

Идентичность ВМЕСТО ВЫГОДЫ:

Как программы лояльности сетей
«Твой Дом», «Мираторг» и «Галамарт»
меняли самоощущение покупателей



Елена Елесина

Москва

ТВОЙ ДОМ

МИРАТОРГ

БУРГЕР & ФРАЙС

 Шоколадница

WABI 侘寂
SABI 寂

sbarro



ЛЮБИМЧИК
КОФЕ

- Ведущий стратег в Dau Relationship Marketing
- 21 лет практики в программах лояльности и CRM;
- 6 лет обучаю предпринимателей и маркетологов разработке, расчетам и внедрению программ лояльности в своей он-лайн школе

Проблема индустрии:

3 роковые ошибки:

1. Парадокс копирования
2. Дисбаланс ожиданий
3. Страх убытков + неумение считать эффективность ПЛ



Решение

Data Driven:

"Что купил
клиент?"

Identity-Driven:

"Почему купил и кем хочет
быть?"

Карта лояльности = пропуск в клуб единомышленников

Кейс 1 | «Твой дом»

Эмоция VS реальность



**ТВОЙ
ДОМ**

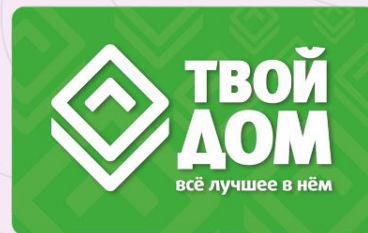
Гипермаркеты

TVOYDOM.RU
ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН

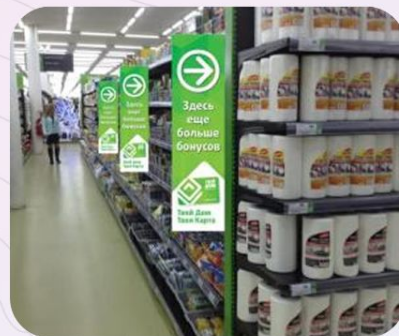
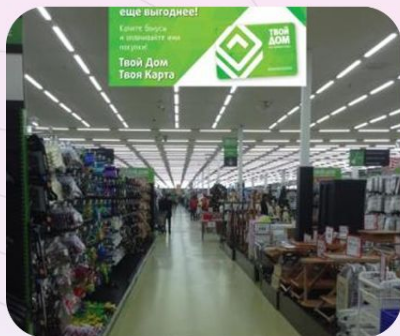


Было:

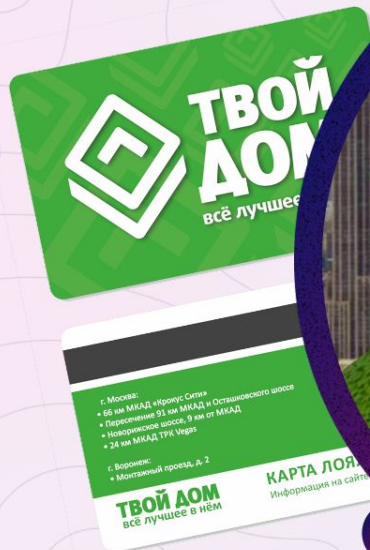
- 1% баллами всем
- Обезличенные коммуникации
- Сайт-справочник



Было:



Как себя чувствовал участник ПЛ?



Как стало: программа «Твой дом Драгоценности»



«ДРАГОЦЕННЫЕ» КАРТЫ ДЛЯ ДРАГОЦЕННЫХ КЛИЕНТОВ



КАРТА МАЛАХИТ

Получить при покупке
от 2 000 руб.

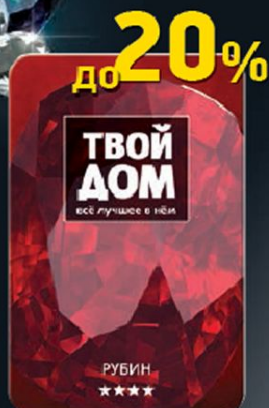
- 1% базовое начисление
- 2% удвоенные бонусы при выполнении условий клуба
- 10% при покупке на день рождения



КАРТА САПФИР

Получить при покупках
от 100 000 руб. за 12 мес.

