



Věrnostní programy: skončí doba Plastic People?

Tomáš Jindříšek pro konferenci Mobilní platby 2013



Na mnoho věrnostních programů čím dále tím více lidé reagují jako na antibiotika... stáváme se imunními?

Dnes: Zákazníci se musí odměn dožadovat



Překvapujte zákazníky, potěšte je!



HAPPY BIRTHDAY

Dear Karolína,

We wish you all **the best for your Birthday!**

Of course that your favorite Shopping Centre Černý Most has **a flower for you!**

Choose your favorite one here and pick it up with a voucher at **Novak florist**, they will be happy to see you!

CHOOSE WHICH ONE IS YOUR FAVORITE:



ROSE



CHRYSANTHEMUM



GERBERA



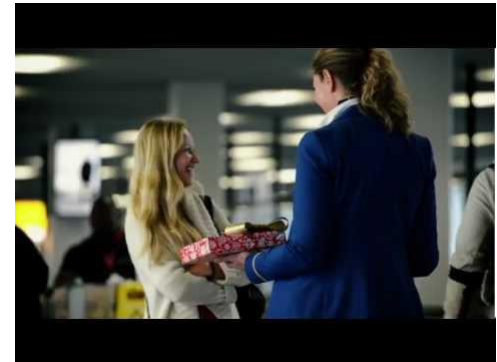
TULIP



ASTER

All the best once again,
Sincerely Yours CČM

Udělejte
nečekané věci



Nové technologie na vzestupu a v praxi.

The screenshot shows the 'VĚRNOSTNÍ PROGRAM' (Loyalty Program) page for Centrum Černý Most. The header includes the logo, navigation links (HOME, NOVINKY, SLEVY, SLUŽBY, VAŠE NÁKUPY, ODHLÁŠIT), and app availability information. A personalized greeting 'Dear Nicol,' is followed by a welcome message and a summary of the user's shopping history: 'Your last shopping 24. 1. 2013', 'Počet bodů 13 745', and 'Our ČČM loyalty program already saved you 145 567 Kč'. A 'HISTORIE TRANSAKČÍ' button is visible. The main content area features promotional banners for Hilfiger Denim, Longery, and Bata shoes, along with a 'VAŠE NEJOBLIBENĚJŠÍ ZNAČKY' (Your favorite brands) section with a donut chart showing Bata, Cinestar, and Sephora.

Centrum Černý Most a Chodov zavedli jsme do obchodních center nejmodernější věrnostní program, který umožňuje sledovat v reálném čase informace o zákaznících (RFID karty, v druhé fázi propojení s bezkontaktními platebními karmami a mobily s NFC). Z fyzických obchodů se stává místo s transakčními daty. Data mining následuje...

The screenshot displays the 'MARKS & SPENCER' analytics dashboard. It features several data visualization components: 'MEN / WOMEN' and 'AGE' donut charts, 'FROM' and 'WHERE THEY LEAVE TO' donut charts, and 'WHERE THEY COME FROM' and 'WHERE THEY LEAVE TO' lists. The 'WHERE THEY COME FROM' list includes: 1. A3 Sport, 2. C&A, 3. Cinestar, 4. Globus, 5. Sephora. The 'WHERE THEY LEAVE TO' list includes: 1. Drapa, 2. Emoy, 3. Galie, 4. DatArt, 5. Bambule. At the bottom, there are two line charts for 'DAILY VISITS' and 'WEEKLY VISITS' with date range selectors (From: 03.08.2012, To: 30.01.2013).

Méně je více

> Můj plán > Klubové výhody > Akce > Mapa výhod > Lease plán



Driver's Club

adno: heslo:

[FACEBOOK CONNECT](#)

Nulla at nulla justo, eget luctus tortor. Nulla facilisi. Duis aliquet egestas purusium

- 1. CO JE DRIVER'S CLUB?**

Sed auctor neque eu tellus rhoncus ut eleifend nibh porttitor. Ut in nulla enim. Phasellus molestie.
- 2. JAK FUNGUJE DRIVER'S CLUB?**

Sed auctor neque eu tellus rhoncus ut eleifend nibh porttitor. Ut in nulla enim. Phasellus molestie.
- 3. PRO KOHO JE URČEN?**

Sed auctor neque eu tellus rhoncus ut eleifend nibh porttitor. Ut in nulla enim. Phasellus molestie.



ÚKLID AUTA ZDARMA

Proin quis tortor orci. Etiam at risus et justo dignissim congue. Donec congue lacinia du, a porttitor lectus condimentum laoreet. Nunc eu ullamcorper orci.



Káva zdarma



Úklid auta zdarma



Modrý anděl pro vás



Do McDonald's se slevou

Segmentace a personalizace?

Pěkné, ale kde na to vzít čas a peníze?

Ta námaha se nemůže vyplatit!




