



**Эффективность
программы
ЛОЯЛЬНОСТИ:
Чья
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

ДОКЛАД НА ЛЮБИТЕЛЯ



ЛЮБИТЕЛЯМ ПРЯМЫХ ОТВЕТОВ



- за эффективность
программы лояльности
перед потребителем
ответственен
клиент/заказчик



ЛЮБИТЕЛЯМ ИСЧЕРПЫВАЮЩИХ ОТВЕТОВ

**КЛИЕНТ НЕСЕТ УГОЛОВНУЮ
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**





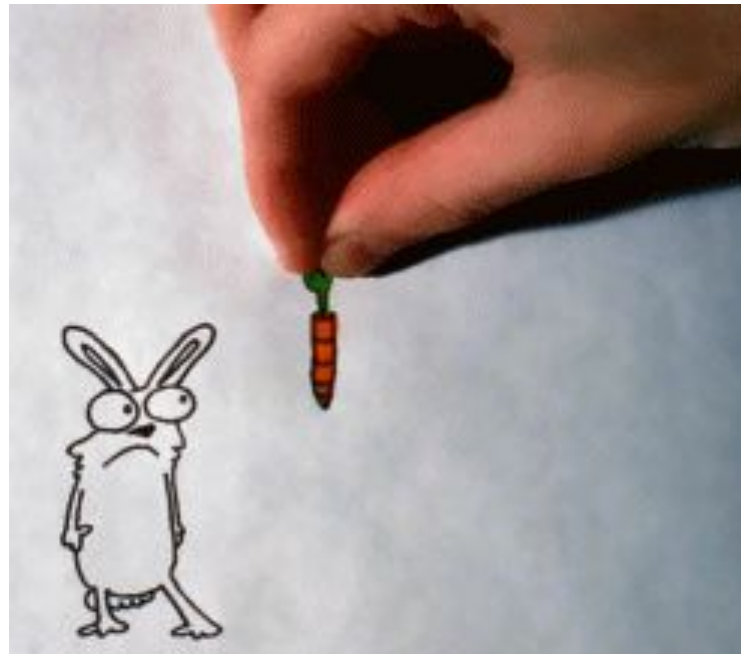
ЛЮБИТЕЛЯМ ВИЗУАЛИЗАЦИИ





ЛЮБИТЕЛЯМ ТЕОРИИ

- программа лояльности ориентирована на потребителя





ЛЮБИТЕЛЯМ ТЕОРИИ

- программа лояльности является источником новой прибыли для клиента





ЛЮБИТЕЛЯМ ТЕОРИИ

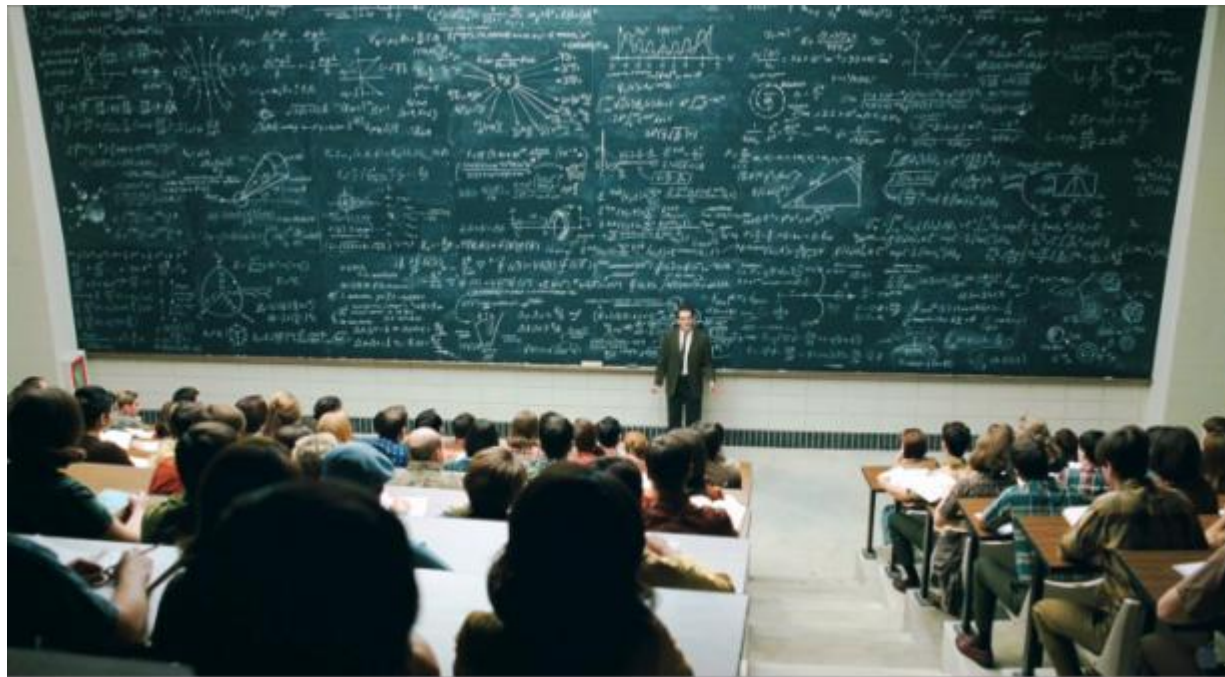
- программа лояльности должна **быть независима**
от ресурса





