



**Программа лояльности
ПРАВИЛА
НАЧИСЛЕНИЯ и СПИСАНИЯ
БОНУСОВ**

2017 г.

Бонусная программа
ЛОЯЛЬНОСТИ
«КЛУБ ПОКУПАТЕЛЕЙ»
«5 ЭЛЕМЕНТ»



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ЦЕНА



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ



ШИРОЧАЙШИЙ
ВЫБОР



ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО
ТОВАРОВ



УСЛУГИ И
РЕШЕНИЯ

Преимущества Бонусной программы лояльности

- Информирование об акциях «5 элемента»
- Возможность накапливать и рассчитывать бонусами
- Получение дополнительных бонусов по специальным акциям/событиям
- Участие в акциях для закрытых групп Покупателей



Алгоритм программы ЛОЯЛЬНОСТИ

- Покупатель совершает первую покупку (любую) и получает бонусную карту «5 элемента»
- Покупатель, совершая последующие покупки, **накапливает бонусы** на картсчет
- Бонусы **начисляются неактивными**
- После активации бонусов Покупатель может **оплатить часть покупки бонусами**
- Дополнительные ограничения – в условиях акций



Обязанности магазина в работе с ПЛ

1. Информировать Покупателей о преимуществах ПЛ
2. Выдавать карту ПЛ в случае отсутствия у Покупателя таковой и совершении покупки
3. Вносить анкету в ПО
4. При запросе, используя программный интерфейс, предоставить информацию о балансе бонусов
5. Производить расчет за покупки с применением карты в соответствии с условиями акций
6. Выполнять все инструкции в рамках работы по ПЛ



Как получить бонусную карту?



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ЦЕНА



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ



ШИРОЧАЙШИЙ
ВЫБОР



ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО
ТОВАРОВ



УСЛУГИ И
РЕШЕНИЯ

Для того чтобы стать участником Клуба



+



=



Анкета-заявление на участие
в Клубе покупателей «5 элемент»

Фамилия	Имя	Отчество	Пол	Дата рождения	Телефон	Адрес электронной почты	Страна	Дата

С помощью участия в Программе лояльности «5 элемент» вы сможете получать скидки на покупки в магазинах и онлайн, получать карту покупателя и другие бонусы.

Имя покупателя

Земля покупателя

Любая покупка
и заполненная анкета

Участник
программы
лояльности
(УПД)



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ЦЕНА



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ



ШИРОЧАЙШИЙ
ВЫБОР



ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО
ТОВАРОВ



УСЛУГИ И
РЕШЕНИЯ

Состояние карт

- **Неактивная** – карта, которую выдали покупателю, но не внесли личные данные клиента в ПО МИКС.
Внимание! Карту можно использовать **в день получения для накопления бонусов** при совершении следующей покупки.
- **Активная** (данные покупателя внесены в ПО МИКС, можно копить и рассчитываться бонусами)
- **Заблокированная**
 - ✓ Заблокированная из-за утери
 - ✓ Заблокированная из-за злоупотреблений



Внимание! Первая покупка. Нет карты.

- ✘ НЕ применяется скидка
- ✘ НЕ зачисляются бонусы
- ✘ рассчитаться бонусами
НЕЛЬЗЯ

Покупатель получает карту, магазин вносит анкету в ПО.



Замена старой бумажной дисконтной карты больше не производится.



Внесение нового УПЛ в МИКС

1. Клиент заполняет анкету
2. Проверяем анкету на предмет полей, обязательных к заполнению (МИКС не позволит внести контакта без фамилии, имени, пола, **телефона*** и населенного пункта)
3. Выдаем карту
4. Вносим данные в ПО максимально оперативно, не позднее **2 дней после выдачи карты**

* - особое внимание к телефону, к его корректности, наличию кода оператора, т.к. это самая важная для нас информация



Анкета-заявление на участие в Клубе покупателей «5 элемент»

Фамилия:

Имя:

Отчество:

Пол: Дата рождения: / / 19

Телефон: домашний / мобильный

Адрес проживания:

И-мэйл:

С правилами участия в Программе лояльности ознакомлен и согласен. Бонусную карту получить. (иметь)

