



# **ЛОЯЛЬНОСТЬ В ОМНИКАНАЛЬНОМ РИТЕЙЛЕ**

## **Особенности сегментации и коммуникации**

**Опыт Кораблика**

E-Target  
Москва, 12 марта 2015г

# КОРАБЛИК – КТО МЫ



**Лидер  
детского  
ритейла**  
в Москве  
и Московской обл.

Основана  
в 2000 году  
На март 2015 года  
**158**  
магазинов

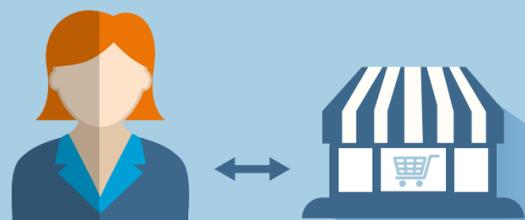
Трафик:  
более **32 ММ**  
посетителей  
в год

Специализация  
на продаже  
товаров для детей,  
одна из крупнейших сетей  
в России

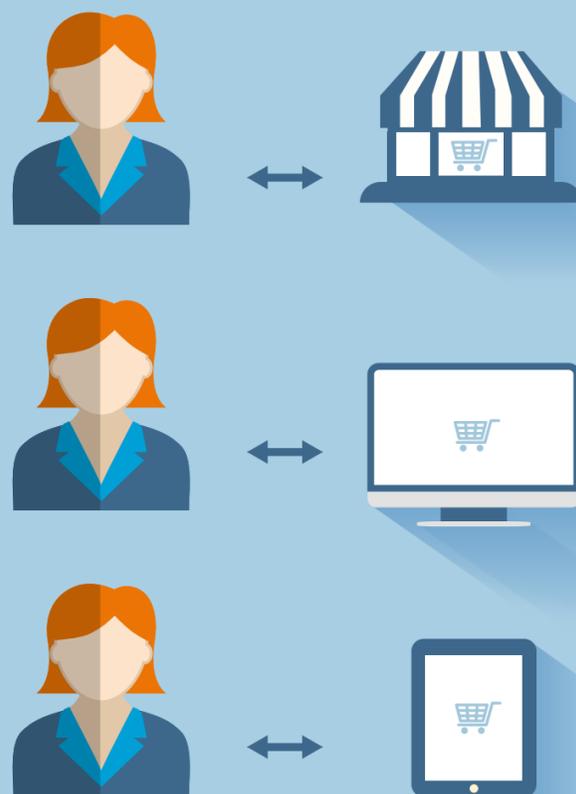


# ОТ МУЛЬТИКАНАЛЬНОСТИ К ОМНИКАНАЛЬНОСТИ

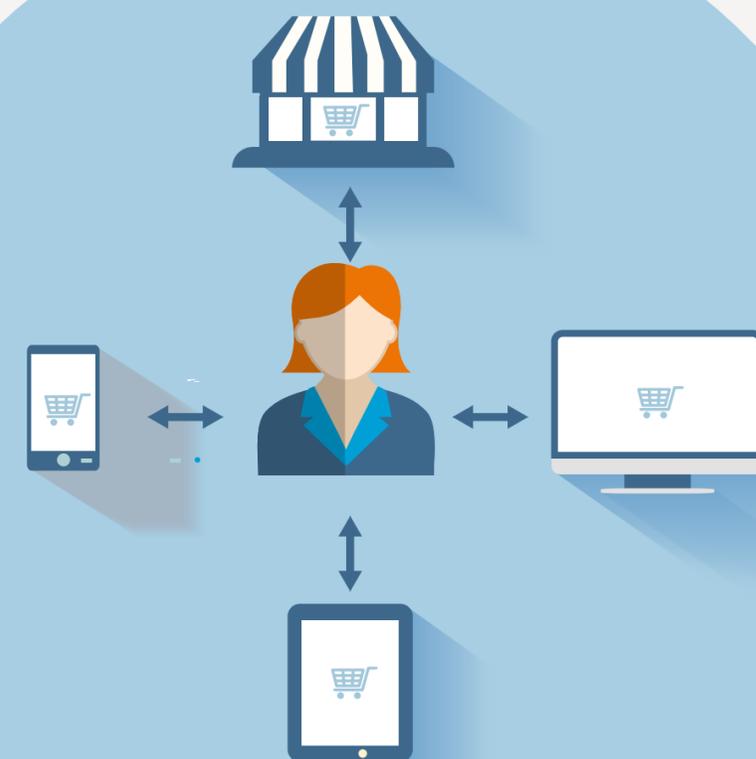
Один канал



Мультиканальность



Омниканальность





Доля  
активных  
клиентов  
**63%**



Доля  
неактивных  
клиентов  
