

**Методический материал по
работе с программой
лояльности в розничной сети
PROFMAX**

Определение программы лояльности

Программа лояльности — комплекс маркетинговых мероприятий для развития повторных продаж существующим клиентам в будущем, продажи им дополнительных товаров и услуг, продвижения корпоративных идей и ценностей, других видов потенциально прибыльного поведения.

Цель программы лояльности

Комплекс маркетинговых мероприятий применяют для:

1. Приобретения новых клиентов, т.е. увеличение клиентской базы;
2. Осуществления роста выручки повторных продаж;
3. Увеличения частоты покупок, количества чеков, возвратного трафика;
4. Расширения списка продаваемых продуктов одному покупателю;
5. Уменьшение уровня оттока клиентов;
6. Идентифицировать покупателя;
7. Собирать и анализировать информацию о его потребительском поведении;
8. Сегментировать клиентскую базу в зависимости от характеристик потребительского поведения;
9. Осуществлять вознаграждение покупателя в зависимости от уровня его потребительской активности

Задачи программы лояльности

Задача программ лояльности это:

1. Формирование устойчивой потребительской базы. А самый лучший способ удержать клиента – это предложить ему какую либо выгоду, при приобретении товара или услуги.
2. Повысить узнаваемость бренда
3. Повысить лояльность покупателей к нашей продукции
4. Повысить продажи продвигаемого нами продукта на период проведения акции
5. Повысить лояльность покупателя нашей торговой сети
6. Повысить продажи в кратчайшие сроки
7. Устойчивая репутация компании

Преимущество программы лояльности

Основное преимущество программы лояльности для компании – это выгоды, получаемые от внедрения программ лояльности:

1. Прибыль
2. Уменьшение себестоимости отношений с клиентом
3. Стабильный денежный поток

Основное преимущество программы лояльности для покупателя – это:

1. Оплата бонусами до 100% покупки, т.к. 1 бонус=1 рубль
2. Акции для владельцев Бонусных карт
3. Зачисление или списание бонусов по номеру телефона

Самый известный и наиболее распространенный инструмент – это - бонусные программы. Их суть заключается в предоставлении покупателю выгоды в виде возврата части оплаченной стоимости товара непосредственно в момент покупки.

В нашем случае мы рассматриваем – накопительную бонусную программу.

В ней выгода зависит непосредственно от самого участника:

чем чаще и на большую сумму покупаешь, тем большую выгоду получаешь.

Вовлеченность персонала

Чем выше лояльность персонала, чем выше его вовлеченность в дела

компании, тем эффективнее реализуется программа лояльности.

Персонал должен быть на стороне организатора программы лояльности,

сотрудники должны знать, зачем им эта программа, какую пользу она

принесет.

Если сотрудники нелояльны или безразличны, то они препятствуют эффективной работе программы лояльности. Им кажется, все, что происходит в компании, имеет одну цель - сделать их жизнь сложнее. Их «естественным» и единственным позывом является защита. Привычка сотрудников работать по правилам может немного компенсировать отсутствие у них лояльности.

Важно !!!

Работа с программой лояльности должна сопровождаться обучением задействованного персонала.

Сотрудники должны знать ответы на все вопросы, которые могут возникнуть у покупателя, а также что делать, если возник новый вопрос

Как правильно предложить бонусную карту

Очень важно предлагать БК правильно, т.к. от того как мы её предложим

зависит результат уйдет покупатель с картой или без.

Как же предложить чтоб получить положительный результат?

Всё просто, игра слов, предлагать надо карту в подарок, а после согласия принять подарок от нас, предложить заполнить маленькую анкету (человеку труднее отказаться от подарка нежели от заполнения, оформления анкеты, карты).

Важно! При предложении карты в подарок присутствие соответствующих эмоций чтоб покупатель прочувствовал что это подарок от нас, а не очередная пластиковая карта в кошельке.

Не в коем случае нельзя предлагать “оформить карту” либо “заполнить анкету на карту”, т.к. 70% возможен отказ многие не любят тратить время на писанину!

Итог: Предлагаем карту в подарок только после согласия предлагаем заполнить не большую анкету!

