

# **Программы лояльности Маркета**

# Какие есть программы лояльности?



## Бонусы Маркета:

- › Можно получать за заказы и по маркетинговым инициативам
- › Можно применять к заказам и получать скидку в процентах или рублях к заказу
- › Работает только на Маркете



## Кэшбэк Яндекс.Плюс:

- › Получение баллов за покупки на Маркете
- › Оплата баллами части суммы товаров в заказе
- › Можно использовать и на других сервисах Яндекса

# Виды бонусов

Маркет Бонусы – это система скидок, которые клиент может применить к заказам. Бонусы можно применять по одному и все вместе, а ещё применять вместе с промокодами, но лишь одним.

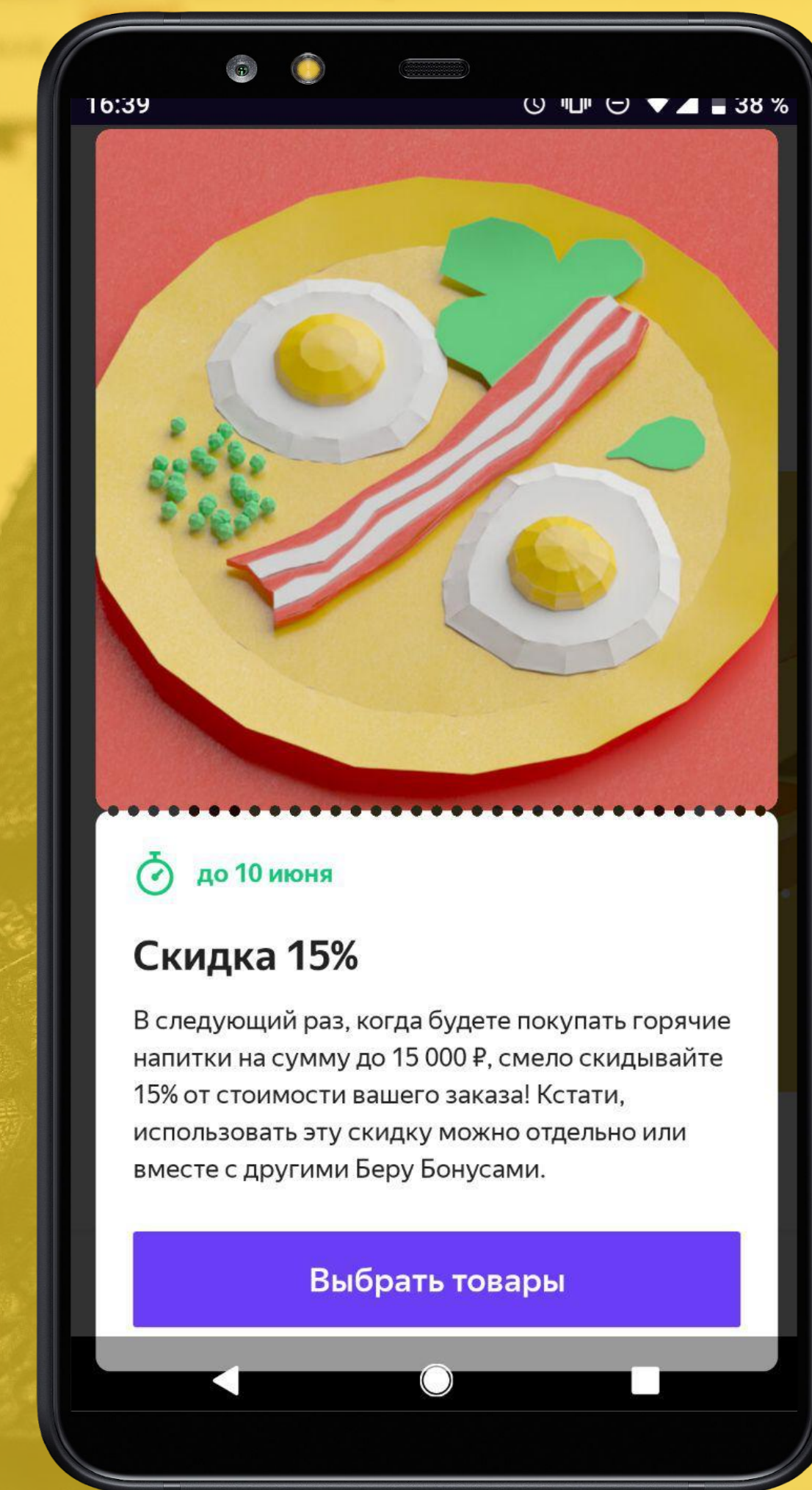
₽ Денежная скидка в рублях

% Процентная скидка от суммы заказа



# Ограничения по бонусам

- Один бонус можно применить только к одному заказу
- Бонусы не распространяются на БАДы, лекарства и алкоголь
- Бонусы, кроме бесплатной доставки, не распространяются на сумму стоимости доставки
- Некоторые бонусы имеют ограничения по минимальной или максимальной сумме стоимости заказа
- Некоторые бонусы распространяются на конкретные категории или даже конкретные товары



# Откуда берутся бонусы?



## За создание заказа

- › В коллекции появятся неактивные бонусы (серым цветом)
- › Каждый бонус – сюрприз
- › Бонусы выдаются не за все заказы