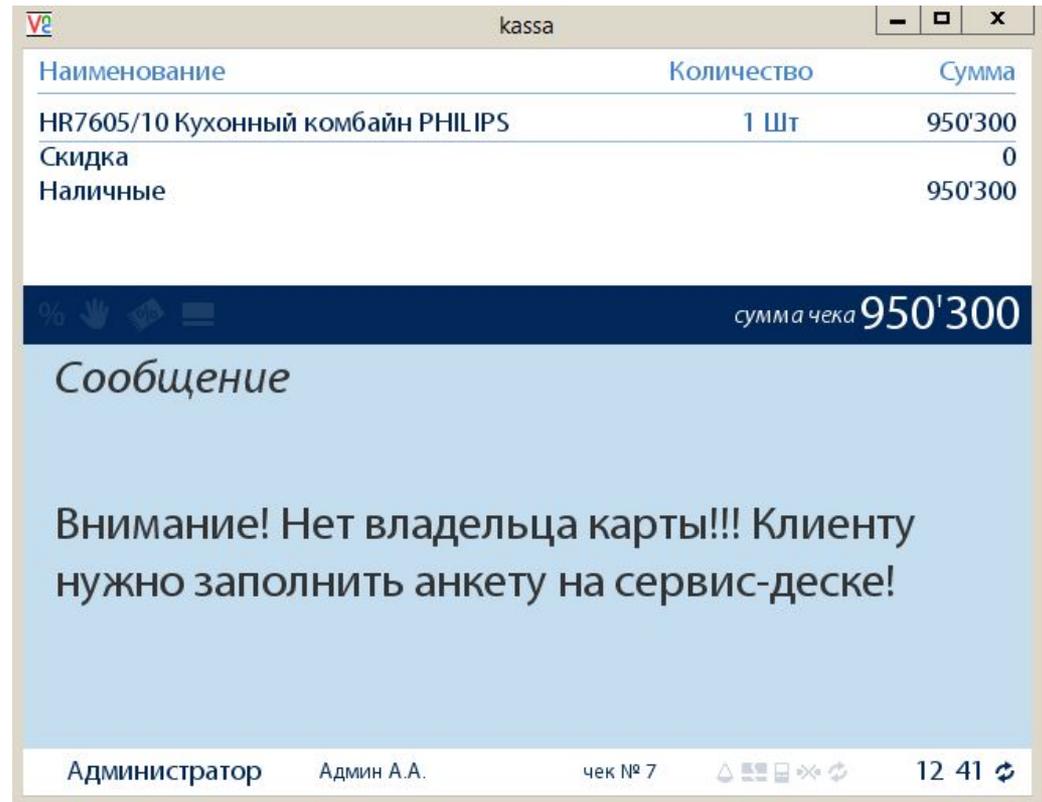
№ бонусной карты:

Зачеки бумажной карты: да Дата:



Карта без владельца

Если после оплаты на кассе появляется сообщение как на картинке справа, необходимо выдать покупателю анкету, а затем внести ее в МИКС.

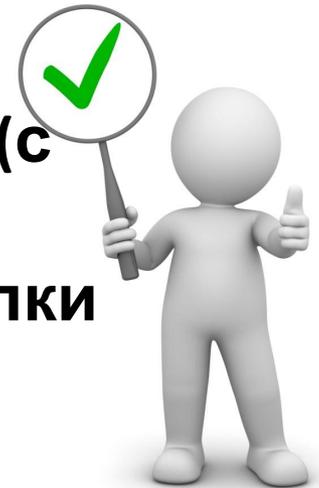


А если у Покупателя уже есть бонусная карта?



Консультирование Покупателей

- Чем больше покупок совершает Клиент, тем больше бонусов у него на картсчете, которые он может использовать при расчете за следующую покупку
- **До 30% стоимости покупки может быть оплачено бонусами**
- **За приобретенные товары покупателю начисляются бонусы в размере 2.5%**
- **За товары с ценниками «Рекомендуем» (с соответствующими вставками) начисляется **5%** бонусов от суммы покупки**



Информирование о балансе бонусов

- ПО установлено на всех рабочих местах продавцов (Патио КИТ)
- При введении номера карты клиента, специалист «5 элемента» увидит в программе баланс активных и неактивных бонусов
- Уточнить ФИО клиента - необходимо убедиться, что перед Вами владелец карты
- Эту информацию специалист «5 элемента» сообщает клиенту и распечатывает для покупателя бумажный чек. Информация также необходима для кредитных консультантов.



