



Sploh poznate svoje stranke?

Bi morali imeti program zvestobe?

..PROGRAMI ZVESTOBE POSTAJAJO TAKO POPULARNI IN POTREBNI ZA PODJETJE, KOT JE PREDSTAVITEV NA INTERNETU? PREVERITE, ZAKAJ..

Programi zvestobe so odlično trženjsko orodje in jih lahko uporabljajo podjetja v skoraj vseh panogah. Glavni namen programov zvestobe je ta, da nam omogočajo komunikacijo in interakcijo z dragoceniimi strankami, ki jih običajno imenujemo kar zveste stranke (čeprav si moramo njihovo zvestobo pridobiti s svojimi dejanji, ne pa s programom).

ZAKAJ SO ZVESTE STRANKE TAKO POMEMBNE?

Zveste stranke so bistvenega pomena za uspešnost poslovanja in povečevanje dobička, saj večkrat ali celo redno kupujejo izdelke in storitve podjetja, kupujejo tudi nove, dražje izdelke, priporočajo podjetje svojim prijateljem in drugim kupcem, se ne odzivajo na ponudbo konkurence, pa čeprav je morda ugodnejša, in nas stanejo petkrat manj kot pridobivanje novih strank.

KDO NE POTREBUJE PROGRAMOV ZVESTOBE?

Podjetja, ki poslujejo z manjšim številom kupcev in jih praktično osebno poznajo, ne potrebujejo posebnega programa zvestobe, ker že s svojim običajnim načinom dela dobro skrbijo za stranke in se sploh ne zavedajo, da delajo vse, kar bi delal dober program zvestobe.

KAJ JE PROGRAM ZVESTOBE?

Velikokrat pod pojem program zvestobe smatramo celoten sistem zvestobe in ne samo neki računalniški program. Dober program zvestobe mora vsebovati dobro trženjsko strategijo in tehnološke komponente, ki omogočajo učinkovito izvedbo. Običajno se uporabljajo določene funkcionalnosti že znotraj obstoječega blagajniškega sistema, druge, bolj napredne funkcionalnosti pa so lahko povezane s sistemom CRM ali namensko aplikacijo.

Pri podjetjih, ki poslujejo z velikim številom kupcev in imajo veliko transakcij, je smiselna uporaba medijev za hitro identifikacijo kupcev. Najbolj poznane so plastične kartice zvestobe, obstajajo pa tudi obeski s kodo, nalepke, mobilne aplikacije ...

KAJ SO KARTICE ZVESTOBE?

Kartice zvestobe ali kartice ugodnosti se najpogosteje uporabljajo v trgovinah, gostinskih lokalih, v drugih storitvenih podjetjih in drugih družbah, ki poslujejo z velikim številom strank, tako s fizičnimi osebami (B2C) kot tudi s podjetji (B2B).

Kartice prinašajo imetniku popuste, nagrade, ugodne nakupe in posebne ugodnosti, izdajatelj kartic zvestobe pa pridobiva informacije o nakupih in neguje odnose s svojimi strankami.

Kartice zvestobe so običajno obojestransko, barvno potiskane kartice z grafično podobo izdajatelja kartic. Na sprednji strani kartice je običajno natisnjena serijska številka, na zadnji strani pa so podatki o izdajatelju kartic (naziv, naslov, telefon, e-pošta) in črna koda.

Glavna prednost kartic zvestobe je ta, da jih poznajo in razumejo skoraj vsi kupci, tako tisti, ki spadajo v najstarejšo starostno skupino, kot tudi najmlajši kupci. Plastične kartice zvestobe bodo v prihodnosti zagotovo zamenjale mobilne aplikacije, ampak do tja je še dolga pot in če želite biti že danes učinkoviti, potem so kartice zvestobe prava izbira.

3 ključne prednosti kartic zvestobe:

- so zelo prepoznavne med strankami,
- so relativno poceni (0,32 evra na kos pri nakladi 1.000 kosov),
- so priročnega formata in jih lahko hranimo v denarnicah.

KOLIKŠNA JE MINIMALNA KOLIČINA ZA IZDELAVO KARTIC ZVESTOBE?

Minimalne količine za izdelavo kartic zvestobe praktično ni. Za izdelavo kartic je mogoče uporabiti tehnologijo, ki omogoča sprotni tisk že od enega kosa kartic dalje, v primeru naročila 500 kartic ali več pa je cenovno najbolj ugodno, da se kartice potiska z »offset« tiskom že med izdelavo kartic v tovarni.

Glavne prednosti predtiska kartic zvestobe v tovarni so:

- nizka cena v primeru večjih količin, saj cena na kartico z večanjem količine hitro pada,
- obstojnost tiska je večja, saj se kartice globinsko potiska že v času proizvodnje,
- možnost izdelave kartic z magnetnim trakom ali RFID in kontaktnimi čipi.

Glavne prednosti sprotnega tiska kartic so:

- možnost sprotne in hitre izdelave tudi najmanjših količin,
- sprotne personalizacije kartic z imeni kupcev, ipd.
- možnost izdelave več variacij podobe kartic (npr. vrednostnih kartic za različne zneske)

KAJ JE POTREBNO DELATI, ZA PRIDOBITEV IN OHRANJANJE ZVESTIH STRANK?

Ne smete pozabiti, da si zvestobe strank ne morete zagotoviti le s karticami zvestobe ali programom, ampak so vaša dejanja tista, ki so najbolj pomembna in vplivajo na zadovoljstvo in zvestobo vaših strank. Za več informacij in dodatne nasvete pokličite Mave d.o.o. na 041 884 124 ali nam pišite na info@mave.si in z veseljem vam bomo pomagali. (P.R.)

mave
Kartice in RFID sistemi

Spletna trgovina:
WWW.MAVE.SI

Naročila:
041 884 124
info@mave.si

iBeacon