

ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ ПОКУПАТЕЛЕЙ (НА МАТЕРИАЛАХ ИУП «БЕЛВИЛЛЕСДЕН»)

Программа лояльности — важнейший инструмент управления продажами, характеризующийся системным подходом и направленный на поддержание долгосрочных и взаимовыгодных отношений с покупателями. Под ней понимается совокупность всех элементов, формирующих привязанность клиента к организации или бренду. К таким элементам относятся не только установленные стандарты общения с покупателями, но и различные проводимые акции, предоставляемые бонусы, скидки и т.п.

Программа лояльности — это не просто предоставление каких-либо бонусов, это ряд дополнительных критериев, которые направлены на формирование интереса к товару, услугам или самой организации у потребителя.

Преимуществами использования программы лояльности являются:

- повышение доверия к бренду;
 - увеличение потребителей, приносящих прибыль;
 - связь с клиентами, позволяющая, например, узнать причину снижения покупательской активности или выразить благодарность за покупки;
 - качественная база клиентов;
 - привлечение новых и постоянных клиентов;
 - увеличение частоты покупок, среднего чека;
 - оптимизация расходов на маркетинг за счет персональных предложений;
 - слежение за изменением потребительского поведения и влияние на него.
- Рассмотрим пример программы лояльности ИУП «БелВиллесден». Его программой лояльности «АсобаЯ» предусмотрены:
- накопление бонусных баллов, а не просто скидка;
 - возможность распоряжения бонусными баллами;
 - участие в специальных предложениях с накоплением большего количества бонусных баллов;
 - приобретение товаров по специальным ценам (товары выделяются специальным ценником);
 - слежение за балансом бонусного счета;
 - предоставление скидки в размере 10 % по случаю дня рождения покупателя (в течение трех дней до этого дня, в день рождения и в течение трех дней после него);
 - скидка до 10 % на социально значимые товары, предоставляемая покупателям пенсионного возраста, инвалидам, малообеспеченным и многодетным семьям;
 - скидка студентам 7 % по понедельникам [1].

Источник

1. Что такое программа лояльности Асоба? [Электронный ресурс] // ГИП-ПО. — Режим доступа: <https://gippo.by/programma-loyalnosti/asoba/info>. — Дата доступа: 23.11.2022.