**37%**

**в обращении**



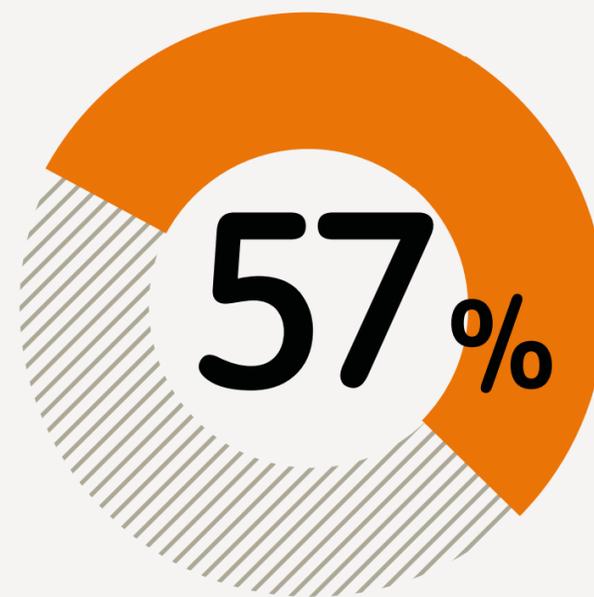
**1,6 млн  
карт**

**51%**  
активировано



Средний чек  
с бонусной картой

**выше на 16%**



**Доля ПЛ в чеках**



# Понятная Лояльность



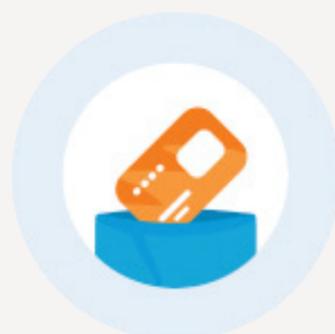
Совершая покупки  
– вы накапливаете баллы  
на своей бонусной карте

**1** = **1**  
балл рубль

## Ваши преимущества с картой



**Бонусы  
с любого товара**



**100% оплата  
бонусами**



**простота получения  
карты  
и активации**



**специальные  
предложения**

# Интеграция + информация



**BI**  
Data Mining



Работа с покупателями,  
программа лояльности



Продуктовый каталог  
Оmnikanальные продаж  
Ценообразование

Кассовая система

«Генератор Лояльности»

