



# Победить маркетплейсы: лояльность в фэшн



Мария Мироновская  
Руководитель  
направления  
лояльность, CSI



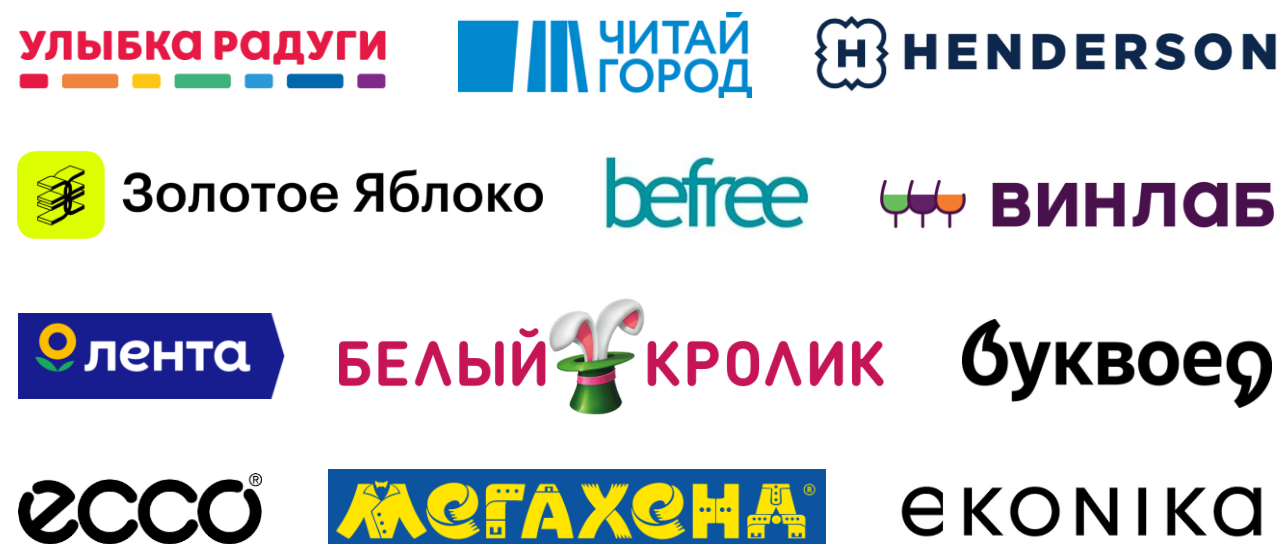


# SetLoyalty

- CDP и база клиентов
- Сегментация и таргетинг
- Механики лояльности: акции, бонусы, купоны, сертификаты
- Коммуникации с клиентами
- Аналитика и отчётность

# 30+ млн. покупателей — совокупная аудитория

## Россия



## Таджикистан



## Казахстан



## Узбекистан

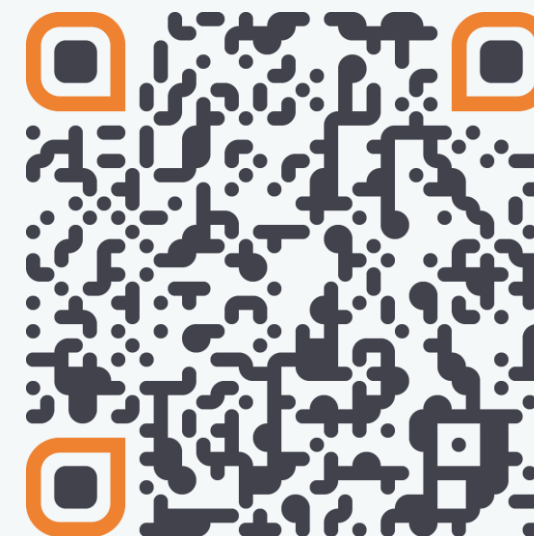


## Беларусь



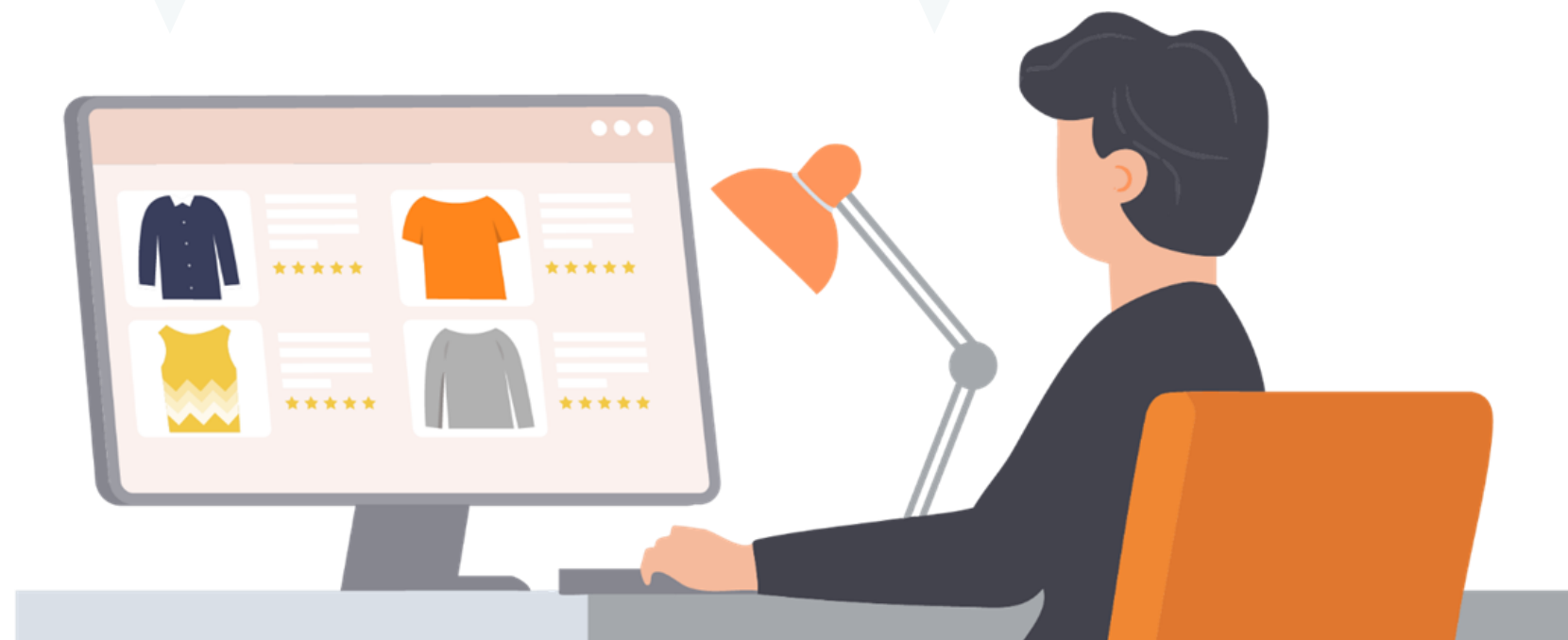
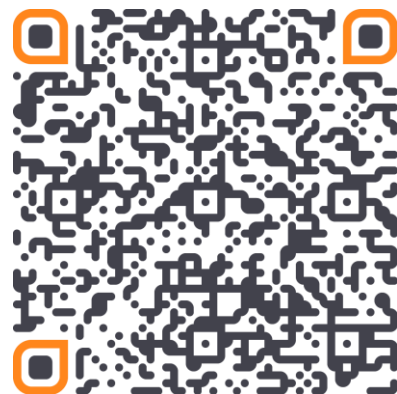
# Проблемы

