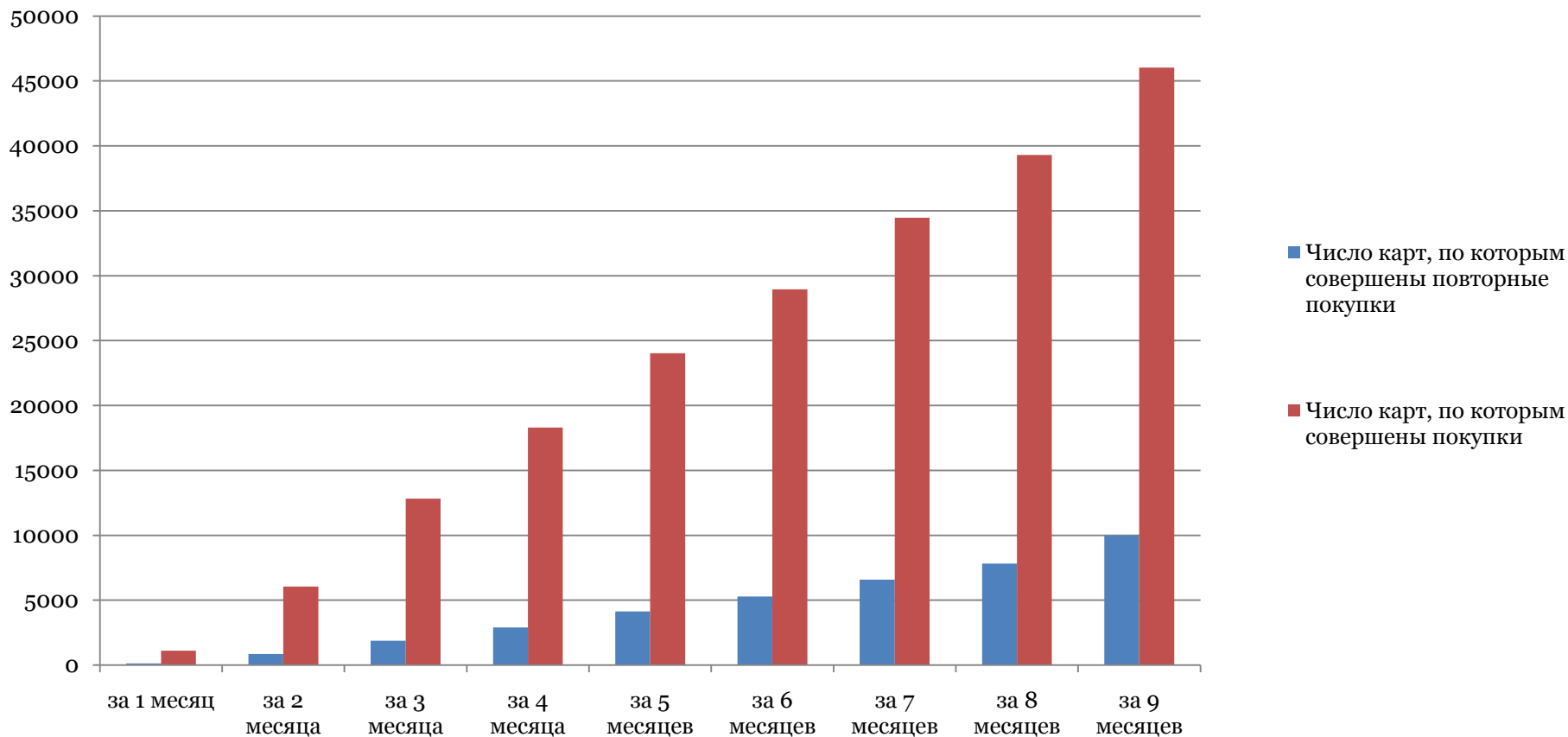
# Итоги в цифрах: КОЛИЧЕСТВО АКТИВНЫХ КАРТ\*, ШТ.



\*Активные карты – карты, совершившие более 1-й покупки за период.

\*\* Данные представлены накопительным итогом.

