

Система лояльности клиентов – как она работает?

Дисконтная система вообще и скидка в частности – важный элемент системы стимулирования спроса и лояльности покупателей.

Основная цель предоставления скидки – привлечь как можно больше покупателей в магазин (на предприятие сферы обслуживания) и сделать этих покупателей постоянными клиентами. При наличии сети предприятий торговли или сферы обслуживания борьба за лояльность клиента становится частью общей маркетинговой стратегии компании.

Кроме того, посредством системы скидок можно стимулировать продажи неходовых или новых товаров, а так же оптимально распределить поток покупателей в течение суток.

### **Скидка на покупку или на товары?**

Скидка может предоставляться как на всю сумму покупки (чек) в целом, так и только на отдельные позиции товаров. Например, на товары, которые участвуют в рекламных акциях, или, при использовании «фирменных» дисконтных карт, только на товары определенного производителя.

### **Безусловная скидка и скидка «если, то..»**

Скидка может быть безусловной (например, акция «распродажа»), в этом случае скидка предоставляется на все товары или на отдельные группы товаров без дополнительных условий. Но, как правило, скидки предоставляются при наличии определенных условий. Перечислим наиболее применяемые виды скидок по условиям:

- Сумма покупки превысила определенную сумму. С помощью этого вида скидки стимулируется желание покупателя «добрать товаров в корзину» до определенной суммы.
- Скидка по времени суток или дню недели. С помощью такой скидки можно

грамотно распределить поток покупателей в магазине. Например: в «спальных» районах крупных городов пик продаж, как правило, приходится на интервал времени с 17:00 до 21:00. Таким образом, предоставив небольшую скидку в интервале с 9:00 до 16:00 мы переместим часть покупателей с «часа пик» на данный интервал времени и получим с одной стороны - более равномерное использования производственных мощностей, с другой - привлечение дополнительных покупателей в «час пик», которые раньше не заходили в магазин из-за больших очередей.

- Скидка на количество товара. Как частный случай данной скидки можно рассматривать скидку на упаковку («три по цене двух»).
- Скидка на форму оплаты (например, при оплате webmoney предоставляется скидка)
- Скидка на комплект. Как частный случай можно упомянуть предоставление скидки на всю сумму покупок при условии покупки конкретного товара.

## Скидки сгорают!

Скидка может быть бессрочная или действовать определенный срок. Для стимулирования потребителя совершать покупку до определенной даты скидки должны «сгорать» к указанной дате.

### Скидка с человеческим лицом

Скидка может быть обезличенная, или персональная, т.е. когда скидка предоставляется определенному лицу (группе лиц). Как правило, такие скидки предоставляются при предъявлении дисконтной карты. Наиболее распространенные способы авторизации дисконтных карт: магнитная полоса, штрих-код, микрочип. Скидки по дисконтным картам могут предоставляться как без дополнительных условий, так и при их наличии (см. выше). Использование дисконтных карт особенно повышает привлекательность сетей магазинов (или предприятий сферы обслуживания). Кроме того, они помогают привлечь в магазин новые социальные группы населения (пенсионеров, студентов и т.п.). В последнее время получили распространение так называемые «корпоративные» дисконтные карты, которые распространяются и действуют в рамках нескольких торговых предприятий.

Частным случаем предоставления скидки по дисконтной карте является так называемая накопительная скидка. При использовании этого вида скидки в базе данных учетной или кассовой системы хранится сумма покупок по данной карте (или по группе карт, когда схема предоставления скидки включает группу лиц - семью или работников

определенной организации). При увеличении суммы продаж за заранее оговоренный период увеличивается процент скидки.

Все вышеперечисленные виды скидок уменьшают цену товаров на определенный процент. Частным способом предоставления скидки является продажа товаров по альтернативной цене, фиксированной. Например, владелец дисконтной карты имеет право покупать некоторые товары по фиксированным ценам, которые ниже, чем обычные цены.

### **Скидка как платежное средство**

Скидки могут предоставляться как в форме процентов, которые вычитаются из суммы покупки, так и в виде бонусов или купонов, которые представляют собой, строго говоря, платежное средство для компании, их выпустившей. Как правило, сумма бонуса зависит от суммы покупки и начисляется или в виде процента от текущей покупки, или в виде определенной суммы премии. Данная сумма может учитываться при оплате следующей покупки или, в зависимости от накопленной суммы бонусов, покупатель может выбрать себе товар (услугу) из заранее оговоренного списка.

