Персонализированный маркетинг «Эльдорадо»

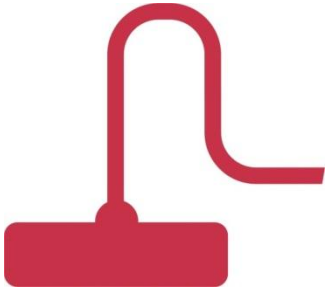
«ЭЛЬДОРАДО» — крупнейшая российская сеть магазинов бытовой техники и электроники

В магазинах **«Эльдорадо»** продается:

каждая
3 кофемашина

каждая
4 стиральная машина

каждый
5 холодильник



каждый
6 пылесос

каждый
7 телевизор

99%
Brand Awareness

Сеть «Эльдорадо» включает:

*данные на 29.02.2016

ПРИСУТСТВИЕ:
БОЛЕЕ 200 ГОРОДОВ ПО ВСЕЙ СТРАНЕ

413
розничные гипермаркеты

каждый магазин работает как пункт самовывоза

581 974
м² торговой площади

750 661
м² общей площади

Ключевые показатели за 2015 г.:

- Продажи составили **117 490** млн рублей (с НДС)
- Онлайн-продажи составили **16 856** млн рублей (с НДС)
- Сопоставимые онлайн-продажи выросли на **17,1**%
- Открыто **45** магазинов (из них переформатировано 4 из интернет-гипермаркетов), торговые площади увеличены на 42 196 кв. м.

ЭЛЬDORADO

РАДОСТЬ ОТ ПОКУПКИ

НАЧИНАЕТСЯ В МАГАЗИНЕ И ПРОДОЛЖАЕТСЯ ДОМА

Одна из лучших программ лояльности на рынке

15 000 000 участников «Клуба Эльдорадо»!

- Начисление бонусов за покупку и в интернете, и в рознице.
- Бесплатное и удобное вступление в программу (можно получить карту в рознице и ее электронный аналог в интернет-магазине) .
- Оплата бонусами до 100% покупки. 1 бонус = 1 рубль.
- Дополнительные преимущества для клиентов в рамках lifestyle-клубов.
- Построение долгосрочных отношений с клиентами посредством формирования персональных предложений на основе:

- Data Driven-сегментация (на основе истории покупок, поведения на сайте и прочих данных со всех точек контакта клиента с компанией);
- Выбор оптимального канала коммуникации (SMS, Email, КЦ, личный кабинет, касса, чек);
- Широкий спектр триггерных коммуникаций на основе «жизненного цикла» клиента.

Loyalty Awards Russia 2015 в номинации «Лучшая мультиканальная программа лояльности»

Углубление персонализации

7%

доля дополнительного оборота от целевых маркетинговых кампаний в обороте Компании за 2015

x2

доп. оборот
доп. прибыль
чистый отклик

2015 vs 2014

при том же объеме контактов

Развитие клубов клиентов

x2

рост продаж категории «Кофе и техника для его приготовления»

2015 vs 2014

Углубление персонализации

Основные факторы

- углубление сегментации покупателей по склонности к участию в различных типах акций (модель учитывает предпочтительную механику акции клиента)
- автоматизация взаимодействия (выбирают время контакта, сегмент и специальное персональное предложение для него)
- использование различных поводов и событий, в том числе локальные поводы
- персонализация под клиента параметров
  - предложения по рассрочке
  - предложения бонусов на карту
  - прямой скидки на товар, лучшей цены
  - товарных рекомендаций
- специальная реактивация покупателей 2013 и 2014 года
- запуск напоминаний о покупке после посещения страниц интернет-магазина в режиме реального времени

Специально для Вас продлен срок действия скидки в 1000 руб. по Вашей Эльдо-карте - до 8 марта! Успейте оплатить ей до 50% покупки в Эльдорадо по адресу: ул. Вокзальная, д. 11 (ТЦ Апельсин)! www.eldorado.ru

Получите 100 бонусов при оплате с бонусной картой Вашего заказа №29626033 до 29.02.2016 включительно в Эльдорадо по адресу ул. Волочаевская, д. 87. 1 бонус = 1 рубль. Бонусы будут начислены 1 марта. Детали lk.eldorado.ru

