



РОСНЕФТЬ



ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ БАНК

**Программа лояльности
для физических лиц
ПАО НК «Роснефть» -
НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ
для Вашего бизнеса**



Зачем Лояльность?



ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ – маркетинговый инструмент для построения долгосрочных отношений с клиентами

ВЫГОДЫ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ ДЛЯ КЛИЕНТА

МАТЕРИАЛЬНЫЕ

Баллы, вознаграждения, привилегии
Ценные призы и подарки
Специальные предложения

НЕМАТЕРИАЛЬНЫЕ

Положительные эмоции
Элементы игры
Персональные отношения
Вовлеченность в сообщество
с едиными ценностями



ВЫГОДЫ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ ДЛЯ ПАРТНЕРА

ФИНАНСОВЫЕ

Увеличение дохода через
стимулирование продаж
Привлечение новых клиентов
Оптимизация расходов на маркетинг

НЕФИНАНСОВЫЕ

Улучшение имиджа компании
Популяризация и повышение
узнаваемости бренда
Развитие розничного предложения с
минимальными затратами и рисками



Основные преимущества Программы



Концепция «Ближний круг»

Клиент получает **комплект из трех карт** (основной и двух дополнительных) с возможностью накопления баллов **на едином бонусном счете**.

Название «Семейная команда» констатирует ключевое преимущество: **возможность командного накопления бонусов**, в том числе с **привлечением членов семьи и друзей, которые не пользуются услугами АЗК/АЗС**.



Бесплатная выдача

Комплект из 3 карт можно получить абсолютно **бесплатно** на любой автозаправочной станции Роснефть и ТНК, только заполнив короткую анкету.



Удобно. Выгодно. Просто. Доступно.

Удобная и выгодная программа лояльности для всей семьи с простой и прозрачной механикой: получай привилегии, не изменяя привычному образу жизни.

Простота и доступность условий программы для участников: курс списания баллов – 1 балл = 1 рублю, курс начисления баллов за покупку топлива – за 2 литра – 1 балл.



Банковский функционал основной карты

Основная карта имеет **банковский функционал** с платежной системой МИР.

Пополнить карту можно на **любой АЗК/АЗС** Роснефть и ТНК, а также в банкоматах и офисах банка и переводом с других карт.

Целевая аудитория



□ ЯДРО ЦЕЛЕВОЙ АУДИТОРИИ:

- Автовладельцы и автолюбители
- Мужчины 30-45 лет
- Женаты/замужем с детьми
- Доход 40'000 руб. и выше

□ СЕГМЕНТ: МАССОВЫЙ

- 900 РУБ. СРЕДНИЙ ЧЕК
- 4 – СРЕДНЯЯ ЧАСТОТА ВИЗИТОВ НА АЗС

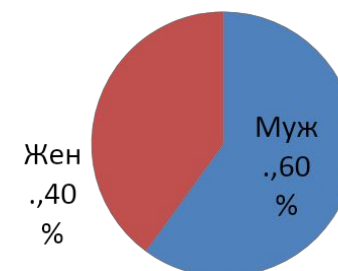
□ ХАРАКТЕРИСТИКИ

- Предпочтение АЗК сетевых брендов
- Внимание к стоимости со стремлением получить лучшее предложение по справедливой цене

Возраст клиентов



Пол



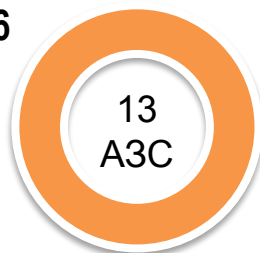
Сибирь и Дальний Восток



РН-Красноярскнефтепродукт 15 декабря 2016

Потенциальное
количество
клиентов: 144 тыс.

с 15.12.2016
более 87 000 чел.



Хакаснефтепродукт ВНК Апрель 2017

Потенциальное
количество
клиентов: 123 тыс.