- 2% базовое начисление
- 4% удвоенные бонусы при выполнении условий клуба
- 10% при покупке на день рождения
- 15% на услуги Химчистки и Дома быта



КАРТА РУБИН

Получить при покупках
от 500 000 руб. за 12 мес.

- 3% базовое начисление
- 6% удвоенное начисление при выполнении условий клуба
- 10% при покупке на день рождения
- 20% на услуги Химчистки и Дома быта
- Бесплатно услуга «персональный менеджер»
- Бесплатно химчистка 1 предмета одежды 1 раз в месяц
- Бесплатно доставка 1 раз в месяц



КАРТА БРИЛЛИАНТ

Получить при покупках
от 1 000 000 руб. за 12 мес.

- 6% базовое начисление
- 10% при покупке на день рождения
- 30% на услуги Химчистки и Дома быта
- Бесплатно услуга «персональный менеджер»
- Бесплатно химчистка 1 предмета одежды 1 раз в месяц
- Бесплатно ремонт 1 пары обуви 1 раз в месяц
- Бесплатно доставка 2 раза в месяц

Установите мобильное приложение
«Твой Дом – Драгоценности» для iOS
и Android и получите
бесплатно виртуальную
бонусную карту.



СКОРО!
В ГИПЕРМАРКЕТАХ
«ТВОЙ ДОМ»





Стало:



Стало: отдельный сайт

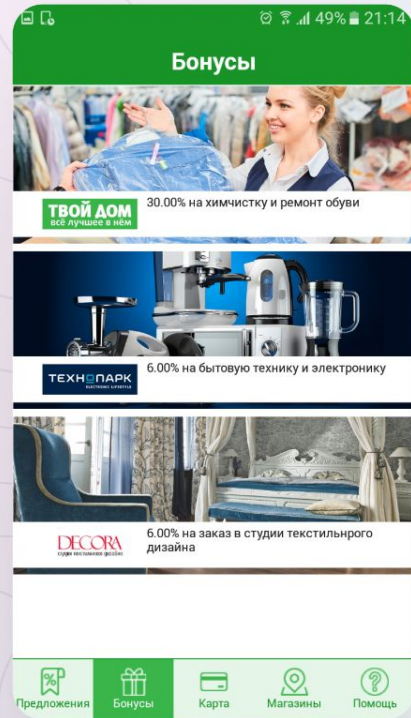
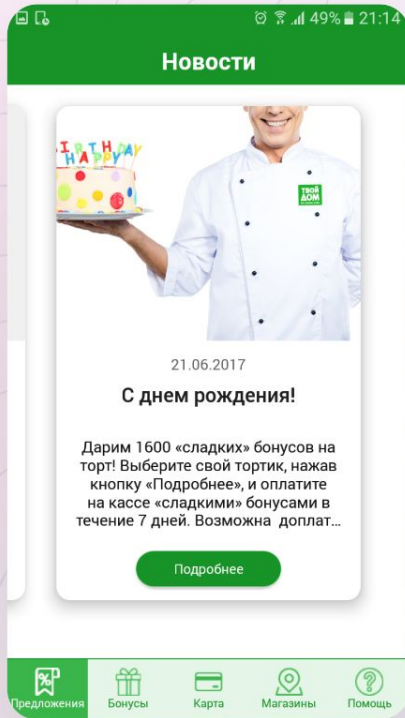
+7 (495) 727-11-33
card@clubtvoydom.ru

ТВОЙ ДОМ
драгоценности

Личный кабинет
Регистрация в ЛК

[Новости и акции](#) [Привилегии](#) [Партнёры](#) [Мобильное приложение](#) [Правила участия](#) [FAQ](#)

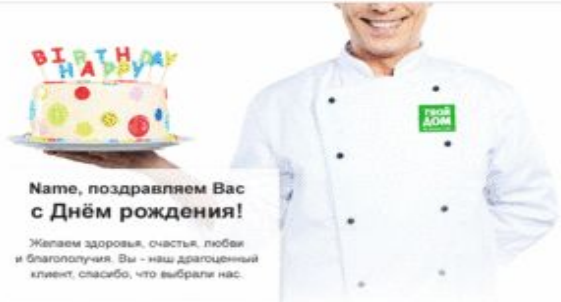




Страница в браузере

ТВОЙ ДОМ
драгоценности

+7(495) 727-11-33
card@clubtvoydom.ru



Name, поздравляем Вас с Днём рождения!

