



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.

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

Easier Loyalty para Retail 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 establecimiento.



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



Monitorear constantemente el aumento de la inversión de los clientes a tu establecimiento, así como el incremento de las visitas y la fidelización de los mismos.



Identificar y recompensar a tus clientes más valiosos.



Conocer a detalle el ingreso que representan los diferentes productos de tus sucursales y cruzarlas contra perfiles definidos de consumidor a lo largo del tiempo:

- ➔ Consumidores que compran productos “x” y productos “y”.
- ➔ Horario y región en el que se vende más el producto “x”.
- ➔ Cuál es la combinación de productos más comprada por perfil de cliente, entre otros.

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

Club "Cliente especial": el resto de tus clientes que no pertenecen a ningún convenio, 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 clientes para dar respuesta rápida a la misma.
- 3** Canje de recompensas al instante.
- 4** Posicionamiento del establecimiento.

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

- Perfil de cliente que siempre compra producto "x" en una determinada zona geográfica.
- Estado con el monto promedio de compra mensual más bajo.
- Sucursal que presenta mayor venta cruzada por cliente.
- Clientes 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.



Retroalimentación constante de nuestros clientes 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 establecimientos 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.

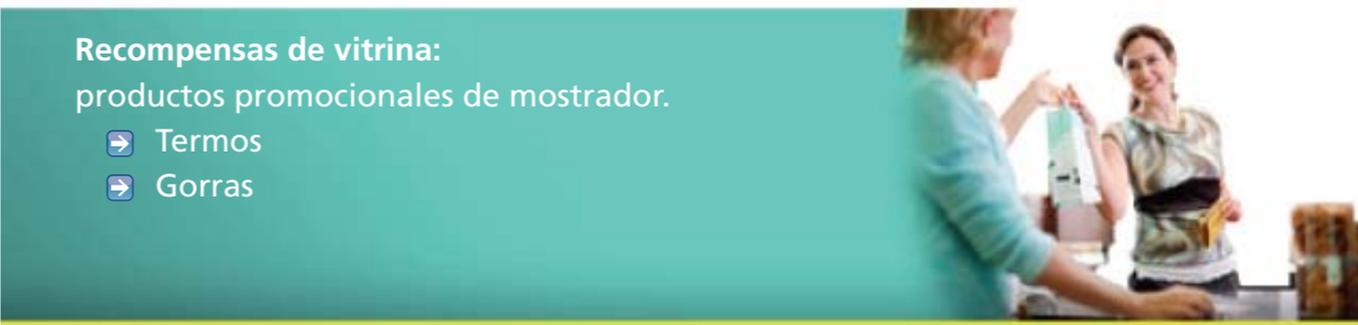
Canje de recompensas al instante:

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



Recompensas del programa:
 obtén productos gratis de tu establecimiento con tus puntos

- ➔ Producto "x" gratis.
- ➔ Productos "y" gratis para ti y tu acompañante.



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



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 permite gestionar también:

Tarjetas de Regalo: tus clientes las pueden comprar para regalarlas a familiares o amigos. Funcionan bajo el esquema de monedero electrónico y puedes abonar el saldo que desees.



Posicionamiento del Establecimiento:

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

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

 Redes sociales: mantén una constante comunicación que te ayudará a aumentar miembros en tu comunidad social y cautívalos mediante:
Concursos de fotos.
Catálogos virtuales de tus productos.
Descuentos y promociones 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 sucursal.



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 clientes 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 Establecimiento 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 clientes 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 sucursales o regiones geográficas:

¿Cuántos retornos obtuve por concepto de una campaña electrónica? ¿cuál fue el monto? ¿en qué establecimiento?

¿En qué temporada del año se registran más retornos?

¿Qué establecimiento o región presenta las mejores o peores calificaciones de encuestas?



El sistema permite concentrar y analizar información proveniente de diferentes plataformas.



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 consumidores 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.

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.

Personal:

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

¿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