## За регистрацию в приложении

- › Впервые зарегистрироваться в приложении
- › Получить бонус со сроком действия или ежемесячный

## Рассылки от нас и партнёров

- › Перейти по ссылке и авторизоваться на сервисе
- › Бонус активируется в коллекции



# Как использовать бонусы?



## Просматривать в коллекции Бонусов

- › На каждом бонусе прописаны его условия
- › А ещё – срок действия бонуса
- › Активные бонусы – цветные, неактивные – серые

## Применять к заказу

- › В корзине появляются бонусы, которые доступны для применения к этому заказу
- › Кликнуть по бонусу для активации

## Применять сразу много бонусов

- › Если клиент применяет бонусы на сумму, которая равна или превышает стоимость заказа, он заплатит 1 рубль



# Статусы бонусов в CRM

Статус в CRM	Как выглядит в ЛК	Что это значит
<i>Активен</i>	Цветной бонус	Можно применять к новым заказам, срок годности не закончился
<i>Использован</i>	Не виден в личном кабинете	Был применён к заказу, невозможно применить к новому заказу
<i>Отобран (протух) Отобран (отмена заказа или фрод)</i>	Не виден в личном кабинете	Закончился срок действия бонуса Отменён заказ, за который был выдан бонус Бонус аннулирован за фрод
<i>Неактивен</i>	Нецветной бонус	Бонус выдан за заказ, заказ или части мультизаказа ещё не доставлены клиенту