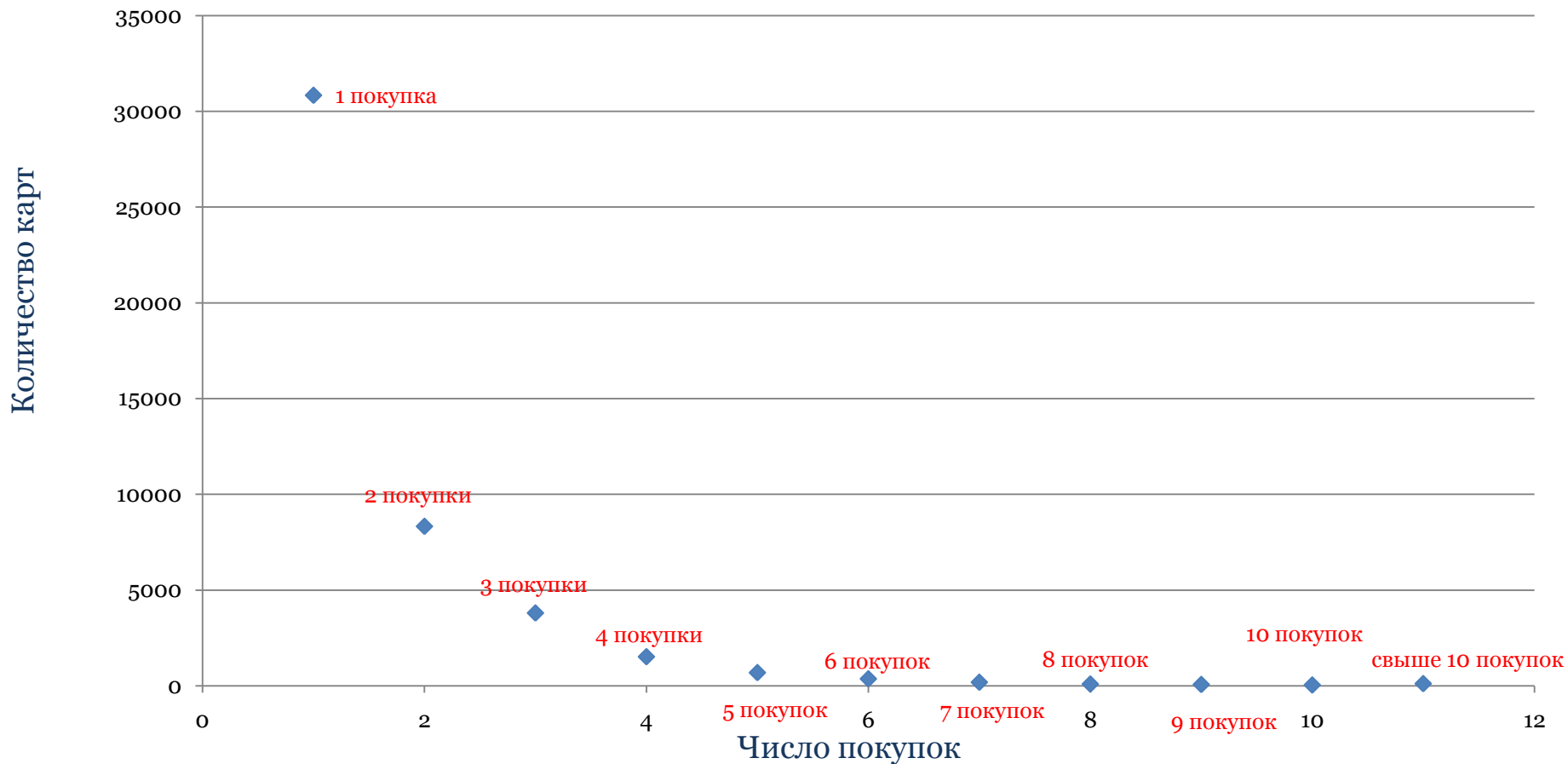
# Итоги в цифрах: доля активных карт\*



\*Соотношение активных карт (т.е. по карте совершено более 1-й покупки) и карт, по которым произошли покупки (в том числе повторные).