- **87%** идентифицированных покупок в России: одежда, обувь, аксессуары
- крайне низкая частота покупок
- всеядность аудитории
- конкуренция со стороны маркетплейсов по всему миру
- информационный шум, низкая интеллектуальная вовлеченность аудитории
- 80% товаров продаются в период распродаж



**94%** одежды и обуви  
в России продаются  
через маркетплейсы

**70%** россиян  
покупают одежду  
на маркетплейсах



Что делать?

Не можешь прекратить –

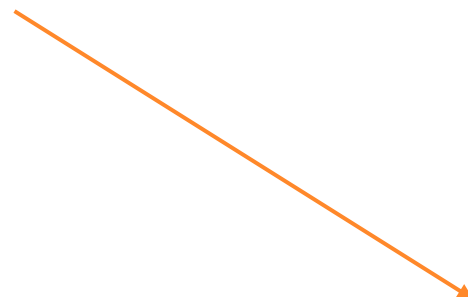
возглавь...

# Как конкурировать с маркетплейсами?



## Можно превзойти маркетплейс

- **Экспертность. Тренды, образы, капсулы**
- **Программа лояльности**
- Офлайн-опыт. retail look and feel
- Причастность
- Доверие к бренду. Качество. Это не подделка.



## Нельзя превзойти маркетплейс

- Геймификация, цифровизация
- Логистика последней мили
- Ассортимент
- Удобный интерфейс - UI/UX

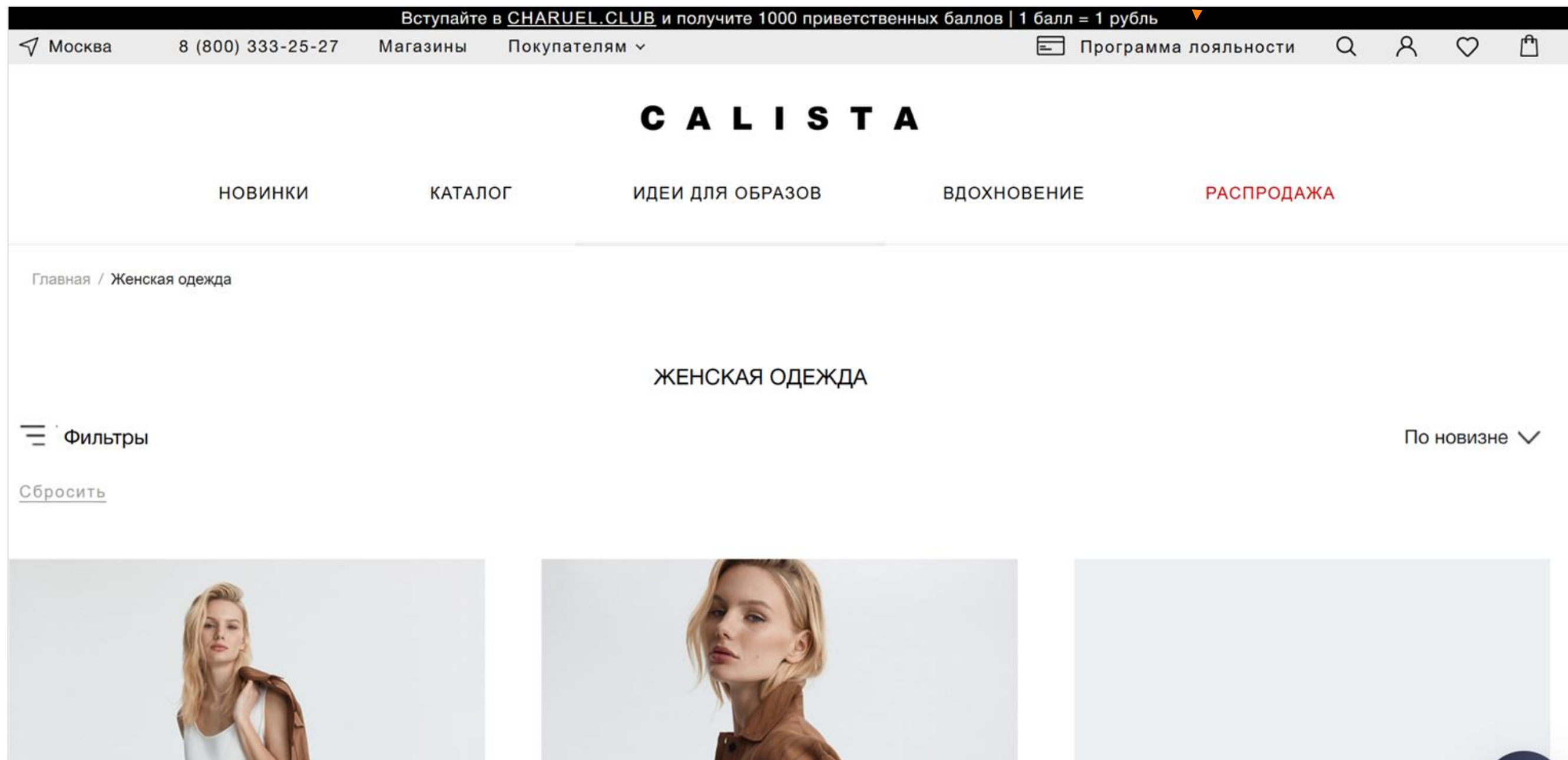
# Программа лояльности фэшн-ритейлера: базовый минимум