Информирование о балансе бонусов

Покупатель также может узнать баланс карты:

- в магазине
- в колл-центре
- на сайте (для того, чтобы узнать баланс бонусов на сайте, необходимо **обязательно** привязать карту к личному кабинету)



Что нужно знать про бонусы?



Накопленные бонусы – это будущая скидка!



Как накапливаются бонусы



Бонусы начисляются **ВСЕГДА** на **ВСЕ** покупки участников БПЛ



Бонусы начисляются **в двойном размере** на товары с соответствующими вставками - товары с маячком **ПУШ** и **ПРЕМИУМ ПУШ**

(в т.ч. при приобретении их в рассрочку, со скидкой или т.п.).
Бонусы начисляются в виде % от стоимости каждой покупки **за вычетом** действующих скидок и суммы бонусов, которыми оплачен товар.
Бонусы начисляются на **всю стоимость товаров в кредит или в лизинг, в т.ч. в рассрочку или в рассрочку без справки.**

Т.о.



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ЦЕНА



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ



ШИРОЧАЙШИЙ
ВЫБОР



ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО
ТОВАРОВ



УСЛУГИ И
РЕШЕНИЯ

Как накапливаются бонусы

При выдаче новой карты ее баланс равен 0 бонусов. По мере совершения покупок баланс будет пополняться, а именно:

Стандартное начисление - с каждой совершенной покупки на карту возвращается **2,5%** от потраченной суммы, т.е.

***Купили на 100 рублей – Получили на карту 2,5 бонуса
(100 руб. * 2,5%)***

Двойное начисление (с 14.03.17) - за покупку товаров с маячком ПУШ и ПРЕМИУМ ПУШ на карту возвращается **5%** от потраченной суммы, т.е.

***Купили на 100 рублей – Получили на карту 5 бонусов
(100 руб. * 5%)***



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ЦЕНА



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ



ШИРОЧАЙШИЙ
ВЫБОР



ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО
ТОВАРОВ



УСЛУГИ И
РЕШЕНИЯ

Как накапливаются бонусы

- **Бонусы начисляются НЕАКТИВНЫМИ.** Неактивными бонусами нельзя оплачивать покупки.
- **Активация происходит через 30 дней** со дня совершения покупки.
- Существует **отложенное начисление бонусов:**
За продажи через **мультиканал (доставка на дом)**, при оформлении заказа **online (доставка на дом или оплата online)**, за продажи в **лизинг*** (в т.ч. Рассрочка без справки) бонусы начисляются **через 3 дня неактивными и активируются через 27 дней.**

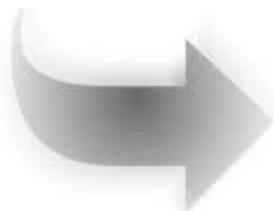
** - за первоначальный взнос при покупке в лизинг бонусы начисляются неактивными сразу.*

- Бонусы имеют срок жизни в зависимости от акции.
Стандартный срок жизни бонусов - 6 месяцев с момента активации.
В акции может быть установлен срок жизни бонусов, отличный от стандартного (с целью стимулирования продаж в определенный период).



Расчет бонусами

Рассчитываться за товары можно только активными бонусами. Рассчитываться бонусами можно **только при оплате покупок в розничных магазинах «5 элемент»**, в том числе на Пункте выдачи при заказе через мультиканал.



Скидка предоставляется путем списания накопленных бонусов.*

Покупатель может оплатить часть покупки бонусами, но **не более 30% ее стоимости.**



* - Кроме ВИП-карт.

По ВИП-картам (черного цвета) предоставляется скидка



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ЦЕНА



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ



ШИРОЧАЙШИЙ
ВЫБОР



ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО
ТОВАРОВ



УСЛУГИ И
РЕШЕНИЯ

Рассчитаться бонусами **нельзя** при покупке:

- ✗ СУПЕРЦЕН (товары с маячками НЛ, ПРОМО и ПРОМО МК)
- ✗ Акционных товаров (комплекты, товары со скидками, товары с подарками и т.п.)
- ✗ Товаров, оформленных в акционный кредит (рассрочка и т.п.)
- ✗ Товаров в Лизинг (в т.ч. Рассрочка без справки)
- ✗ Подарочных карт
- ✗ Товаров, приобретаемых с использованием «Мощной карточки», карты рассрочки «Халва»
- ✗ На сайте
- ✗ В мультиканале** (доставка на дом)

* - за товары с маячком СВ рассчитываться бонусами **МОЖНО**

** - на ПВ рассчитываться бонусами **можно**



Моделирование ситуаций

УПЛ совершает ПОКУПКИ

*Бонусная карта
предоставляется только на кассе.
Только по предоставлению
бонусной карты можно часть
покупки оплатить бонусами, а
только наличными бонусами*



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ЦЕНА



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ



ШИРОЧАЙШИЙ
ВЫБОР



ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО
ТОВАРОВ



УСЛУГИ И
РЕШЕНИЯ

Оплата наличными

За покупки в магазине или через мультиканал на ПВ



Скидка предоставляется путем списания активных накопленных бонусов, не более **30%** стоимости покупки.