# Проблемы с бонусами

## Не начислился бонус:

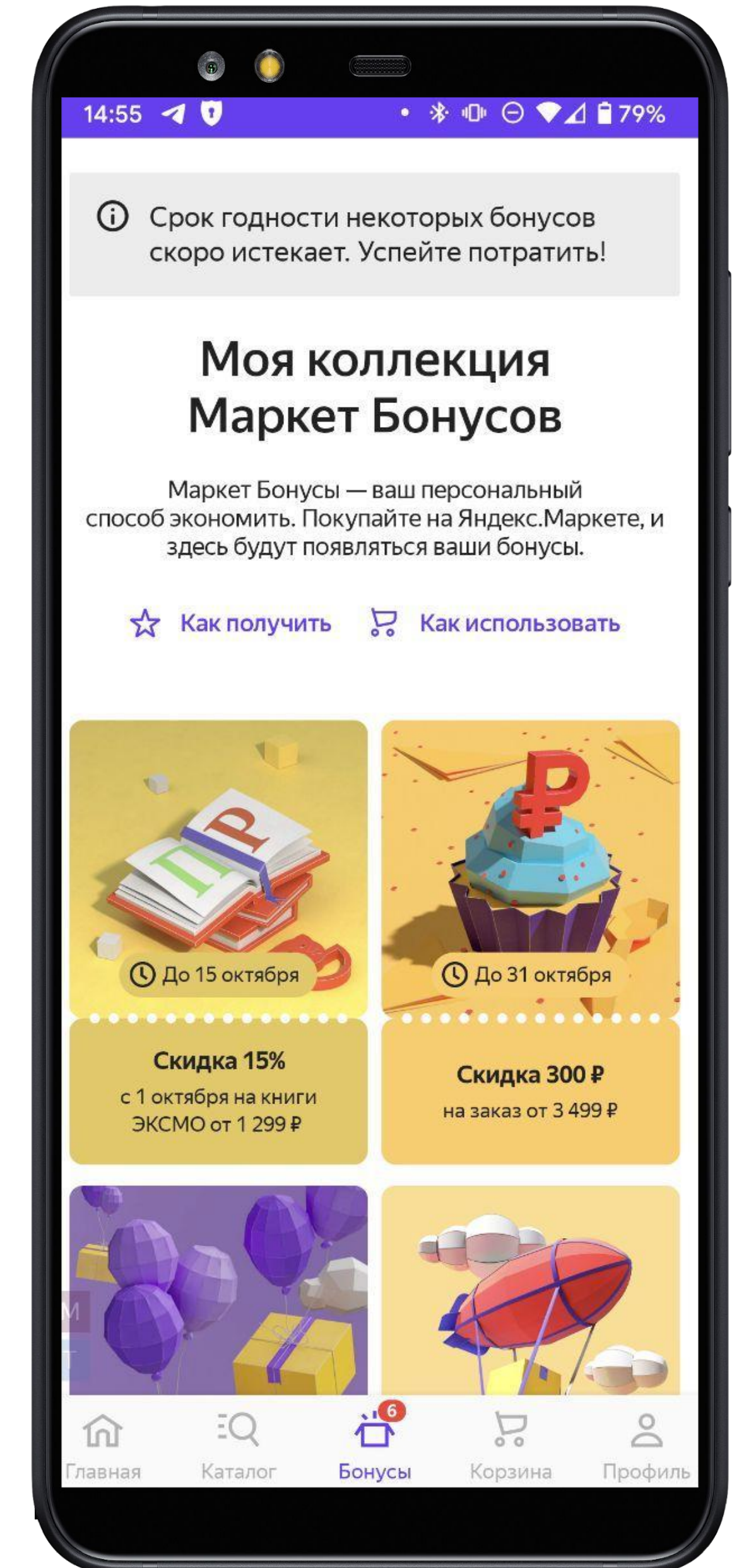
- › Начисление бонусов всегда сюрприз (и сам факт начисления, и выданный бонус)
- › Проверить в CRM, есть ли бонусы
- › Проверить аккаунт, под которым сделан предыдущий заказ
- › Если заказ без авторизации, проверить почту с письмами

## Не активировался бонус:

- › Предыдущий заказ должен быть в статусе «Доставлен/Вручен»
- › Должно пройти 48 часов
- › Если всё так – пишем заявку

## Не применяется бонус:

- › Проверить условия применения бонуса и соответствие их составу заказа
- › Проверить, авторизован ли клиент при создании нового заказа
- › Проверить срок действия бонуса
- › Проверить, есть ли в заказе алкоголь или лекарства
- › Убедиться что вводит промокод правильно





# Подписка Я.Плюс



1

Платная подписка с бонусами для сервисов экосистемы Яндекса, подключается на аккаунт Яндекс.Паспорта

2

Оплачивается периодами (раз в один, три или двенадцать месяцев)

3

Преимущества: музыка без рекламы, скидки на такси, билеты и фильмы на Кинопоиске и т.д.

# Кэшбэк по подписке Я.Плюс



1

Оплачивать покупки на разных сервисах Яндекса (Такси, Драйв, Маркет, Еда, Кинопоиск, Лавка, Афиша и т.д.)

2

Получать часть оплаченной суммы баллами на специальный бонусный счёт кэшбэка в своём профиле Яндекс.Паспорта. Если клиент не авторизован – баллы начислены не будут. При этом, что бы их потратить, подписка должна быть активна

3

При следующей оплате товаров или услуг на сервисах Яндекса использовать свои баллы для получения скидки.

4

Бесплатная доставка при собранной корзине на определенную сумму. Отличается в ряде регионов.

# Кэшбэк по подписке Я.Плюс на Я.Маркете



1

До 5% от стоимости предоплаченных товаров, которые доставляются со склада Маркета, активируются после перехода заказа в статус «Доставлен»

2

При отмене заказа баллы восстанавливаются, при возврате товара – остаются

3

Можно списать при оплате только полную сумму кэшбэка, выбрать произвольное число баллов не получится. При списании новые баллы не получить

4

За каждое наименование товара в заказе нужно оплатить минимум 1 рубль, оплату можно проводить только картой или ApplePay/GooglePay

**Сорри-купоны**

# Сорри-купоны

Сорри-купон - это внутренний термин для обозначения промокодов, которые мы выдаём клиенту вручную при проблемах с нашей стороны. Клиентам это название мы не сообщаем.

