

LOYALTY CARDS

Προγράμματα Επιβράβευσης Πελατολογίου

Τα προγράμματα επιβράβευσης πελατών (Loyalty Programs), εφαρμόζονται κυρίως από επιχειρήσεις λιανικής πώλησης και αποτελούν μια δομημένη προσπάθεια marketing, που επιβραβεύει τους πελάτες της επιχείρησης και ενθαρρύνει σε πρόσθετες πωλήσεις, παρέχοντας εκπτώσεις ή δώρα.

Ο πελάτης που γίνεται μέλος του προγράμματος αποκτά μια προσωπική κάρτα (Loyalty Card). Η loyalty card είναι μια πλαστικοποιημένη κάρτα, παρόμοια με μια πιστωτική κάρτα, συνήθως με το όνομα του κατόχου, που τον χαρακτηρίζει ως μέλος ενός προγράμματος loyalty. Η έκδοση της κάρτας γίνεται από την επιχείρηση, που με την αίτηση του πελάτη συλλέγει τα στοιχεία του, καθώς και άλλες χρήσιμες πληροφορίες όπως ενδιαφέροντα, τέκνα κλπ., ενημερώνοντας τη βάση δεδομένων του πελατολογίου της. Παραλλαγές των loyalty cards είναι οι δωροκάρτες (gift cards) και κάρτες πόντων (bonus cards).

Η loyalty card χρησιμοποιείται από τον πελάτη για την αναγνώρισή του στις συναλλαγές με την επιχείρηση. Ανάλογα την πολιτική της εταιρείας, δικαιούται είτε έκπτωση στην τρέχουσα συναλλαγή ή συγκεντρώνει πόντους, που αξιοποιούνται σε μελλοντικές αγορές για να πετύχει μια έκπτωση ή να κερδίσει δώρα. Τα δεδομένα των συναλλαγών ενημερώνουν το προφίλ των πελατών, παρέχοντας ένα πολύτιμο εργαλείο στατιστικής πληροφόρησης στην επιχείρηση.

Ανάλογα το πρόγραμμα, τα προνόμια μπορεί να επωφελείται τόσο ο κάτοχος, όσο και μέλη της οικογένειάς του ή ακόμη εργαζόμενοι της επιχείρησης του, ή συνεργαζόμενων επιχειρήσεων (π.χ. του τοπικού εμπορικού συλλόγου). Ιδανικό πεδίο εφαρμογής των loyalty programs προσφέρεται στις αλυσίδες franchise.

ΓΙΑΤΙ ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΙ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ

Ο πελάτης, τοποθετώντας στο πορτοφόλι του την κάρτα σας, αποκτά ιδιαίτερη σχέση με την εταιρεία, ενώ ταυτόχρονα αποκτάει μια κινητή διαφήμιση με το λογότυπό σας.

Συνήθως με την χρήση της κάρτας δεν γίνεται κάποια επιστροφή χρημάτων, αφού ήδη παρέχετε εκπτώσεις στους τακτικούς πελάτες. Αντίθετα αυξάνονται οι συναλλαγές των πελατών σας, ενώ ένα καλοσχεδιασμένο loyalty program αυξάνει την κερδοφορία, με προώθηση προϊόντων υψηλότερου κέρδους ή χαμηλότερης συχνότητας πωλήσεων στο αντίστοιχο προφίλ πελατών.

Η Loyalty Card σας παρέχει τη δυνατότητα να δώσετε στον πελάτη σας ένα ισχυρό και σταθερό κίνητρο, προκειμένου να συνεχίσει να προτιμά την επιχείρησή σας για τις μελλοντικές αγορές του. Η επιχείρηση «περιφρουρώντας» έτσι τους πελάτες της αποκτά σημαντικό πλεονέκτημα έναντι του ανταγωνισμού.

ΠΩΣ ΥΛΟΠΟΙΕΙΤΑΙ;

Τα προγράμματα επιβράβευσης πελατών μπορούν να εφαρμοστούν εναλλακτικά είτε από εξειδικευμένες εταιρίες παροχής ανάλογων υπηρεσιών ή ενδοεταιρικά, κατευθείαν από τις ενδιαφερόμενες επιχειρήσεις με την χρήση απλού εξοπλισμού και κατάλληλου λογισμικού. Η επιχείρηση πρέπει να επιλέξει λύσεις που παρέχουν ευελιξία στο πρόγραμμα που σχεδιάζει να εφαρμόσει και ταυτόχρονα ισχυρή πληροφόρηση για το προφίλ του πελατολογίου (ημερήσια δελτία αναφοράς, αγοραστικές συνήθειες, μέσο ύψος αγοράς κλπ.). Αξίζει να τονιστεί

ότι είναι σημαντικό τόσο η επιχείρηση όσο και ο πελάτης να έχουν πληροφόρηση των πόντων σε πραγματικό χρόνο. Συνήθως, το ίδιο λογισμικό παρέχει πρόσθετες δυνατότητες όπως υλοποίηση λίστας δώρου ή λίστες γάμου. Ακόμη σημαντική επέκταση είναι η δυνατότητα

αυτοματοποιημένης αποστολής SMS ή emails προς πελάτες, υπενθυμίζοντας την δραστηριότητά σας, ειδικές προσφορές κ.ά.

Πρέπει να αναφερθεί ότι έρευνες αποδεικνύουν πως για την προσέλκυση ενός νέου πελάτη, μια επιχείρηση δαπανά μέχρι οκτώ φορές περισσότερα από ότι θα ξόδευε για την εξασφάλιση πως οι υπάρχοντες πελάτες της θα ξαναέρθουν σε τακτά χρονικά διαστήματα, για τις μελλοντικές αγορές τους. Αυτό σημαίνει ότι το κόστος ενός loyalty program αποσβένεται στο πρώτο έτος εφαρμογής του.

Συμπερασματικά, υλοποιώντας ένα σύγχρονο πρόγραμμα επιβράβευσης πελατών, ενισχύεται το προφίλ της επιχείρησης, αυξάνετε τις πωλήσεις στο υφιστάμενο πελατολόγιο και αποκτάτε ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στον κλάδο σας. ■



«Ο ανταγωνισμός μεταξύ επιχειρήσεων στην προσφορά των πιο ελκυστικών προγραμμάτων επιβράβευσης πελατών αποτελεί ήδη μια νέα πραγματικότητα και στην ελληνική αγορά.»