1. Продвижение программы
2. Простые и понятные правила
3. Выгода для покупателя. Нет звёздочкам и сноскам.  
Нет жестокому сгоранию

# 1. Продвижение ПЛ. Примеры хорошие и не очень

#1 в рейтинге

Программа лояльности  
бросается в глаза



# 1. Продвижение ПЛ. Примеры хорошие и не очень

БЕСПЛАТНАЯ ДОСТАВКА ОТ 3000 РУБЛЕЙ

☰ Меню Каталог ▾

LOVE REPUBLIC



◀ НАЗАД | ИНФОРМАЦИЯ / ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ



## ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ

Дарим 1000 LOVE-рублей при регистрации

### ВЫ В ИГРЕ?

ПОЛУЧИТЬ LOVE CARD

📱 Скачать приложение ✕

#2 в рейтинге

Два клика до программы лояльности.

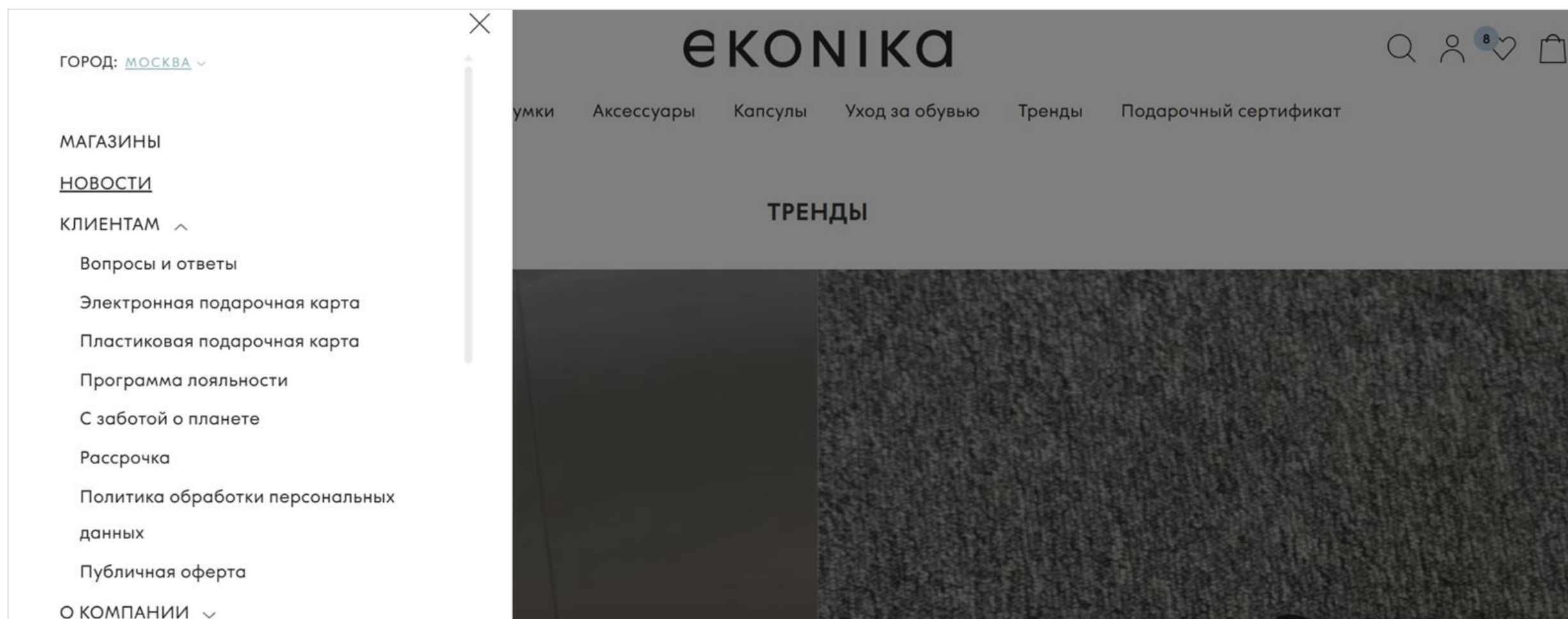
Правила изложены наглядно

# 1. Продвижение ПЛ. Примеры хорошие и не очень

## #3 в рейтинге

«Всего» три клика до программы лояльности.