Желаем здоровья, счастья, любви и благополучия. Вы - наш драгоценный клиент, спасибо, что выбрали нас.

По случаю торжества мы дарим Вам ***** "сладких" бонусов на торт! Смотрите, выбирайте свой сладкий подарок от кондитеров компании "Твой Дом"



«Три шоколада»

Как получить свой торт:

шаг 1 оформите заказ торта по телефону 7 (495) 727-11-33 с напоминанием о получении

шаг 2 через 2 дня получите торт в кондитерской "Твой Дом"

шаг 3 оплатите выбранный торт "сладкими" бонусами на любой кассе магазина.
Вы можете приобрести несколько тортов и доплатить недостающую сумму деньгами.

Торопитесь - предложение действует 7 дней.

Открыть в браузере

ТВОЙ ДОМ
драгоценности

+7(495) 727-11-33 (Москва)
card@clubtvoydom.ru



Name, поздравляем Вас с Днём рождения!

Вы — наш драгоценный клиент, спасибо, что выбрали нас. Желаем здоровья, счастья и благополучия! Пусть каждый новый день приносит радостные открытия, новые мечты, поводы для счастья и улыбок. Пусть Вас окружают верные и любящие друзья, родные и близкие.

Клуб привилегий | Мобильное приложение | Обратная связь | Интернет-магазин

Присоединяйтесь к нам:

vk f @

Вы получили это письмо, потому что подписаны на рассылку Клуба привилегий «Твой Дом — Драгоценности». Отписаться от рассылки Вы можете [здесь](#).

Мы поменяли все, начиная с фундамента — с философии.

- Новая идентичность: Малахит, Сапфир, Рубин, Бриллиант. Это не просто красивые названия. Вы не просто «участник программы», вы — «Сапфир»! Это статус, это ценность.
- Новая коммуникация: каждое письмо теперь начинается с фразы: «Вы наш драгоценный клиент! Мы любим и ценим вас». Мы буквально пропитали этим весь клиентский опыт.
- Новая визуальная среда: мы перенесли эту философию даже на антикражные ворота! На них появились стилизованные изображения 4-х типов покупателей, соответствующих статусам. Человек подходит и видит: «Я — Рубин!». Это постоянное подтверждение его статуса.

Мы поменяли все, начиная с фундамента — с философии.

Новые, истинно драгоценные привилегии:

- Начиная с Сапфира: вам дарят персональный торт на День Рождения. Это жест заботы.
- Начиная с Рубина: появляется бесплатная доставка и персональный менеджер. Вы не платите за то, что другие платят, потому что вы ценнее.
- Начиная с Бриллианта: подключаются эксклюзивные сервисы — бесплатная химчистка и ремонт обуви. Мы заботимся не только о вашем доме, но и о вас.

Как стал себя чувствовать участник ПЛ?



Результаты за 6 мес.

на 17%

Рост доли
владельцев карт
в трафике

на 20%

рост доли
в товарообороте

Средний чек увеличился на 13 п,
в период акций в 3,5 раза

на 14%

Рост возврата
клиентов из оттока

Трансформация чувств участника ПЛ



КЕЙС 2: «Мираторг»

КАК МЫ ПРЕВРАТИЛИ СКИДКУ В КЛЮЧ ОТ ЦЕЛОЙ СТРАНЫ













Было:

