

Тренды программ лояльности

ТС-рарус[®]



Задачи и цели программы лояльности



Увеличение повторных покупок и среднего чека

Влияет на рост выручки



Повышение клиентской приверженности

Создает долгосрочные отношения между клиентами и бизнесом



Сбор данных и персонализация

Способствует более эффективному взаимодействию с клиентами и повышает вероятность покупки

Тренды 2024 на рынке программ лояльности

1. Удовлетворенность программами лояльности остается неизменной

55,8%

компаний отмечают, что программа помогает в продажах и обеспечивает высокую рентабельность

2. Удержание существующих клиентов важнее, чем привлечение новых

в 2 раза

больше компаний хотят увеличить свои инвестиции в удержание клиентов по сравнению с привлечением

3. Использование вознаграждения в программе лояльности увеличивает пожизненную ценность клиентов

в 3 раза

средние годовые расходы участников, которые используют вознаграждения, больше годовых расходов остальных клиентов

Тренды 2024 на рынке программ лояльности

4. Компании охотно инвестируют в лояльность клиентов:

27%

бюджета владельцы программ лояльности планируют инвестировать в маркетинг лояльности и CRM

×4,8

средняя рентабельность инвестиций

9 из 10

компаний хотят провести перезапуск программы лояльности

60,3%

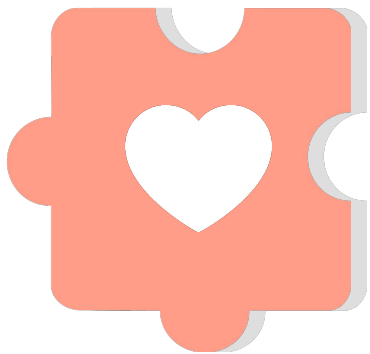
владельцев программ внесли значительные изменения за последние два года

Выводы

- Программа лояльности — это проверенный эффективный инструмент для работы с покупателями.
- На данный момент программа лояльности стала нормой и нужна практически любому бизнесу.
- Компании, не использующие программы лояльности, будут стремиться их запустить.
- Компании, которые используют программу лояльности, планируют ее обновить.

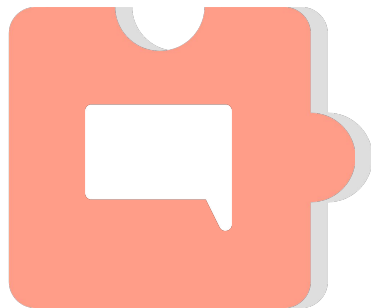


Какие продукты мы предлагаем



Платформа 1С-Рарус: Система управления лояльностью

для выстраивания долгосрочных и выгодных отношений со своим покупателем



Консалтинг по программам лояльности

для успешного внедрения и эффективного использования программы лояльности

ТС-Рарус: Система управления лояльностью

С кем мы работаем на данный момент:

Ювелирные магазины

1,8%

Хорека

5,5%

Товары для животных

1,8%

Товары для дома

5,5%

Строительство

5,5%

Продукты питания

5,5%

Одежда и обувь

21,8%

Автосервис и товары для авто

1,8%

Алкоголь и электронные сигареты

9,1%

Аптека

23,6%

Книги

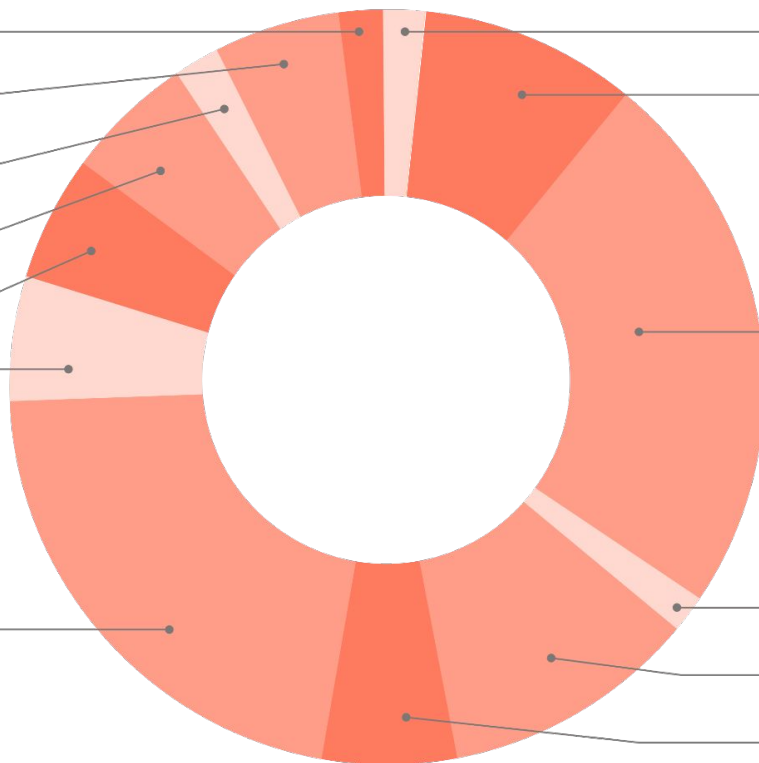
1,8%

Косметика

10,9%

Мультимедиа и электротовары

5,5%



Польза консалтинга



Минимизация убытков

Консалтинг позволяет предотвратить распространенные ошибки на этапе запуска программы лояльности, ведущие к убыткам



Оптимизация ресурсов

Правильно построенная стратегия работы с программой лояльности позволяет оптимизировать затраты на внедрение и сопровождение проекта



Индивидуальная стратегия

Мы погружаемся в ваш бизнес, изучаем его специфику и конкурентную среду, а также следим за трендами на рынке программ лояльности. Благодаря этому создаем систему лояльности под ваши потребности.