Сервисы рассылок

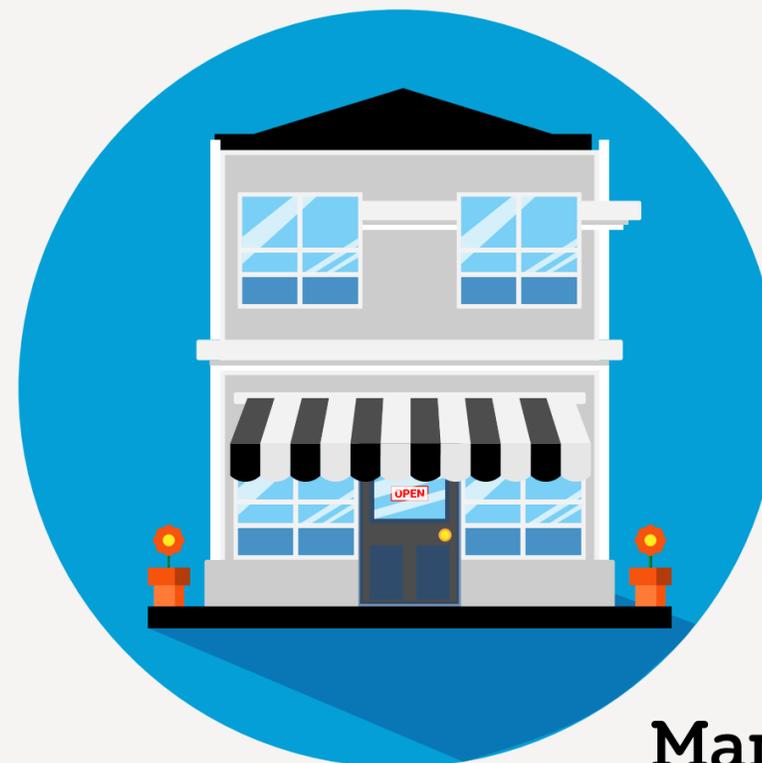
# Коммуникация



Сайт



Рассылки  
(sms, e-mail)



Магазины



Приложение



Газета



Генератор  
лояльности

# Рассылки

Мы можем не замечать этого, но каждый день и час ведется борьба между добром и злом, если идет нешуточное сражение на диване или инопланетные монстры хотят завоевать детскую комнату... ОДЕРЖАТЬ ПОВЕДУ И СПАСТИ МИР МОГУТ ТОЛЬКО ОНИ:



**-ЮНЫЕ ЗАЩИТНИКИ!**

**ВЫБЕРИ ИМ ПОДАРОК!**

Когда силы человечества не справляются

**ВЫБЕРИ**

~~899 р.~~  
**33% 599 р.**

РАЗБОРНАЯ ФИГУРКА СУПЕР ГЕРОИ «HASBRO» (в ассортименте)

Когда скорость решает

**ВЫБЕРИ**

**23% скидка на все радиоуправляемые машинки по картам лояльности ТОЛЬКО 4 ДНЯ! 20 - 23 февраля**

МАШИНА Р/У 1:24

~~799 р.~~  
**37% 499 р.** цена по карте

Когда ты один на один с врагом

**ВЫБЕРИ**

**3499 р.**  
**14% 2999 р.**

ТАНКОВЫЙ БОЙ (в наборе: 2 танка на р/у Т34 и Тигр); звуковые и световые эффекты, с зарядным устройством

Когда настал решающий момент

**ВЫБЕРИ**

~~529 р.~~  
**15% 449 р.**

БЛАСТЕР «NERF» ЭЛИТ ТРИАД

~~849 р.~~  
**29% 599 р.**

СУПЕР ДАЛЬНОВОЙНЫЙ БЛАСТЕР «BOOMco»