\$

Стандартный сорри-купон имеет номинал не больше 500 рублей применяется от фиксированной суммы заказа (например, 200 рублей при заказе от 1000 рублей)

\$

Индивидуальный сорри-купон может быть на любую сумму от 100 рублей и выше. Не имеет минимальной суммы заказа для применения.

A photograph of a man with a beard and long hair, wearing a white t-shirt with the text 'I'm sorry.' on it. He is holding a large white sign above his head with the word 'FORGIVENESS' written in large, bold, black letters. The background is slightly blurred, showing other people and what appears to be a store or public space.

FORGIVENESS

# Подробнее про применение купона

Ни один промокод в Маркете не применяется на:

- › Доставку товаров (скидка распространится только на товары)
- › Табачные изделия, алкоголь, лекарственные препараты и БАДы

А ещё за каждый товар в чеке всё равно придётся заплатить хотя бы 1 рубль.



## **Стандартный:**

Товары в заказе, кроме нелояльных категорий, больше суммы применения купона



## **Индивидуальный:**

Товары в заказе, кроме нелояльных категорий, больше номинала купона на 1 рубль минимум.

# Условия выдачи

- 1 Один заказ – один сорри-купон. Если мы допустили несколько ошибок по одному заказу, на 1 линии можем выдать компенсацию только один раз
- 2 Сорри-купоном нельзя оплатить стоимость доставки. Он применяется только к стоимости товаров в заказе, и учитывается только стоимость товаров при расчёте минимальной суммы для применения промокода
- 3 Промокод всегда приходит только на адрес из заказа. Если адрес отправителя / адрес в профиле отличается от адреса в заказе, предупреди клиента об этом



# Стандартные купоны

- Стандартные сорри-купоны могут выдаваться:
  - Вручную сотрудником 1Л по некоторым тематикам (сразу же после действий в CRM) сразу после прохождения обучения
  - Если возможности нет – заполнить ФОС, купон отправят дежурные СВ 1 линии

Номинал	Минимальная сумма заказа	Срок действия
100 рублей	От 101 рубля	3 месяца
200 рублей	От 1000 рублей	3 месяца
300 рублей	От 1200 рублей	3 месяца
500 рублей	От 1500 рублей	3 месяца



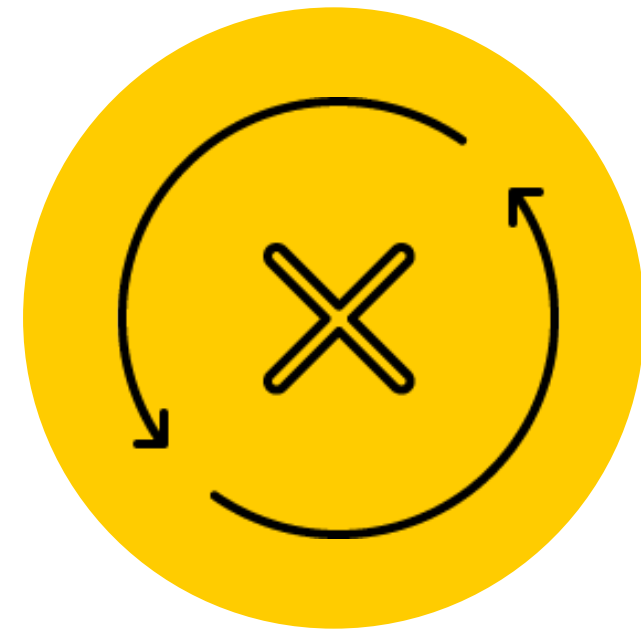


# Индивидуальные купоны

Индивидуальные сорри-купоны могут выдаваться:

	До 3 месяцев работы	Больше 3 месяцев работы
<i>До 1000 рублей</i>	Выдача закрыта. Нужно заполнить ФОС, промо выдадут дежурные сотрудники	Можно выдать самостоятельно через CRM
<i>От 1000 до 2000 рублей</i>	Саппорт заполняет ФОС на выдачу промокода, его выдают дежурные сотрудники первой линии.	
<i>Больше 2000 рублей</i>	Такие промокоды выдают только сотрудники РО. Промокоды в этом случае <b>могут быть</b> выданы с ограничениями условий применения. Например, только от какой-то суммы или только на конкретный товар.	

