

Бонусная программа

ЛОЯЛЬНОСТИ

«КЛУБ ПОКУПАТЕЛЕЙ

«5 ЭЛЕМЕНТ»



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ЦЕНА



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ



ШИРОЧАЙШИЙ
ВЫБОР



ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО
ТОВАРОВ



УСЛУГИ И
РЕШЕНИЯ

Почему Программа лояльности

важна

В чем сила лояльных покупателей:

- у клиента есть бонусы = возможность получить скидку, это **мотивирует к покупке**;
- клиент к нам лоялен: с большей готовностью **клиент купит у нас**, даже если условия будут не более привлекательными, чем у конкурентов;
- клиент с большей вероятностью **совершит следующую покупку именно у нас**;
- клиент с большей вероятностью **порекомендует нас знакомым и друзьям**.

Все это = **больше продаж!**

А также не менее приятно, когда **клиент остается доволен!**



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ЦЕНА



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ



ШИРОЧАЙШИЙ
ВЫБОР



ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО
ТОВАРОВ



УСЛУГИ И
РЕШЕНИЯ

Алгоритм программы

ЛОЯЛЬНОСТИ

- Покупатель получает бонусную карту «5 элемента» ДО совершения покупки
- Покупатель, совершая последующие покупки, **накапливает бонусы** на картсчет
- Бонусы **начисляются неактивными**
- После активации бонусов Покупатель может **списать бонусы при оплате покупки**
- Дополнительные ограничения – в условиях акций



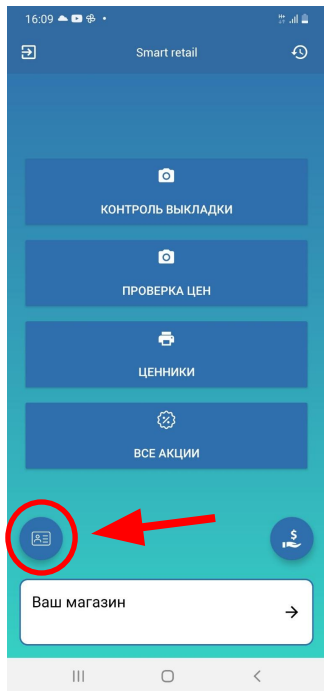
Обязанности магазина в работе

с ПЛ

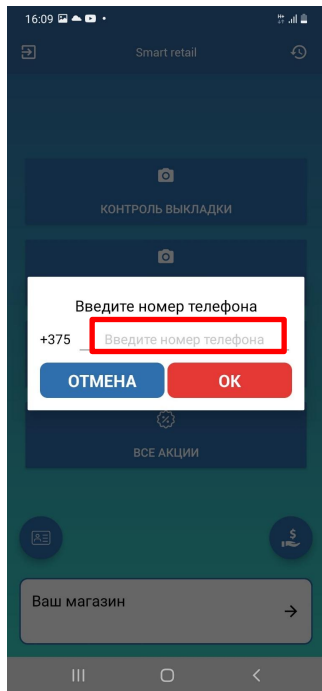
1. Информировать Покупателей о выгоде ПЛ
2. Выдавать карту ПЛ в случае отсутствия у Покупателя таковой **ДО СОВЕРШЕНИЯ ПОКУПКИ**
3. Вносить анкету в ВРМ
4. Верифицировать телефон Покупателя
5. При запросе, используя программный интерфейс, предоставить информацию о балансе бонусов
6. Производить расчет за покупки с применением карты в соответствии с условиями акций
7. Выполнять все инструкции в рамках работы по



