



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



ВИНЛАБ



ЧИТАЙ
ГОРОД



БЫСТРО:НОМ



СИГМА
ГИПЕРМАРКЕТ

КАРАВАН

МЕГАХОНА®

Таджикистан

АМИД



Казахстан

ТОIMART ВКУСВИЛЛ



Узбекистан



Беларусь

ГИППО

ОФИСТОН
МАРКЕТ

Что за пенетрация и зачем нужна?

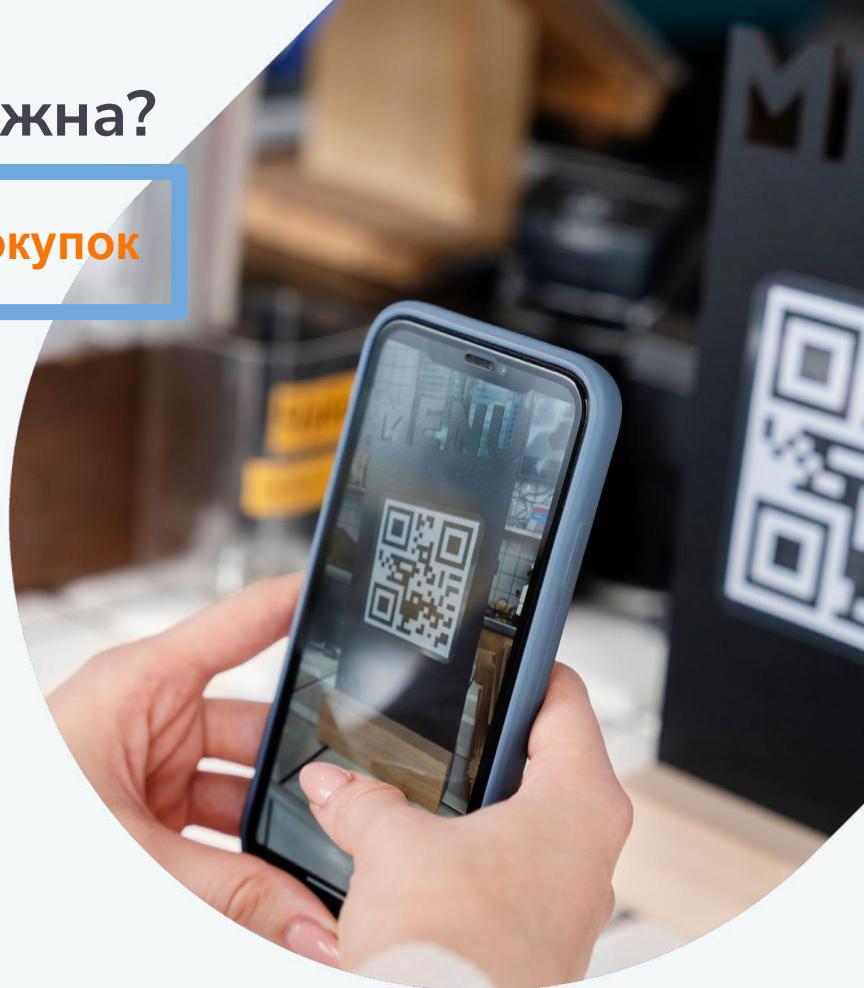
Пенетрация = % идентифицированных покупок

 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

каждый третий
уйдёт, если нет
персонализации



Исследование
Аннекс Клауд

лишь 20% удержание
(**retention**)
годовой аудитории

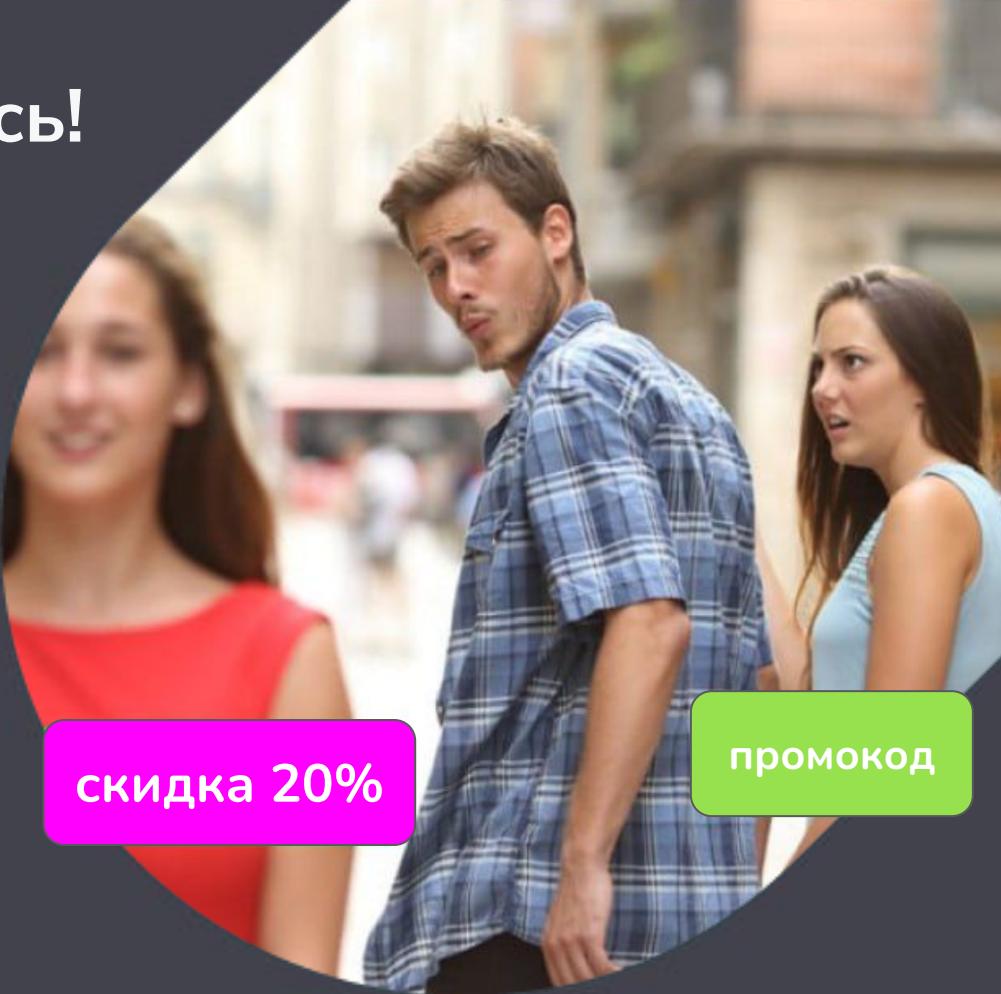
3\4 клиентов
ценят вознаграждения
(**redemption**)