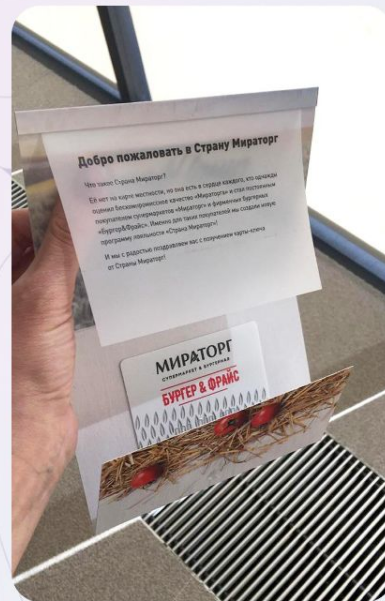
- 5% скидка
- 10% скидка при сумме покупок от 10 000 р
- скидка понижается до 5% при не выполнении суммы
- 0 коммуникаций
- 0 инфо на сайте



Как себя
чувствовал
участник ПЛ?



Мы создали "Страну Мираторг" и вручили клиентам ключ от нее.



Карта-ключ от "Страны Мираторг"



Что мы изменили:

- Философия и название: "Карта-ключ от Страны Мираторг". Клиент не участник программы, а держатель ключа от территории качества и натуральных продуктов
- Визуал: на новой карте изображение проросших растений. Это прямая отсылка к силе компании, к ее корням, к плодородию. Картхолдер с изображением сочного стейка и овощей сразу погружает в ценность бренда.
- Механика: мы убрали унизительное "разжалование". Статус стал постоянным, а привилегии — накопительными. Мы не наказывали за малые траты, а поощряли за большие, давая доступ ко всему арсеналу (бургерные, экскурсия на ферму и т.д.)

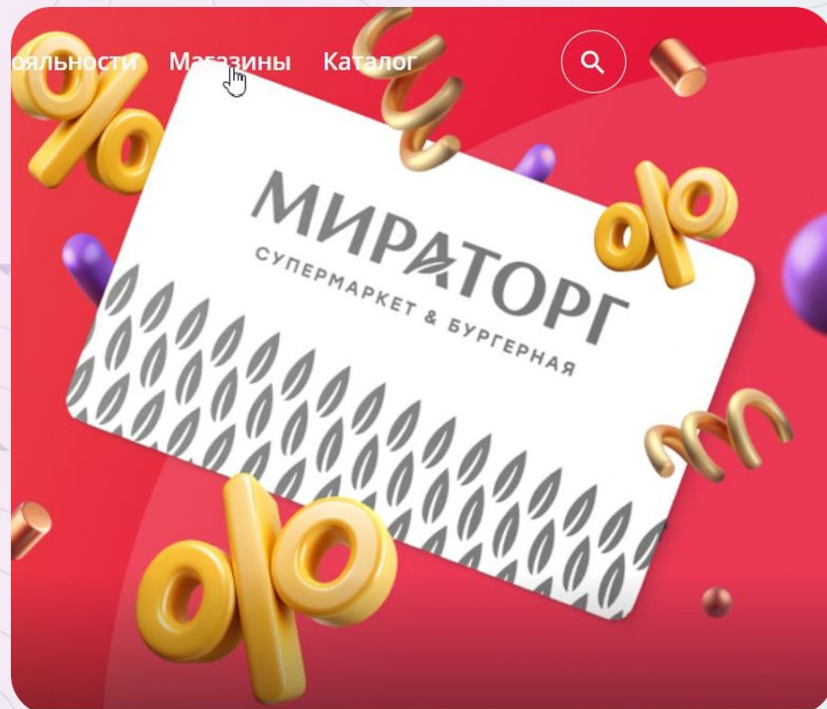


Как стал себя чувствовать участник ПЛ?