Александра, с именинами! На Вашу карту 964377452566 начислено 200 бонусов на покупку до 10 апреля! 1 бонус = 1 руб. lk.eldorado.ru

С Днем города Нижневартовск! На Вашу карту 96437745225 начислено 200 бонусов на покупку до 20 марта! 1 бонус=1 руб. eldorado.ru

Углубление персонализации

Брошенный просмотр

Рекомендация следующей покупки

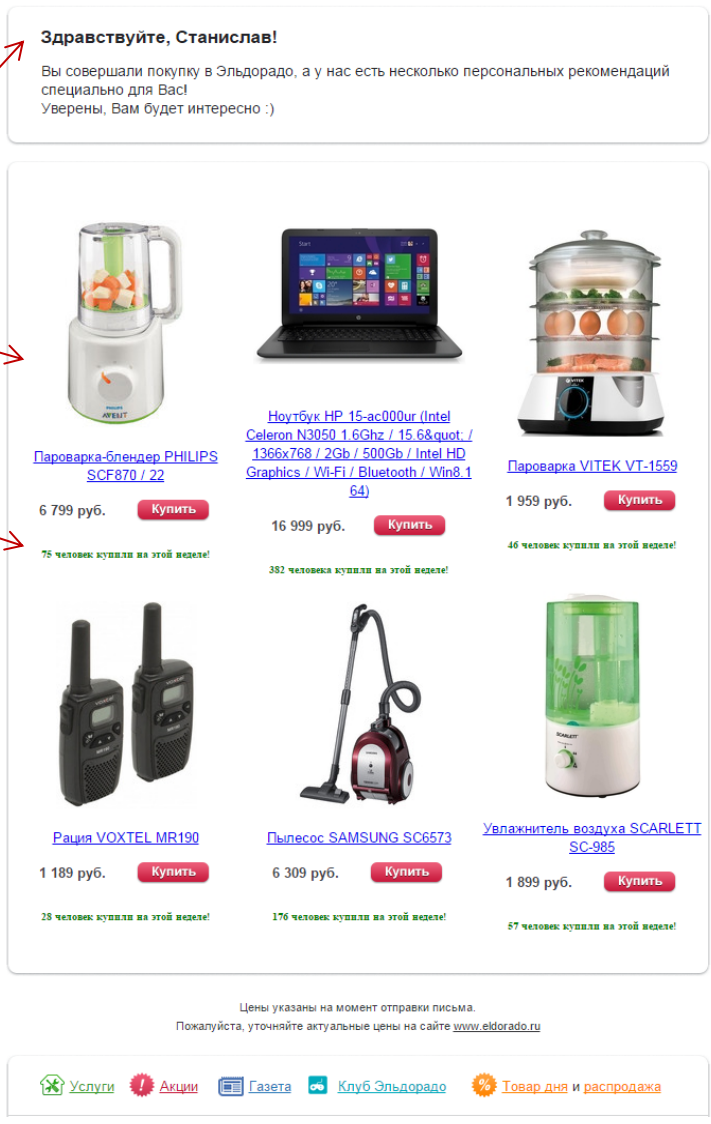
Персональное обращение

Просмотренные вчера товары

Персональная рекомендация