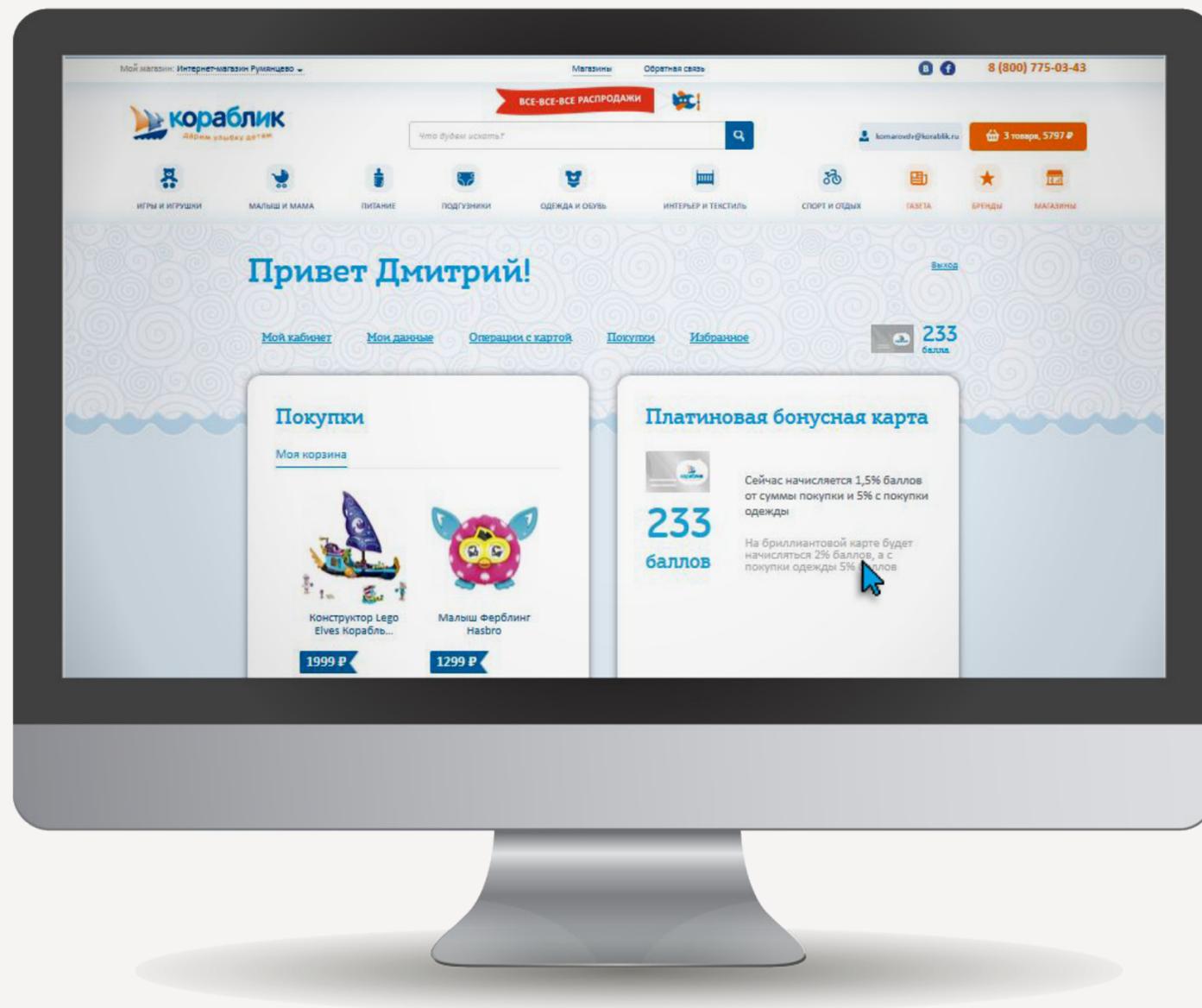
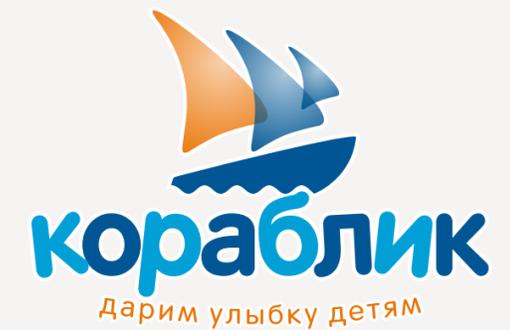
~4  
рассылки  
в месяц