Продавец в торговом зале

Продавец в зале при продаже товара должен:

- выявить имеется ли у покупателя наша бонусная карта (вообще нет или с собой нет)
- если у покупателя нет с собой карты, то продавец должен проговорить что начислить, либо списать бонусы покупатель может по номеру телефона который был указан при заполнение анкеты
- если покупатель не является участником программы лояльности нашей компании, то предложить карту в подарок. Т.к. БК каждый покупатель может получить в подарок за любую покупку (за покупку свыше 1 000 р., при покупке менее 1000р., предложить выбрать товар что бы сумма покупки была не менее 1000р. Рекомендация: сумма которую надо добрать до 1000р., не должна превышать 300р.)
- обязательно провести мини презентацию на языке выгод для участников бонусной программы.

Кассир

Оформляя покупку на кассе кассир должен:

- выявить имеется ли у покупателя наша бонусная карта (вообще нет или с собой нет)
- если у покупателя нет с собой карты, то кассир должен проговорить что начислить, либо списать бонусы покупатель может по номеру телефона который был указан при заполнение анкеты
- если покупатель не является участником программы лояльности нашей компании, то предложить карту в подарок. Т.к. БК каждый покупатель может получить в подарок за любую покупку (за покупку свыше 1 000 р., при покупке менее 1000р., предложить выбрать товар что бы сумма покупки была не менее 1000р. Рекомендация: сумма которую надо добрать до 1000р., не должна превышать 300р.)
- обязательно провести мини презентацию на языке выгод для участников бонусной программы.

Если у покупателя уже есть карта, но он хочет еще одну, кассир должен озвучить, что бонусы между двумя картами не суммируются.

Сотрудники магазина на 100% знают условия нашей бонусной программы и при необходимости дают исчерпывающие ответы на вопросы покупателя касательно нашей бонусной программы, в том числе как выгоднее пользоваться картой, т.е.:

1. выгоднее копить бонусы при совершении больших покупок, т.к. 1 бонус=1 рубль
2. выгоднее списывать при распродаже, т.к. бонусами можно оплатить до 100% покупки.

Важно!

При предложении карты в подарок присутствие соответствующих эмоций чтоб покупатель прочувствовал что это подарок от нас, а не очередная пластиковая карта в кошельке.

Предлагаем нашу Бонусную карту

Важно предложить бонусную карту:

1. На этапах продаж в торговом зале
2. На кассе когда идет подготовка товара к продаже

Наше предложение участия в программе лояльности поможет:

- Увеличить количество клиентов нашей бонусной системы
- Увеличит возвратный трафик
- Поможет составить портрет нашего покупателя.

Далее мы предлагаем Вам перечень примерных вопросов для подхода к покупателю на разных этапах продаж.

| этапы продаж | Продавец | | |
|------------------------|--|---|---|
| | перечень примерных вопросов для подхода к покупателю на разных этапах продаж | есть карта | |
| | | акция | нет акции |
| выявление потребностей | 1. Вы знаете про нашу бонусную карту? | Отлично, кстати у нас сейчас проходит акция для владельцев БК | Очень хорошо, 5% (1%) от стоимости Вашей покупки вернется вам на карту |
| | 2. Вы у нас впервые? | Мы очень рады видеть Вас! Значит у Вас точно есть наша БК и очень кстати у нас проходит акция для владельцев БК | Очень хорошо, 5% (1%) от стоимости Вашей покупки вернется вам на карту |
| выявление потребностей | 3. Вижу вам понравилась эта модель (...). У вас есть наша БК? | Отлично, Бонусная карта поможет вам сэкономить, или приобрести не запланированную покупку, т.к. у нас сейчас проходит акция для владельцев БК | Здорово! Хочу вам напомнить, что 5% (1%) от покупки вернуться Вам на карту. |
| | 4. Вы для себя выбираете? А у вас есть наша БК | Это очень, хорошо, у нас сегодня как раз проходит акция для владельцев БК и именно на эту категорию одежды! | Это очень хорошо, Вам вернется 5% (1%) с покупки. |

