

КОНТУР.БОНУС

ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ ДЛЯ КЛИЕНТОВ



СОСТАВ КУРСА

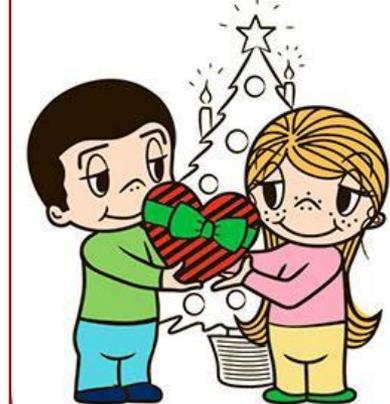
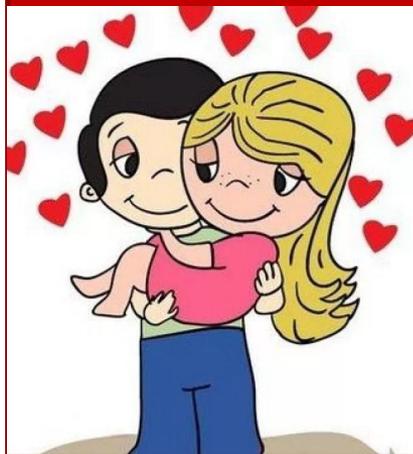
- **Что такое** программа лояльности
- **Зачем** она существует
- **Для кого** она предназначена
- **Как вступить** в программу
- **Как зарегистрировать** клиента
- **Как активировать** учетную запись
- **Как привязать** счет
- **Как подтвердить** баллы
- **Как потратить баллы на карты**
- **Как потратить баллы на скидки**
- **Где ознакомиться** с информацией

КОНТУР.БОНУС – ЭТО...



Когда клиент чувствует заботу компании и выбирает нас среди всех других

Когда клиент испытывает позитивные эмоции при совершении покупки без скидки



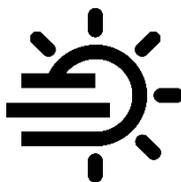
Когда клиент получает подарки и счастлив оставаться с компанией долгие годы

КОНТУР.БОНУС

ЗАЧЕМ ЭТО КОНТУРУ И ПАРТНЕРАМ?



Повышать средний чек (+15-18%).



Повышать процент продлений (+5-11%).



Больше знаний о клиентах



Кросс-продажи

О ПРОГРАММЕ

ДЛЯ КОГО СОЗДАНА
ПРОГРАММА?



МЕНЕДЖЕР



ПАРТНЁР



КЛИЕНТ

О ПРОГРАММЕ

ДЛЯ КОГО СОЗДАНА
ПРОГРАММА?



МЕНЕДЖЕР



ПАРТНЁР



КЛИЕНТ

ПРОГРАММА СОЗДАНА ДЛЯ КЛИЕНТОВ,
Конечных покупателей продуктов СКБ Контур

КЛИЕНТ – КТО ЭТО?



ФИЗИЧЕСКОЕ ЛИЦО

ДИРЕКТОР

ШТАТНЫЙ БУХГАЛТЕР

БЕЗОПАСНИК

ОБСЛУЖИВАЮЩАЯ
БУХГАЛТЕРИЯ

СПЕЦИАЛИСТ IT

МЕНЕДЖЕР

И Т.Д.

КАК РАБОТАЕТ ПРОГРАММА

+ 100

баллов

Регистрация
и день рождения

+ 10 % от счёта

Без скидок и акций

+ 500

баллов

+ 1000

баллов

За рекомендацию
продуктов другу

**БОНУСНЫЙ
СЧЕТ
КЛИЕНТА**

СКИДКА

от 400 баллов
до 25% от прайса

**ПОДАРОЧНАЯ
КАРТА**

14 000 в год на
сертификаты
Для тех у кого
больше 16 000
баллов
+ заключить договор
дарения
от 500 баллов,
не более 4000 в год

КОМУ ПРЕДЛОЖИТЬ?



Тем, кто покупает много продуктов

Цель компании: привлечь больше организаций от одного ЛПР



Тем, кто просит скидку

Цель компании: повысить средний чек



Тем, кто любит нас и тем, кто хочет сам

Цель компании: повысить средний чек, увеличить долю продлений

Мотивация клиента: подарочные карты на 4 000 – 14 000 р., скидки при дальнейших покупках, приглашения на специальные мероприятия

КАК ВСТУПИТЬ В ПРОГРАММУ?