Segmentace - Jde to i levně a rychle...

Email na segment, příklad Palmknihy.cz:

„Tomáši, máte rád sci-fi?
Myslím si, že ano....“




Mrtvý v parovodu, nový JFK, Dead Space Otevřít zprávu v prohlížeči






| NEJPRODÁVANĚJŠÍ | ČTEČKY | ČESKÁ SOUČASNÁ | DOBIJTE SI KREDIT | JAK NAKUPOVAT |

Počítačová hra poprvé jako kniha, Petr Schink poprvé jako romanopisec, výborná sbírka mistrů české fantasy Mrtvý v parovodu nebo nový JFK. Tento týden je na novinky žánrů sci-fi a fantasy bohatý.

Největší taháky podle nás:

 <p>Rychlá a svižná space opera posedmnácté.</p> <p>69 Kč KOUPIŤ</p>	 <p>První "opravdový" román Petra Schinka.</p> <p>129 Kč KOUPIŤ</p>	 <p>Fenomén Dead Space poprvé jako kniha.</p> <p>129 Kč KOUPIŤ</p>
--	--	---

Příklad segmentace Nescafé Dolce Gusto, milovníci černé a bílé kávy.



- **Můžete začít málem. Segmentů může být pár... Jako akční doplněk vaší komunikace. Učte se za pochodu.**
- A kam to vede? **Personalizace může navýšit průměrnou útratu o 47%** Tommy Hilfiger ztrojnásobil počet unikátních návštěvníků na globálním eshopu využíváním „customization tools“.

Forrester studie 2012



VSTUP PRO ČLENY (EMAIL)

(HESLO)

PŘIHLÁŠIT

PŘIHLÁŠIT SE PŘÍČI FACEBOOK

Registrace nového člena klubu? Zapomená jsem heslo?

- MŮJ PROFIL
- KLUBOVÝ ESHOP
- VÝHODNÉ BALÍČKY
- KLUBOVÉ VÝHODY
- PŘEDPLATNÉ KÁVY
- SOUTĚŽE

ZPRAVODAJ EMAILEM

vaše emailová adresa

Souhlasím se zpracováním osobních údajů dle podmínek sml.

PŘIHLÁŠIT K ODBĚRU

CHCETE KAVÁRNU DOMA?



Káva může být různá. Opravdu dobrou kávu si teď snadno můžete dopřát i doma. Vy si jen vyberte kávu, kterou máte rádi, a chytré kávovary NESCAFÉ DOLCE GUSTO se postarají o vše ostatní. A navíc můžete vyhrát předplatné kávy na celý rok ZDARMA.

VY JEŠTĚ NEMÁTE NESCAFÉ DOLCE GUSTO?

Podívejte se, proč mít doma chytrý kávovar

VSTUPE DO NAŠEHO KLUBU!

Podívejte se na výhody členství v klubu NESCAFÉ DOLCE GUSTO Premium!

DOPORUČTE DOBRŮU KÁVU ZNÁMÝM

Výhody a slevy získáte Vy i Vaši známí!

POŘIĎTE SI KÁVOVAR ROKU!

Piccolo již od 1 799 Kč!

Produkt Roku 2012 VÍTEZ KÁVOVARY

NAKUPUJTE VÝHODNĚ V NAŠEM KLUBOVÉM ESHOPU

CHAI TEA LATTÉ

info 128 Kč ks

MELODY 3 PLAY&SELECT ČERVENÁ

info 3 999 Kč ks

CIRCOLLO FLOWSTOP TITANIUM

info 2 499 Kč ks

HRAJEME O KÁVU NA CELÝ ROK!

PROČ SI JEŠTĚ VAŘÍTE TOHLE?

OCHUTNALI BYSTE TADY KÁVU? MY ANO!



Case: klub Nescafé Dolce Gusto Premium

Když nevyhrajete nejnižší cenou místo eshopu je brandový klub!

PROČ VSTOUPIT DO KLUBU

Jen v klubu NESCAFÉ DOLCE GUSTO Premium dostanete tolik výhod! Speciální ochutnávkové balíčky, exkluzivní slevy na zboží našich partnerů a samozřejmě kapsle zdarma... Stát se členem je přitom tak snadné.

kapsle
5 + 1
zdarma

doprava
nad 1 000 Kč
zdarma

dárky
akce
výhody
zdarma

soutěže
o atraktivní
ceny

výhodné
balíčky

předplatné
kávy
pro Vás

Parametry úspěšné věrnostní komunikace

Překvapovat lidi

Méně je více

Technologie je příležitost, ne řešení

Věrnostní program není sbírání bodů

Usnadňovat lidem život!

Analyzovat data a segmentovat



Navštivte mě v kavárně Dark Side

Tomáš Jindříšek
+420 724 105 416
tomas.jindrisek@dark-side.cz