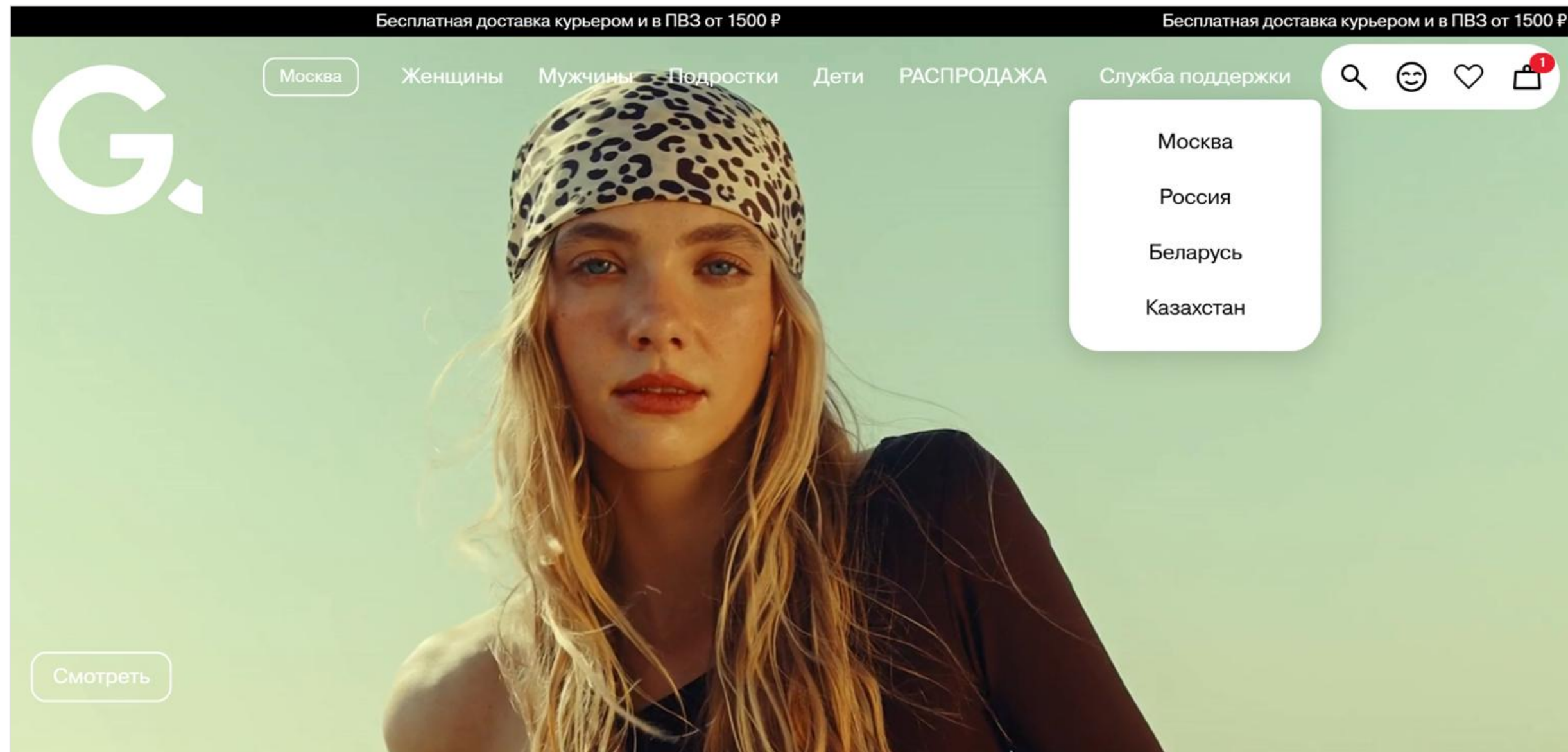
Правила поданы хорошо



The image shows a screenshot of the EKONIKA website. On the left, a white navigation menu is open, listing various options. The city is set to 'МОСКВА'. The menu items include: МАГАЗИНЫ, НОВОСТИ, КЛИЕНТАМ (with a caret icon), Вопросы и ответы, Электронная подарочная карта, Пластиковая подарочная карта, Программа лояльности, С заботой о планете, Рассрочка, Политика обработки персональных данных, Публичная оферта, and О КОМПАНИИ (with a dropdown arrow). On the right, the website header features the 'EKONIKA' logo, search, user profile, and shopping cart icons. Below the logo, a navigation bar lists: сумки, Аксессуары, Капсулы, Уход за обувью, Тренды, and Подарочный сертификат. The main content area is titled 'ТRENДЫ' and shows a dark, textured background.