КЛИЕНТ



Регистрируется сам

kontur.ru/bonus

Регистрирует менеджер

kontur.ru/bonus/armsc/search

ВАЖНОЕ О РЕГИСТРАЦИИ

- Пройти до конца, т.е. активировать учетную запись (связать регистрацию Бонуса с регистрацией на портале)
- До оплаты первого счета
- Без ошибок в почте
- Под одним именем с пользователем портала

РЕГИСТРАЦИЯ КЛИЕНТА

АРМ менеджера СЦ

ПРОВЕРИТЬ РЕГИСТРАЦИЮ по тел. или e-mail

Поиск участников

Номер бонусной карты:

000-000-000

ИЛИ

Мобильный телефон:

+7 111 111-11-11

ИЛИ

Личный e-mail:

11@ya.ru

Найти

Очистить

Добавить нового участника



РЕГИСТРАЦИЯ КЛИЕНТА

Участники не найдены

Добавить нового участника

документы
герн

Журнал
Вопрос эксперту

Обучение
Бухгалтер

**ВАЖНО ЗАПОЛНИТЬ
БЕЗ ОШИБОК!**

И ПРЕДУПРЕДИТЬ
КЛИЕНТА О ВАЖНОСТИ
АКТИВАЦИИ УЧЕТНОЙ
ЗАПИСИ

Новый участник

Фамилия: *

Имя: *

Отчество: *

Пол:

Мужской

Женский

Дата рождения:



Регион: *

66 – Свердловская область



Город: *

Екатеринбург

Уточните город у пользователя

Мобильный телефон: *

Например: [+7-922-555-55-55](tel:+7-922-555-55-55)

Личный e-mail: *

Добавить

Очистить

АКТИВАЦИЯ КЛИЕНТА

1. Клиент получает письмо со ссылкой для завершения регистрации
2. Далее одно из 3:
 1. Если клиент уже регистрировался на kontur.ru с той почтой, которую вы указали в Контур.Бонус: он **вводит эту почту и свой пароль**, дозаполняет анкету и пользуется баллами.

Вход [Регистрация →](#) ✕

Электронная почта

Пароль

[Забыли пароль?](#)

Войти Запомнить меня

[Войти по сертификату](#)

Войти через:

2. Если клиент еще не регистрировался на kontur.ru с той почтой, которую вы указали в Контур.Бонус: он **нажимает кнопку «регистрация»** и заполняет все нужные поля, номер карты К.Бонус подставится автоматически.
3. **Авторизоваться по сертификату** – но если сертификат оформлен на другого участника, нужно **изменить в профиле имя на имя участника** (функционал сертификата не пострадает).

КАК НАКОПИТЬ БАЛЛЫ

▪ Контур.Бухгалтерия	▪ КЭП
▪ Контур.Диадок.	▪ Отчетность в Роспортебнадзор
▪ Контур.Алко	▪ Услуги УЦ
▪ Контур.Деларант	▪ Контур-EDI 
▪ Контур.Закупки	▪ Сверка НДС
▪ Контур.ФМС	▪ Школа бухгалтера
▪ Контур.Норматив	▪ Школа эл. торгов
▪ Контур.Фокус, Фокус.API	▪ Контур.ОФД
▪ Контур.Экстерн	▪ Контур.Маркет
▪ Контур.Экстерн (мал.биз)	▪ Контур.Эксперт
▪ Контур.Зарплата 	▪ Контур.Персонал 
▪ Контур.Бухгалтерия Актив	▪ Контур.Бухгалтерия Бюджет

Прайс есть в КС или Билли

И счет оплачен в течение 90 дней после выставления

БАЛЛ

Ы

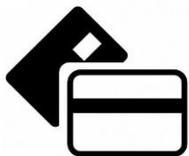
← **ДА** **НЕТ** →

Прайса нет в КС или Билли, в счёте есть скидка **или акция**, услуга выезда специалистов, оборудование



ПРИВЯЗКА СЧЁТА

- Найти пользователя по:



или



или



Номеру карты
Контур.Бонус

Номеру
телефона

E-mail

- Кликнуть на кнопку

Привязать счет

Ввести номер счета

- Начисление Бонусов произойдёт автоматически после оплаты счета в течение 3 суток после оплаты, если счет оплачен без скидки и входит в перечень тарифов

ПРОВЕРКА БАЛАНСА КЛИЕНТА

- В АРМ СЦ: раздел «операции»

★ В 2018 году потрачено баллов на карты оплаты: 0.
Годовой лимит обмена баллов на карты — 4 000

