



Как избавиться от покупателя за 1 день? Управляем пенетрацией программы лояльности

Мария Мироновская,
директор направления
лояльности, CSI



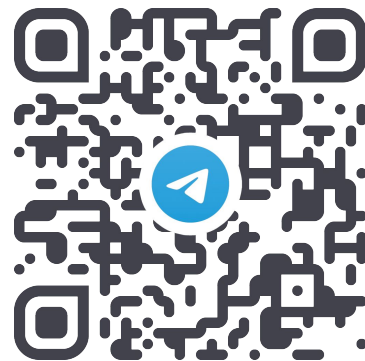


Приглашаю в ТГ-канал «Лояльно говоря»



Запустили канал
о программах лояльности,
где публикуем много
полезного и интересного –
подписывайтесь!

loytalk



Что такое Set Loyalty

Set Loyalty — система автоматизации маркетинга.

Помогаем привлекать новых клиентов,
удерживать текущих, увеличивать
средний чек и стимулировать
дополнительные покупки
в **5 678** розничных и онлайн магазинах.



География клиентов

30+ млн. покупателей — совокупная аудитория Set Loyalty

Россия



Казахстан



Узбекистан



Таджикистан



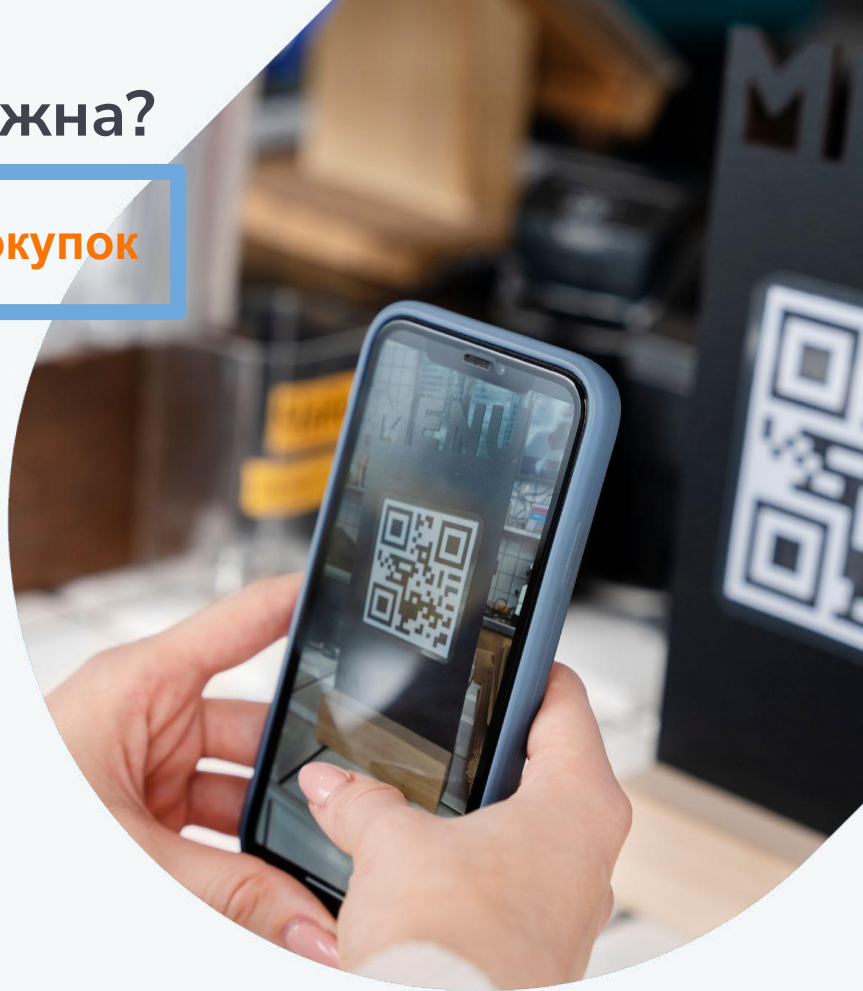
Беларусь



Что за пенетрация и зачем нужна?