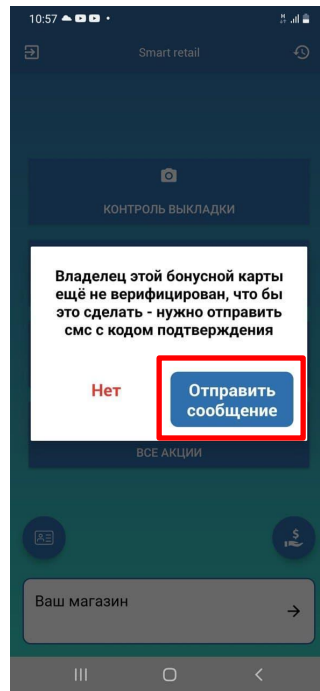
Верификация по номеру телефона



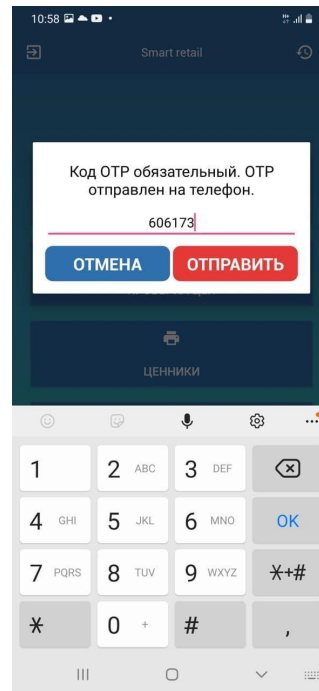
1



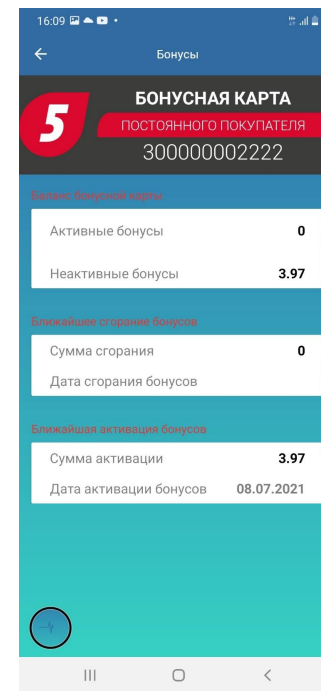
2



3



4



5



Зачем покупателям бонусная карта?

Речевые формулировки, **необходимо объяснить покупателям, какие ВЫГОДЫ они получают:**

- Экономьте с бонусной программой до 30%!
- Прямо сейчас, подтвердив номер телефона, Вы получите 10 бонусов – используйте как скидку на покупку СРАЗУ же.
- 2,5% бонусов от ВСЕХ покупок начисляется на карту – это Ваша будущая скидка до 30% на последующие покупки!
или
Накапливайте бонусы за любые покупки – и меняйте на скидку до 30% на будущие приобретения!
- С картой лояльности Вы будете получать бонусы в подарок, дополнительные бонусы по акциям, мгновенные бонусы...
- В течение полугода можете получать скидки до 30% накопленными бонусами.
- Молодоженам и новоселам дополнительные скидки и бонусы.
- Держите бонусы под контролем, привязав карту на сайте или в приложении.



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ЦЕНА



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ



ШИРОЧАЙШИЙ
ВЫБОР



ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО
ТОВАРОВ



УСЛУГИ И
РЕШЕНИЯ

Для того, чтобы стать участником Клуба покупателей

**Анкета-заявление на участие
в Клубе покупателей «5 элемент»**

Фамилия:

Имя:

Отчество:

Пол: Дата рождения: / / 19

Телефон:

Адрес проживания:

E-mail:

С правилами участия в Программе лояльности ознакомлен и согласен. Бонусную карту получить.

№ бонусной карты:

Зачем бумажной карты Да Нет Дата:

+



=



Заполненная анкета

*Участник
программы
лояльности
(УПД)*



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ЦЕНА



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ



ШИРОЧАЙШИЙ
ВЫБОР



ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО
ТОВАРОВ



УСЛУГИ И
РЕШЕНИЯ

Обновленный дизайн бонусной карты



Карты обоих образцов действуют в нашей сети.

Данные карты имеют одинаковые условия, обновлен лишь



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ЦЕНА



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ



ШИРОЧАЙШИЙ
ВЫБОР



ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО
ТОВАРОВ



УСЛУГИ И
РЕШЕНИЯ

Категории карт

Существует несколько категорий карт:

Выгодная (обычная бонусная или карта геймера)

Карта сотрудника (выдается сотрудникам сети)

VIP-карта (выдается топ-менеджерам компании и VIP-клиентам)

К одному клиенту может быть привязано несколько активных карт разных категорий.



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ЦЕНА



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ



ШИРОЧАЙШИЙ
ВЫБОР



ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО
ТОВАРОВ



УСЛУГИ И
РЕШЕНИЯ

VIP- карта

Владельцами VIP-карт являются наши VIP-клиенты.

По VIP-картам предоставляется скидка* 15%. Бонусы не накапливаются.

Бонусная карта постоянного покупателя тоже может быть переведена в категорию VIP. В таком случае по ней также будет предоставляться скидка* 15%. Бонусы не



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ЦЕНА



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ



ШИРОЧАЙШИЙ
ВЫБОР



ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО
ТОВАРОВ



УСЛУГИ И
РЕШЕНИЯ

Карта геймера

Карта геймера включает в себя бонусную карту

+ промокод, который дает возможность покупать со скидкой товары для геймеров, расположенные по ссылке

<https://5element.by/game>

*Оформить карту геймера можно бесплатно на специальных мероприятиях «5 элемента»



