



**РОСИНТЕР**  
РЕСТОРАНТС



## ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ КАК ИНСТРУМЕНТ МАРКЕТИНГА

КУЛИКОВА ЗОЯ

Зам. директора департамента  
аналитического маркетинга



27.04.2009



Организатор



Бренд



**Общение вокруг приготовления пищи, семьи, дома + творческие конкурсы**

**Выгоды потребителя:**

- Возможность участвовать в конкурсах и специальных мероприятиях Клуба
- Получать баллы за присланные рецепты, фотографии блюд, оригинальные рассказы и обменивать их на призы
- Полезные советы по рукоделию, домоводству и т.д.

**Регистрация**

Заполнить анкету на сайте

[http://www. petushok.ru/](http://www.petushok.ru/)



Организатор



Бренд



Общение вокруг приготовления пищи, творческие конкурсы

**Выгоды потребителя:**

- Специальные конкурсы – конкурс лучших рецептов, «Приведи друзей в Клуб», конкурс по разгадыванию «вкусного» кроссворда
- Рецепты от Knorr
- Общение в форуме

**Регистрация**

Заполнить анкету на сайте

*В настоящее время не работает*



**Организатор**

**Schwarzkopf & Henkel**

**Бренд** все бренды компании  
Taft, Fa, Palette, Gliss Kur, Seborin и др.

**Мир бренда, знакомство с продуктами компании**

**Выгоды потребителя:**

- Участие в специальных конкурсах и акциях
- Специальный журнал о секретах красоты и продуктах Schwarzkopf & Henkel
- Консультации виртуальной студии красоты Taft

**Регистрация**

Заполнить анкету на сайте



<http://www.schwarzkopf.ru/club/>



**Организатор**

BDF ●●●●

**Beiersdorf**

Passion for Skin & Beauty Care

**Бренд** все бренды компании

**Мир бренда – красота и здоровье, обучающие программы, свой центр**

**Выгоды потребителя:**

- Специальный магазин в Вене
- Мастер-классы и обучающие мероприятия на темы правильного питания, здорового образа жизни, и применения продукции Nivea
- Творческие конкурсы, общение
- Журнал

**Регистрация**

Заполнить анкету на сайте

**Количество участников:**

Более 55 000 человек



<http://niveaclub.mmc.at/>



Организатор



Бренд



Количество участников программы: более 56 850 человек

Общение вокруг воспитания детей, родов и т.п., мир бренда  
+ бонусная программа (штрих-коды)

### Выгоды потребителя:

- Возможность получать подарки через участие в бонусной программе
- Консультации специалистов – педиатры, гинекологи, юристы
- Общение с другими мамами в форуме
- Полезные материалы в Энциклопедии

### Регистрация

Заполнить анкету на сайте, приз при вступлении – Ростомер

<http://www.nashimamashi.ru>



Организатор



Бренд



**Накопительная бонусная программа  
(индивидуальный код на продуктах, регистрация бонусов через Интернет)**

**Выгоды потребителя:**

Различные подарки «детской тематики»  
через участие в бонусной программе

**Регистрация:**

Заполнить анкету на сайте



<http://pampers.eprize.net/giftstogrow/>



**Организатор**



**Бренд** – все бренды компании  
Coca-Cola, Coca-Cola light, Sprite

**Накопительная бонусная программа**  
(индивидуальный код на продуктах, регистрация бонусов через Интернет)

**Выгоды потребителя:**

Различные подарки по каталогу на сайте  
через участие в бонусной программе

**Регистрация**

Заполнить анкету на сайте

**Количество участников:**

несколько тысяч человек в США

<http://www.MyCokeReward.Com>

### Открыто счетов на 01.02.09.

100% = 1.800 (000) домохозяйств



В ресторанах  
Росинтер –  
около  
400.000

Другие партнеры  
МАЛИНЫ



МОНЕ



- Более 500.000 Гостей владельцев карты Малина хотя бы 1 раз были в ресторанах ООО «Росинтер Ресторантс»



- Детальная база данных о потребителях и их покупках



- Персонализированные промо-акции
- Обратная связь от потребителей для оценки качества работы наших ресторанов



- Доля выручки с участием карт Малина в общей выручке Компании составляет около 40%
- Средний чек владельцев карт Малина на 50% выше чека обычного Гостя

Повышение ЛОЯЛЬНОСТИ и  
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГОСТЕЙ

## База данных

### Персональные данные:

Пол, возраст, доход, район проживания,  
предпочтение кухни

**Данные о транзакциях у компаний-партнеров**  
(Recency, Frequency, Monetary Value)

**Данные о транзакциях в наших ресторанах**  
(Recency, Frequency, Monetary Value)

### Обратная связь:

Оценка посещений ресторанов,  
данные анкетирований

## Открытие нового ресторана

Проживание рядом с рестораном

Предпочтение кухни

Регулярные транзакции у партнеров  
в этом районе

Исключить гостей близлежащих  
ресторанов нашей сети

**Current customers:**  
1000 баллов  
за 1000 руб

**New customers:**  
500 баллов  
за 500 руб

**New customers:**  
1000 баллов  
за 500 руб



Здравствуйтесь! Я Джулио Д'Эрме, директор по маркетингу Росинтер Ресторантс. Благодарю вас за то, что вы нашли время принять участие в нашем исследовании. Ваша оценка поможет нам измениться!

Оцените, пожалуйста, ваше последнее посещение **23.04.2009** ресторана **Тестовый ресторан**.

[Закрывать о](#)

**Сколько раз вы были в сети ресторанов Росинтер (IL Патио, 1-2-3 кафе, Планета Суши, Американский Бар, TGI Friday's) в течение 2 месяцев, включая этот визит?**

Это первый раз

Посещал ресторан, но не в этот период

2-3 раза

4 раза и более

**Оцените, пожалуйста, ваш визит по следующим характеристикам:**

**Вас сразу проводили за стол?**

Да

Попросили подождать

**Внимание к вам во время ожидания свободного столика. (Если вам не пришлось ждать, выберите "Нет ответа")**

Web-анкетирование «малиновых» гостей, пришедших в рестораны:

- УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ГОСТЕЙ
  - ✓ Мотивация ресторанов
- СРАВНЕНИЕ С КОНКУРЕНТАМИ
- ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЕ ПОВЕДЕНИЕ