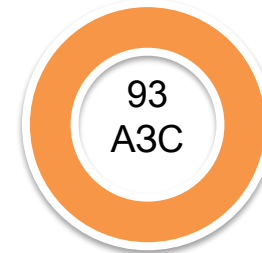
с 27.04.2017
более 33 000 чел.



РН-Востокнефтепродукт Июль 2017

Потенциальное
количество
клиентов: 675 тыс.

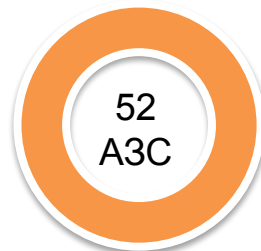
с 24.07.2017
более 176 000 чел.



Бурятнефтепродукт Июль 2017

Потенциальное
количество
клиентов: 330 тыс.

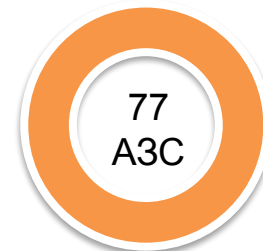
с 25.07.2017
более 70 000 чел.



Иркутскнефтепродукт Июль 2017

Потенциальное
количество
клиентов: 498 тыс.

С 19.07.2017
более 133 000 чел.



Потенциальное количество клиентов в Сибири и на ДВ:
1 770 тысяч

Знакомьтесь! Новая карта лояльности



Основная карта



Дополнительная карта



- Карты выдаются бесплатно на всех АЗС и АЗК «Роснефть» и «ТНК»
- Программа лояльности федерального значения
- Карты принимаются на всех АЗС и АЗК «Роснефть» и «ТНК»

Механика накопления и списания баллов



- Получение выгодного бонуса в виде качественного топлива:
 - при приобретении топлива и/или сопутствующих товаров на АЗС/АЗК до 5% от суммы чека
 - при оплате товаров или услуг у партнеров программы от 2% до 50% от суммы чека
- Выдача комплекта трех карт для членов семьи автовладельца: две локальных карты позволяют накапливать баллы быстрее вместе с членами семьи. Даже члены семьи, которые не водят машину и не пользуются услугами АЗС, могут экономить на топливе.
- Пул партнеров позволяет накопить бонусы по всем категориям потребления, как на ежедневные покупки, так и на давно запланированные.
- Баллами можно оплатить до 100% топлива и/или сопутствующих товаров на АЗС/АЗК «Роснефть» и «ТНК».
- Курс начисления и списания 1 рубль = 1 балл.



Достиженные результаты (октябрь 2017)



Участников Программы за 17 месяцев

5 0 3 2 0 4 1

4 1

регион запуска



8 3 %

Активных участников

Более 1 7 0 партнеров

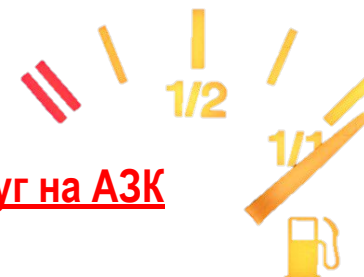
Цели привлечения партнеров



Осуществление регулярных покупок у Партнеров Программы позволяет Участникам Программы удовлетворять одну из своих основных потребностей:



получение бесплатного топлива, товаров и услуг на АЗК



Преимущества участия в Программе Лояльности для Партнеров :

- Привлечение новых рентабельных клиентов и расширение клиентской базы за счет активной аудитории программы лояльности
- Удержание уходящих клиентов, сохраняющих покупательскую активность
- Продвижение предложений Партнера на товарном рынке
- Использование массовых и таргетированных акций с учетом данных о потребительских предпочтениях клиентов
- Использование дополнительных эффективных каналов коммуникации

Индустрии партнеров



КОНЦЕПЦИЯ ПАРТНЕРСКОГО ПРЕДЛОЖЕНИЯ

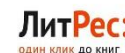
СОВЕРШАЙ ПОКУПКИ У ПАРТНЕРОВ ПРОГРАММЫ, НЕ ИЗМЕНЯЯ ОБЫЧНОМУ ОБРАЗУ ЖИЗНИ, - КОПИ БАЛЛЫ И ЗАПРАВЛЯЙСЯ БЕСПЛАТНО!