Пенетрация = % идентифицированных покупок

- ✓ Понимать годовую корзину клиента
- ✓ Принимать решения в сфере категорийного менеджмента, ценообразования, кросс-мерчендайзинга
- ✓ Получать ВРД
- ✓ Растить рентабельность бизнеса за счёт возврата инвестиций в ПЛ



Программа лояльности: пожалуй,
самый дешёвый способ купить
перс. данные у клиентов



Исследование
Аннекс Клауд

67%

клиентов

хотят
персональное
промо, основанное
на истории
покупок

91% будут с вами

ради значимых и
релевантных офферов



Пенетрация ПЛ: аналитика



Исследование
Аннекс Клауд



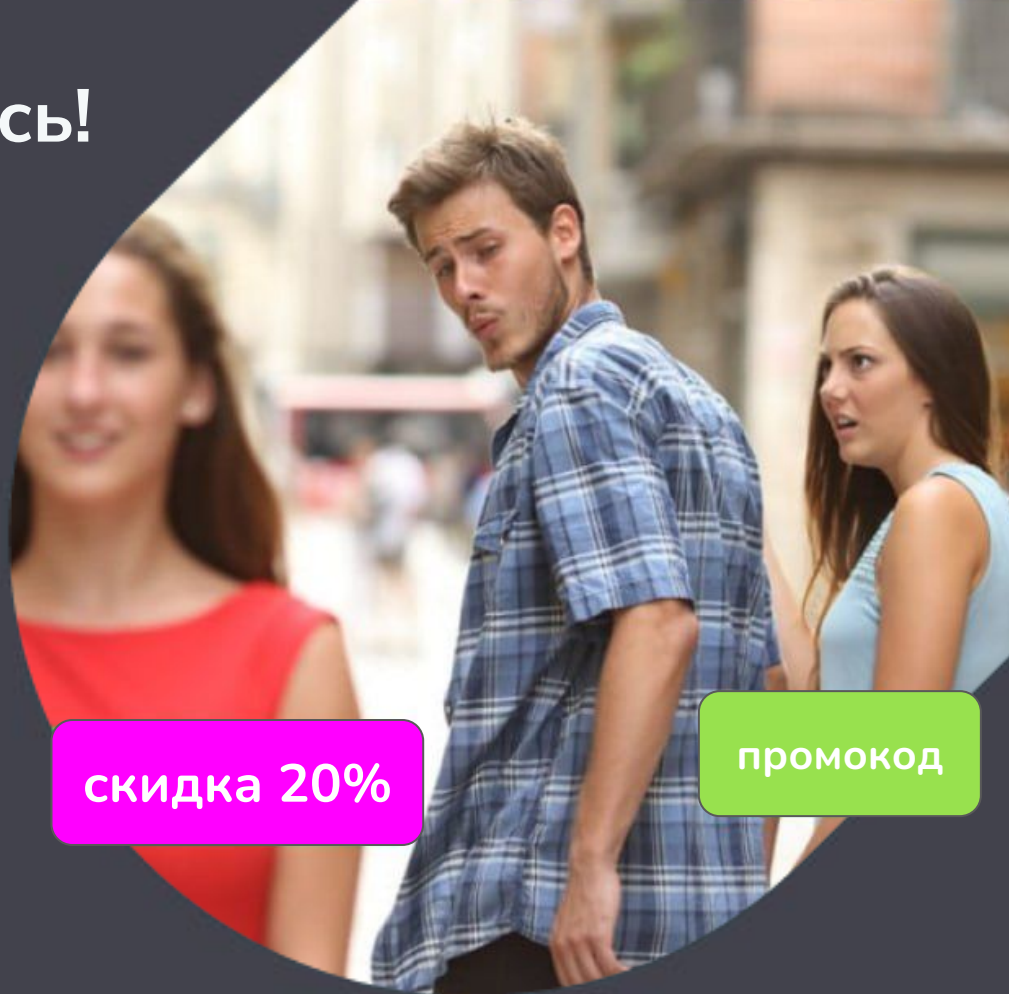
каждый третий
уйдёт, если нет
персонализации

лишь 20% удержание
(retention)
годовой аудитории

3\4 клиентов
ценят вознаграждения
(redemption)

Нормально же общались!