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ЦЕНА



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ



ШИРОЧАЙШИЙ
ВЫБОР



ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО
ТОВАРОВ



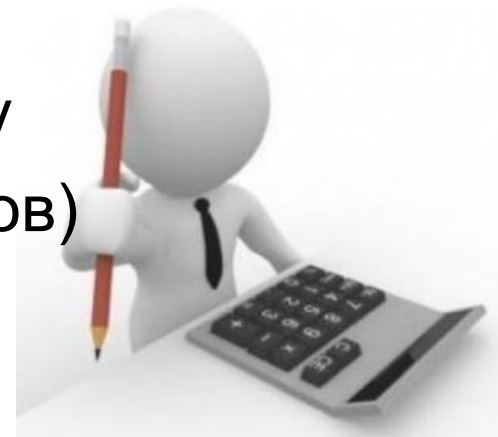
УСЛУГИ И
РЕШЕНИЯ

А если у Покупателя уже есть бонусная карта?



Информирование о балансе бонусов

- Патио КИТ - ПО установлено на всех рабочих местах продавцов. При введении **номера карты клиента** распечатывается бумажный чек. Информация сообщается клиенту и кредитному консультанту (при необходимости)
- **В ВРМ/МИКСе**
- **В чеке**, если клиент совершил покупку
- **На кассе** (количество активных бонусов)



Информирование о балансе бонусов

Покупатель также может узнать баланс карты:

- в магазине
- в кол-центре
- на сайте (для того, чтобы узнать баланс бонусов на сайте, необходимо обязательно привязать карту к личному кабинету)
- в приложении «Защита+»



Что нужно знать про бонусы?



Накопленные бонусы – это будущая скидка!



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ЦЕНА



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ



ШИРОЧАЙШИЙ
ВЫБОР



ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО
ТОВАРОВ



УСЛУГИ И
РЕШЕНИЯ

Как накапливаются бонусы



Бонусы начисляются **ВСЕГДА**
на
ВСЕ покупки участников БПЛ.

Бонусы начисляются в виде 2,5% от стоимости каждой покупки **за вычетом** действующих скидок и суммы бонусов, которые были списаны на товар.

Бонусы начисляются на **всю стоимость товаров в кредит, рассрочку или в лизинг.**



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ЦЕНА



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ



ШИРОЧАЙШИЙ
ВЫБОР



ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО
ТОВАРОВ



УСЛУГИ И
РЕШЕНИЯ

Как накапливаются бонусы

При выдаче новой карты ее баланс равен 0 бонусов. По мере совершения покупок баланс будет пополняться, а именно:

Стандартное начисление - с каждой совершенной покупки на карту начисляется **2,5%** от потраченной суммы, т.е.

Купили на 100 рублей = Получили на карту 2,5 бонуса (100 руб. * 2,5%)



Как накапливаются

- **Бонусы не являются НЕАКТИВНЫМИ.** Неактивными бонусами нельзя оплачивать покупки.
- **Активация происходит через 30 дней** со дня совершения покупки.
- Существует **отложенное начисление бонусов:**
За продажи через мультиканал (доставка на дом), при оформлении заказа **online** (доставка на дом или оплата **online**), за продажи в **лизинг*** бонусы начисляются **через 3 дня неактивными и активируются через 27 дней.**

** За первоначальный взнос при покупке в лизинг бонусы начисляются неактивными сразу.*

- Бонусы имеют срок жизни в зависимости от акции.
Стандартный срок жизни бонусов – 180 дней с момента активации.

В акции может быть установлен срок жизни бонусов



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ЦЕНА



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ



ШИРОЧАЙШИЙ
ВЫБОР



ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО
ТОВАРОВ



УСЛУГИ И
РЕШЕНИЯ

Списание

бонусов

Списывать на товары можно только активные бонусы.

Списать бонусы можно **только при оплате покупок в розничных магазинах «5 элемент».**

Скидка предоставляется путем списания накопленных бонусов.*

Покупатель может списать на покупку бонусы, но

не более 30% ее стоимости.



Списать бонусы **нельзя** на

покупку:

- ✗ СУПЕРЦЕН (товары с маячками HL, ПРОМО и
- ✗ ПРОМО МК) Теплых цен (товары с маячком
- ✗ ПОЛКА+)
- ✗ Акционных товаров (комплекты, товары со скидками,
- ✗ товары с
- ✗ подарками и т.п.)
- ✗ Товаров, оформленных в акционный кредит (рассрочка
- ✗ и т.п.) Товаров в Лизинг
- ✗ Подарочных карт
- ✗ Товаров, приобретаемых с использованием «Мощной
- ✗ карты», карты рассрочки «Халва», «Карты покупок»,
- ✗ «Магнит», «Черепаша»
- ✗ На сайте
- ✗ В мультиканале* (доставка на дом)
- ✗ Услуги «Доставка» и «Подключение к тарифному
- ✗ плану мобильного оператора А1»



УПЛ совершает покупки

*Для начисления и списания бонусов
нужно применить бонусную карту:*

- предоставить физическую карту лояльности
или*
- назвать свой номер телефона.*



Оплата

За покупки наличными или через мультиканал на ПВ

- ✓ Скидка предоставляется путем списания активных накопленных бонусов, не более **30%** стоимости покупки.
- ✓ Бонусы начисляются в размере **2,5%** от суммы покупки с учетом скидки (*бонусы становятся активными на 30-й день*).