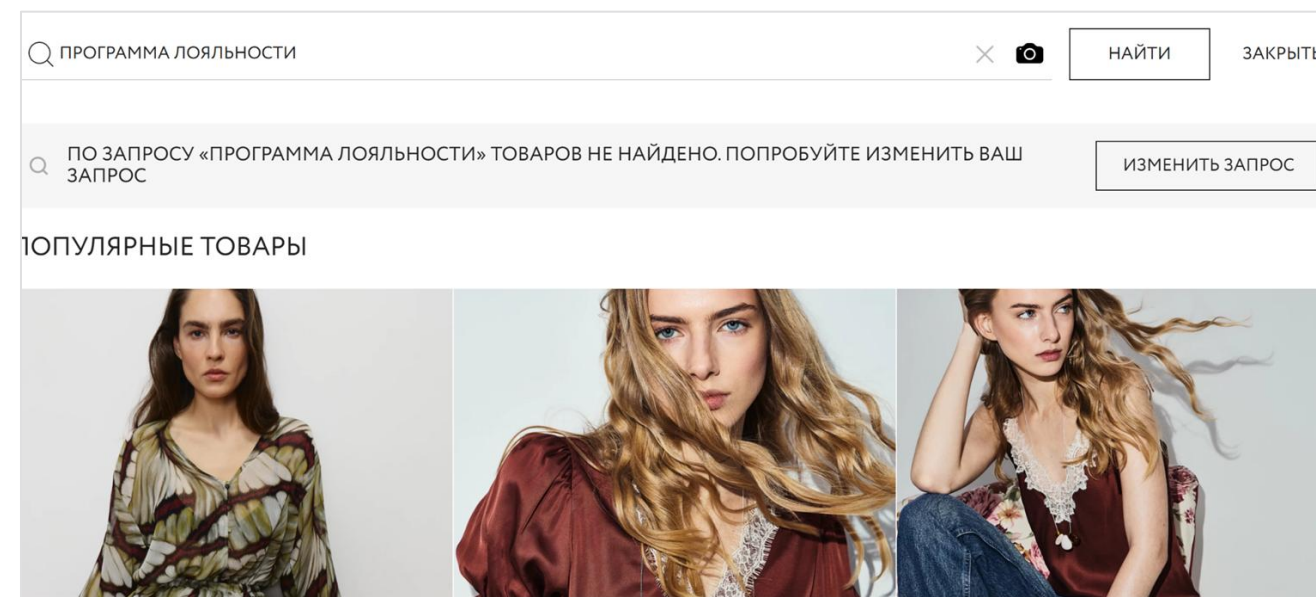
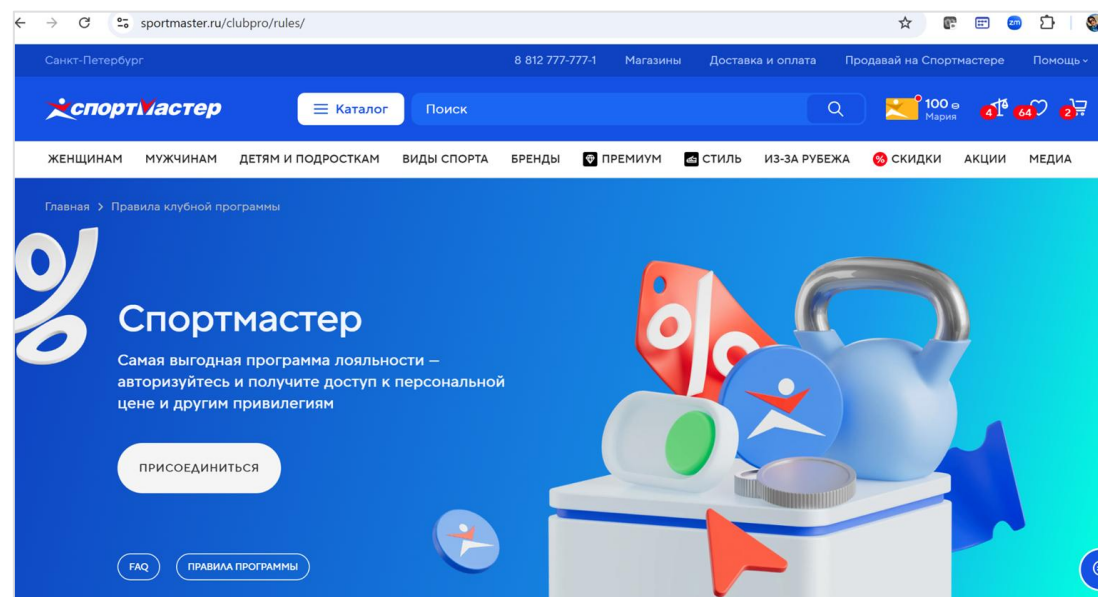
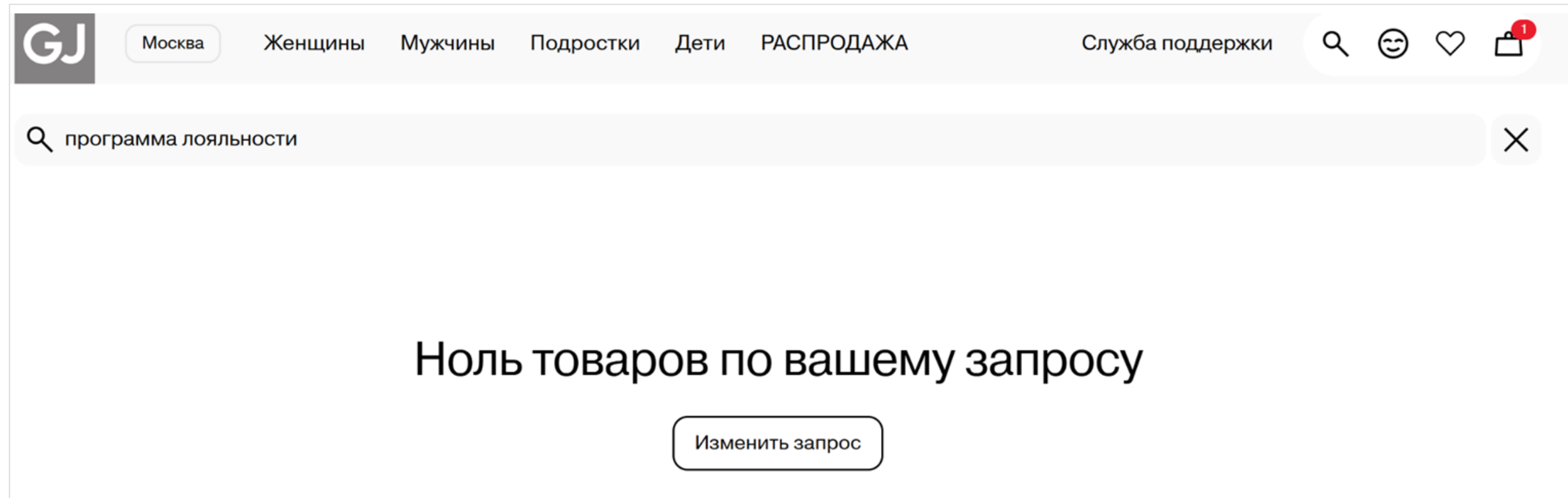
# 1. Продвижение ПЛ. Примеры хорошие и не очень

Куда вообще  
кликать?  
Где искать?



# 1. Продвижение ПЛ. Примеры хорошие и не очень

Куда вообще  
кликать?  
Где искать?



# 1. Продвижение ПЛ. Примеры хорошие и не очень

Куда вообще  
кликать?  
Где искать?




The screenshot shows the website [sportmaster.ru/clubpro/rules/](https://sportmaster.ru/clubpro/rules/). The page features a blue header with the Sportmaster logo, a search bar, and navigation links. Below the header is a horizontal menu with categories like 'ЖЕНЩИНАМ', 'МУЖЧИНАМ', 'ДЕТЯМ И ПОДРОСТКАМ', 'ВИДЫ СПОРТА', 'БРЕНДЫ', 'ПРЕМИУМ', 'СТИЛЬ', 'ИЗ-ЗА РУБЕЖА', 'СКИДКИ', 'АКЦИИ', and 'МЕДИА'. The main content area has a blue background with a large white percentage sign and the text 'Спортмастер' and 'Самая выгодная программа лояльности — авторизуйтесь и получите доступ к персональной цене и другим привилегиям'. A prominent white button labeled 'ПРИСОЕДИНИТЬСЯ' is centered. At the bottom, there are buttons for 'FAQ' and 'ПРАВИЛА ПРОГРАММЫ'. The right side of the page features a 3D illustration of a blue kettlebell, a red percentage sign, and a blue coin with the Sportmaster logo.

