



***Концепция программы лояльности для  
постоянных клиентов в рамках HiPP-клуб***





---

*Предпосылки разработки программы*



Усиление конкуренции между брендами, выпускающими детское питание



Отсутствие скидочной программы, которая бы позволила влиять на покупателя



Необходимость формирования эмоциональной привязанности к бренду



## Цели программы

### Финансовые:

1. Создание экономически эффективной модели поощрения покупателей
2. Стимулирование совершения покупок держателям карт
3. Создание конвертируемой карточки лояльности



### Маркетинговые:

1. Построение эффективной системы лояльности
2. Интеграция системы бонусных баллов за активное участие в активностях путём обмена их на ценные призы и скидки от партнёров
3. Увеличение лояльности покупателей
4. Стимулирование рекомендации (WOM – word of mouth)
5. Снижение индекса оттока
6. Увеличение процента отклика на инициативы





---

*Выбор конкурентного преимущества  
при разработке программы  
лояльности*

Построить программу на сочетании  
**конвертируемых и статусных  
привилегий**



Конвертируемые привязывают на  
**рациональном уровне**, статусные – на  
**эмоциональном.**

Для увеличения частоты контакта с  
программой использовать  
**дополнительные вовлекающие проекты**

Инструмент конвертации – фирменная  
карта HiPP-клуб

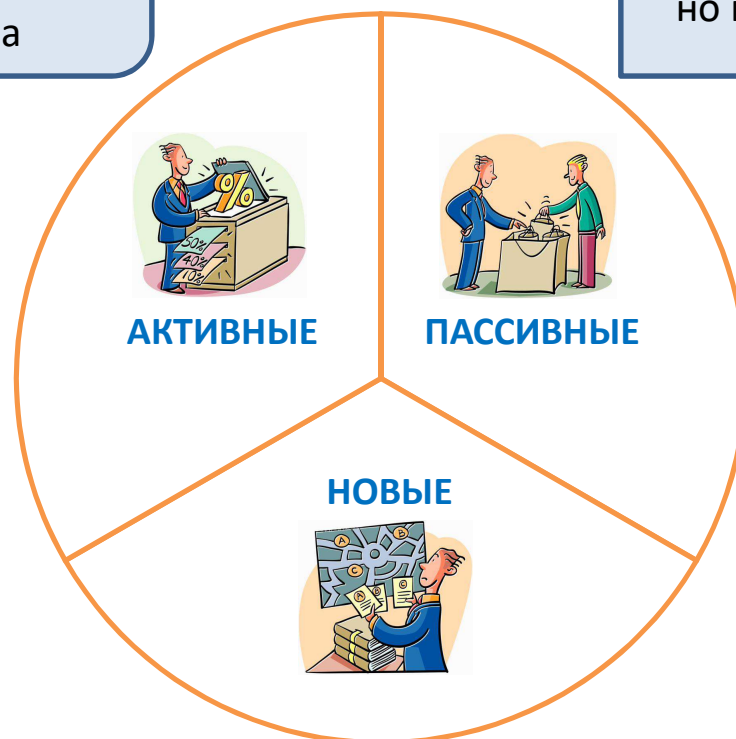




## Общая модель программы

**Активная группа –**  
пользователи, принимающие  
активное участие в жизни  
бренда и HIPP-клуба

**Пассивная группа –**  
пользователи,  
зарегистрированные на сайте,  
но не проявляющие никакой  
активности



**Перспективная группа –**  
пользователи, узнавшие о  
бренде и HIPP-клубе

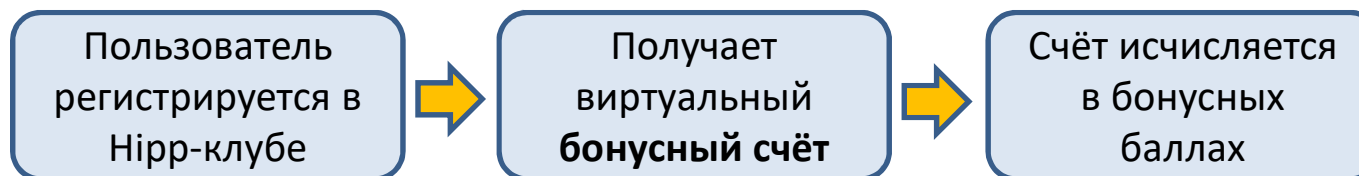


*Для активной группы  
покупателей*








## Вступление в программу Источники начисления бонусов



### Источники начисления баллов

-  Покупая продукцию ТМ NIPP и регистрируя уникальные коды на сайте
-  Участвуя в конкурсах, играх и обсуждениях на сайте
-  Рассказывая друзьям о сайте и приводя их в NIPP-клуб
-  Пассивное начисление по фирменной карточке