### **Скидка «на усмотрение»**

Рассмотренные нами скидки являются автоматическими, т.е. они предоставляются автоматизированными системами продаж автоматически, без участия кассира-операциониста. (В случае скидок по дисконтным картам он только авторизует карту в системе продаж). Но в определенных случаях удобно использовать так называемые ручные скидки, т.е. скидки, которые предоставляются кассиром-операционистом при условиях, не зафиксированных в автоматизированной системе продаж. Как правило, использование таких скидок подразумевает присутствие у пункта расчета ответственного лица, иногда с определенным инструментом доступа к данным функциям АРМ (автоматизированного рабочего места) кассира, таким как карта доступа или ключ для клавиатуры продавца. Кроме того, удобней использовать список возможных процентов ручной скидки. Такие скидки удобно использовать для предоставления скидки покупателю в день рождения, или в другую знаменательную дату, для продажи товара с поврежденной упаковкой, для урегулирования конфликтных ситуаций с покупателем и т.п.

Кроме того, необходимо упомянуть, что перечисленные схемы скидок можно использовать как по отдельности, так и комбинируя их различными способами.

## Автоматизация скидок

Используя аппаратно-программные комплексы на базе программных продуктов семейств « 1С: Управление торговлей» и «Frontol» можно реализовать вышеперечисленные механизмы скидок на предприятиях розничной торговли и сферы обслуживания практически любого формата.

## Дисконтные карты

По технологии изготовления и применения дисконтные карты могут быть простым куском пластика, или содержать штрих код или магнитную полосу для считывания сканером или ридером магнитных карт. Дисконтная карта – часть имиджевой стратегии компании, на нее, как правило, наносят изображение, соответствующее корпоративному стилю.

**Ориентировочная стоимость изготовления полноцветных двусторонних карт, в рублях:**

Тираж (шт)/ Вид карты	500	1000
Без персонализации	8600	8600
Карта с нумерацией	9300	15100
Карта со штрих-кодом	9700	15600
Магнитная карта с эмбоссированием	17000	17900

**Планируете внедрять дисконтную систему? Мы будем рады предоставить необходимые консультации и порекомендовать готовое решение, включая оборудование и программное обеспечение.**

## Приложение. Какие скидки целесообразно применять в Вашем магазине или сети

## Система лояльности клиентов – как она работает?

Автор: Administrator  
01.02.2013 00:00

---

Тип скидки/тип магазина

Скидка на сумму покупки

Скидка по времени (дню)

Скидка на количество (упаковку)

Скидка на форму оплаты

Скидка по дисконтной карте с фиксированным процентом

Накопительные скидки по дисконтным картам

Бонусы (купоны)

Тип торговли

Рестораны, бары

+

## Система лояльности клиентов – как она работает?

Автор: Administrator  
01.02.2013 00:00

---

+

--

+
---

+
---

--

Бутики: обувь, одежда
-----------------------

+
---

--

+
---

+
---

+
---

+
---

## Система лояльности клиентов – как она работает?

Автор: Administrator  
01.02.2013 00:00

---

+

Магазины нон-фуд

+

+

+

+

+

+

Продукты питания

+

## Система лояльности клиентов – как она работает?

Автор: Administrator  
01.02.2013 00:00

---

+

+

+

+

Аптеки

+

+

+

+



## Система лояльности клиентов – как она работает?

Автор: Administrator  
01.02.2013 00:00

---

+

Дискаунтеры

+

+

+

Магазин у дома

# Система лояльности клиентов – как она работает?

Автор: Administrator

01.02.2013 00:00

---

+

+

+

+

+

Супермаркет

+

+

+

## Система лояльности клиентов – как она работает?

Автор: Administrator  
01.02.2013 00:00

---

+

+

+

Магазин премиум-класса

+

+

+

+

+

+

## Система лояльности клиентов – как она работает?

Автор: Administrator  
01.02.2013 00:00

---

Сеть

+

+

+

+

+

+

+