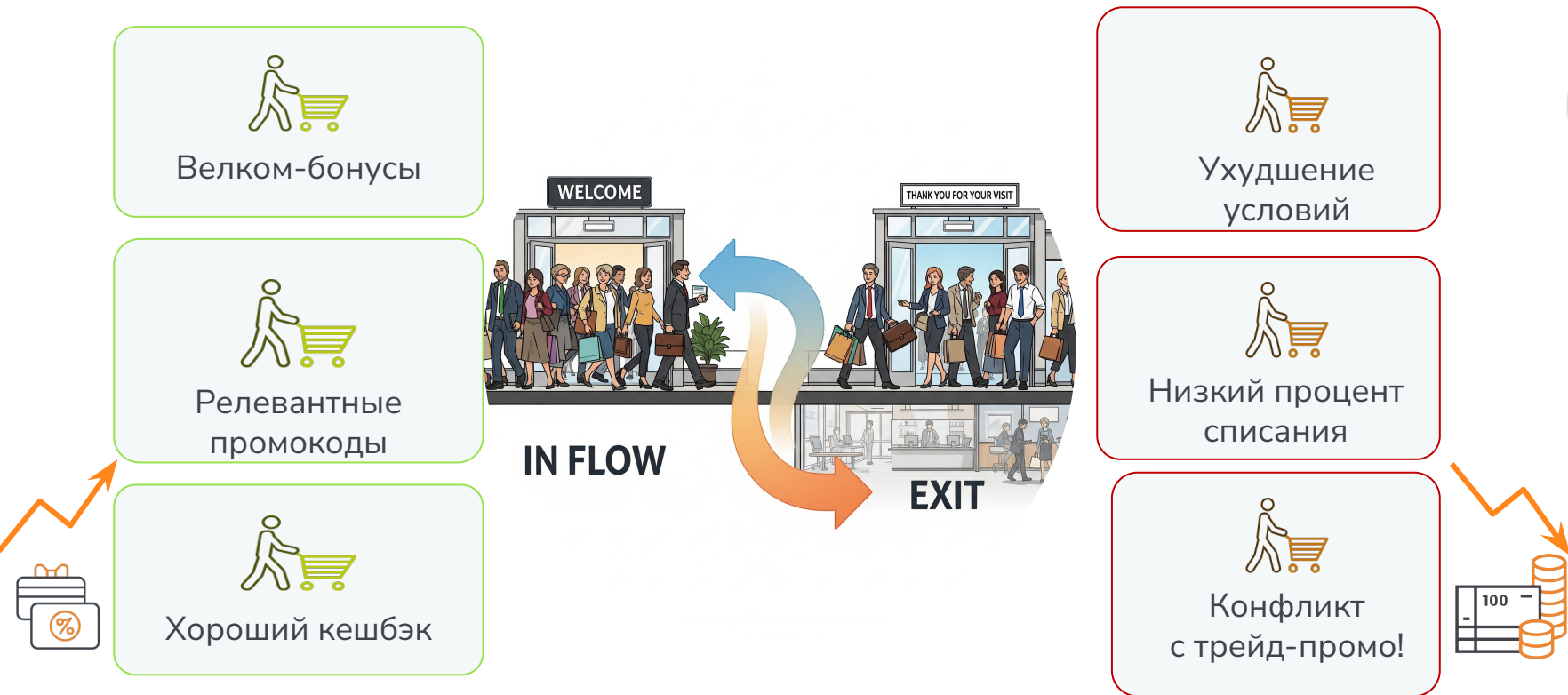
Как отвадить
лояльного покупателя?
Легко!



скидка 20%

промокод

Уж сколько раз твердили миру...



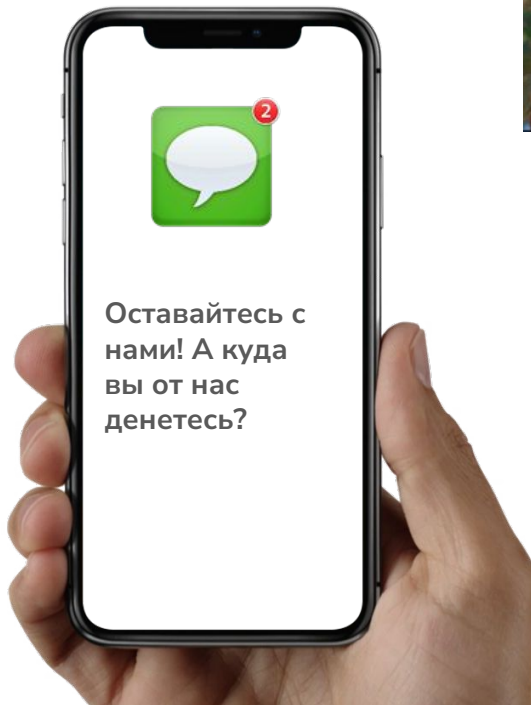
Кейс: “Петля Тарзана”

