



 **Easier
Loyalty®**



Un sistema de Lealtad de  **AVANSYS**
Sistemas Avanzados Integrales

¿Qué tan bien conoces a tu cliente promedio?

- ➔ Edad, sexo, ocupación, estado civil.
- ➔ Forma de pago más común.
- ➔ Consumo preferido.
- ➔ Sucursal de su preferencia.
- ➔ Acuden solos, en pareja, familia o con amigos.

¿Puedes conocer en segundos qué clientes representan la mayor parte de tu ingreso total?

¿Cuánto presupuesto destinas mensualmente para publicidad y promoción?

➔ ¿Sabes exactamente cuántas personas reciben esa información?

➔ ¿Puedes medir objetivamente el ROI de tus campañas?

¿Qué tan eficazmente respondes a las dudas, inconformidades o retroalimentación de tus clientes?

Easier Loyalty te permite responder a éstas y a más preguntas en tan sólo un par de clics.

Easier Loyalty para restaurantes es un sistema que nos permite:



Consolidar una relación a largo plazo con nuestros clientes, mediante el análisis de información de motivos, gustos y preferencias al consumir en nuestro restaurante.



Generar una base de datos centralizada que contenga el perfil completo de cada uno de nuestros comensales.



Monitorear constantemente el aumento de la inversión de los clientes en el restaurante, así como el incremento de las visitas y la fidelización de los mismos.



Identificar y recompensar a nuestros clientes más valiosos.



Conocer a detalle el ingreso que representan los diferentes alimentos y bebidas del restaurante y cruzarlas contra perfiles definidos de consumidor a lo largo del tiempo:

- ➔ El postre y la bebida más popular en los cumpleaños.
 - ➔ La combinación de entrada con plato fuerte más común.
 - ➔ Los horarios preferidos de tus clientes más frecuentes.
- Entre otros

“Conocer las preferencias de consumo de tus comensales mediante un sistema de lealtad, te llevará a incrementar tus utilidades por retornos hasta en un 85%.”

¿Qué ofrece nuestra solución de lealtad?

El sistema permite dividir a nuestros afiliados en distintos programas según su frecuencia de retorno o su perfil:

Club Empresarial: clientes pertenecientes a una empresa, que acuden por comidas y cenas de negocios. Retornan con mayor frecuencia.

Club Cliente Especial: comensales que te visitan por placer, pueden ser distintos perfiles como familias, parejas o amigos.



A partir de los programas que decidas implementar, el sistema te permitirá gestionar las siguientes acciones de manera individual:

- 1 Identificación de hábitos de consumo para envíos de campañas y promociones segmentadas.
- 2 Retroalimentación constante de nuestros comensales para dar respuesta rápida a la misma.
- 3 Canje de recompensas al instante.
- 4 Posicionamiento del restaurante.

Identificación de hábitos de compra, para envíos de campañas y promociones segmentadas.



- Afiliados que consumen postre en cada visita.
- Parejas que han venido más de 4 veces los últimos tres meses.
- Clientes que siempre piden el platillo del mes.
- Comensales con un gasto promedio mayor a \$1,000 pesos.
- Familias con más de 3,000 puntos que no han canjeado recompensas.
- Clientes que se han quejado del servicio en alguna sucursal.

Conoce tus segmentos de clientes más rentables y qué estrategias funcionan mejor para cada uno de ellos. Y aumenta el gasto promedio por transacción.

La personalización es tal, que podrás sorprender a tus clientes cada vez que te visiten y los recibas:

“Bienvenido Carlos,
¿te ofrezco una limonada mineral igual que la vez pasada?”

Retroalimentación constante de nuestros huéspedes y dar respuesta rápida a la misma.



Dos modalidades de encuestas: vía web y touchscreen

Envíos automáticos de encuestas de salida

Notificaciones de resultados negativos vía correo electrónico a personal clave, permitiendo respuesta inmediata a clientes insatisfechos.

El 64% de los restaurantes que emplean un sistema de lealtad, basan la temporalidad y el diseño de sus recompensas, campañas y promociones en la información recabada mediante las encuestas electrónicas.