# За что выдаём промокоды?



## Отмена заказа по вине сервиса

- › За факт отмены заказа
- › Компенсация стоимости при перезаказе отменённого товара
- › Компенсация сгоревших бонусов и промокодов



## Задержка доставки

- › При подтверждении задержки
- › При однозначном невыполнении сроков доставки
- › При многократном переносе даты доставки заказа



## Проблемы с товаром

- › Полная или частичная компенсация стоимости проблемного **товара**
- › Компенсация разницы в стоимости при перезаказе



## Прочие проблемы

- › Эмоции клиента от поведения саппорта или курьера

# Правила выдачи при задержке доставки


Проблема	Доставка бесплатная или меньше 200 р.	Доставка платная
<p>Мы точно <b>не доставим</b> заказ вовремя, хотя дата доставки ещё не прошла</p> <p>Дата доставки однозначно <b>прошла</b></p> <p>Произошло <b>два или более переносов</b> даты доставки со стороны сервиса</p>	<p>200 р. от 1000 р.</p>	<p>Стоимость доставки, но не больше 500 рублей от 1500 рублей</p>

# Правила выдачи при отмене по вине сервиса

Ситуация	Какой промокод даём
Клиент проговаривает, что собирается перезаказывать товар Цена на товары/доставку не изменилась, все промокоды и МБ восстановились после отмены	200 рублей от 1000 рублей.
Клиент проговаривает, что собирается перезаказывать товар Цена на товары/доставку изменилась, часть промокодов и МБ сгорели / не восстановились после отмены	Рассчитываем разницу в стоимости <b>заказа</b> . Смотрим, сколько заплатил клиент, и сколько это будет стоить сейчас. Разницу компенсируем промокодом с округлением в большую сторону до 100 рублей.
Клиент не сигнализирует, что собирается перезаказывать товары Все промокоды и МБ восстановились после отмены	200 рублей от 1000 рублей
Клиент не сигнализирует, что собирается перезаказывать товары Часть промокодов и МБ сгорели / не восстановились после отмены	Компенсируем только промокоды и МБ с округлением в большую сторону до 100 рублей, но не меньше 200 р.

# Куда смотрим в CRM?

Это те деньги, которые дал клиент. При отмене клиент должен получить товар по этой же цене.

	<b>Беспроводные наушники Apple AirPods Pro white</b> наушники и bluetooth-гарнитур	1P Как вернуть? Контакты	1 шт.	Цена: 16538.00 Цена без скидки: 24990.00 Начислено кэшбэка: Списано кэшбэка: 1018.00
--	---	--------------------------------	-------	---

Это те деньги, которые МОГ заплатить клиент. Их **не компенсируем**.

Кэшбэк и так вернётся после отмены или возврата товара. **Не компенсируем**.

# Правила выдачи после получения заказа

Компенсировать только явные проблемы со стороны сервиса! Если клиент возвращает товар надлежащего качества или сам допустил ошибку при выборе – не компенсируем промокодом. Подсказки по выдаче есть в алгоритме возврата.



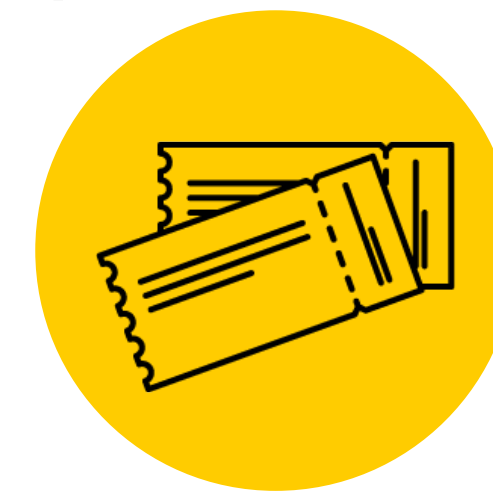
## Стоимость товара

- › Частичная компенсация стоимости (небольшой комплект, мелкие повреждения, пересорт)
- › Полная компенсация стоимости товара (прочие случаи по алгоритму)



## Доставка до клиента

- › Если в заказе есть непроблемные товары – *не компенсируем доставку*
- › Если это был единственный товар и клиент настаивает – *можем компенсировать, но не должны*



## Применённые МБ и промо

- › Если в заказе есть непроблемные товары – *высчитываем долю по проблемному товару и компенсируем её*

**Не больше 2000 рублей суммарно**