Дата и время	Операция	Комментарий
22.11.2017 12:37	+1 016	Начисление по дате оплаты счета 17931084621
22.11.2017 12:36	+1 016	Начисление по дате оплаты счета 17931084578
22.11.2017 12:35	+1 016	Начисление по дате оплаты счета 17931084512
03.10.2017 5:57	+100	Стартовый бонус

- По индивидуальной ссылке

Сведения о менеджере	
ФИО	Казарян Ани Зориковна
Доменное имя	kontur@kazor
Код СЦ	4431
Название СЦ	Обособленное подразделение АО "ПФ "СКБ Контур" г. Петрозаводск

№ счета	Статус запроса	Дата запроса	№ запроса	ФИО участника	Номер карты	Эл. почта	Участник активирован
1844310733	Счет зарегистрирован	23.04.2018	096534	Ральман Юлия Борисовна	000141979	yuliya.ralman@mail.ru	Да
1844310704	Счет зарегистрирован	17.04.2018	095176	Кузьмина Лилия Анатольевна	000137333	buh.r.gss@gmail.com	Да
1893494773	Счет привязан. Баллы начислены	06.04.2018	092453	Стрекаловский Вячеслав Анатольевич	000140906	sva1375@mail.ru	Нет
1893494782	Счет привязан. Баллы начислены	06.04.2018	092452	Стрекаловский Вячеслав Анатольевич	000140906	sva1375@mail.ru	Нет