open rate  
35%

Только  
Актуальные  
предложения

click rate  
9%

# сайт



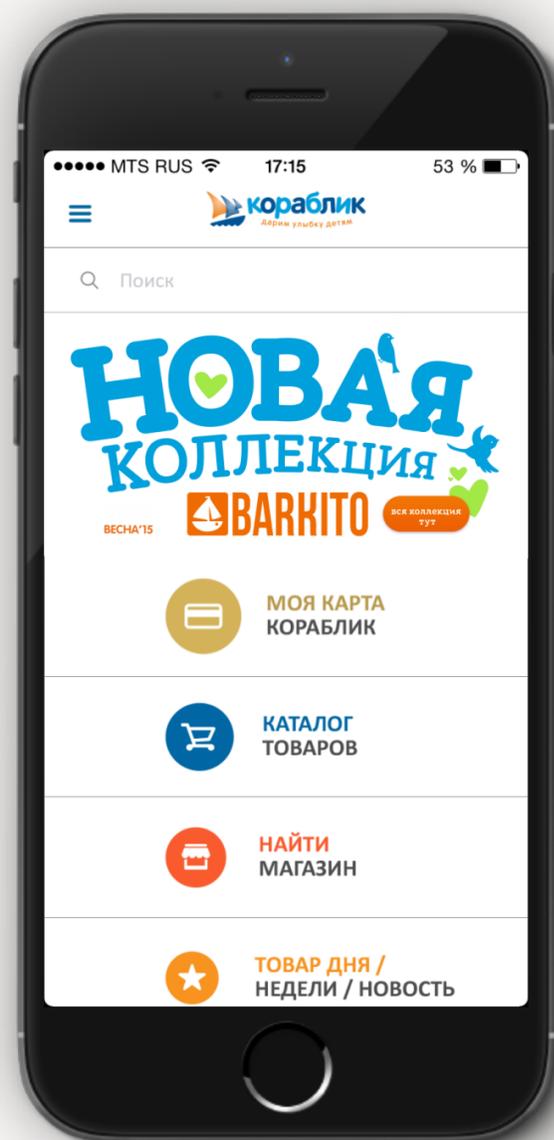
**Интегрированный  
личный кабинет  
магазина и лояльности**

**Рекомендательные сервисы  
на основе истории  
просмотров и покупок  
(on-line и off-line)**

# app



**iOS  
Android**



**Каталог**

**Заказ  
Pick-up**

**Push  
-уведомления**

**Сервисы  
лояльности**

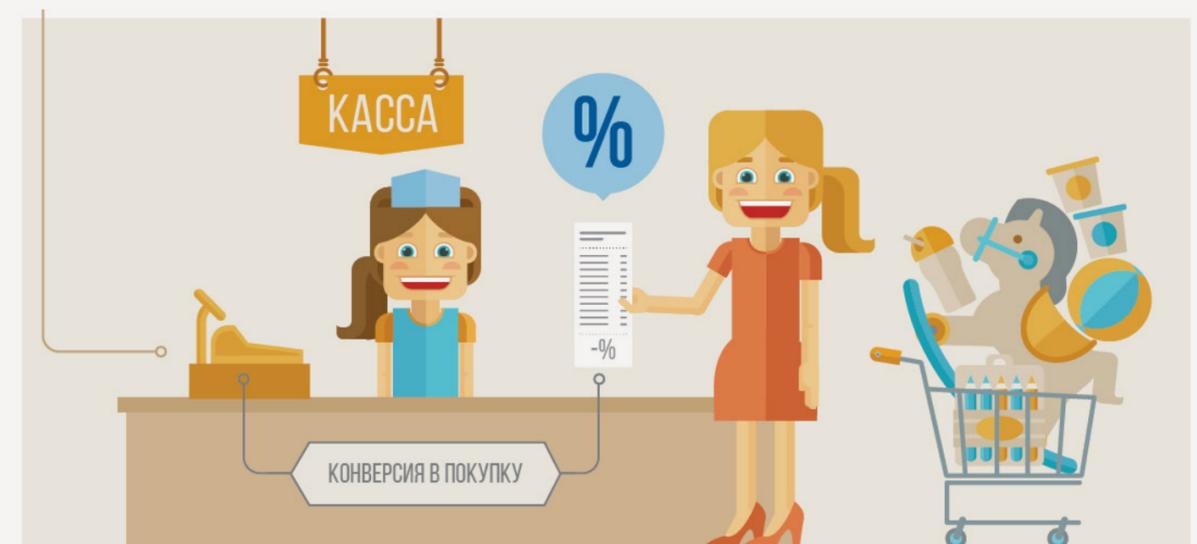
# Генератор лояльности



- Персонализация акций
- Активация бонусной карты
- Проверка цены и получение расширенной информации о товаре