Пример, клиент покупает неакционный товар за 100 руб., оплачивает наличными или банковской картой. При такой сделке можно списать до 30 активных бонусов, если они есть на карте клиента. От уплаченной суммы на бонусную карту будет начислено 2,5 % неактивных бонусов.

Карта лояльности предоставляется на кассе как для списания, так и для начисления бонусов. Если у покупателя нет с собой карты, то ее можно применить по номеру телефона (см. след. слайд).

Если по заказу МКП не применена карта на кассе, даже если она была в заказе, бонусы начислены не будут.



Мгновенные бонусы



Мгновенные бонусы могут начисляться в процентном выражении либо фиксированной суммой. Условия начислений/списаний всегда регламентируются приказом. Мгновенные бонусы являются дополнительными к основным. Они имеют отличный от основных срок сгорания.



Товары, приобретенные по акции «Мгновенные бонусы», нельзя вернуть по услуге «Беспроблемный возврат».



Ограничения по списанию Мгновенных бонусов такие же, как и при списании стандартных бонусов.



При возврате некачественного товара, приобретенного в рамках акции с мгновенными бонусами, с бонусной карты списываются все начисленные за него бонусы, в том числе и мгновенные, даже если они уже сгорели. **О таких случаях нужно сообщать в маркетинг.**



Утеря / кража

карты

Участнику ПЛ необходимо **написать заявление** об утере / краже карты (*которое необходимо отсканировать и прикрепить в ПО*).

Сотрудник магазина должен **произвести замену на новую карту** при этом старая карта **заблокируется** (*баланс бонусов при этом будет перенесен на новую карту сразу же*).

Участник ПЛ может отказаться от использования карты. Сотрудник магазина блокирует карту указывая причину : отказ от использования.



Что еще надо знать?



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ЦЕНА



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ



ШИРОЧАЙШИЙ
ВЫБОР



ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО
ТОВАРОВ



УСЛУГИ И
РЕШЕНИЯ



Новоселы и Молодожены

Для начисления 30 бонусов нужно предъявить свидетельство о гос.регистрации /свидетельство о заключении брака, которому не более 6 мес.

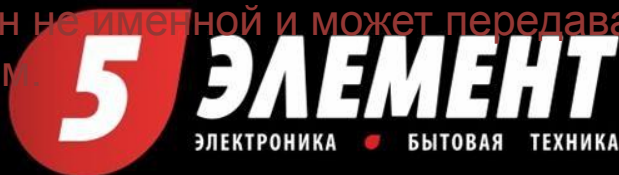
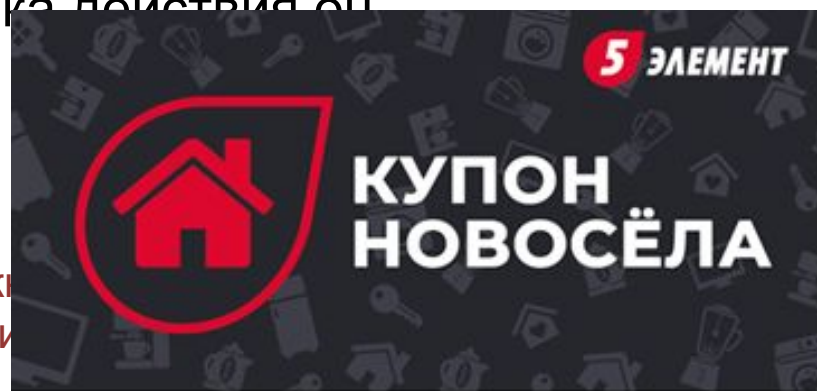
Новоселам выдаем купон новосела, срок действия 1 год. Купон не изымается! По истечении срока действия он блокируется автоматически.

Перечень товаров, участвующих в акции, периодически обновляется.

Для получения скидки в розничном магазине нужно предъявить купон. При покупке в интернет-магазине - ввести номер купона, расположенный под штрихкодом, в поле «промокод».

Купон можно использовать многократно.

Купон не именной и может передаваться третьим лицам.



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ЦЕНА



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ



ШИРОЧАЙШИЙ
ВЫБОР



ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО
ТОВАРОВ



УСЛУГИ И
РЕШЕНИЯ

**Спасибо за
внимание!**

Thank
You