ПАРТНЕРЫ ПРОГРАММЫ
представлены в **15** КАТЕГОРИЯХ

- Автомобили
- Здоровье
- Знания
- Кино и театры
- Красота и уход
- Мебель
- Одежда и обувь
- Продукты питания
- Развлечения
- Рестораны и бары
- Страхование
- Туризм
- Фитнес
- Электроника и быт. техника
- Иное



Более **170** известных и менее известных брендов в своей индустрии, обеспечивая доступность, предлагают Участникам свои товары и услуги



Как быстро накопить баллы?



При регулярном посещении АЗК в течение одного месяца

Регулярно
заправляйтесь топливом



200 литров бензина

4 раза по 50 л.

100 баллов

Каждый раз
завтракайте



Кофе и хот-дог

4 раза по 200 руб.

40 баллов

Покупайте
сезонные товары



Масло PH-Premium 4л.

1400 руб.

70 баллов

Расплачивайтесь банковской картой
лояльности на АЗС/АЗК



«Семейная команда»
«МИР»

8 000 руб.

64 балла



274 балла
+ 1500 баллов от Партнеров программы

Предъявляйте карту у Партнеров программы, расплачивайтесь картой везде, где принимаются к оплате карты «МИР», участвуйте в акциях и копите баллы еще быстрее

Как использовать накопленные баллы



1 балл = 1 рубль



5й завтрак бесплатно

или



7 литров бензина

или



Полный бак
50 литров бензина
(с учетом баллов
Партнеров Программы)

200 баллов

250 баллов

1 750 баллов

Баллы можно использовать при оплате топлива, товаров и услуг на АЗС/АЗК Роснефть и ТНК для получения скидки. При этом любая часть покупки (до 100%) может быть «оплачена баллами»



ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ СПОСОБСТВУЕТ УВЕЛИЧЕНИЮ ПРОДАЖ, УПРАВЛЯЯ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ

ЧЕТЫРЕ ИСТОЧНИКА РОСТА ПРОДАЖ	ОПИСАНИЕ		ПРИМЕР АКЦИЙ
Повышение частоты	Увеличение частоты посещения торговых точек партнеров посредством идентификации нерегулярных участников и разработки специальных предложений для них		Начисление повышенных баллов за каждый 3-ий визит в месяц
Привлечение клиентов	Привлечение и удержание новых клиентов путем создания комплексного конкурентоспособного предложения, включая целевые предложения		Начисление приветственных баллов за первую покупку
Увеличение стоимости потребительской корзины	Увеличение суммы покупки посредством разработки целевых (персональных) предложений, направленных на высоко-маржинальные продажи		Начисление дополнительных баллов при сумме чека от 1000 руб.
Изменение состава потребительской корзины	Включение в состав корзины более дорогих товаров или дополнительных релевантных товаров посредством разработки целевых (персональных) предложений		Начисление дополнительных баллов за покупку определенного товара

Каналы коммуникации Программы



МАССОВЫЕ КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИИ



□ Дальневосточный Банк

- Сайт www.dvbank.ru
- Интернет-офис банка
- Мобильный офис банка



□ Сайт программы «Семейная команда»

www.komandacard.ru

- Разделы:
 - АКЦИИ (баннер для акции + описание условий)
 - кол-во уникальных посетителей сайта - более 140 тыс./месяц
 - ПАРТНЕРЫ (список партнеров + динамический баннер)



□ Мобильное приложение «АЗС РОСНЕФТЬ»

более 330 тыс. установленных приложений участниками Программы



□ POSM материалы в торговых точках Партнеров

Сайт Партнера, стикеры, wobblers.