ЛЮБИТЕЛЯМ ТЕОРИИ

- программа лояльности легко поддается
экономическому обоснованию





ЛЮБИТЕЛЯМ ТЕОРИИ

- отчеты, которые формируются в рамках программы лояльности, носят стратегический характер





ЛЮБИТЕЛЯМ БЛОК-СХЕМ

**ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ
ФРЕЙМ**

«люди, АУ!»

**БЛОК
ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

«серп и молот»

**БЛОК
АНАЛИТИКИ**

**БЛОК ФОРМИРОВАНИЯ
СТУМУЛОВ/ИНИЦИАТИВ**

**«шпион и
третий глаз»**





ЛЮБИТЕЛЯМ БЛОК-СХЕМ

**БЛОК
МЕНЕДЖМЕНТА**

**«артист
кукольного
театра»**

**БЛОК
ЭКОНОМИЧЕСКОГО
АНАЛИЗА**

**БЛОК
СТРАТЕГИЧЕСКОГО
РАЗВИТИЯ**

**«генератор
бесперебойного
питания»**

**КЛИЕНТСКИЙ
ФРЕЙМ**

«деньги АУ!»

**БЛОК
УПРАВЛЕНИЯ**

«ОТВЕТСТВЕННОСТЬ»



ЛЮБИТЕЛЯМ СЕГМЕНТАЦИИ

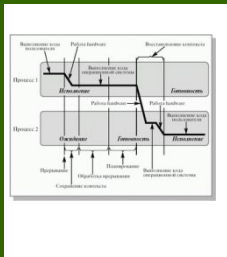
разработка и согласование **крі** программы



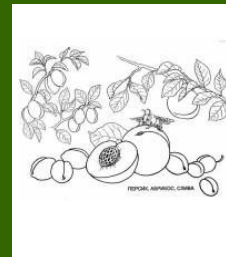
**1. ОТ
ЦЕННОСТИ
КЛИЕНТОВ**



**2. ОТ
СНИЖЕНИЯ
ЗАТРАТ**



**3. ОТ
ОПЕРАЦИОННЫХ
ПРОЦЕССОВ**



**4. ОТ
УПРАВЛЕНИЯ
КАТЕГОРИЯМИ
(опция)**

РАСПРЕДЕЛЕННЫЙ ПРИНЦИП РАСЧЕТА ROI ОТ ПРОГРАММЫ



ЛЮБИТЕЛЯМ ДОКАЗАТЕЛЬСТВ

- в категории продуктов «мобильные телефоны» тест 2 инструментов:
инструмент целевых инициатив и массовых предложений

3,87%

REDEMPTION RATE

(покупка)

при отправке на всю базу

14,28%

REDEMPTION RATE

(покупка)

при отправке на целевую выборку



уменьшили % отказов

получили ответ от каждого
потребителя

! – с учетом того, что прямая эффективность (соотношение выручки от инициативы к затратам) обеих инициатив соизмерима, мы получаем высокую отложенную эффективность только при целевых инициативах



ЛЮБИТЕЛЯМ ДОКАЗАТЕЛЬСТВ

- в категории продуктов «товары для детей» тест распределенной системы бюджетирования и прогнозирования эффективности проекта