Результаты:

- Этот кейс — не про идеальную историю "сделали и запустили всё". Он о том, как заложить стратегический фундамент, который переживает тактические корректировки и остается компасом для бренда.
- Мы совершили главное — сменили парадигму. От карательной механики — к философии страны. От контроля — к приглашению. И этот сдвиг в мышлении, выраженный в названии "Страна Мираторг", — уже огромная победа.
-



Трансформация чувств участника ПЛ



КЕЙС 3: «Галамарт»

КАК МЫ ЗАПУСТИЛИ «КОПИЛКУ РАДОСТЕЙ» С НУЛЯ





Магазин для мелких радостей

- Галамарт - это 500+ магазинов «для мелких радостей». Радость от того, что сэкономил, от яркого оранжевого цвета, как солнышко, от того, что нашел именно ту милую безделушку для дома, которая сделала твой день чуть светлее.
- Это магазин, который находится рядом с домом. Он пришел на смену старым «Хозмагам» и «Промтоварам». Он — для семьи, для уюта, для дачи, для отдыха. Его философия — делать жизнь лучше день за днем, через маленькие, но такие важные покупки.



Задача: запустить программу лояльности с нуля. И это был вызов.

- Аудитория: покупатели с доходом ниже среднего, приученные к постоянным акциям «3 по цене 2».
- Бизнес-модель: низкие цены и перманентные распродажи, которые уже съедали маржу.
- Какую еще «выгоду» можно дать, когда ты и так самый дешевый?



Как себя чувствовал
покупатель?



**Покупай БОЛЬШЕ,
покупай МНОГО: третья
кастрюля в подарок,
2 товара по цене 3-х**



Новая программа лояльности
с самого начала заявила

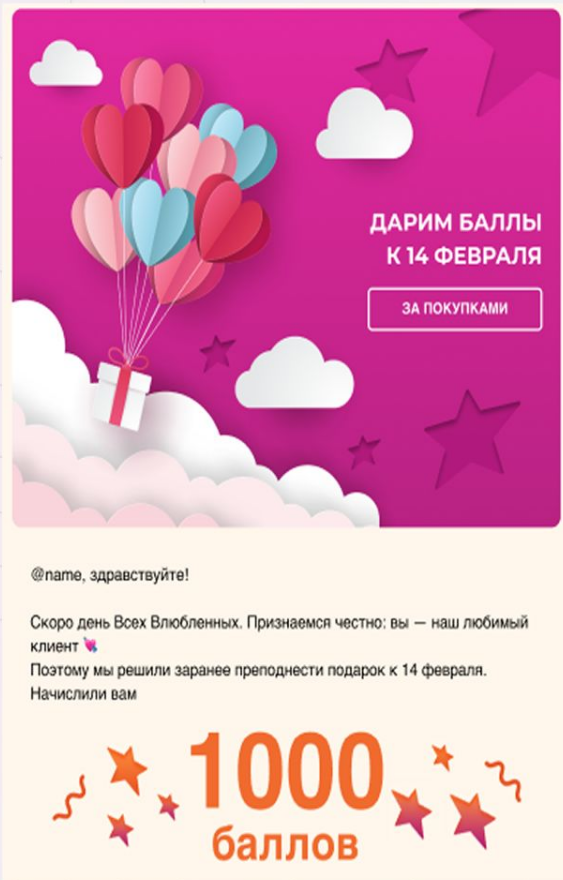


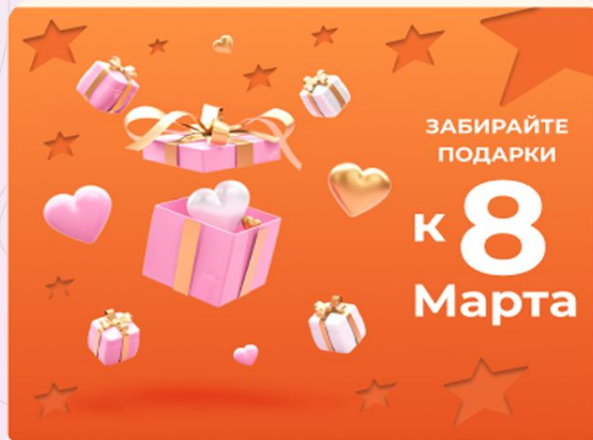
Ты уже ценный для нас.
Держи ПОДАРОК!
Без условий. Просто так



Наша стратегия «подарков без условий»:

- Зарегистрировался в программе? Держи **250 баллов** в подарок. Не после первой покупки, а сразу.
- **Порекомендовал другу?** Вот тебе еще **250**.
- Вот вам **500 баллов** к 8 марта и маленький подарок на выбор. Просто, потому что это ваш праздник.
- **День защиты детей?** Держите **1000 баллов**! Просто, потому что мы вас ценим.