---

## Стимулирование рекомендации

- Создание максимально простого и выгодного пути для вовлечения друзей и знакомых
- Участник программы и новый пользователь получает на счёт определённое количество бонусных баллов
- Новый пользователь становится участником программы сразу же после регистрации на сайте

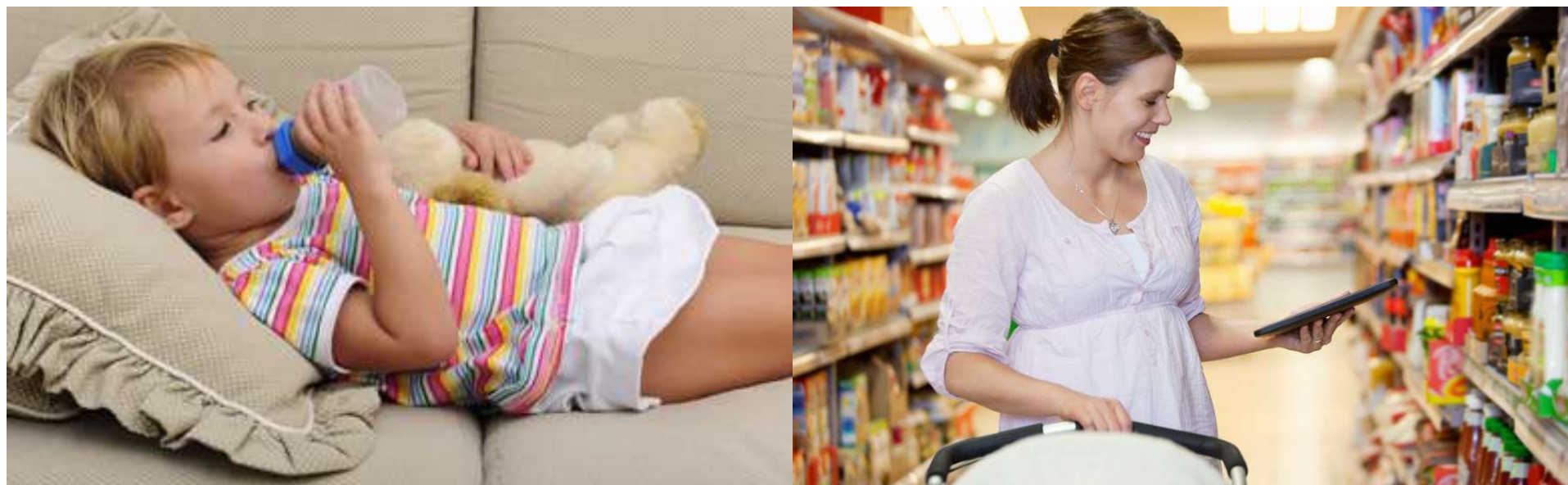


### Последующая работа с референтными групп:

- Создание специальных мотивов для стимулирования рекомендации
- Проведение анкетирования пользователей путем Google-опросника



*Для пассивной группы  
покупателей*





---

## Стимулирование пассивных покупателей

- Любой пассивный покупатель каждый день получает бонусные баллы на виртуальный счёт
- Эти бонусные баллы накапливаются и не сгорают на протяжении 2х лет
- Баллов не хватает на то, чтобы потратить их на подарки, предоставляемые сайтом
- Информирование об упущенных возможностях





---

*Предложения на основе  
потребительских профилей*

- Аналитика активности каждого пользователя по всем категориям на сайте
- Выявление наиболее актуальных рубрик и активностей на сайте и в NIPP-клубе
- Сегментирование клиентской базы по актуальным потребностям
- Обратная связь с клиентами





## Привилегии постоянных клиентов

### КОНВЕРТИРУЕМЫЕ



Обмен баллов на подарки, призы и другие специальные предложения на сайте

- Накопление определённого количества бонусов даёт возможность каждому пользователю сайта обменять их на определённые подарки
- *Например*, Наталья имеет на своём счёте 10000 бонусов. Она их может обменять на:



### СТАТУСНЫЕ



Участие в скидочных программах от партнёров, в специальных розыгрышах, оповещение о новых активностях на сайте

- При достижении 1000 баллов на бонусном счёте оформляется бонусная карточка **HiPP-клуб**
- При достижении 5000 баллов на бонусном счёте оформляется бонусная карточка **VIP-HiPP-клуб**





---

*Дополнительная привязка к organic-платформе*

Дополнительная возможная концепция – накопление специальных **НІРР-органік-баллов!** (в рамках organic-позиционирования бренда)

В таком случае все подарки и дополнительные преференции программы лояльности можно концептуально связать только с органическим способом жизни: органическая одежда для детей, органическая косметика, органические продукты от NIPP, и пр. подарки в стиле Glossary





## Партнерская программа

**Карточка HIPPP-клуба**



- 5% скидка на посещение клиники «Добробут»
- 7% скидка в магазине детских автокресел «Автопапа»
- 5% скидка в детском магазине «Антошка»
- 10% скидка в интернет-магазине для детей «Мамамаг»
- 5% скидка посещения сети детских бассейнов

При достижении 5000 бонусных баллов

**Карточка VIP HIPPP-клуба**



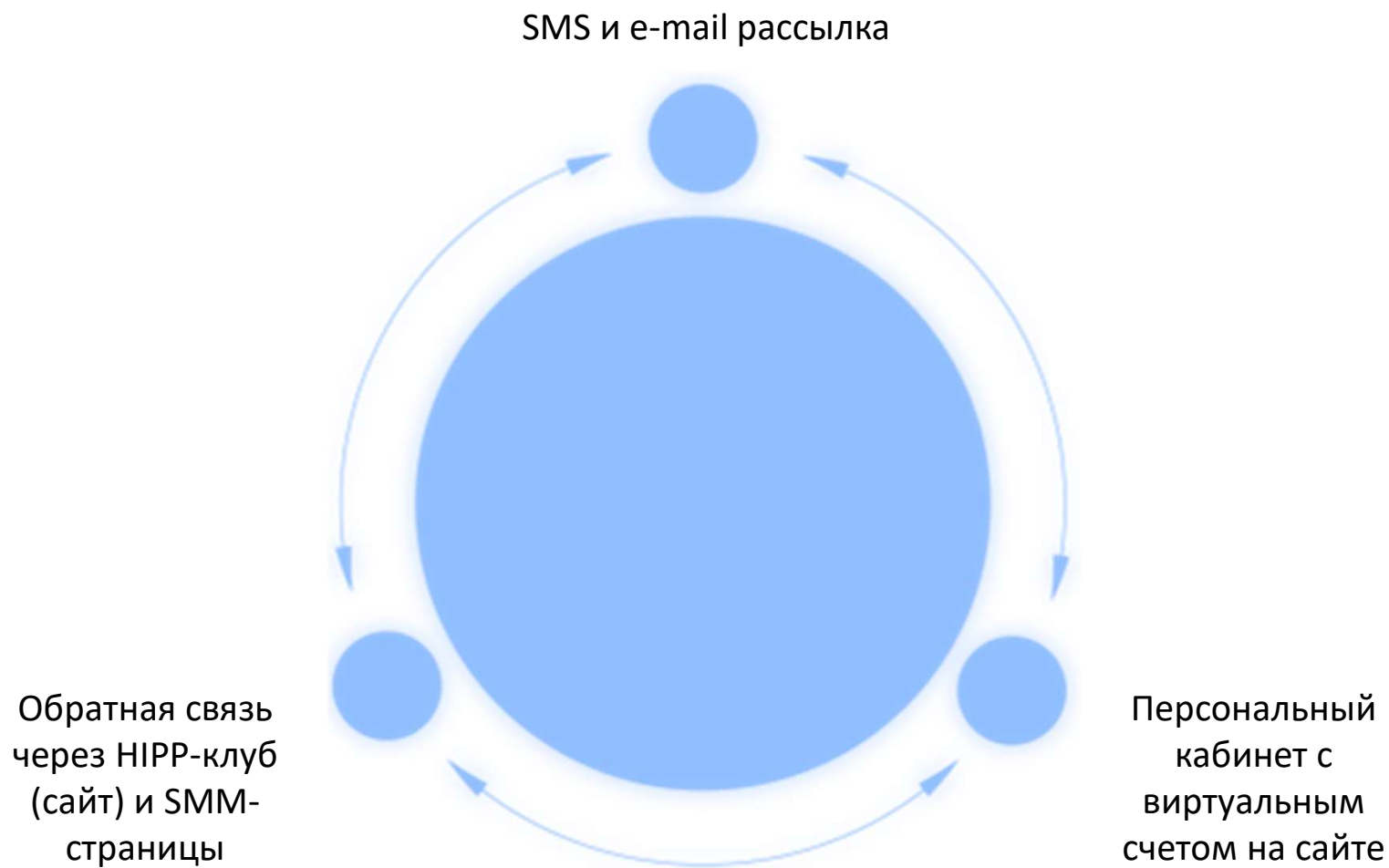
- 10% скидка на посещение клиники «Добробут»
- 15% скидка в магазине детских автокресел «Автопапа»
- 10% скидка в детском магазине «Антошка»
- 15% скидка в интернет-магазине для детей «Мамамаг»