| этапы продаж | Продавец | | |
|------------------------|--|--|--|
| | перечень примерных вопросов для подхода к покупателю на разных этапах продаж | нет карты | |
| | | акция | нет акции |
| выявление потребностей | 1. Вы знаете про нашу Бонусную карту? | При покупке от 1000 руб. (при любой покупке) мы вам ее подарим и у вас есть отличная возможность поучаствовать в нашей акции, при этом сэкономив 5% (1%) от покупки | Да Вы что! Я вижу вы присматриваете (...), при покупке от 1000 руб. (при любой покупке) мы ее Вам подарим и 5% (1%) Вам вернется... |
| | 2. Вы у нас впервые? | Значит Вы не знаете о нашей бонусной программе. Давайте я Вам про нее расскажу (...), а еще у меня отличная новость, именно сегодня у нас проходит акция для владельцев БК | Значит Вы не знаете о нашей бонусной программе. Давайте я Вам про нее расскажу (...). |
| выявление потребностей | 3. Вижу вам понравилась эта модель (...). У вас есть наша БК? | У Вас есть возможность получить ее прямо сегодня! При покупке от 1000р (при любой покупке) и кстати... у вас уже сегодня будет скидка, т.к. у нас проходит акция для владельцев БК | У Вас есть возможность получить ее прямо сегодня! При покупке от 1000р (при любой покупке) и вам сразу вернется 5% |
| | 4. Вы для себя выбираете? А у вас есть наша БК | У Вас есть возможность получить ее прямо сегодня! При покупке от 1000р (при любой покупке) и кстати... у вас уже сегодня будет скидка, т.к. у нас проходит акция для владельцев БК | У Вас есть отличная возможность получить ее прямо сегодня! При покупке от 1000р. (при любой покупке), мы дарим БК, а еще уже с этой покупки мы начислим бонусы, 5% от суммы, Вы сможете потратить их на будущие покупки. |

| этапы продаж | Продавец | | |
|--------------|---|---|--|
| | перечень примерных вопросов для подхода к покупателю на разных этапах продаж | есть карта | |
| | | акция | нет акции |
| презентация | 1. Вашим требованиям отвечают вот эти 2 модели. А у вас есть наша БК? | Это очень, хорошо, у нас сегодня как раз проходит акция для владельцев БК и именно на эту категорию одежды! | Вот смотрите, с этой модели Вам вернется такая сумма (...), с этой такая (...), в каждом случае вы экономите на будущие покупки, вот с этой экономия выше... |
| презентация | 2. Вам подходят обе модели! Не знаете какую выбрать? А у вас есть наша БК? | Отлично, у нас сегодня как раз акция для владельцев БК и именно на эту категорию одежды! | Вот смотрите, с этой модели Вам вернется такая сумма (...), с этой такая (...), в каждом случае вы экономите на будущие покупки, вот с этой экономия выше... |
| презентация | 3. Могу вам предложить несколько вариантов отвечающих вашим требованиям, забыл(а) спросить, а наша БК у вас есть? | Отлично, у нас сегодня как раз акция для владельцев БК и именно на эту категорию одежды! | Вот смотрите, с этой модели Вам вернется такая сумма (...), с этой такая (...), в каждом случае вы экономите на будущие покупки, вот с этой экономия выше... |

