

### Бизнес-кейс



#### Состав работ:

1. Диагностика программы;
2. Разработка операционной модели;
3. Разработка IT-решения;
4. Подключение партнеров;
5. Организация акций для партнеров.

### X5 Retail Group - крупнейшая в России продовольственная розничная компания

Проект:

Программа лояльности «Клуб Перекресток»

Старт программы: 2007 г.

Количество магазинов «Перекресток» – 335.

«Клуб Перекресток» – накопительная бонусная программа лояльности, действующая в супермаркетах сети «Перекресток» .

# Механика «Клуба Перекресток»

## Условия участия в программе:

- Покупка карты (49 руб.), получение бесплатно за большую покупку или в подарок;
- Заполнение анкеты.

## Начисление: 2 балла за каждые полные 10 рублей:

- 2% от суммы покупки;
- от 3% до 10% за покупку от 2 000 руб. (+1% за каждую 1 000 руб.);
- 4% за покупку в День рождения;
- доп. % за продвигаемые товары;
- доп. баллы за выполнение «персональных целей»;
- % от суммы покупок товаров/услуг партнеров;
- 1% от суммы покупки оплатой картой.

## Списание:

- 1балл = 10 копейкам любой покупки;
- + обмен баллов на мили «S7»;
- + обмен баллов на баллы «Трансаэро Привилегия».

# Бизнес-показатели «Клуба Перекресток» за 1-е полугодие 2012 г.

Участники	<b>4 444 516</b>
Действующих карт	<b>3 870 211</b>
Средний прирост карт	<b>2% в месяц</b>
Доля в товарообороте сети	<b>43,88%</b>
Доля в чеках сети	<b>30,13%</b>
Разница в величине чека с сетью	<b>45,63%</b>
Redemption rate	<b>87,28%</b>
Средняя частота посещений в месяц	<b>5 раз</b>



*Redemption rate - показатель погашения, доля баллов, потраченных клиентами на приобретение товаров-вознаграждений.*

## Зачем X5 Retail понадобилась внешняя УК ПЛ?

1. **92,8 % участников программы лояльности «Клуб Перекресток» хотят начислять бонусные баллы в других компаниях;**
2. **X5 заинтересована в вовлечении новых участников программы лояльности. Сегодня это 2% в месяц.**

**Решение – развитие партнерской программы лояльности:**

- Своими силами;
- При помощи специализированной компании.

«Золотая Середина» имеет ключевые компетенции по формированию и развитию коалиционных программ лояльности в федеральном масштабе.

## Задачи УК по работе с Партнерами «Клуба Перекресток»:

1. Привлечение торгово-сервисных предприятий в коалицию «Клуб Перекресток»;
2. Заключение договоров с Партнерами коалиции;
3. Настройка автоматизированного приема карт у партнеров;
4. Ведение бонусных счетов владельцев карт в CRM;
5. Достижение договоренностей о проведении акций для владельцев карт «Клуба Перекресток» с партнерами коалиции;
6. Осуществление контроля проведения акций для владельцев карт «Клуб Перекресток» партнерами коалиции;
7. Ведение документооборота программы;
8. Контроль оплат партнерами программы денежного эквивалента начисленных бонусов в «X5 Retail Group».

# IT-решение для подключения партнеров к «Клубу Перекресток»

Soft-терминал,  
настроенный на  
прием карт  
«Клуба  
Перекресток».



Сервер  
партнера



Для каждого партнера  
настроены правила  
начисления бонусов по  
картам X5 в процессинге  
УК Золотая Середина.

База данных CRM (чеки,  
карты)



Ежедневно данные о  
начисленных бонусах  
уходят в процессинг X5.

База данных X5

# Программу «Клуб Перекресток» «Золотая Середина» наращивает за счет уже существующих ресурсов

## География расширения коалиции:

Москва, Нижний Новгород, Пенза, Краснодар, Самара.