## 2. Простые и понятные правила. Примеры.

Два клика, но страшненько и слишком сложно

cdn.sportmaster.ru/upload/content/contentgate/prod/ru\_sm/dip\_content/2025/static/clubprog/rules\_club\_program\_sm2.pdf




rules\_club\_program\_sm2.pdf 4 / 12 100%

Уровень участия	Карта	Сумма для получения Уровня	Сумма для подтверждения Уровня
Стандартный		-	-
Серебряный		От 20 000 до 49 999,99 рублей	От 15 000 до 29 999,99 рублей
Золотой		От 50 000 рублей	От 30 000 рублей

Если после перехода на новый Уровень накопленная сумма покупок в Периоде в случае возврата товара становится меньше необходимой для перехода на новый Уровень, уровень участия приводится в соответствие с накопленной суммой покупок.

Если после подтверждения Уровня накопленная сумма покупок по итогам Периода в случае возврата товара становится меньше необходимой для подтверждения уровня, уровень участия понижается на один уровень.

Преимущества Уровней участия:

Уровень участия в КП	Стандартный	Серебряный	Золотой
Карта			
Процент (количество) начисляемых Бонусов за каждые полные 1 б. покупки	5% (50)	7% (70)	10% (100)
Информационные сообщения (личный кабинет на sportmaster.ru и в МП СМ, SMS-, e-mail информирование)	+	+	+
Специальные предложения на товары.			

спортмастер

Каталог Поиск

ЖЕНЩИНАМ МУЖЧИНАМ ДЕТЯМ И ПОДРОСТКАМ ВИДЫ СПОРТА БРЕНДЫ ПРЕМИУМ СТИЛЬ ИЗ-ЗА РУБЕЖА СКИДКИ АКЦИИ МЕДИА

### Выше уровень — БОЛЬШЕ ВЫГОДЫ

Стандартный Серебряный Золотой

**Кешбэк бонусы:**

- до 10% за товары
- до 100% за сервисные услуги

**Промо бонусы:**

- 2 000 на день рождения
- +10%\* за участие в акциях\*\*
- в 2 раза больше за участие в онлайн-курсах и онлайн-тренировках\*

Скидка +10%\* в акциях\*\*

Ранний доступ к акциям и событиям Афиши

Самовывоз из магазина без предоплаты

Бесплатный доступ ко всем предложениям от нас и партнёров в Витрине предложений

Обмен — 60 дней

Гарантийный срок +60 дней

Выделенная линия — 8 800 777-77-71

## 2. Простые и понятные правила. Примеры.

Класс!

Вступайте в [CHARUEL.CLUB](#) и получите 1000 приветственных баллов | 1 балл = 1 рубль

Москва 8 (800) 333-25-27 Магазины Покупателям ▾ Программа лояльности

# С A L I S T A

НОВИНКИ КАТАЛОГ ИДЕИ ДЛЯ ОБРАЗОВ ВДОХНОВЕНИЕ **РАСПРОДАЖА**

**Зарегистрируйтесь** → **Совершайте покупки** → **Накапливайте баллы** → **Расплачивайтесь баллами**

На сайте интернет-магазина. В розничных магазинах при регистрации приветственные баллы не начисляются.

При каждой покупке предъявляйте карту или авторизуйтесь по номеру телефона.

1 бонусный балл эквивалентен 1 рублю.

Оплачивайте баллами до 50% от стоимости каждой покупки, кроме товаров со скидкой.

**1000 баллов**  
приветственный бонус

**5%**  
кэшбек

**1 = 1**  
1 рубль = 1 балл

**до 50%**  
оплата баллами

### Как стать участником?

1 **Онлайн на сайте**  
Зарегистрируйтесь на сайте интернет-магазина. В розничных магазинах при регистрации приветственные баллы не начисляются.

2 **На кассе в магазине**  
На кассе магазина до совершения покупки сообщите

НАВЕРХ

### 3. Выгода для покупателя

#### Нехорошо

- Баллы не начисляются и не списываются на Sale
- Баллы сгорают без следа через 180 дней
- Можно списать до 15% баллов на покупку
- На день рождения я получаю доп. скидку 15%
- Я откатываюсь на уровень ниже, если перестаю покупать

#### Хорошо

- + Максимальный % списания добавляется к Sale
- + Можно продлить баллы, сделав покупку, или обменять их на специальные призы
- + Можно списать до 100% баллов
- + На день рождения я получаю промо-баллы
- + Я сохраняю уровень накоплений или могу его легко вернуть

### 3. Выгода для покупателя




#### Уровни в программе лояльности

Уровень клиента в программе лояльности зависит от общей суммы накоплений за совершенные покупки в магазинах и в интернет-магазине с применением карты.

УРОВЕНЬ*	СУММА НАКОПЛЕНИЙ	РАЗМЕР СКИДКИ
Базовый	При регистрации	5%
Классический	75 000 руб.	10%
Премиум	300 000 руб.	15%
Золотой	Архивный*	

Для студентов и многодетных мам действуют особые условия участия в программе лояльности\*\*. Подробности уточняйте у специалистов клиентской поддержки или у консультантов магазинов EKONIKA.

### 3. Выгода для покупателя

- 5% ПРИ ОПЛАТЕ ОНЛАЙН							
Меню Каталог	Необходимая сумма выкупа	Сумма удержания уровня	Скидка на всё	Подарок на день рождения	Подарок на годовщину участия в программе лояльности	Бесплатная доставка	
 FOLLOWER	0 ₺	0 ₺	ДО 15%	+5%	+500 LR	+500 LR	ОТ 3000 ₺
 LOVER	25000 ₺	10000 ₺	ДО 20%	+10%	+1000 LR	+1000 LR	ОТ 3000 ₺
 AMBASSADOR	50000 ₺	15000 ₺	ДО 30%	+15%	+1500 LR	+1500 LR	ОТ 0 ₺

Скачать приложение X

# Роскошный максимум

1. Персонализация: сезонные напоминания на основе подписок
2. Доступ на офлайн-мероприятия: консультация стилиста, запуск коллекции
3. Учёт семейных покупок
4. Капсулы на основе покупок
5. Подписки на стили, товары, размеры

# Новый пользовательский опыт

14:19 📶 🔋 48

< 📷 📤



Платье Dreams By Alena Akhmadullina  
~~17 990~~ 14 390 ₽

Добавить в корзину

Могут быть неточности: еще учимся

14:21 📶 🔋 47

< 📷 📤



Платье Dreams By Alena Akhmadullina  
~~17 990~~ 14 390 ₽

Добавить в корзину

Могут быть неточности: еще учимся



# Факты о программах лояльности

5X

**Повышение покупок**

Клиенты, которые получают персонализированные предложения, в 5 раз более вероятно совершат покупку.



