

ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ (НА ПРИМЕРЕ ООО «ОМА»)

В современном мире программы лояльности для любых магазинов являются важной частью работы. Основная цель программ лояльности — не привлечение новых клиентов, скорее, они направлены на удержание старых клиентов.

Каждая организация выбирает свой вид программы лояльности — это может быть накопление баллов, дисконтные карты со скидкой в магазинах от 1 до 5 %. Но для чего же необходимы эти программы? Вполне вероятно, ответ прост — увеличение продаж и, соответственно, доходов организации.

Рассмотрим программы лояльности на примере сети строительных магазинов ООО «ОМА». Данная сеть предлагает различные программы лояльности для своих покупателей, что уже необычно, так как другие магазины предлагают в основном только одну дисконтную программу во всей сети.

Программы лояльности строительных магазинов ООО «ОМА»:

1. Программа лояльности «Выбираем сами». Дает возможность выбрать скидку в магазине, т.е. можно накапливать 5 % бонусами и менять бонусы на скидку до 30 % или получить скидку 2 % на всю покупку сразу. Чтобы стать участником новой программы лояльности, необходимо обратиться в инфоцентр и заполнить анкету участника программы лояльности или заменить имеющуюся карту со старой программой «Больше покупка — больше скидка» на карту с новой программой «Выбираем, что хотим». Новая программа применима не во всех магазинах, т.е. имеются города, где данная услуга не доступна.

2. Дисконтная программа «Новый дом». По этой программе покупатели могут применять скидку 7 % на протяжении двух лет или покупая товары в рассрочку на 7 месяцев по картам «Халва МАХ» и «Халва МІХ» от 100 руб. Чтобы пользоваться данной скидкой, сотруднику инфоцентра необходимо предоставить паспорт и документ, подтверждающий факт покупки, аренды жилья или получение разрешения на строительство не позднее 36 месяцев назад, а также быть владельцем карты рассрочки «Халва МАХ» или «Халва МІХ».

3. Программа лояльности «Мастер»: одна карта — 2 варианта. Чтобы воспользоваться данной программой лояльности, необходимо в розничных магазинах сети «ОМА» приобрести товар в одном чеке на сумму 600 руб. либо купить стройматериалы на эту же сумму за месяц с применением карточки программы лояльности «Выбираем сами» и впоследствии обменять ее на программу «Мастер». В данном случае покупателю предлагается скидка 7 % либо же возможность вернуть баллы в размере 10 % от суммы данной покупки на карту «Мастер» и впоследствии использовать данные баллы для расчета на кассе, но не более 30 % от суммы чека. Данная программа лояльности распространяется только в розничных точках продажи.

4. Программа лояльности IT-card. Данная программа предоставляет скидку от 7 до 10 % для сотрудников компаний — партнеров ООО «ОМА» из центра информационных технологий [1].

Можно заметить, что ООО «ОМА» предоставляет различные виды программ лояльности и тем самым расширяет свою клиентскую базу. Однако, как показывает практика, чем больше предложений, тем сложнее покупателям делать выбор в пользу какой-либо программы. Большинство покупателей предпочитает максимально простые схемы лояльности. В каждой программе присутствует много нюансов, которые необходимо учитывать при выборе скидки, однако покупателю могут помочь сотрудники инфоцентра в каждом магазине, что является плюсом.

Источник

1. Дисконтная программа лояльности ОМА [Электронный ресурс] // ООО «ОМА». — Режим доступа: <https://www.oma.by/buyers/discount>. — Дата доступа: 22.11.2022.