| этапы продаж | Продавец | | |
|--------------|---|--|--|
| | перечень примерных вопросов для подхода к покупателю на разных этапах продаж | нет карты | |
| | | акция | нет акции |
| презентация | 1. Вашим требованиям отвечают вот эти 2 модели, а у вас есть наша БК? | У Вас есть возможность получить ее прямо сегодня! При покупке от 1000р (при любой покупке) и кстати... у вас уже сегодня будет скидка, т.к. у нас проходит акция для владельцев БК именно на эту категорию одежды! | У Вас есть отличная возможность получить ее прямо сегодня! При покупке от 1000р., (с любой покупки) с этой модели Вам вернется такая сумма (...), с этой такая (...), в каждом случае вы экономите на будущие покупки, вот с этой экономия выше... |
| презентация | 2. Вам подходят обе модели! Не знаете какую выбрать? А у вас есть наша БК? | У Вас есть возможность получить ее прямо сегодня! При покупке от 1000р (при любой покупке) и кстати... у вас уже сегодня будет скидка, т.к. у нас проходит акция для владельцев БК именно на эту категорию одежды! | У Вас есть отличная возможность получить ее прямо сегодня! При покупке от 1000р., (с любой покупки) с этой модели Вам вернется такая сумма (...), с этой такая (...), в каждом случае вы экономите на будущие покупки, вот с этой экономия выше... |
| презентация | 3. Могу вам предложить несколько вариантов отвечающих вашим требованиям, забыл(а) спросить, а наша БК у вас есть? | У Вас есть возможность получить ее прямо сегодня! При покупке от 1000р (при любой покупке) и кстати... у вас уже сегодня будет скидка, т.к. у нас проходит акция для владельцев БК именно на эту категорию одежды! | У Вас есть отличная возможность получить ее прямо сегодня! При покупке от 1000р., с этой модели Вам вернется такая сумма (...), с этой такая (...), в каждом случае вы экономите на будущие покупки, вот с этой экономия выше... |

| этапы продаж | Продавец | | |
|-----------------------|--|---|--|
| | перечень примерных вопросов для подхода к покупателю на разных этапах продаж | есть карта | |
| | | акция | нет акции |
| работа с возражениями | 1. Вас беспокоит цена? А у вас есть наша БК | Хочу вас порадовать, т.к. у нас сегодня акция для владельцев БК, благодаря этому вы сэкономите (...) % от покупки | Вот смотрите, с этой модели Вам вернется такая сумма (...), с этой такая (...), в каждом случае вы экономите на будущие покупки, вот с этой экономия выше... |
| работа с возражениями | 2. Сомневаетесь покупать или нет? А у вас есть наша БК? | Хочу вас порадовать, т.к. у нас сегодня акция для владельцев БК, и до ее окончания осталось всего (...) дня, это шанс сэкономить! (дедлайн) | Вот смотрите, с этой модели Вам вернется такая сумма (...), с этой такая (...), в каждом случае вы экономите на будущие покупки, вот с этой экономия выше... |
| работа с возражениями | 3. Не знаете что выбрать, хотите подумать? забыл спросить, а наша БК у вас есть? | Хочу вас порадовать, т.к. у нас сегодня акция для владельцев БК, и до ее окончания осталось всего (...) дня, это шанс сэкономить! (дедлайн) | Вот смотрите, с этой модели Вам вернется такая сумма (...), с этой такая (...), в каждом случае вы экономите на будущие покупки, вот с этой экономия выше... |

| этапы продаж | Продавец | | |
|-----------------------|---|---|--|
| | перечень примерных вопросов для подхода к покупателю на разных этапах продаж | нет карты | |
| | | акция | нет акции |
| работа с возражениями | 1. Вас беспокоит цена? А у вас есть наша БК | У Вас есть возможность получить ее прямо сегодня! При покупке от 1000р (при любой покупке) и кстати... у вас уже сегодня будет скидка, т.к. у нас проходит акция для владельцев БК благодаря этому в сэкономите (...)% от покупки | У Вас есть отличная возможность получить ее прямо сегодня! При покупке от 1000р., с этой модели Вам вернется такая сумма (...), с этой такая (...), в каждом случае вы экономите на будущие покупки, вот с этой экономия выше... |
| работа с возражениями | 2. Сомневаетесь покупать или нет? А у вас есть наша БК? | У Вас есть возможность получить ее прямо сегодня! При покупке от 1000р (при любой покупке) и кстати... у вас уже сегодня будет скидка, т.к. у нас проходит акция для владельцев БК благодаря этому в сэкономите (...)% от покупки | Мы вам карту подарим, уже с этой покупки., Вам вернется 5%+ у нас всегда много акций и скидок для владельцев БК, так же мы информируем о распродажах с помощью смс! |
| работа с возражениями | 3. Не знаете что выбрать, хотите подумать? Забыл(а) спросить, а наша БК у вас есть? | У Вас есть возможность получить ее прямо сегодня! При покупке от 1000р (при любой покупке) и кстати... у вас уже сегодня будет скидка, т.к. у нас проходит акция для владельцев БК благодаря этому в сэкономите (...)% от покупки | Мы вам карту подарим, уже с этой покупки., Вам вернется 5%+ у нас всегда много акций и скидок для владельцев БК, так же мы информируем о распродажах с помощью смс! |