**Точный список партнеров – в процессе переговоров**



---

*Каналы коммуникации с участниками программы*





*Привлечение новых  
участников в программу*





## Привлечение новых участников в программу

Баннерная реклама на специализированных сайтах, таргетированная реклама

Контекстная реклама в социальных сетях и Google AdWords

Темы на специализированных форумах для целевой аудитории

Реклама в специализированных сообществах в соц. сетях

Рассылка по существующей базе мам, распространение листовок в роддомах

- Прирост 200-700 участников ежемесячно
- Увеличения трафика посещаемости сайта
- Увеличение индекса вовлеченности ЦА



Экономическая эффективность программы базируется на отслеживании **экономического эффекта** от инвестиций в каждую из четырех основных потребительских групп



**Прирост прибыли (NPV) от каждой из групп должен превышать расходы** на соответствующую группу (за вычетом стоимости привилегий)

$$\text{Cost 1} + \text{Cost 2} + \text{Cost 3} < (\text{NPV1} + \text{NPV2} + \text{NPV3}) - D$$





## *Реконструкция и наполнение HiPP-клуба*



*Ласкаво просимо  
в HiPP-клуб!*

*Mein Baby Club*

**Lieber Herr T,**  
schön, dass Sie hier sind. Auch diese Woche begleiten wir Sie mit einem persönlichen Elternbrief und stehen Ihnen mit Tipps zum Thema Ernährung und Entwicklung Ihres Kindes beratend zur Seite.

**Jetzt mit FORUM** Das neue HiPP Forum ist da!  
Jetzt reinschauen und mitmachen.  
► [Zum Forum](#)



## ВИЗУАЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ



- Реконструкция визуальной оболочки сайта – разработка уникальных вижуалов для всех страниц клуба
- Создание привлекательного эмоционального наполнения
- Улучшение/упрощение навигации по клубу (usability)

---

## Реконструкция NIPP-клуба

## НАПОЛНЕНИЕ



- Размещение рубрик специальных акций с партнерами программы лояльности (LEGO, сети магазинов и пр.)
- Создание постоянных рубрик: Конкурсы, Акции, Подарки, Обсуждения, Развивающие игры
- Каждая рубрика будет еженедельно информационно наполняться

В **HiPP-клубе** предусмотрены шаблоны фото-рамок, каждая мама получает возможность загрузить фото с ребёнком, которое может вставить в рамку, а также распечатать его