Бонусы начисляются в размере **2,5%** или **5%** от суммы покупки с учетом скидки
(бонусы становятся активными на 30-й день).

Карта обязательно предоставляется на кассе как для списания, так и для начисления бонусов.

Если по заказу МКП не применена карта на кассе, даже если она была в заказе, **бонусы начислены не будут.**



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ЦЕНА



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ



ШИРОЧАЙШИЙ
ВЫБОР



ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО
ТОВАРОВ



УСЛУГИ И
РЕШЕНИЯ

Оформление покупки в кредит



Скидка предоставляется на кассе (оплата бонусами).

Скидка не может превышать первоначальный взнос!

Если первоначальный взнос = 0 руб., то скидка соответственно также = 0%.



Бонусы начисляются в размере **2,5%** или **5%** от **всей стоимости покупки** с учетом скидки

Карта обязательна (бонусы предоставляются активными картами для 30 дней), так и для начисления бонусов.

Если по заказу МКП не применена карта на кассе, даже если она была в заказе, **бонусы начислены не будут.**



Оформление покупки в лизинг (в т.ч. в рассрочку без справки)



Рассчитываться бонусами нельзя.



Бонусы начисляются в размере **2,5% или 5%** от **всей стоимости покупки** с учетом скидки (бонусы начисляются неактивными на первоначальный взнос сразу, оставшаяся сумма начисляется неактивными через 3 дня. Вся сумма активируется через 30 дней после совершения покупки).

Карта обязательно предоставляется на кассе.

Если карта была в заказе, то начисление также произойдет (на всю сумму через 3 дня неактивными, активируются через 27 дней).



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ЦЕНА



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ



ШИРОЧАЙШИЙ
ВЫБОР

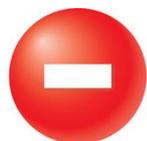


ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО
ТОВАРОВ



УСЛУГИ И
РЕШЕНИЯ

Возврат / замена товара



При возврате товара (на следующий день после совершения покупки или позднее) с 02.03.2017 бонусы возвращаются автоматически через 3 дня:

- списываются бонусы, начисленные за возвращаемый товар (в т.ч. акционные),
- начисляются бонусы, если при покупке возвращаемого товара покупатель рассчитывался бонусами. Срок действия – 180 дней.

За товары с качеством «ремонтпригодный» и «неремонтпригодный» бонусы будут **ТОЛЬКО СПИСЫВАТЬСЯ**, т.к. при таком возврате покупателю возвращается вся стоимость товара на текущую дату.

При возврате товара день в день бонусы возвращаются автоматически в течение суток.

Автоматический возврат бонусов по отложенному начислению будет работать для сделок, которые оформлены после 25.01.2017г.



Утеря / кража карты

Участнику ПЛ необходимо **написать заявление** об утере / краже карты *(которое необходимо отсканировать и прикрепить в ПО).*

Сотрудник магазина должен **заблокировать заменяемую карту** и **выдать новую** *(баланс бонусов при этом будет перенесен на новую карту).*





Заблокированная карта

Сотрудник магазина должен разобрать инцидент, выяснить причину блокировки карты. При необходимости изъять карту.

Если в причине блокировки указано «Заблокирована ОБ» или «Проверка ОБ», необходимо связаться с Отделом безопасности для уточнения дальнейших действий либо предоставить контакты ОБ покупателю.



Довольный участник программы лояльности



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ЦЕНА



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ



ШИРОЧАЙШИЙ
ВЫБОР



ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО
ТОВАРОВ



УСЛУГИ И
РЕШЕНИЯ

Спасибо за внимание!



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ЦЕНА



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ



ШИРОЧАЙШИЙ
ВЫБОР



ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО
ТОВАРОВ



УСЛУГИ И
РЕШЕНИЯ