90%

**Неиспользованные баллы**

Из всех накопленных баллов лояльности, 90% программ имеют баллы, которые никогда не будут потрачены и сгорят (в течение 180 дней)

40%

**Забытые бонусы**

Средний клиент забывает о 40% своих накопленных бонусов, что приводит к потере потенциальной выгоды.



76%

**Доверие к брендам**

76% потребителей доверяют брендам с программами лояльности, считая их более надежными и клиентоориентированными.

# Офлайн-опыт и персонализация. Эксклюзивные вознаграждения

- ✔ Ранний доступ к новым продуктам.
- ✔ Приглашения на закрытые мероприятия.
- ✔ Персональные луки, капсулы и рекомендации



# Что начать делать прямо сейчас для роста прибыли



## **Персонализированные предложения**

Индивидуальные скидки и рекомендации на основе истории покупок. Начните собирать данные о предпочтениях.



## **Простые игровые элементы**

Простые игровые механики: потратить – получи; колесо фортуны; удвоенные баллы в день рождения.



## **Простые условия.**

### **Не забудьте про бонусы на распродажу**

Простые, понятные условия программы лояльности для всех. Не забывайте про распродажу.



## **Четкая и увлекательная коммуникация**

Настроить омниканальную коммуникацию о баллах, преимуществах и акциях.

# Ключевые элементы новой стратегии: персонализация, геймификация



✓ **Геймификация:** По данным Mordor Intelligence, внедрение игровых элементов увеличивает вовлеченность пользователей на 30%, а согласно исследованию Snipp, игровые механики повышают вовлеченность на 100-150% и средний чек на 55%.

✓ **Персонализация:** Компании, использующие анализ данных для персонализированных предложений, получают более эффективное управление поведением клиентов и повышение конверсии (X5 Group, 2024).

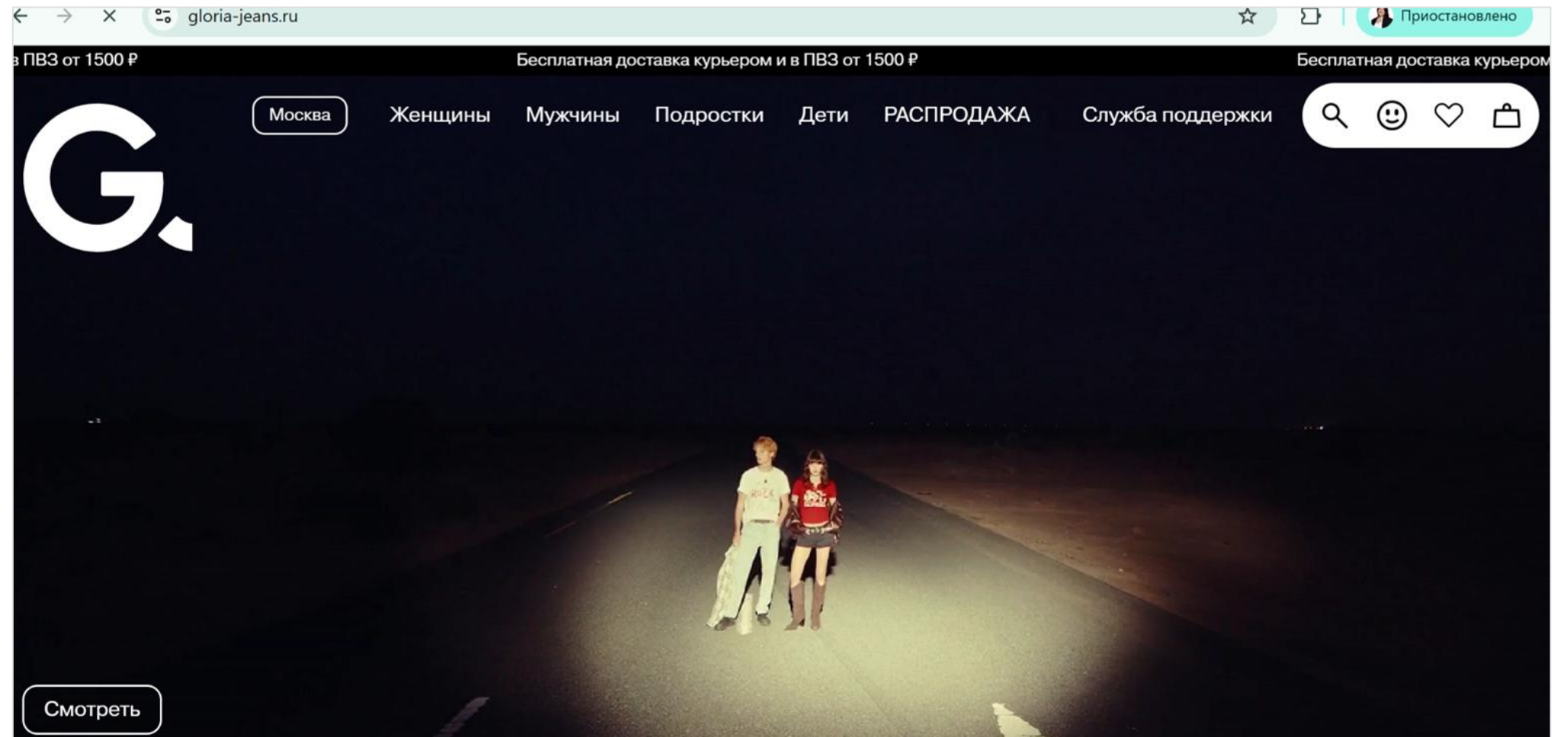
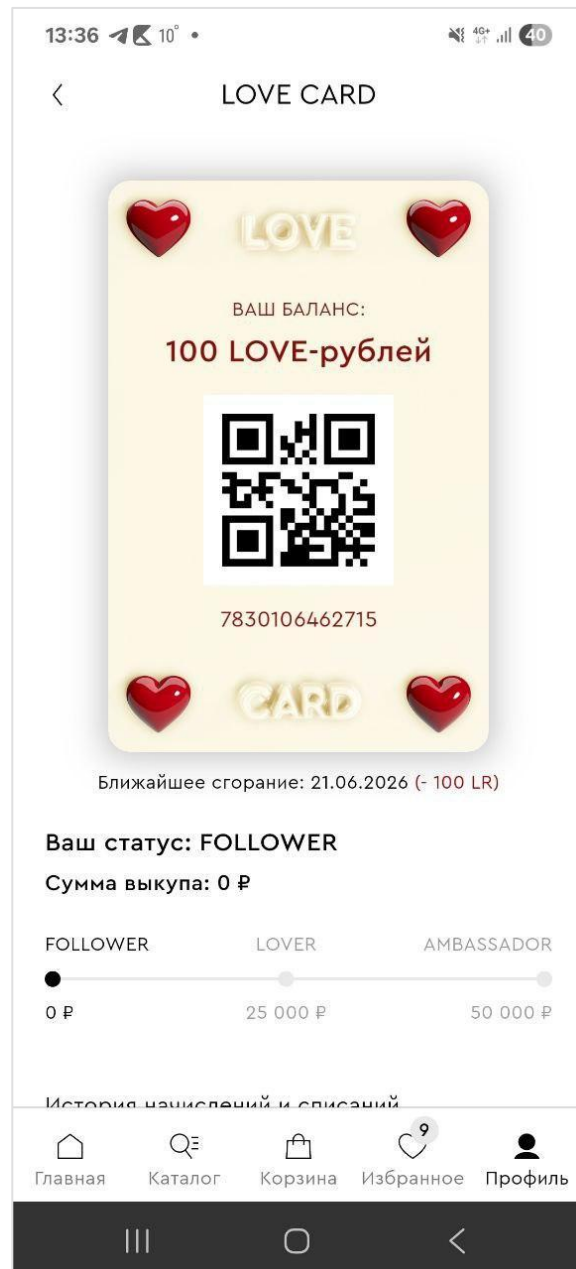
**Персонализация**  
Индивидуальные предложения на основе истории покупок и предпочтений.