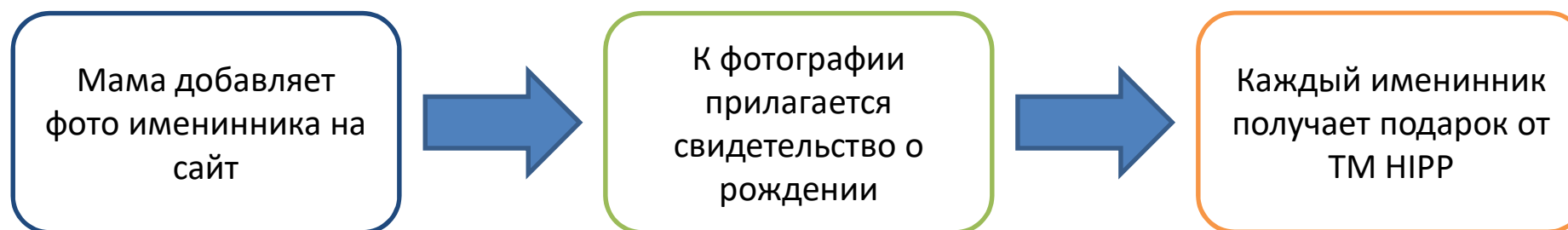
---

## *Активности в рамках клуба*

Создаём раздел с развивающими играми для детей. В разделе будут присутствовать всевозможные раскраски, игры по типу «третий предмет лишний», «найди отличие», змейка, «собери картинку», «найди предметы по картинке». Также можно добавить колыбельные песенки, скороговорки, кроссворды, читалки.

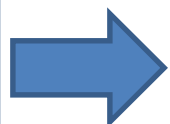


## Ежемесячный конкурс: Именинник месяца

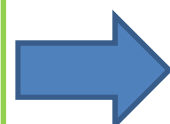


## Твой ли малыш

Мама (Папа)  
размещает свою  
детскую  
фотографию,  
рядом размещают  
детскую  
фотографию  
своего ребёнка



Пользователи сайта  
«лайкают» фото, на  
котором видно  
наибольшее сходство  
между ребёнком и  
родителем



Автор фотографии,  
которое получило  
наибольшее  
количество «лайков»,  
получает приз –  
фотоаппарат для  
профессиональной  
съёмки себя и своего  
малыша



## Мой ребёнок-мой помощник

Делай фото  
своего  
малыша на  
кухне в  
процессе  
готовки



Делись в  
специальной  
рубрике на  
сайте

Фото, которое получит наибольшее количество голосов-становится победителем

Приз конкурса

-

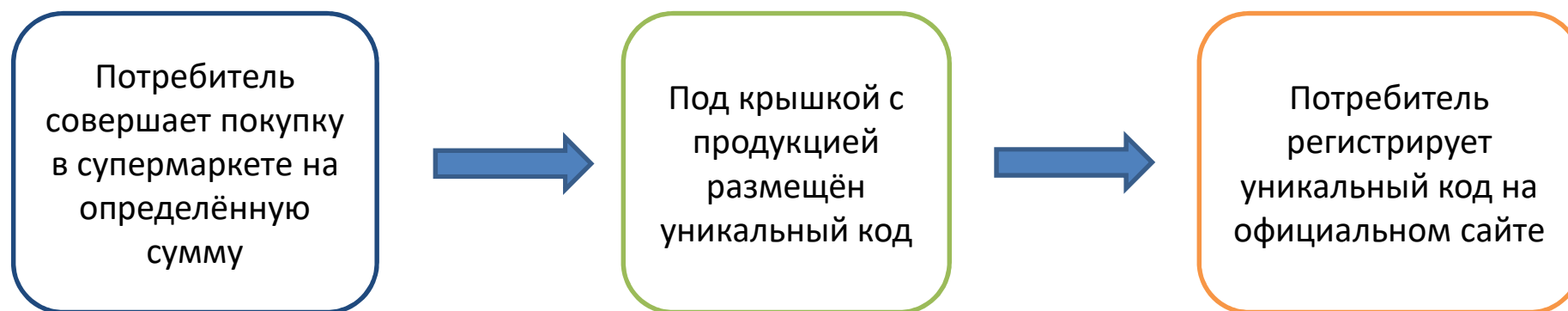
Набор для приготовления пищи



*В качестве призов можем привлекать коммерческих партнеров-производителей*



## ВТL-активность



Каждую неделю путём автоматической выборки будет определяться победитель детского набора от ТМ HIPP.

**Результат:**

прирост продаж , а также увеличения лояльности потребителя к продвигаемой торговой марке путём привлечения промоутеров-консультантов.



## Агенты влияния

По итогам каждого месяца отбираются 10 самых активных мам, которые активно принимают участие в жизни проекта



Этим мамам предлагается принять участие в программе уникальной рассылки от HIPPP и написать положительный отзыв по продукции ТМ HIPPP



Тем мамам, которые согласились участвовать в программе, отправляется продукция «HIPPP», после дегустации которой мамы пишут отзыв



***СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!***