| этапы продаж | Продавец | | |
|--------------|--|---|---|
| | перечень примерных вопросов для подхода к покупателю на разных этапах продаж | есть карта | |
| | | акция | нет акции |
| до продаж | 1. К этому товару рекомендую (...)? А у вас есть наша БК? | | Вот смотрите, с покупки вам вернется (...) руб., это как раз стоимость этой вещи |
| до продаж | 2. Вам нужна еще к этому товару обувь (это пример). А у вас есть наша БК? | Да кстати, хорошая новость! У нас сегодня как раз акция для вас и именно при покупке обуви! | Здорово! Хочу вам напомнить, что 5% (1%) от покупки вернется Вам на карту. |
| до продаж | 3. Возьмите еще обязательно это средство! Рекомендую к выбранной вами... | | Вам с покупки вернется (...) руб., это очень выгодно, на отложенную сумму Вы можете приобрести другую, необходимую вещь |

| этапы продаж | Продавец | | |
|--------------|--|---|---|
| | перечень примерных вопросов для подхода к покупателю на разных этапах продаж | нет карты | |
| | | акция | нет акции |
| до продаж | 1. К этому товару рекомендую (...)? А у вас есть наша БК | | Если вы возьмете еще это мы вам подарим карту, т.к. мы ее дарим при покупке от 1000 руб., с покупки вам вернется (...) руб., это как раз стоимость этой вещи |
| до продаж | 2. Вам нужна еще к этому товару обувь (это пример). А у вас есть наша БК? | У Вас есть отличная возможность получить ее прямо сегодня! При покупке от 1000р. (за любую покупку) у нас сегодня как раз проходит акция для вас, а именно при покупке обуви! | У Вас есть отличная возможность получить ее прямо сегодня! При покупке от 1000р. (за любую покупку) и сразу мы вернем вам 5% от вашей покупки в виде бонусов. 1 бонус=1 рубль. |
| до продаж | 3. Возьмите еще обязательно это средство! Рекомендую к выбранной вами... | | Нет? Мы вам ее подарим, т.к. БК мы дарим при покупке от 1000 руб. (за любую покупку), с покупки вам вернется (...) руб., это как раз стоимость этой вещи |

| этапы продаж | Продавец | | |
|----------------------|--|--|--|
| | перечень примерных вопросов для подхода к покупателю на разных этапах продаж | есть карта | |
| | | акция | нет акции |
| подведение к покупке | 1. Вы будете оплачивать наличными или картой? А у вас есть наша БК | | С этой покупки вам вернется (...) руб., спасибо что выбрали наш магазин! Следите за нашими акциями в ИМ |
| подведение к покупке | 2. Вам нравится?, Удобно? Будете брать? Забыл спросить, а БК у вас есть | Спасибо что выбрали наш магазин! Напоминаю про акцию для владельцев БК, ваша экономия составит (...) руб. | Спасибо что выбрали наш магазин! Напоминаю что вам вернется 5% с этой покупки |
| подведение к покупке | 3. Вам очень идет, а кстати у вас есть наша БК | Хорошая новость! у нас сегодня как раз проходит акция для вас, а именно на (...)! ваша экономия составит (...) руб. | С этой покупки вам вернется (...) руб., спасибо что выбрали наш магазин! Следите за нашими акциями в ИМ |