@name, здравствуйте!

В этот прекрасный весенний день желаем, чтобы вы расцвели от улыбок и светились счастьем. Мы хотим, чтобы каждая женщина чувствовала себя любимой и наслаждалась праздником, поэтому подготовили для вас много подарков!

500
баллов
до 10 марта

На вашу карту уже начислено 500 баллов (1 балл = 1 рублю). За что? А просто так! За то, что вы есть и за то, что вы — Женщина!



@name, здравствуйте!

Получать подарки — всегда приятно, а полезные — вдвойне! И мы рады дарить их нашим покупателям. Просто приходите в магазин, совершайте покупку на любую сумму и **не забудьте до пробития чека взять товар из списка ниже в качестве подарка за 1 рубль.**

Акция действует до 7 апреля. Узнать подробности можно по кнопке ниже.

УСЛОВИЯ АКЦИИ

☆☆☆ Подарки за 1 рубль ☆☆☆

Любой из этих товаров можно получить за рубль только при покупке в магазинах, участвующих в акции.

 **Галамарт**

только 29 мая

1000 **ко Дню
защиты
детей**

баллов в подарок
на карту лояльности



 **Галамарт**

только с 26.07 по 31.07

1000 **РУССКИЕ
СУПЕРГЕРОИ**

баллов в подарок
на карту лояльности
действуют 14 дней

ко Дню дружбы

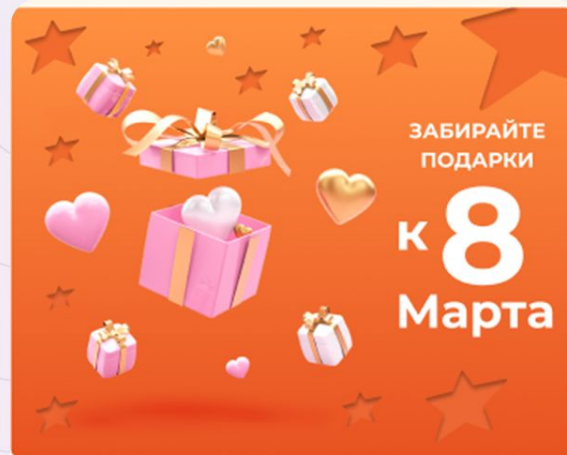


Какой психологический эффект это создало?

1. Шок и благодарность. Когда ты привык к условиям, безусловный подарок вызывает в разы больше эмоций. Это была не транзакция «ты — мне, я — тебе». Это был жест заботы.

2. Формирование доверия. Программа с первого дня доказывала, что она не обманывает и не выжимает из них последнее. Она — на их стороне.

3. Интерес и вовлеченность. Люди начинали следить: «А что они подарят в следующий раз?». Это создавало позитивное ожидание.



@name, здравствуйте!

В этот прекрасный весенний день желаем, чтобы вы расцвели от улыбок и светились счастьем. Мы хотим, чтобы каждая женщина чувствовала себя любимой и наслаждалась праздником, поэтому подготовили для вас много подарков!

500
баллов
до 10 марта

На вашу карту уже начислено 500 баллов (1 балл = 1 рублю). За что? А просто так! За то, что вы есть и за то, что вы — Женщина!

Какой психологический эффект это создало?

- Мы не конкурировали с распродажами. Мы дополняли их.
- Распродажа давала рациональную выгоду — экономию.
- А наша программа лояльности давала эмоциональную выгоду — ощущение, что тебя любят просто так.



@name, здравствуйте!

Получать подарки — всегда приятно, а полезные — вдвойне! И мы рады дарить их нашим покупателям. Просто приходите в магазин, совершайте покупку на любую сумму и не забудьте до пробития чека взять товар из списка ниже в качестве подарка за 1 рубль.