# Генератор лояльности



# Магазины + газета



# 158 МАГАЗИНОВ



**PRE-SALE**  
ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ СКИДКА

# -10%

на всю одежду и обувь  
по картам лояльности

# 4 млн ТИРАЖ ПРОМО ГАЗЕТЫ

0+ В f 24.09 - 07.10.2014

**Кораблик**  
Дарим улыбку детям

**ПОКУПАЙ  
С БОНУСНОЙ КАРТОЙ  
ПОЛУЧАЙ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ  
СКИДКИ**

МЫ ЗАБОТИМСЯ О ВАШЕМ  
СЕМЕЙНОМ БЮДЖЕТЕ

ТАНЦУЮЩАЯ  
РУСАЛОЧКА  
цена по карте **479** р. скидка 40% от 799 р.

ВАШИ ПРЕИМУЩЕСТВА

- ВОЗВРАЩАЕМ ДО 5% ОТ СТОИМОСТИ ПОКУПОК
- КОПИТЕ БОНУСЫ НА КАРТЕ И ОПЛАЧИВАЙТЕ ИМИ СВОИ ПОКУПКИ
- УЗНАВАЙТЕ ПЕРВЫМИ ОБ АКЦИЯХ И СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯХ

799 р. **25%** 599 р. МАШИНКА НА РАДИОУПРАВЛЕНИИ «PORSHE PANAMERA» (со световыми эффектами, макс. сб. 12в)

2699 р. **33%** 1799 р. КУРТКА ДЛЯ МАЛЬЧИКА И ДЕВОЧКИ (в ассортименте\*, размеры: 98-134) BARKITO

399 р. **20%** 319 р. СУХОЕ ДЕТСКОЕ МОЛОЧКО «NESTOGEN 3» (4x 700г)

5199 р. **32%** 3499 р. ЭЛЕКТРОКАЧЕЛИ «JEM» BREEZE (цвета в ассортименте)

**ПОДАРОК**  
КУПИ ПОДГУЗНИКИ PAMPERS PREMIUM JUMBO ПОЛУЧИ 100 рублей НА КАРТУ ЛОЯЛЬНОСТИ

919 р. ПОДГУЗНИКИ «PAMPERS» PREMIUM CARE (2-5кг, 94шт; 3-5кг, 94шт; 4-9кг, 50шт)

1129 р. ПОДГУЗНИКИ «PAMPERS» PREMIUM CARE (7-14кг, 66шт; 11-25кг, 36шт)

**ОРАНЖЕВАЯ СУМКА**  
набор для рожениц

949 р. **5%** 899 р.

**КОРАБЛИК**  
ДЕТСКИЕ МАГАЗИНЫ

3 ПРОСТЫХ СПОСОБА КУПИТЬ

- БОЛЕЕ 145 «КОРАБЛИКОВ» рядом с домом!
- ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ 8 (800) 775-03-43 звонок бесплатный
- ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН WWW.KORABLIK.RU самовывоз из магазина