| этапы продаж | Продавец | | |
|----------------------|--|--|--|
| | перечень примерных вопросов для подхода к покупателю на разных этапах продаж | нет карты | |
| | | акция | нет акции |
| подведение к покупке | 1. Вы будете оплачивать наличными или картой? А у вас есть наша БК | | Отлично, мы вам сейчас ее подарим! с покупки вам вернется (...) руб., спасибо что выбрали наш магазин! Следите за нашими акциями в ИМ |
| подведение к покупке | 2. Вам нравится?, Удобно? Будете брать? Забыл спросить, а БК у вас есть | Спасибо что выбрали наш магазин! Мы вам сейчас ее подарим и вы уже сегодня станете участником акции для владельцев БК, ваша экономия составит (...) руб. | Отлично, мы вам сейчас ее подарим! Уже сегодня с покупки вам вернется (...) руб. А так же у нас очень много акций для владельцев БК следите за ними в ИМ |
| подведение к покупке | 3. Вам очень идет, а кстати у вас есть наша БК | Спасибо что выбрали наш магазин! Мы вам сейчас ее подарим и вы уже сегодня станете участником акции для владельцев БК, ваша экономия составит (...) руб. | Отлично, мы вам сейчас ее подарим! с покупки вам вернется (...) руб. А так же у нас очень много акций для владельцев БК следите за ними в ИМ |

| | | | |
|-------------------|--|------------|-----------------------|
| этапы продаж | Продавец | | |
| | перечень примерных вопросов для подхода к покупателю на разных этапах продаж | есть карта | |
| | | акция | нет акции |
| выход из контакта | 1. Спасибо что выбрали наш магазин | | Ждем Вас за покупками |

| | | | |
|-------------------|--|-----------|--|
| этапы продаж | Продавец | | |
| | перечень примерных вопросов для подхода к покупателю на разных этапах продаж | нет карты | |
| | | акция | нет акции |
| выход из контакта | 1. Спасибо что выбрали наш магазин | | Ваши бонусы будут активны через 2 недели, приходите к нам их тратить :-) |

| Кассир | | | | | |
|-------------------|---|---|---|-----------|--|
| | | есть карта | | нет карты | |
| | | акция | нет акции | акция | нет акции |
| до продажи | 1. У Вас есть наша БК? | Отлично! А вы знаете, что специально для владельцев БК сейчас проходит акция... | Здорово! Хочу вам напомнить, что 5% от покупки вернуться на вашу карту. | | Сумма Вашей покупки ... рублей. Сегодня мы дарим БК при покупке от 1000р., (за любую покупку) предлагаю Вам приобрести..... и заполнить небольшую анкету. Уже с этой покупки мы начислим Вам бонусы. 5% от суммы. 1 бонус=1 рубль. А так же у Вас появится возможность участвовать в наших акциях. |
| выход из контакта | 1. Спасибо за покупку 2. Спасибо что выбрали наш магазин | С этой покупки на Вашу карту начислено ... рублей. Воспользоваться ими Вы сможете через 2 недели. У нас как раз будет новое поступление! Ждем Вас! У нас часто бывают интересные предложения для владельцев БК, следите за ними в ИМ | | | |

Упражнения для закрепления пройденного материала

Ведущий встает в центр круга и начинает кидать куш в хаотичном порядке с вопросами касающиеся нашей бонусной системы и ее лояльности.

Примеры вопросов:

- Цель программы лояльности ?
- Задачи программы лояльности ?
- Преимущества бонусной карты для покупателя?
- Преимущества бонусной системы для нашей компании?
- Далее вопросы могут следовать из инструкции владельца бонусной карты
- Срок хранения бонусов?
- Как можно управлять бонусами покупателю?
- На каком этапе продаж как лучше всего предложить бонусную карту?
- В каких случаях начисления бонусов не будет?
- Главные условия для регистрации карты?
- Составление готовых речевок.

Правила Бонусной программы

- Бонусная Карта – это пластиковая карта, на которой хранится информация о накопленных покупателем бонусах
- Бонусами можно частично или полностью оплачивать последующие покупки в сети магазинов Profmax
- изменение данных покупателя возможно только при личном обращении с документами удостоверяющим личность и письменным заявлением
- Бонусная Карта не имеет ограничения по сроку ее использования
- в случае утери, кражи или порчи карты, новая может быть выдана при предъявлении документа удостоверяющего личность.
Утерянная Бонусная Карта блокируется, бонусы, накопленные на утерянной карте, переносятся на новую