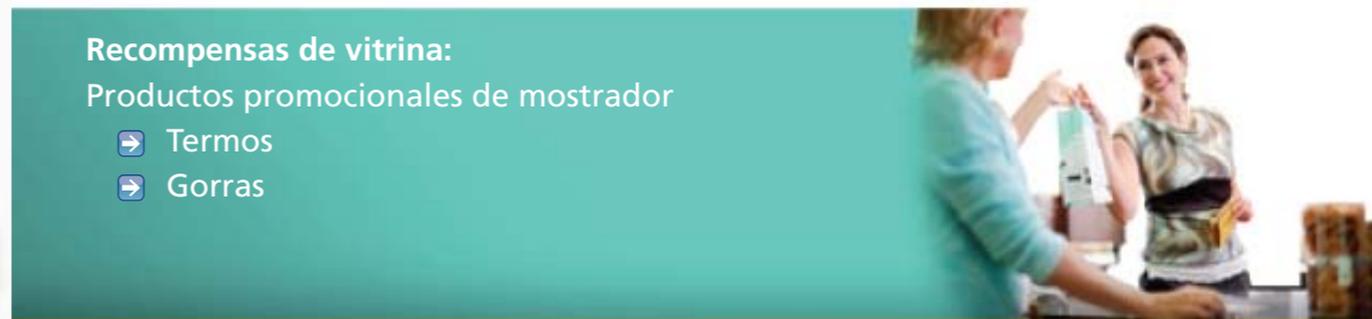
Canje de recompensas al instante:

El sistema tiene tres modalidades disponibles para el canje de recompensas:



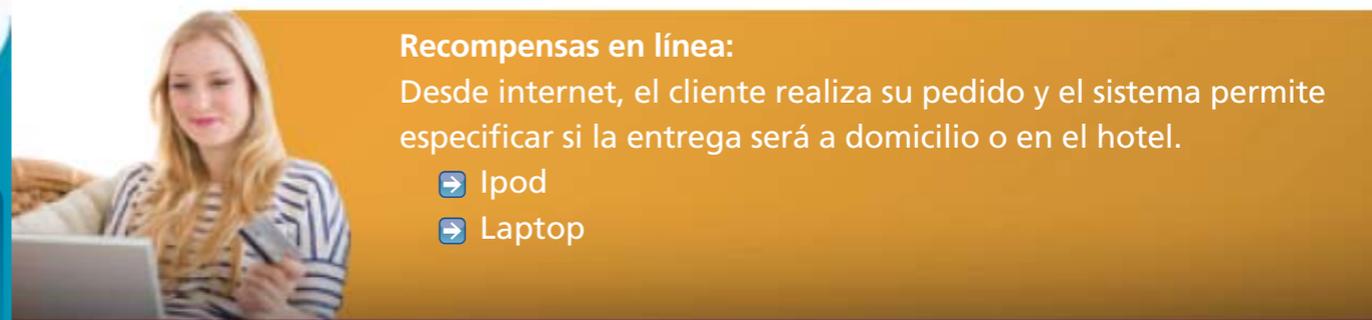
Recompensas del programa:
Obtén servicios del restaurante gratis con tus puntos

- ➔ Postre gratis.
- ➔ Bebida de bienvenida gratis para dos personas.



Recompensas de vitrina:
Productos promocionales de mostrador

- ➔ Termos
- ➔ Gorras



Recompensas en línea:
Desde internet, el cliente realiza su pedido y el sistema permite especificar si la entrega será a domicilio o en el hotel.

- ➔ Ipod
- ➔ Laptop

También puedes manejar el canje de recompensas en función de las visitas o retornos:

A los 5 retornos: postre gratis.
A los 10 retornos: 2x1.
Entre otros.



Contamos con un convenio con todos los establecimientos de grupo Wal-mart, lo que nos permite expedir monedero electrónico como otra opción de recompensa.

De igual forma, el sistema también permite gestionar

Tarjetas especiales para alianzas comerciales: entrega tarjetas con dinero electrónico precargado para empresas con las que tengas algún acuerdo comercial, maneja descuentos especiales para ellos.

Tarjetas de Regalo

Tus clientes las pueden comprar para regalarlas a familiares o amigos.

Posicionamiento del Restaurante:

Visión global de los esfuerzos de marketing y medición de los resultados en todos los canales:

 Página web: comunica a todos tus comensales de la existencia del sistema de lealtad y las promociones a las que pueden acceder.

 Redes sociales: realiza concursos de fotos en facebook para conseguir likes y difundir tu restaurante y platillos especiales.