# КУС

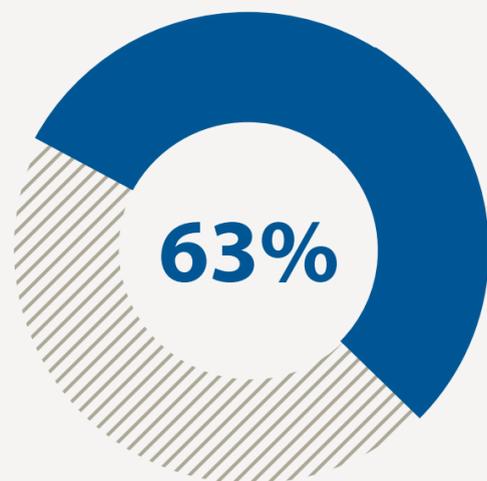


заполни анкету



анализ покупок

Доля ПЛ в чеках



# Типы Сегментаций



# Примеры сегментации:

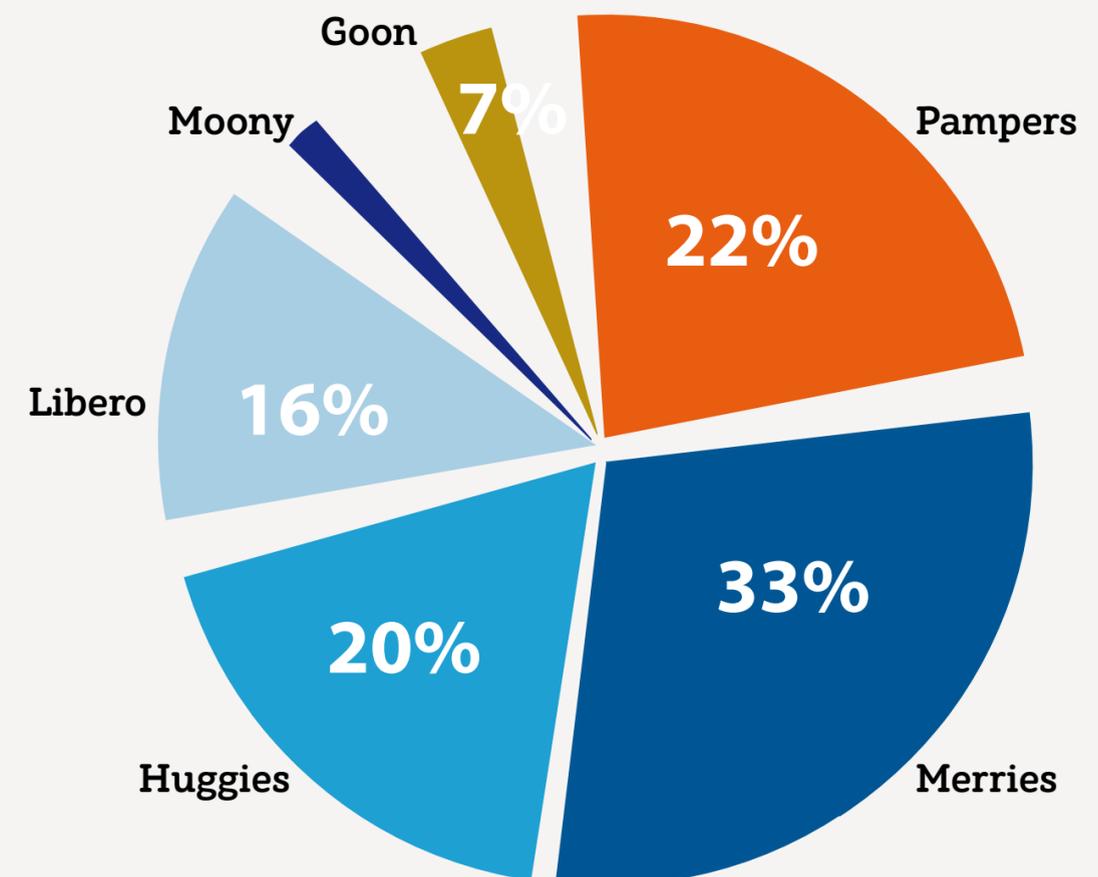
## Приверженцы одному бренду



### СОКИ

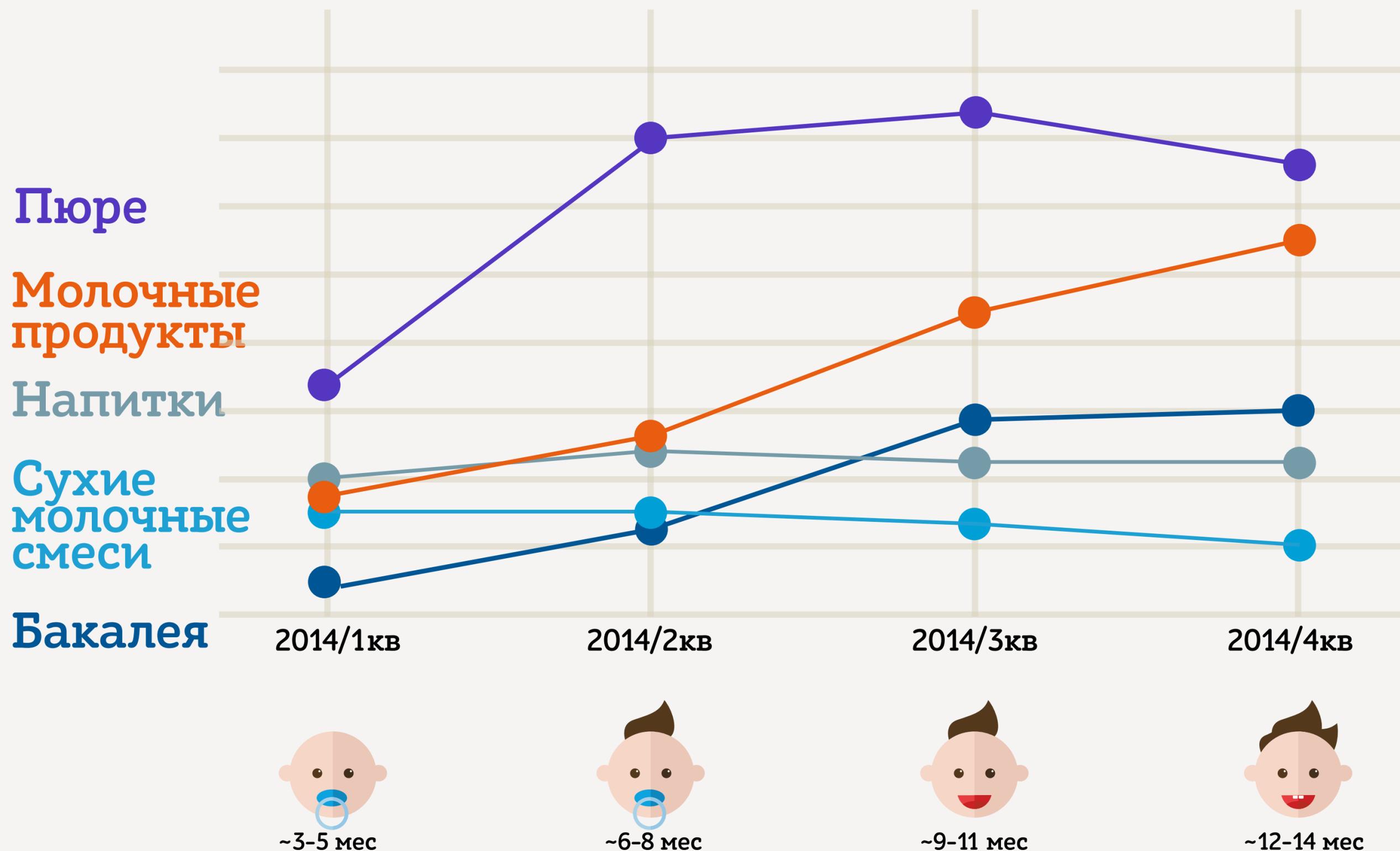


### ПОДГУЗНИКИ



Приверженцы- клиенты, отдающие предпочтение только 1 ТМ в категории. В выборку попадают контакты, сделавшие не менее 5-ти чеков по 1 ТМ за период 3 месяца.

# Динамические сегменты



# Таргетированные = эффективные



Рассылка  
по всей базе

Переход к  
таргетированным  
рассылкам

|      | Open rate | Click rate | Конверсия<br>в покупку |
|------|-----------|------------|------------------------|
| 2014 | 31,4%     | 7,9%       | 1,5%                   |
| 2015 | 35,5%     | 9,4%       | 2,7%                   |

Показатель % отказов: средний 0,07% /максимальный 0,3%

# Эффект лояльности



**Супер лояльные**

6 активных месяцев  
в течении полугода

Open rate 34%

Конверсия в покупку 7.3%

**Лояльные**

3-4 активных месяца  
в течении полугода

Open rate 34%

Конверсия в покупку 2.3%

**Вся рассылка**

Open rate 27%

Конверсия в покупку 1.5%



**Спасибо за внимание!**

**Дмитрий Комаров**

**Директор по маркетингу, Кораблик**  
**[KomarovDV@korablik.ru](mailto:KomarovDV@korablik.ru)**