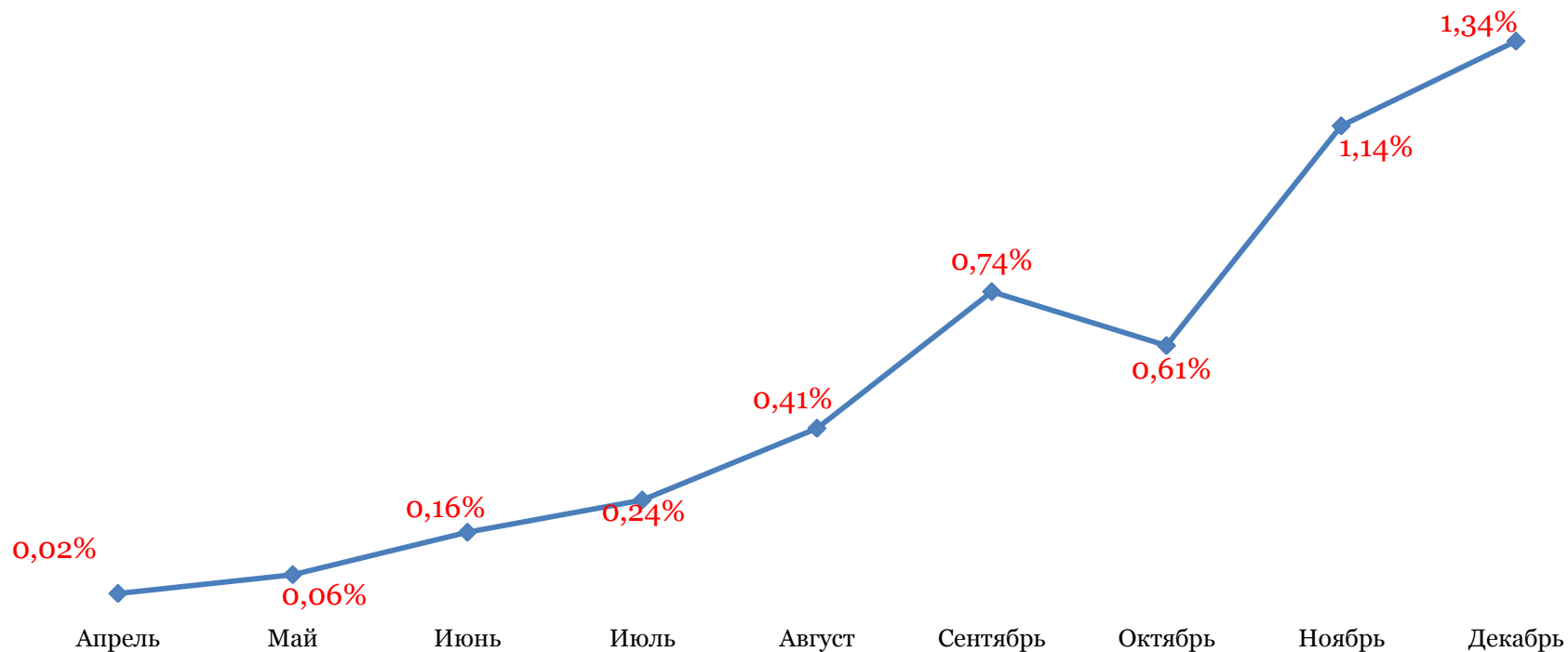
\*\* Данные представлены накопительным итогом.

# Итоги в цифрах: число покупок по картам\*



\* Представлено количество покупок по картам (за период: апрель – декабрь 2013).

# Итоги в цифрах: удельные затраты\*



\*Удельные затраты – это расходы сети на списание бонусов к товарообороту по картам (за месяц).

# Развитие проекта

- ✓ проведение регулярного **анализа структуры чека**;
- ✓ проведение регулярного **RFM-анализа** (частота, сумма, давность последней покупки);
- ✓ **работа с «потерянными» клиентами**: коммуникации, начисление приветственных бонусов, работа с рекламациями и т.д.;
- ✓ проведение **маркетинговых мероприятий** с учетом **характеристик покупательского поведения** каждой из групп ЦА;
- ✓ запуск бонусной Программы в других предприятиях холдинга.



# Хотите узнать подробнее?

[KSL@seredina.ru](mailto:KSL@seredina.ru)

8 (383) 274-93-93

8 (495) 632-74-57

8 (800) 200-35-03

[seredina.biz](http://seredina.biz) – о разработках и авторских технологиях «Золотая Середина»

[seredina.ru](http://seredina.ru) – о Коалиции «Золотая Середина»