**К коалиции подключены предприятия**  
из сегмента стройки и ремонта.

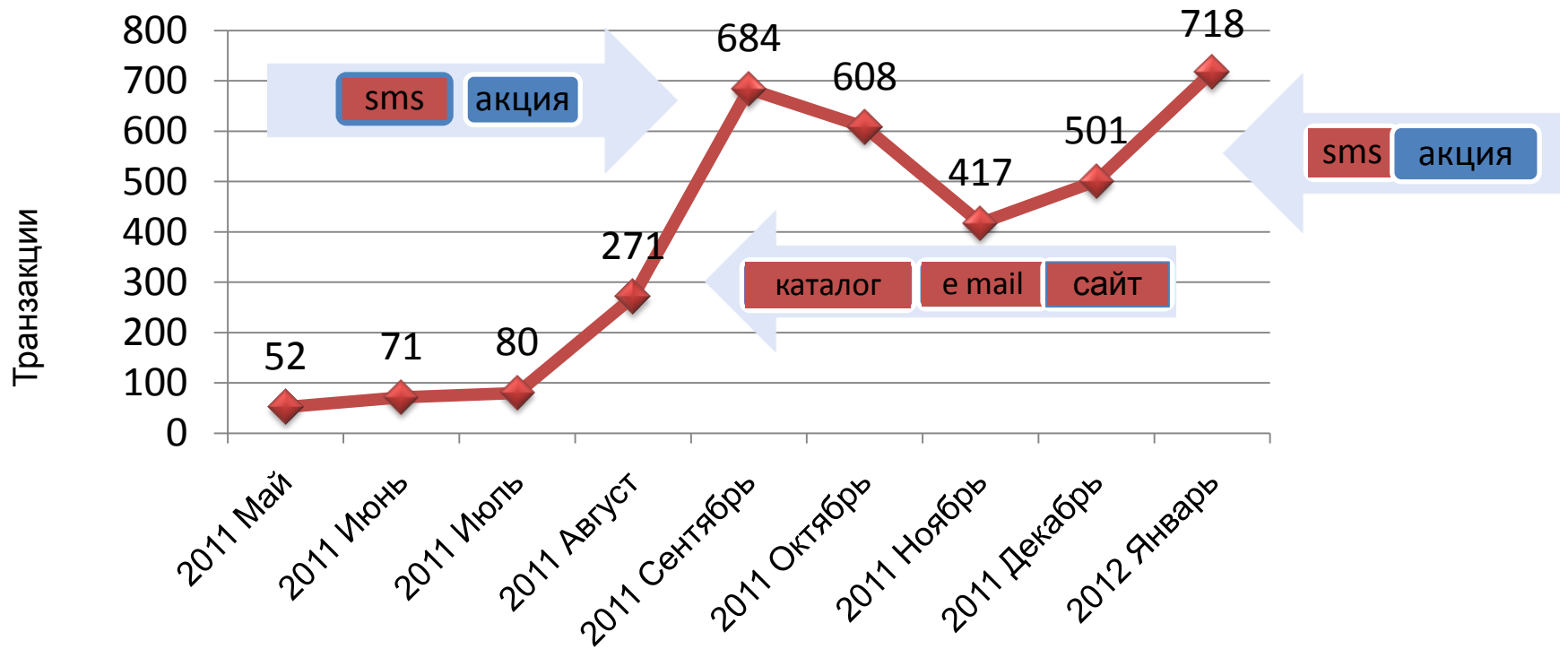
Скоро: ТВК «ЭКСПОСТРОЙ», сеть ресторанов, сеть обувных салонов, такси и др.



**Запланирован выпуск 500 000 карт** Перекресток для Профсоюза образования Москвы и Московской области в рамках программы Профсоюзная карта, которую реализует УК Золотая Середина.



# Динамика транзакций действующего Партнера коалиции «Клуба Перекресток»





# Тенденции развития «Клуба Перекресток»

## **Ключевая тенденция:**

Создание коалиционной программы с партнерами «Клуба Перекресток» и другими федеральными ритейлерами.

Партнеры будут не только начислять бонусы на карты X5, но и сами выпускать карты, которые будут приниматься в X5 и списывать бонусы, которые начислены на карты X5.

## **Для этого необходимо:**

1. Желание улучшить свою программу лояльности;
2. Понятные и простые правила коалиционной программы;
3. Очевидные выгоды от партнерства;
4. Управляющая компания с большим опытом и компетенциями;
5. Современная IT-платформа.