



# Чек-лист по запуску программы ЛОЯЛЬНОСТИ

## 1 Принять решение по запуску

- Сформулировать измеримые и достижимые цели
- Рассчитать модель программы лояльности: придумать ценные вознаграждения и правила их начислений
- Проанализировать продажи без программы лояльности в офлайне и онлайн
- Составить прогноз офлайн- и онлайн-продаж с программой лояльности: пессимистичный, реалистичный, оптимистичный

## 2 Определить правила программы и решить организационные вопросы

- Убедиться, что придуманные правила понятны и выполнимы
- Закрепить правила в договоре с учетом ФЗ-152 о защите персональных данных
- Убедиться, что клиентам удобно пользоваться программой лояльности
- Разработать инструкции для сотрудников и организовать поддержку пользователей

## 3 Протестировать программу лояльности перед запуском во всех магазинах

- Запустить программу для небольшой группы клиентов. Собрать обратную связь, проанализировать продажи
- Внедрить программу по частям

## 4 Рассказать клиентам о программе лояльности

- Подготовить скрипты для продавцов. Настроить цепочку рассылок по всем каналам без спама и дублирования информации
- Написать понятное описание правил

## 5 Анализировать все активности и постоянно развивать программу лояльности

- Ежедневно собирать данные
- Использовать полученные данные в работе
- Изучать аудиторию и адаптироваться под ее запросы



[sul@rarus.ru](mailto:sul@rarus.ru)



[rarus.ru/bonus/](http://rarus.ru/bonus/)