период: 6 месяцев

ПРИБЫЛЬ	Бюджет на группу
Активных участников	52%
Пассивных участников	39%
Новых участников	7%
Возвращенных участников	2%

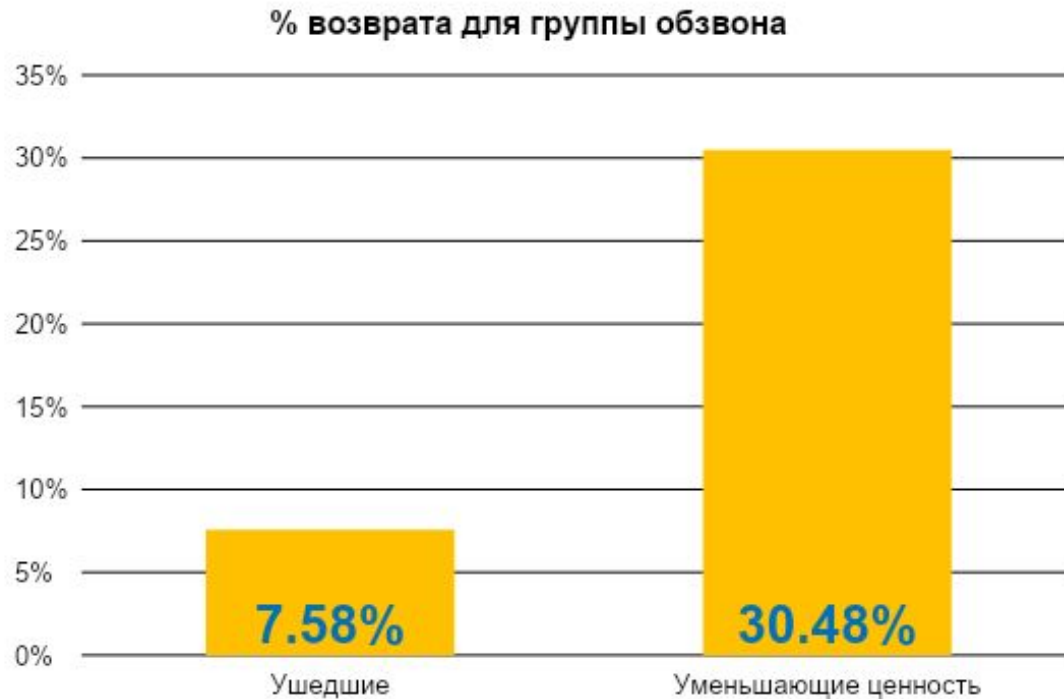
Результат:

+ увеличили эффективность проекта на 45%



ЛЮБИТЕЛЯМ ДОКАЗАТЕЛЬСТВ

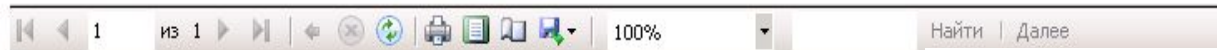
- в категории продуктов «товары для детей» работа с группой оттока





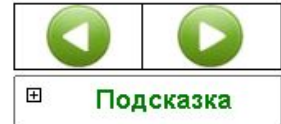
ЛЮБИТЕЛЯМ ИННОВАЦИЙ

ROI MAP («Карта рентабельности») – система поддержки принятия решений и управления экономическими и маркетинговыми KPI предприятия



Расчет ROI для SWITCHERS снижающих ценность

Регион: СЗНП(СПб)



Получены данные результатов исследования - глубина свичинга и вероятность изменения поведения

Затраты на активность:

Прибыль в результате активности:

ROI





ЛЮБИТЕЛЯМ ВЫВОДОВ



**будьте любителем своего
потребителя**

**будьте любителем
маркетинга**

**будьте любителем
эффективности**



ЛЮБИТЕЛЯМ ЭФФЕКТИВНЫХ РЕШЕНИЙ



**БЕРЕМ ПОД СВОЮ
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**



Спас
ибо
за
ВНИМ
ание!

Можно узнать больше:

New Business Development Dpt.
Prospects Ukraine
Евгений Лобанов
elobanov@prospects.com.ua