 Mailing: envío de campañas segmentadas.

 Generación de códigos QR para campañas de marketing viral.

 Bonificación de puntos a tus clientes por cada nuevo afiliado que recomienden.

 Envío automático de cartas de felicitación en el cumpleaños de tus clientes y fechas clave como: día de la madre, padre, fiestas navideñas, etc.

 Programación de cupones de descuento en los envíos mencionados anteriormente, para motivar el retorno a tu restaurante.



Indicadores como visitas nuevas ó recurrentes en web, likes, twitts, clics en banners, entre otros nos permiten responder a preguntas clave como:



Mediante el sistema de lealtad, lograrás obtener información sobre el total de retornos de tus comensales a partir de campañas y el gasto total en su visita.

Lo que permitirá conocer el ROI de cada promoción y campaña.

¿Qué canal presenta una mejor respuesta?

¿Cuál es la mejor ubicación para un banner promocional en mi página web?

El restaurante Inteligente

Inteligencia de Negocios + Lealtad



Nuestro Scorecard responde automáticamente a preguntas con indicadores clave de desempeño (KPI's) para detectar áreas de oportunidad:

¿Qué porcentaje de comensales afiliados han regresado por segunda, tercera o cuarta vez?

¿Cuál es el perfil de mis clientes más leales? (sexo, área geográfica, edad, ocupación, consumo más frecuente, etc.)

¿Cuáles clientes que no han regresado coinciden con este perfil? (envíales una promoción).



Análisis de hábitos de compra por restaurantes o regiones geográficas:



¿Cuántos retornos obtuve por concepto de una campaña electrónica?

¿Cuál fue el monto?

¿En qué sucursal?



Direccionamiento de información relevante a personas clave:

El sistema permite programar el envío de reportes con la información más relevante de forma diaria, semanal, mensual, etc



- Reporte de resultados de encuestas.
- Reporte de actividad del programa (afiliados, puntos otorgados y canjeados, inversión total).
- Reporte de campañas.

Nuestra metodología comprobada:

¿Qué necesitamos?

Un sistema de lealtad, por sí solo no desarrollará un sentido de pertenencia en nuestros clientes ni su fidelidad hacia la marca, por lo que es fundamental sentar las bases de este proyecto en 3 pilares básicos:



Estrategia:

Alinear la solución con los objetivos de la estrategia corporativa y planear con anticipación las acciones de marketing que se llevarán a cabo en el sistema.

Personal:

Los resultados favorables dependen del uso correcto y la difusión óptima que el recurso humano haga del sistema.

Procesos:

Definir tanto el punto de partida como la meta en cuanto a las relaciones con el cliente y los recursos y procedimientos que se seguirán para optimizarlas gradualmente.

¿Cómo lo logramos?

Avansys ofrece consultoría permanente:



Estrategia:

Te apoyamos para definir las mejores recompensas para tus clientes de acuerdo a su perfil, la periodicidad ideal de tus campañas.



Procesos:

- ➔ Análisis periódico de resultados
- ➔ Búsqueda constante de áreas de mejora
- ➔ Replicación de modelos de éxito comprobado



Tecnología:

Constantes mejoras e innovaciones al sistema tanto en el ámbito técnico como de marketing.

Personal:

Capacitación y acompañamiento constante al personal clave en tu organización.

Boletín mensual con las mejores prácticas de la industria y consejos para obtener el máximo potencial de la herramienta.



Loyalty 360:

Contamos con una membresía en este club, donde se comparten casos de éxito de todo el mundo en distintas categorías como:

- ➔ Experiencia del cliente
- ➔ Análisis de información
- ➔ Sistemas de lealtad/recompensas
- ➔ Entre otros.



Nuestra experiencia:



Hotelería y Spa:

México Plaza (10 sucursales)
Malibú (1 sucursal)
Guadalajara Plaza (3 sucursales)
Arriva Hotels (8 sucursales)
El Chante (1 hotel, 2 spas)



Retail:

Black Coffee Gallery (14 sucursales)
AHSa



Comercializadoras:

RG México
Mami Planet



Automotriz:

Multimarca (30 agencias)





San Felipe Neri #585
Col. Camino Real Zapopan, Jal. México
Tel: 52(33) 3125-6832 y 52(33) 1057-0121
lealtad@avansys.com.mx