□ POSM материалы на автозаправочных станциях

- Сейчас: при совместных акционных активностях
- До конца 2017 года: размещение информационных материалов о Партнерах программы на АЗС в рамках отдельных материалов



□ Диджитал экраны на автозаправочных станциях

Короткий видео ряд о партнерах программы и размере начислений

ЦЕЛЕВЫЕ КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИИ



□ Рассылки в мессенджерах

Отклик на канал по целевым рассылкам, в среднем – 11%



□ E-mail (дайджест)

Активность канала более 62%



□ Личный кабинет участника программы (сайт и мобильное приложение)

2 млн. пользователей



□ PUSH уведомления

запуск канала в конце 2017 года

Каналы коммуникаций



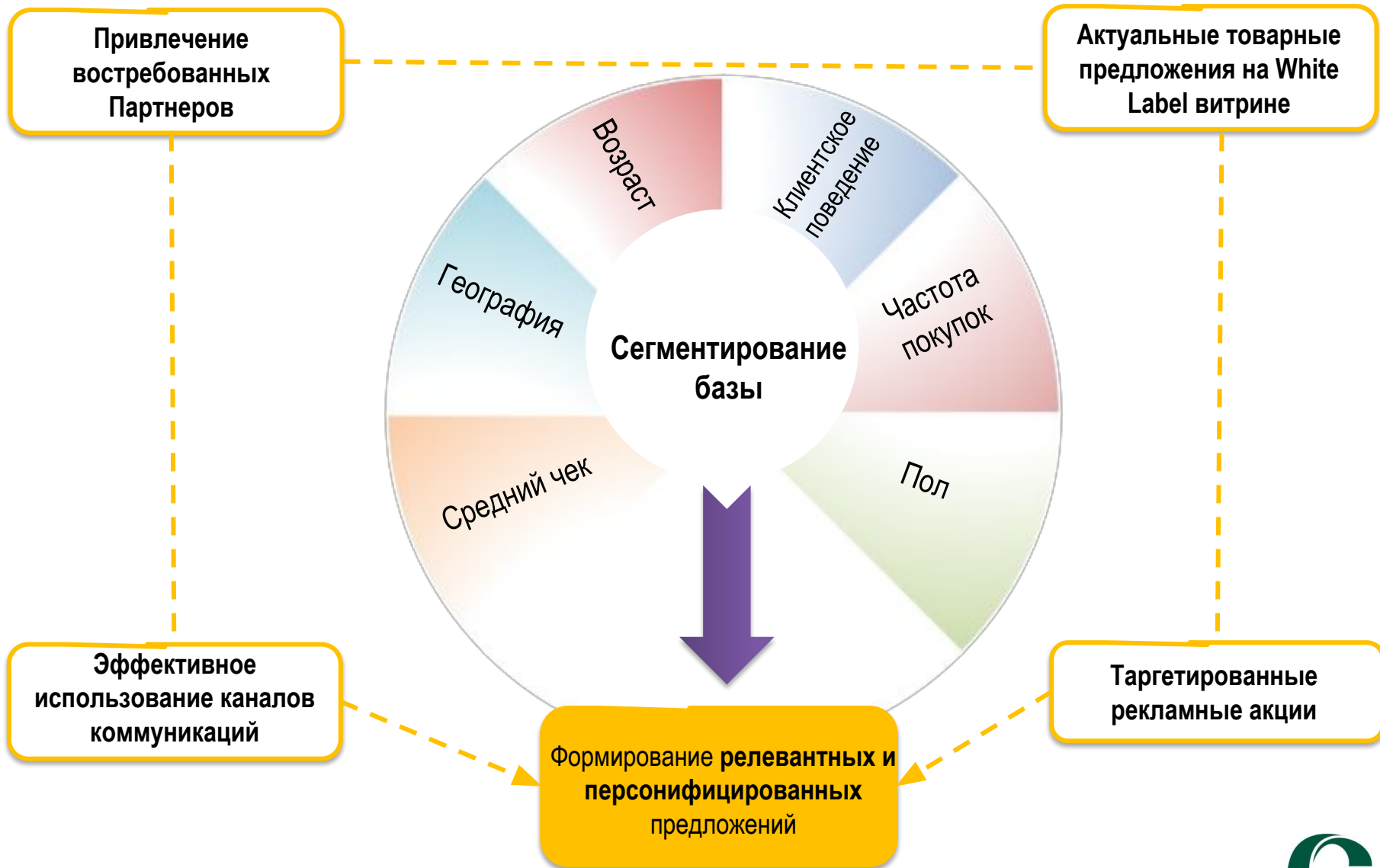
Использование каналов коммуникаций в зависимости от представленности Партнера и проводимой акции:

Партнер	Акция	Канал								
		E-mail	ЛК и МП (масс.)	ЛК и МП (перс.)	Push (2018)	SMS	Viber/WhatsApp (2018)	Экраны на АЗК*	SM (2018)	Внутр. рассылки
Федеральный	Федеральная (массовая)	✓	✓	□	✓	□	✓	✓	✓	✓
	Федеральная (сегмент)	✓	□	✓	✓	□	✓	□	□	□
	Региональная (массовая)	✓	✓	□	✓	□	✓	✓	✓	✓
	Региональная (сегмент)	✓	□	✓	✓	□	✓	□	□	□
	Локальная (массовая)	✓	✓	□	✓	□	□	□	✓	✓
	Локальная (сегмент)	□	□	✓	✓	□	✓	□	□	□
Региональный	Региональная (массовая)	✓	✓	□	✓	□	✓	✓	✓	✓
	Региональная (сегмент)	✓	□	✓	✓	□	✓	□	□	□
	Локальная (массовая)	✓	✓	□	✓	□	□	□	✓	✓
Локальный	Локальная (массовая)	✓	✓	□	✓	□	□	□	✓	✓
	Локальная (сегмент)	□	□	✓	✓	□	✓	□	□	□

В целях информирования о продвижении (сегмент) Стандартного Партнера использование каналов продвижения приравнивается к проведению массовых акций.

* Для 3-6 крупнейших (по объемам начислений и/или количеству Участников, совершающих покупки) Стандартных Партнеров региона размещения.

Формирование клиентского предложения





Вариант 1

Автоматическое начисление Баллов путем обмена данными между POS-терминалом, процессингом Дальневосточного банка и сервером Программы лояльности.



Вариант 2

Рекомендованный тип интеграции, обеспечивающий возможность проведения всех типов маркетинговых акций и глубокую сегментацию.

API касса – интеграционная компонента для построения информационного взаимодействия для обслуживания карт лояльности на кассовом оборудовании Партнеров.

API электронная коммерция – интеграционная компонента для построения информационного взаимодействия для обслуживания карт лояльности на сайте Партнера.



Интеграция:

- поддержка взаимодействия в режиме реального времени с использованием Web-сервисов на базе WS SOAP (HTTP/HTTPS);
- осуществляется силами Партнера или компании-подрядчика Партнера по обслуживанию кассового оборудования (ПО).

Режим взаимодействия:

- online
- offline (через FTP).



Вариант 3

WebPOS – Веб-приложение, предоставляющее функционал POS-системы посредством веб-браузера и позволяющее проводить online операции по картам лояльности с опциональным ведением товарной номенклатуры, ограниченной по категориям.



Интеграция:

- не требует установки дополнительных приложений, доступ осуществляется средствами веб-браузера.

Технические требования/возможности:

- WEB-браузер;
- USB считыватель карт с магнитной полосой/клавиатурой с функцией считывания карт с магнитной полосой (опционально);
- принтер (опционально).

Участвуйте в Программе!



выг[!]днее
в!месте

Наши контактные данные:

ООО «РН-Лояльность»:

Беляев Сергей Михайлович

BelyaevSM@rn-loyalty.ru

тел. +7 (495) 648-17-81

ПАО «Дальневосточный банк»

Артышева Елена Викторовна

eva@dvbank.ru

тел. +7 (423) 231-96-95