**Геймификация**  
Игровые механики, такие как баллы, уровни, достижения и челленджи.

**Продвижение**  
Эффективное информирование клиентов о преимуществах и возможностях программы через различные каналы.

**Привлекательный % списания**  
Выгодные условия использования накопленных баллов или скидок, стимулирующие активное участие.

# Неудачные примеры



# Архитектура программы лояльности: бэкенд и фронтенд



## Бэкенд: Корневая Система

- **Техническая инфраструктура**  
Серверы, облачные сервисы и сетевые компоненты.
- **База данных**  
Хранение профилей клиентов и истории покупок.
- **API**  
Точки обмена данными с другими системами и сервисами.
- **Безопасность и соответствие**  
Защита данных и соблюдение норм конфиденциальности.
- **Аналитика и алгоритмы**  
Обработка данных для выявления трендов.
- **Интеграция с CRM**  
Синхронизация данных для персонализированного взаимодействия.

## Фронтенд: Видимая Красота

- **Мобильное приложение**  
Доступ к программе лояльности на ходу.
- **Веб-портал**  
Управление аккаунтом через браузер.
- **Личный кабинет**  
Обзор статуса, баллов и истории покупок.
- **Отображение вознаграждений**  
Представление доступных скидок и бонусов.
- **Уведомления и предложения**  
Персонализированные сообщения о новых акциях.
- **Удобство использования**  
Интуитивный дизайн для бесшовного взаимодействия.

# Измерение эффективности программы: метрики успеха и KPI



25%

Средний чек

**Цель:** увеличение  
среднего чека



-10%

Стоимость  
привлечения клиента

**Цель:** снижение затрат



-15%

Интервал между покупками

**Цель:** сокращение дней между покупками  
(Antavo Global Customer Loyalty Report 2025)

# Тренды лидеров рынка



## ИИ & ML модели

Эффективное управление взаимоотношениями с клиентами, персонализация предложений и улучшение обслуживания.



## Продвинутая аналитика

Глубокий анализ данных о поведении клиентов для выявления тенденций и оптимизации маркетинговых кампаний.



## Цепочки коммуникаций

Триггерные цепочки на основе сквозной аналитики по всем каналам продаж, в том числе ТГ бот и соц. сети (Max)

# План коммуникации и продвижения: как донести ценность до клиента?



## In-Store продвижение

Активное информирование клиентов в магазинах через информационные стенды, QR-коды на кассах, обучение персонала и демонстрация преимуществ программы при каждой покупке.



## Email-маркетинг

Персонализированные рассылки с новостями, акциями и специальными предложениями для заинтересованной аудитории.



## Мобильное приложение

Мгновенные пуш-уведомления, персонализированные сообщения и доступ к эксклюзивным функциям программы.



## Социальные сети (ТГ, ВК)

Вовлечение аудитории через анонсы, конкурсы и оперативная обратная связь в популярных платформах.



## SMS-уведомления

Мгновенные оповещения о важных событиях, персональных скидках и статусе участия в программе.



## Персональные предложения

Индивидуальные скидки и бонусы, формируемые на основе предпочтений и активности каждого клиента.

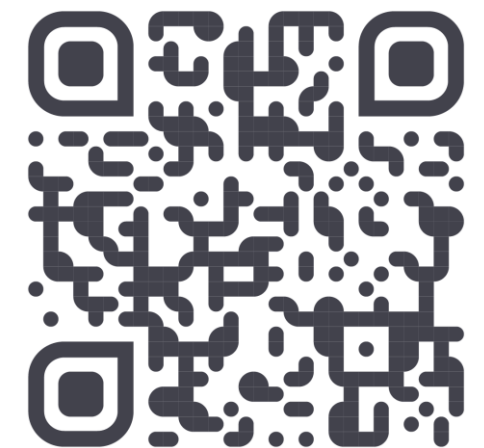
# Спасибо за внимание!



Мария Мироновская

 @maria\_mirono

+7 921 863 00 63



@Лояльно говоря