Нормально же общались!

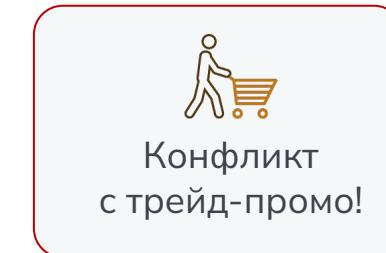
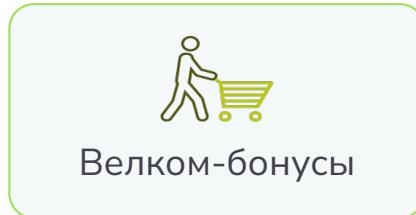
Как отвадить
лояльного покупателя?
Легко!

скидка 20%

промокод



Уж сколько раз твердили миру...

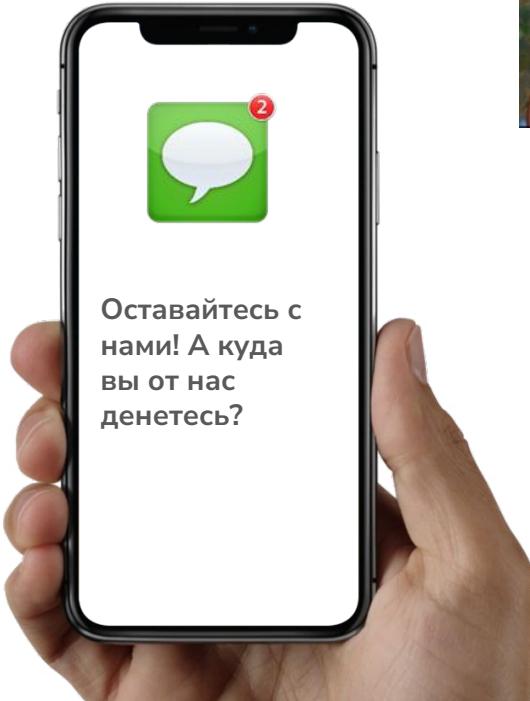


Кейс: “Петля Тарзана”



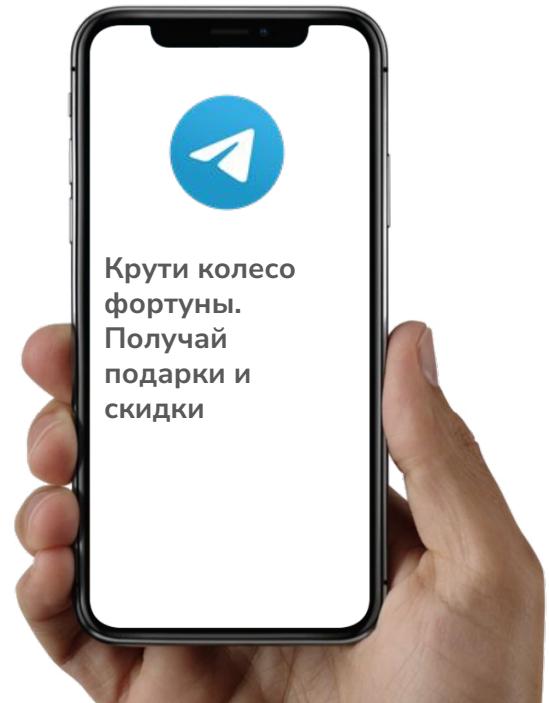
Ваш
кешбэк
уменьшен
в 4 раза

Падение
пенетрации
в 2,5 раза
до 30%



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

Регион: KZ
Сегмент: FMCG
Период: 2024-2025



Кейс: “Завтра будет хуже, чем вчера”

Опубликовано 1 Ноябрь, 2025 - 12:20

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

Опыт использования: год или более

Прогноз:
падение
пénéтрации
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:

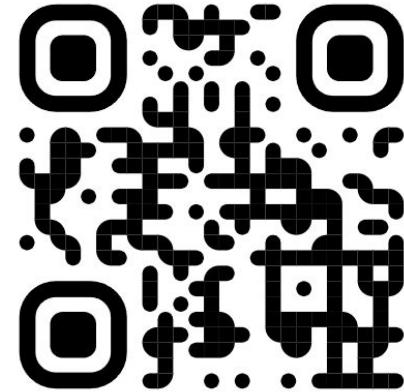
покупатели уходят и перестают совершать покупки

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](https://www.instagram.com/@Maria_Mirono)

+79218630063



loytalk