Подпись о высоком спросе на товар

118% рост переходов из письма в интернет-магазин



Развитие клубов клиентов

ЭЛЬДОРАДО

ДО 20% НА БОНУСНУЮ КАРТУ

Клубы программы лояльности

КОФЕ КЛУБ

КЛУБ ЭЛЬДОДЕТИ

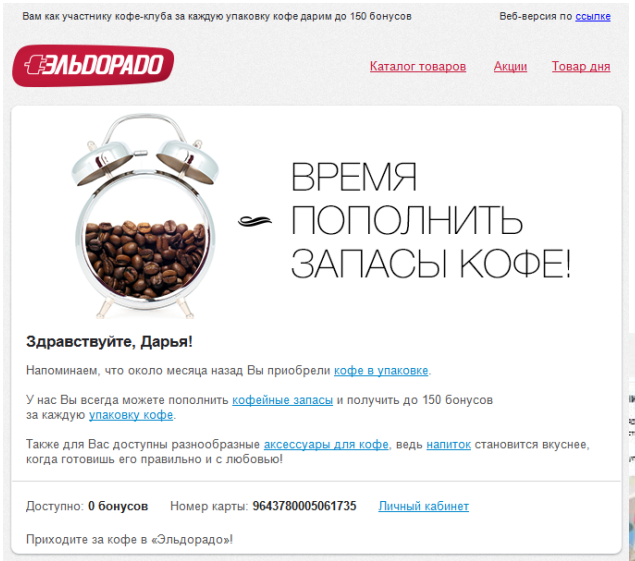
КЛУБ ЭЛЬДОГЕЙМ

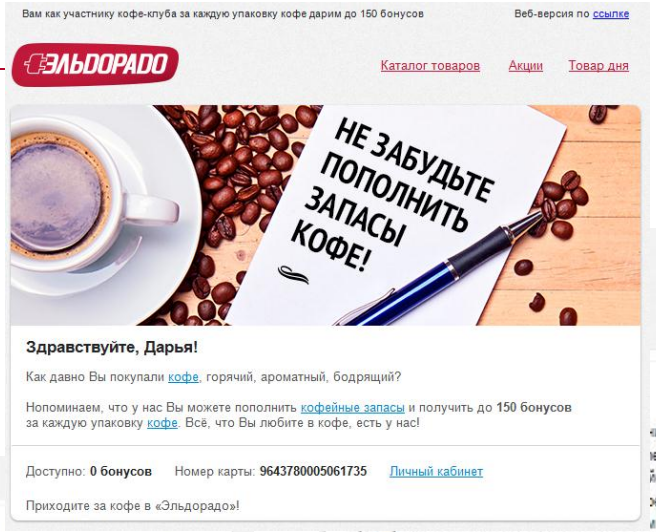
КЛУБ ТЕКСТИЛЬ И ДЕКОР

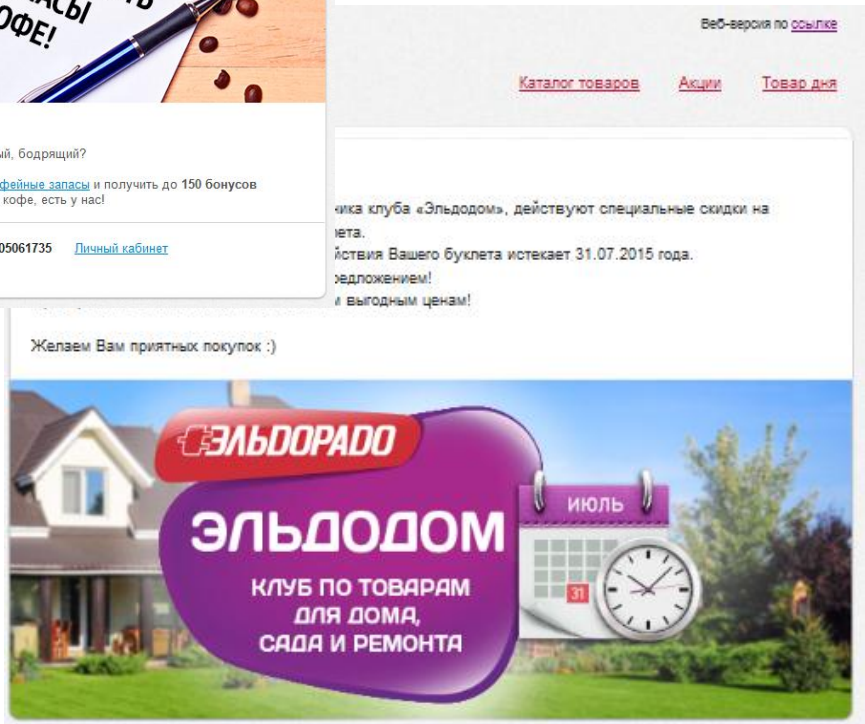
КЛУБ ЭЛЬДОДОМ

КЛУБ КРАСОТЫ

Развитие клубов клиентов







ЭЛЬDOPADO

СПАСИБО!