Акция действует до 7 апреля. Узнать подробности можно по кнопке ниже.

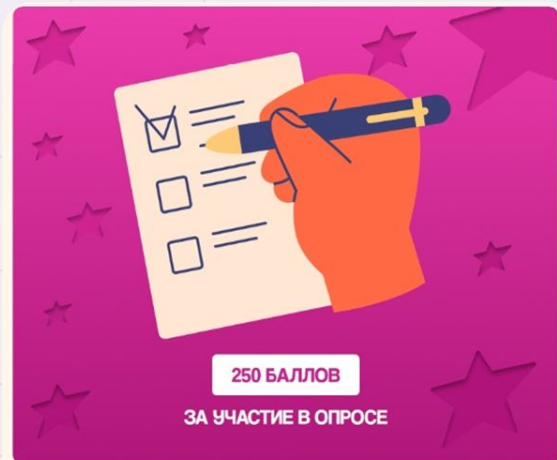
УСЛОВИЯ АКЦИИ

★ ★ ★ Подарки за 1 рубль ★ ★ ★

Любой из этих товаров можно получить за рубль только при покупке в магазинах, участвующих в акции.

Подарки — это прекрасно, но настоящие отношения строятся на взаимном интересе.

- Через опросы мы посылали мощный сигнал: "Вы нам интересны не только как покупатели. Ваше мнение и ваша жизнь важны для нас. И мы благодарим вас за доверие".
- Это был ключевой момент в построении идентичности "Искателя радостей" — мы показали, что радость — это еще и возможность быть услышанным.



@name, здравствуйте!

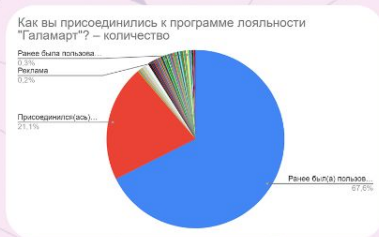


Я Яга из команды «Русских супергероев». Вот уж весна к концу подходит, а тебя все не видать в «Галамарте». Подумала: надо узнать, что случилось. Расскажи по секрету, а я тебе за это подарю 250 баллов на карту лояльности на 14 дней.

Пройди короткий опрос по кнопке ниже, и баллы волшебным образом появятся на твоей карте после отправки ответов. Только ответ надо дать **не позже 3-х дней** с получения письма — иначе не сработает волшебство.

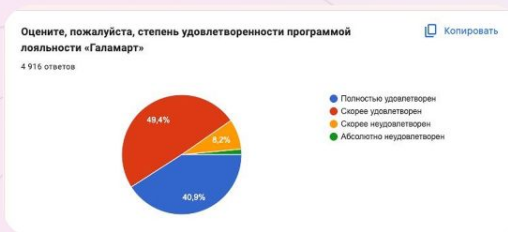
ПРОЙТИ ОПРОС

Результаты опросов



21%

присоединился
от друга



90%

удовлетворены



у 81%

нет замечаний

**Как стал себя
чувствовать
участник ПЛ?**



Результаты акции с подарочными баллами

42% прирост
покупателей

49% прирост ВП

Результаты в период акции «Дарим 1000 баллов» сроком 14 дней. Для сравнения использовали контрольную группу 50%

Финальный вывод по кейсу:

- Мы доказали, что даже для самой экономически чувствительной аудитории главным драйвером лояльности могут быть не деньги, а эмоции.
- Мы взяли бизнес с тотальной фокусировкой на цене и показали, что можно начать строить отношения на основе заботы и щедрости. Мы не просто дали им еще одну скидку. Мы подарили им новый опыт — опыт безусловного признания.
- И в этом — самая большая радость.

Трансформация чувств участника ПЛ



**Итак, давайте оглянемся на три
совершенно разные истории,
которые мы посмотрели сегодня.**

Трансформация чувств участников ПЛ



В «Твоем Доме» мы помогли участнику превратиться из «Зеленого лунтика» в «ДРАГОЦЕННОСТЬ», уверенного в своих силах.