Регион: KZ
Сегмент: FMCG
Период: 2024-2025

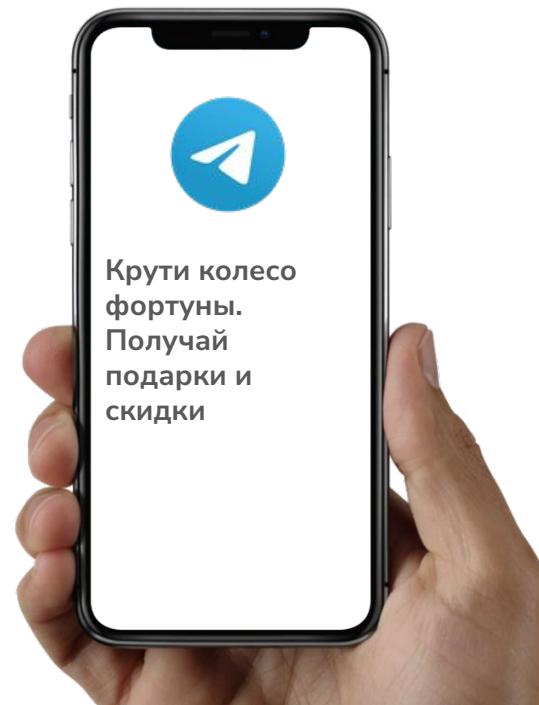


Ваш
кешбэк
уменьшен
в 4 раза

Падение
пенетрации
в 2,5 раза
до 30%



- 22% проникновение по геймификации
- прирост продаж
- ВРД
- **эффект медведя**



Кейс: “Завтра будет хуже, чем вчера ”

Опубликовано 1 Ноябрь, 2025 - 12:20

Новая программа лояльности сети Золотое Яблоко "Лаймовый клуб" предлагает нам играть в игрушечки, покупать подарки за покупку, и ухудшает условия использования бонусов.

Опыт использования: год или более

Прогноз:
падение
пенетрации
и удельной
выручки

- меньше скидки
- высокий порог накоплений
- миллион исключений
- эмоциональный негатив

Регион: RU

Сегмент: H&B

Период: ноя 2025





Кейсы наших клиентов

Возвращение из оттока

Проблема:

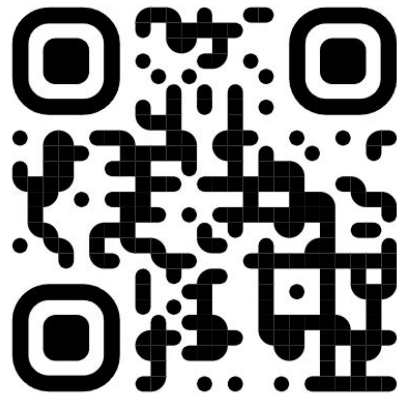
покупатели уходят и перестают совершать покупки

Инструмент:

стимулирующая механика

Результаты:

- ✓ **7,8% покупателей** вернулись из оттока в активных с **ROI 278%**
- ✓ **51%** из них совершили повторные покупки
- ✓ Выручка **3 миллиона рублей**, при затратах в 500 тысяч рублей



Подробнее
об этом кейсе

Консалтинг: развитие бизнеса в любом направлении

Улучшение работы существующих каналов продаж и развитие новых через сопутствующие решения



Какие услуги консалтинга у нас есть



Аудит маркетинга

Комплексная оценка текущего состояния, выявление слабых мест и определение возможностей



Обучение

Обучение команды системе работы с маркетингом или ПЛ



Сопровождение

Постоянная поддержка и консультация на всех этапах



Дорожная карта цифровизации

Стратегический план внедрения цифровых технологий и оптимизации маркетинговых процессов компании



Маркетинг план

Стратегия развития маркетинга в сети

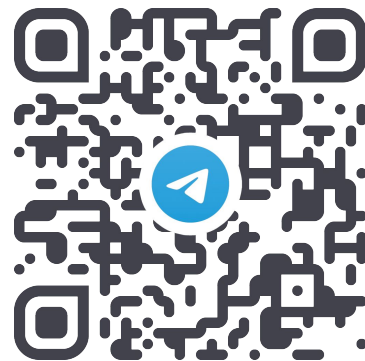


Приглашаю в ТГ-канал «Лояльно говоря»



Запустили канал
о программах лояльности,
где публикуем много
полезного и интересного –
подписывайтесь!

loytalk



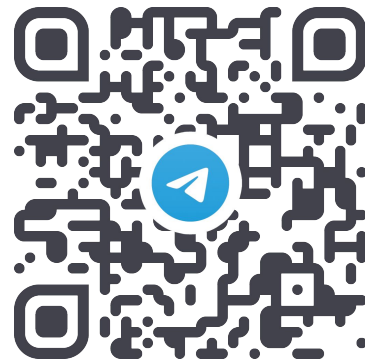
Спасибо за внимание



Мария Мироновская

@Maria_Mirono

+79218630063



loytalk