Что предлагает 1С-Рарус

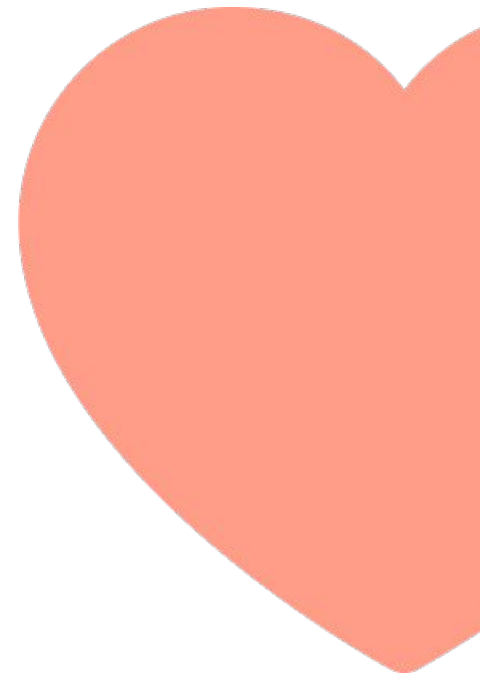
Если вы только планируете запускать программу лояльности:

1С-Рарус: Система управления лояльностью

Инструмент, который позволяет эффективно выстроить работу с клиентской базой

Консалтинг по программе лояльности

- Стратегия и финансовая модель программы лояльности
- Правила работы программы лояльности
- Плановые показатели эффективности программы лояльности



Что предлагает 1С-Рарус

Если вы внедрили программу лояльности и вам необходимо сопровождение:

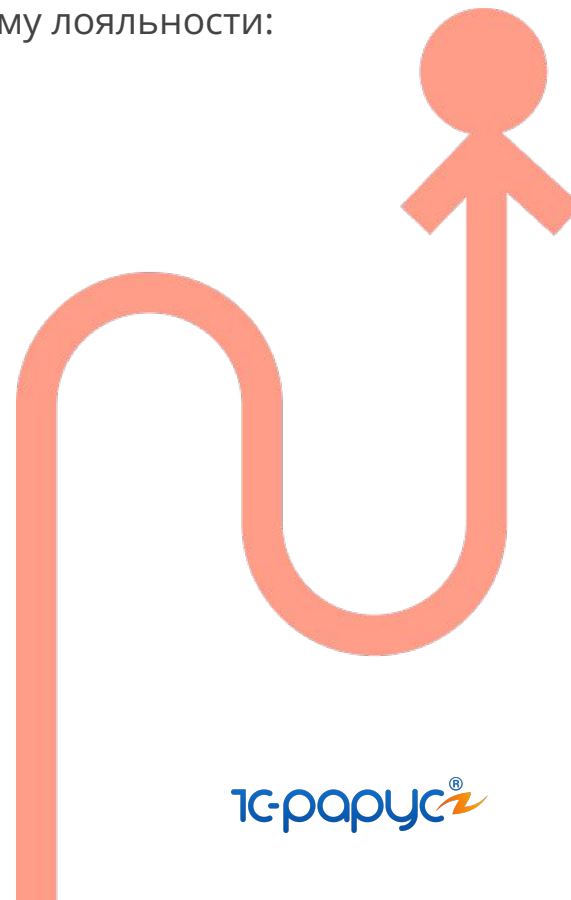
- Анализ показателей эффективности программы лояльности
- Сегментирование клиентской базы и формирование плана акций
- Аналитика проведенных акций
- Автоматизация успешных кейсов (работа со сценариями)
- Разработка, аналитика и корректировка сценариев



Что предлагает 1С-Рарус

Если вы планируете перезапустить или усовершенствовать программу лояльности:

- Анализ текущих показателей программы лояльности
- Оценка базовых правил начисления/списания бонусов и предоставления скидок
- Оценка эффективности проводимых акций
- Оценка эффективности коммуникационной стратегии
- Выявление возможных точек роста на основе исследований



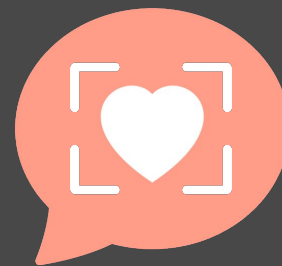
Подробнее о нашей платформе и услугах



Немного об 1С-Рарус: Система
управления лояльностью



О консалтинге программы
лояльности



Спасибо за внимание!

Светлана Цвариани-Лозовая

руководитель направления консалтинга программ
лояльности, 1С-Рарус



tsvari@rarus.ru



+7 989-151-22-53

