



НАПИТКИ • НАСТРОЕНИЕ • ПРАЗДНИК

Развитие программы лояльности WINCLUB с учётом персонализации и омниканальности



Артём Фатеев

Руководитель направления торгового маркетинга и лояльности



Часть ГК Novabev Group

2 000 магазинов

В топ-4 сетей по продажам алкоголя

Более 30% — ежегодные темпы роста продаж

На **1 млн** увеличивается число клиентов ежегодно



Высокая переключаемость покупателей

- За месяц покупатели совершают **16 походов** по магазинам за продуктами и посещают **20 торговых точек**.
- Перед покупкой клиент сравнивает **2-3 бренда**.
- Покупатели сегмента предпочитают узкий ассортимент проверенных товаров и доверяет свой выбор ритейлерам, гарантирующим качество продукта и сервиса.

Задачи

1. Обеспечивать удобство покупки и широкий ассортимент.
2. Отправлять постоянные коммуникации на основе рекомендаций.
3. Быть экспертом с индивидуальным подходом к покупателю.

Законодательные ограничения

Отсутствие медийных каналов коммуникации



Специализация

Ограниченный пул покупателей с изначально небольшим количеством поводов для покупки по сравнению с универсальными сетями. При этом широкий ассортимент категорий напитков



Часть Novabev Group

Клиенты получают не только скидки и бонусы, но и подарки от брендов и бьюти-сервисы



Создание охватной многофункциональной программы лояльности, которая создавала бы ценность для покупателя, независимо от причины покупки.





Дисконтная программа лояльности

Выгода при любой покупке, широкий выбор даже внутри промопредложения — «гибридная» система ценообразования для **9 млн** клиентов



Бонусно-накопительная программа

Увеличение числа лояльных покупателей, дополнительная выгода от каждого статуса, геймификация в виде выбора категорий с экстра-баллами + постоянная коммуникация на **4 млн** клиентов



Персональные предложения

Рекомендации, широкий выбор позиций с персональными ценами, дополнительный бонус к участию в программе лояльности — **4 млн** клиентов





• 1

Кассы



• 2

Сайт



• 3

Мобильное
приложение
«ВинЛаб»



• 4

Приложение
«Кошелёк»



• 5

Маркетплейсы

Скидки по ценникам

Уникальная система скидок, которая обозначена цветом ценников



3 статуса программы

На каждом уровне клиент может выбирать от 2 до 6 брендов для двойного начисления баллов



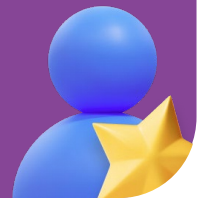
Оплата баллами до 70%

От стоимости покупки по курсу 1 балл = 1 ₽



Персональные предложения

Десятки персонализированных предложений с максимальной выгодой клиенту



Мобильное приложение — единый центр управления программой лояльности

- Выбор брендов в c экстра баллами;
- Активация персональных акций;
- Контроль баланса баллов и статуса.

Добрый день, Сергей!



Ваш статус

Эксперт



Поздравляем! Вы достигли максимального статуса – Эксперт. Сумма ваших покупок за год 114212 ₽