Правила начисления и списания бонусов

- для зачисления бонусов на счёт Бонусной Карты покупателю необходимо сообщить номер мобильного телефона, указанного в анкете, или предоставить карту кассиру до завершения оплаты покупки на кассе
- с покупки зачисляется 5% от её стоимости на счет Бонусной Карты, либо 1% при покупке товара, на который действует скидка, либо акция
- оплата товаров бонусами возможна через 15 дней после начисления бонусов
- 1 бонус = 1 рубль
- при частичной или полной оплате товара бонусами, бонусы за покупку не начисляются.
- информацию о состоянии бонусного счета можно получить в любом розничном магазине ТС Profmax, а так же на сайте www.profmax.pro информацию о состоянии бонусного счета можно получить в любом розничном магазине ТС Profmax, а так же на сайте www.profmax.pro в разделе ["Бонусная карта"](#)

Правила использования бонусов

- использовать бонусы возможно в любом розничном магазине ТС «Profmax»
- бонусы обмену на наличные денежные средства не подлежат
- срок использования бонусов 1 год с даты покупки, при которой начислены бонусы

Возврат товара, приобретенного с использованием Бонусной Карты

- возврат товара, при покупке которого была использована Бонусная Карта, выполняется пропорционально списанию и/или начислению
- начисленные за покупку товара бонусы при возврате товара списываются с Бонусной Карты покупателя
- при возврате товара, полностью или частично оплаченного бонусами, соответствующая сумма бонусов возвращается на Бонусную Карту покупателя
- гарантийное обслуживание, обмен и возврат некачественных товаров, приобретенных с использованием карты, осуществляется в общем порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

Правила и условия заполнения Анкеты БК

- Заполнение Анкеты является обязательным условием участия в бонусной программе. Бланк Анкеты выдается в магазине, участвующий в Бонусной Программе, на кассе.
- Анкета считается корректно заполненной, если:
 - Анкета заполнена отчетливо, желательно печатными буквами без исправлений.
 - Заполнены все обязательные поля Анкеты*

Важно! Данные покупателя вносить в базу данных компании день в день, что бы мы могли:

- Идентифицировать покупателя
- Отправить СМС оповещение о предстоящих акциях

Перечень обязательных полей:

- Фамилия (ФИО вежливое обращение к покупателю, получать уникальные, индивидуальные предложения о скидках и акциях)
- Имя
- Отчество
- Дата рождения (портрет покупателя, спрос покупателя)
- Телефон (начисление и списание бонусов, без наличия БК)
- Дата заполнения (отслеживание и актуальность внесенных данных покупателя в базу)
- Подпись покупателя (2 раза) (подпись покупателя важна тем, что дает свое согласие на SMS рассылку)

Перечень дополнительных полей:

- E-mail (при наличии) (активно работает в интернет - магазине, с помощью E-mail компания без дополнительных расходов, оповещает покупателя о различных промо - акциях)
- Выдача Бонусной Карты осуществляется только после проверки сотрудником магазина правильности заполнения Анкеты.
- Важно: Анкета без подписи покупателя на согласие SMS рассылки, телефон покупателя в базу данных не заноситься.

Меняем старое на новое

Наша компания в недавнем времени перешла на новый формат бонусных карт, старые же карты еще существуют и небольшая часть покупателей с ними приходят. Ниже описана процедура обмена карт старого образца на карты новые.



Карта старого



Карта нового
образца

1. Этап: образца

Покупателя предоставившего карту старого образца нужно попросить заполнить анкету владельца бонусных карт заново.

2. Этап:

Необходимо проверить старую бонусную карту на наличие бонусов на счету.

Если бонусы есть – предлагаем их либо списать в счет текущей покупки (приоритетно), либо перенести на новую бонусную карту.

Меняем старое на новое

3. Этап:

Перенос бонусов происходит только с помощью технической поддержки, для этого нужно раз в неделю отправлять письмо на адрес help@profmax.pro, с таблицей в формате excel, пример приведен ниже.

| № старой карты | № новой карты |
|----------------|---------------|
| 286061 | 800504441 |
| 098330 | 800504440 |
| 74421 | 800504457 |

Другие формы таблиц не принимаются!!!

Важно:

Если бонусы со старой карты списали, то новую карту для начисления бонусов не сканировать.
Покупателям сообщать, что бонусы переносятся в течении 2-х недель.