В «Мираторге» мы встретились с клиентом, которого наказывали за лояльность. Мы предложили ему стать не «жертвой», а «ГРАЖДАНИНОМ» целой Страны Мираторг



В «Галамарте» мы встретили рационального «искателя выгоды». И мы помогли ему раскрыться как «ИСКАТЕЛЮ РАДОСТЕЙ», который ценит заботу и внимание.

Что объединяет все эти истории?

- То, что мы ни в одном из случаев мы не ставили во главу угла увеличение скидки.
- Мы сменили сам предмет разговора с клиентом. Мы перестали говорить: «Вот тебе выгода». Мы начали говорить: «Вот твоя новая роль. Вот твое новое я. А мы поможем тебе в этом».
- Программа лояльности стала инструментом самоидентификации.

Как это сделать у себя?

Всего три вопроса, которые вы
можете задать своей команде
уже завтра.



Вопрос 1

«Кто наш клиент?»

Опишите его архетип. Он:
«Заботливый родитель»?
«Рациональный хозяин»?
«Стремящийся к статусу»?
«Творческая личность»?



Вопрос 2

«Как он хочет себя чувствовать?»

Любимым? Ценным? Признанным?
Окруженным заботой?
В центре нашего внимания?
Привилегированным? Не одиноким?
Заботливым родителем?
Креативным?



Вопрос 3

«Какими действиями мы это обеспечим?»

Не «дадим 5%», а «дадим ценность»
(как в «Твоем Доме»), «признаем
статус» (как в «Мираторге»),
«подарим радость» (как в
«Галамарте»).



Что вам это даст?

Всего три, но фундаментальных
результата.

Во-первых, это качественно другая LTV

Клиент, который покупает у вас
не из-за цены, а из-за
ценностей, остается с вами
навсегда. Он платит не за товар,
а за самоощущение.



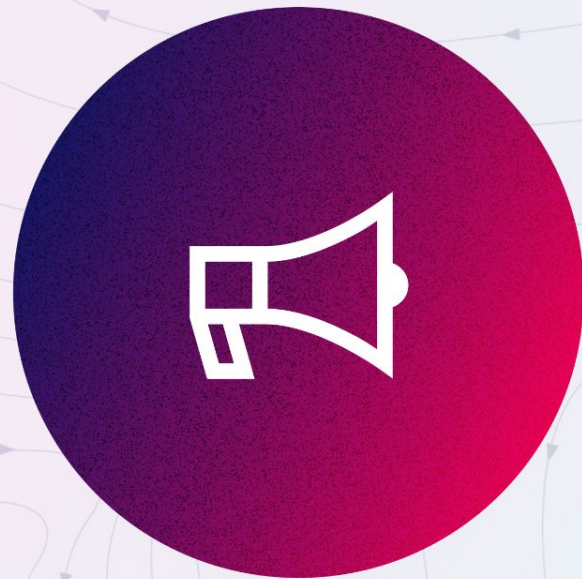
Во-вторых, это естественная защита от конкурентов

Скопировать механику скидок — легко.
Скопировать философию и идентичность,
которые вы вложили в программу, —
практически невозможно.



И, в-третьих, это бесплатный промоушен

Таких клиентов не нужно уговаривать.
Они становятся вашими адвокатами,
потому что, рекомендуя вас, они
рекомендуют часть самих себя.



Прибыль

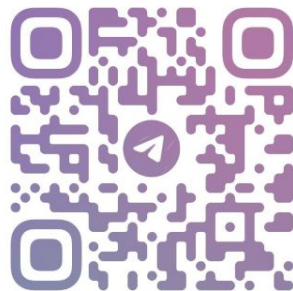
Изменив самоощущение
вашего клиента, вы навсегда
измените и прибыль вашего
бизнеса.



Ваши вопросы

Присоединяйтесь!

В своем канале рассказываю
о программах лояльности
и о лояльности к себе



@LOYALTYEXPERT

Елена Елесина



@DAU_AGENCY

**Dau Relationship
Marketing**

Спасибо за внимание!