Дата регистрации: 19.12.2021



Мои баллы

680.91



Мои заказы



1 товар на 239.00 ₽
07 марта • Получен



1 товар на 12.99 ₽
07 марта • Получен



Каталог



Акции



Любимые



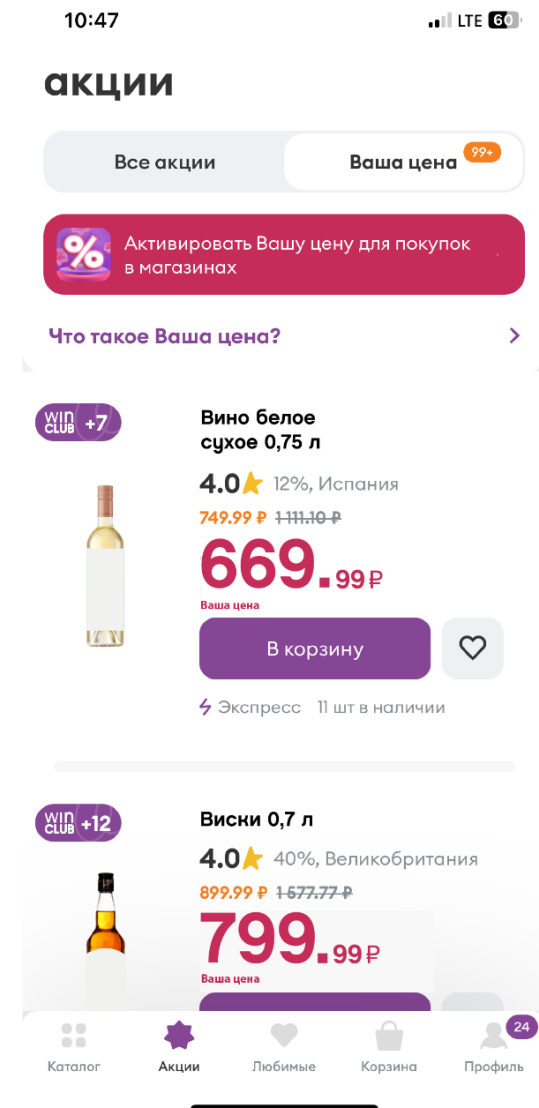
Корзина



Профиль

Результат

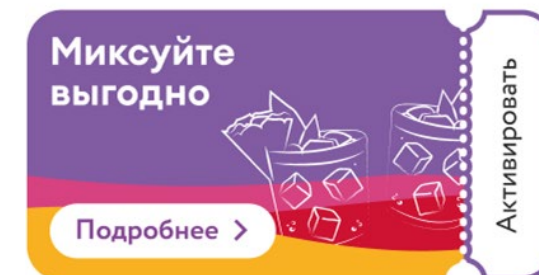
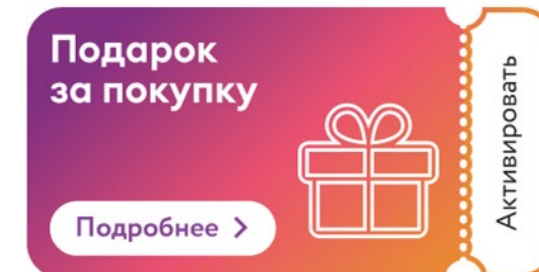
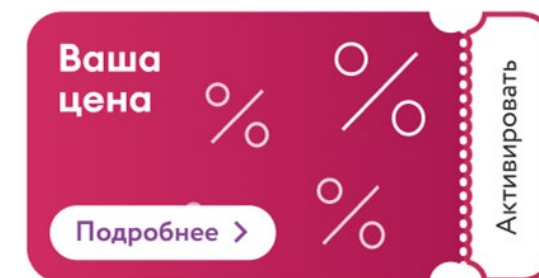
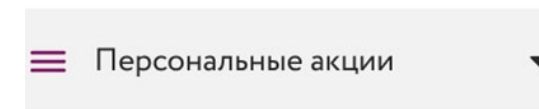
- На 11% рост среднего чека;
- На 6,7 п.п. увеличение Gross Margin;
- 20% от еком-канала — доля продаж по персональным ценовым предложениям.



Следующие шаги:

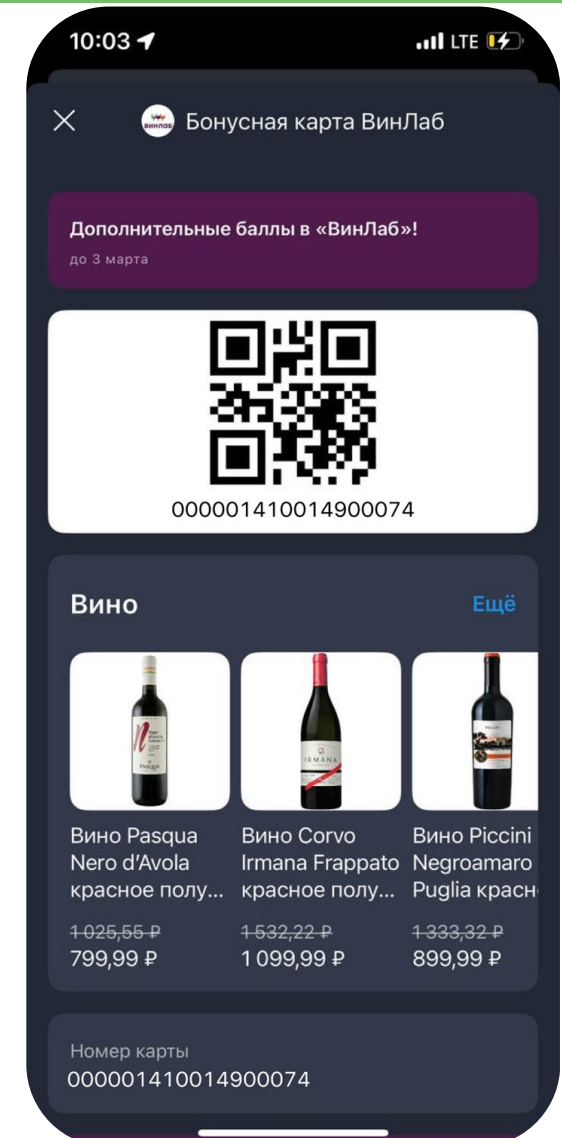
- Создание единого центра управления персональными предложениями и выгодами в ЛК клиента.
- Запуск персональных омниканальных купонов через предактивацию.
- Запуск персональных омниканальных ценовых промо через предактивацию.

Личный кабинет



Интеграция с приложением «Кошелёк»

- Трансляция актуального ассортимента и цен
- Трансляция акционных предложений
- Трансляция персональных предложений
- Коммуникации с клиентами через пуш-уведомления



- Интеграции с банковскими приложениями — кэшбэк баллами «WinClub»
- Интеграции с маркетплейсами — кэшбэк за покупки баллами «WinClub»
- Развитие геймификации как элемент вовлечения в программу лояльности



+5%

Рост
омниканального
NPS



+13%

частота покупки.
Процент выкупа
выше на 15 п.п



35%

Клиентов
присоединяются
к WinClub
со сторонних
платформ



Победитель

в номинации «Лучший проект по управлению лояльностью в ритейле» на конкурсе Global CIO «Проект года».



Победитель

«Премии Кошелька» в категории «Продукты питания»



Победитель

в номинации «Лучшая e-com трансформация» на конкурсе проектов Retail TECH



В топ-3 рейтинга

программ лояльности FMCG-сетей от INFOLine



Спасибо за внимание!