ПОДТВЕРЖДЕНИЕ БАЛЛОВ

РЕГИСТРАЦИЯ

ПРИВЯЗКА
А

ОПЛАТА

НАЧИСЛЕНИЕ В ХОЛД 10 %

ПОДТВЕРЖДЕНИЕ

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ НА КАРТЫ И
СКИДКИ

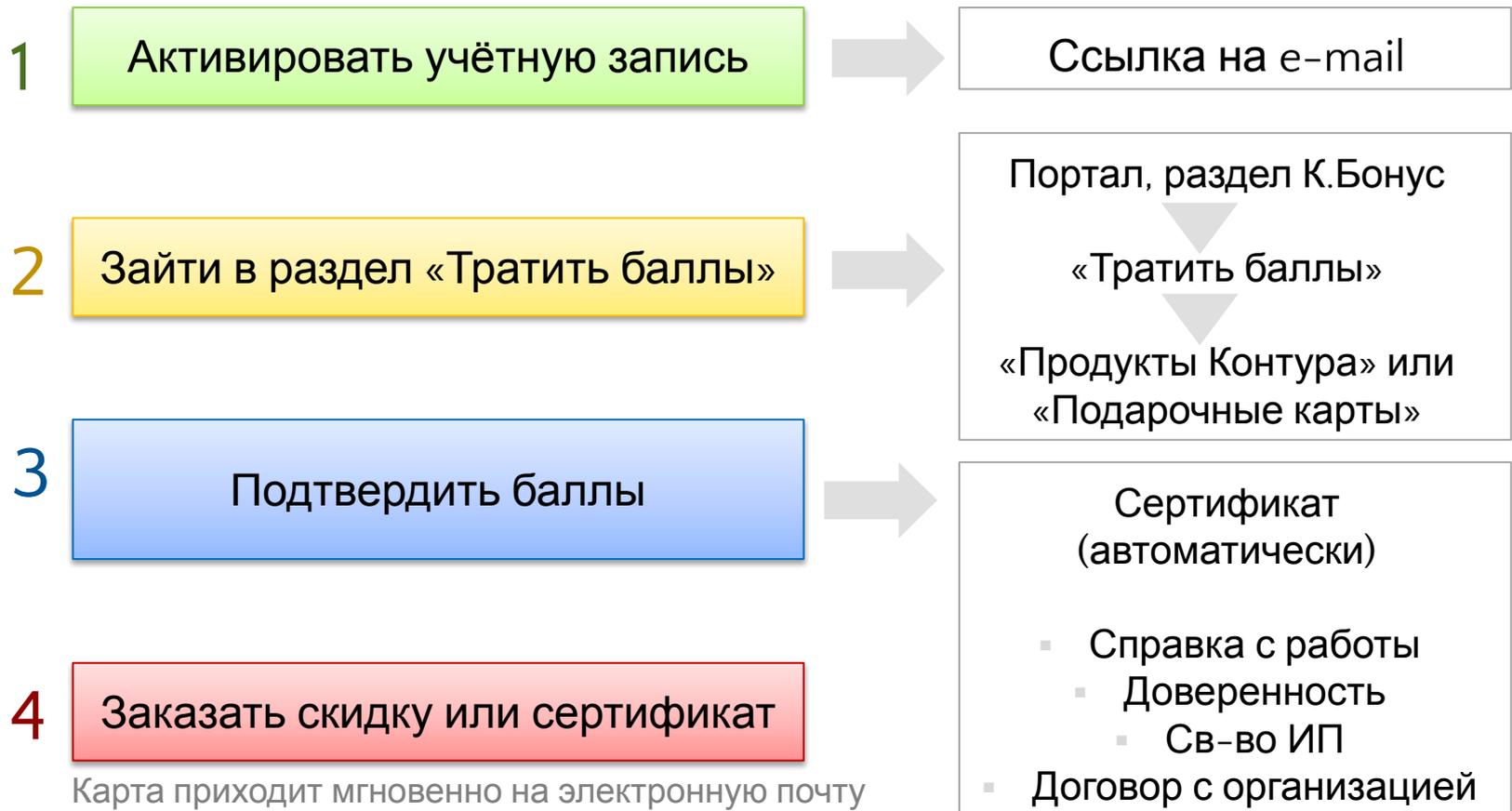
Авторизоваться с КЭП,
ИЛИ

Приложить документ на
имя участника с
печатью организации и
действующей датой:

- Справку
- Доверенность
- Договор
- Св-во ИП

КАК ПОТРАТИТЬ БАЛЛЫ

ДЕЙСТВИЯ КЛИЕНТА:



ПОДРОБНЕЕ О СЕРТИФИКАТАХ

- **MIN:** 500 баллов (1 балл = 1 рубль)

- **MAX:** 4000 баллов (1 балл = 1 рубль), VIP: 14 000 баллов

Сертификат уходит **мгновенно на электронную почту клиента** в виде кода и пин-кода, которые нужно ввести в интернет-магазине или назвать на кассе при покупке

Заказ формируется из номиналов:

4000, 3000, 2000, 1000, 500 в зависимости от наличия карт на складе

Заключение договора дарения доступно клиентам, накопившим 16 000 баллов:

- Максимальная сумма на подарочные карты в год – 14 000 баллов
- Клиент или менеджер отправляет заявку на адрес kontur-bonus@skbkontur.ru
- Договор заключается 1-2 недели
- Карты направляются только после подписания договора

ПОДРОБНЕЕ О СКИДКАХ

MIN: 400 баллов (1 балл = 1 рубль)

MAX: 25% от прайсовой стоимости продукта

Исключения:
Корп. тарифы
Фокус API: 10%

Процесс получения скидки:

- Клиент направляет заявку из личного кабинета К.Бонус
- Менеджер К.Бонус уточняет продукт, организацию и тариф
- Менеджер К.Бонус направляет заявку в СЦ, где обслуживается организация по заказанному продукту. Если продукт покупается впервые – то в СЦ, где клиент обслуживается по Экстерну.
- СЦ создает счет на указанный тарифный план и контролирует, чтобы сумма скидки не превышала лимит в 25% от суммы счета и доступную к списанию сумму баллов.
- Если СЦ не может самостоятельно выставить счет с нужной скидкой, СЦ создает инцидент в Контур.WIC с категорией "Вопросы по продаже и подключению" с просьбой уменьшить счет на сумму, указанную в заявлении и прикрепляет к инциденту скан заявления и письмо менеджера проекта с одобрением.
- Отдел оперативного решения вопросов редактирует счет с указанной скидкой
- СЦ отправляет абоненту счет со скидкой
- СЦ сообщает о списании баллов на почту kontur-bonus@skbkontur.ru, указывая сумму скидки, номер счета.
- Менеджер К.Бонус списывает баллы

ПОДРОБНЕЕ О СКИДКАХ

MIN: 400 баллов (1 балл = 1 рубль)

MAX: 25% от прайсовой стоимости продукта

Исключения:
Корп. тарифы (нет)
Фокус API: 10%



ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ

- 1) [АРМ СЦ](#)
- 2) [Контур.Бонус \(клиентский раздел на портале\)](#)
- 3) [*Группа Контур.Бонус на Стаффе](#)
- 4) [Раздел Бонуса на партнерском портале](#)
-  5) [Ссылка по всем счетам по номеру СЦ](#)
-  6) [Ссылка по всем счетам по почте менеджера](#)

ВОПРОСЫ



- Начислить баллы, перенести баллы, исправить данные клиента, помощь с активацией и т.п.

WIC: «Технические вопросы» – «Контур.Бонус»

- Срочное, нестандартное –
kontur-bonus@skbkontur.ru,
bobrova_dn@skbkontur.ru

СПАСИБО!

