

Miten rakentaa tehokas kanta- asiakasohjelma

intelliⁱ
pocket

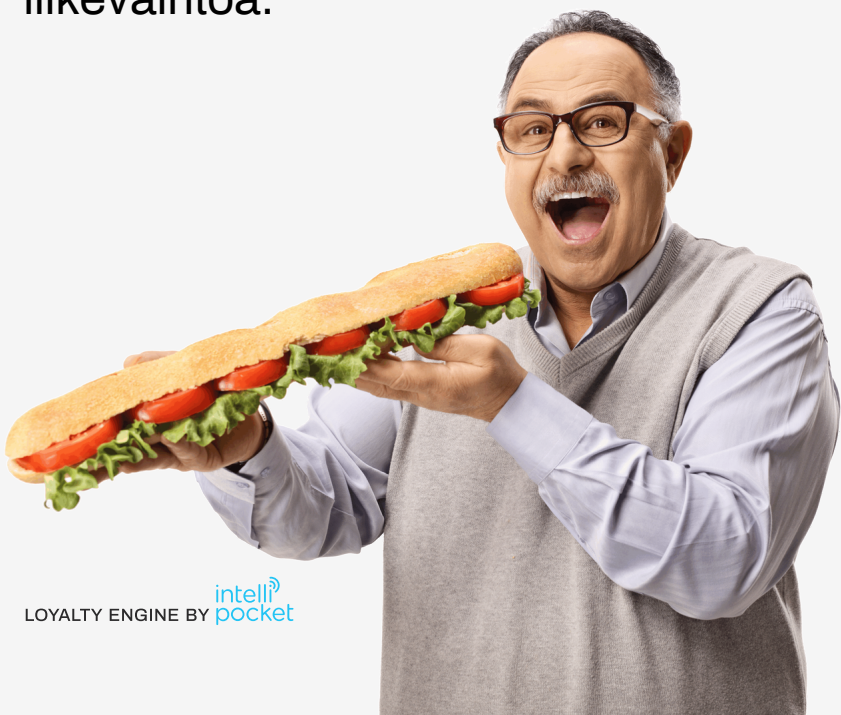


Asiakkaiden huomiosta käydään kovaa kilpailua. Yritykset etsivät jatkuvasti keinoja erottautua ja sitouttaa asiakkaitaan entistä vahvemmin. Kanta-asiakas-ohjelma on strateginen investointi, mikä syventää asiakassuhteita, vahvistaa asiakasuskollisuutta ja tukee liiketoiminnan kestävää kasvua.

Intellipocket auttaa yrityksiä luomaan ja hallinnoimaan tehokkaita kanta-asiakasohjelmia, jotka ovat aina yrityksen brändin mukaisia. Tässä oppaassa tarkastelemme eri ohjelmamalleja, niiden toimintaperiaatteita ja esimerkkejä onnistuneista toteutuksista. Lisäksi käymme läpi Intellipocketin ratkaisuja, joilla ohjelman vaikuttavuutta voidaan tehostaa.

Mikä on kanta-asiakasohjelma?

Kanta-asiakasohjelma on yrityksen strateginen työkalu, jonka avulla palkitaan asiakkaita heidän uskollisuudestaan ja kannustetaan heitä toistuviin ostoksiin. Intellipocketin ratkaisulla kanta-asiakasohjelma toteutetaan täysin brändin mukaisesti, mikä vahvistaa sen tunnistettavuutta ja erottuvuutta markkinoilla. Tavoitteena on luoda pitkäaikaisia asiakassuhteita, lisätä asiakasuskollisuutta ja kasvattaa yrityksen liikevaihtoa.



Kanta-asiakas-ohjelman hyödyt liiketoiminnalle

Hyvin suunniteltu kanta-asiakas-ohjelma tuo merkittäviä etuja yritykselle, sillä se vahvistaa asiakasuskollisuutta, kasvattaa myyntiä ja tarjoaa arvokasta tietoa asiakaskunnasta.



Asiakaspidon parantaminen: Sitoutuneet asiakkaat pysyvät yrityksen parissa pidempään, mikä vähentää uusasiakashankinnan kustannuksia ja lisää asiakaskunnan arvoa pitkällä aikavälillä. Tutkimusten* mukaan uusasiakkaan hankinta voi maksaa jopa 5x enemmän kuin nykyisen asiakkaan säilyttäminen.



Myynnin kasvattaminen:

Kanta-asiakkaat tekevät ostoksia useammin ja suuremmilla summilla. Kanta-asiakkaat voivat käyttää jopa 22 % enemmän rahaa verrattuna satunnaisiin asiakkaisiin.*



Brändiuskollisuuden vahvistaminen:

Laadukas ja asiakaslähtöinen kanta-asiakasohjelma lisää asiakkaiden sitoutumista ja positiivista mielikuvaa yrityksestä. Tutkimusten mukaan 50 – 60 % asiakkaista kertoo, että kanta-asiakasohjelma vaikuttaa heidän valintaansa, mistä he ostavat.*



Asiakastiedon hallinta ja hyödyntäminen:

Intellipocket mahdollistaa yrityksille asiakasdatan 100% omistuksen.*

Kanta-asiakasohjelman avulla kerätty data, kuten ostojen tiheys, auttaa ymmärtämään asiakkaita, kohdentamaan markkinointia ja parantamaan asiakaskokemusta.

Kanta-asiakasohjelman avulla yritys voi siis vahvistaa asiakassuhteitaan, lisätä myyntiä ja hyödyntää asiakasdataa tehokkaammin – kaikki tämä tukee liiketoiminnan pitkän aikavälin kasvua.

Kuinka luoda kanta-asiakasohjelma, josta asiakkaat pitävät

Aloita ja kehitä matkan varrella

Kanta-asiakasohjelman käyttöönotossa tärkeintä on aloittaminen – perusteellinen asiakasanalyysi ei ole edellytys ensimmäiselle askelelle. Ohjelman avulla voit alkaa kerryttää omaa asiakasrekisteriä ja saada arvokasta tietoa asiakaskunnastasi. Kun asiakasmäärä kasvaa, voit syventää analyysiä ja kehittää ohjelmaa asiakkaiden mieltymysten ja tarpeiden pohjalta. Näin kanta-asiakasohjelma kehittyy luonnollisesti ja palvelee asiakkaitasi entistä paremmin.

Aseta selkeät tavoitteet

Määrittele, mitä haluat saavuttaa kanta-asiakasohjelmalla. Tavoitteet voivat olla esimerkiksi asiakaspidon parantaminen, myynnin kasvattaminen tai brändin tunnettuuden lisääminen. Selkeät tavoitteet auttavat ohjelman suunnittelussa ja mittaamisessa.



Valitse oikea kanta-asiakasohjelma

Valittu kanta-asiakasohjelma ohjaa asiakaskäyttäytymistä ja tukee liiketoiminnan tavoitteita. Se voi kannustaa toistuvaan asiointiin, kasvattaa ostoskorin kokoa tai vahvistaa asiakasuskollisuutta.

Intellipocketin asiantuntijat auttavat valitsemaan yrityksellesi sopivimman ohjelmatyypin ja varmistamaan sen toimivuuden. Yleisimmät kanta-asiakasohjelmatyypit ovat **alennus liittymisestä, leimakortti, taso-ohjelma ja bonusohjelma.**



Liittymisalennuksella asiakas saa välittömän alennuksen tai edun liittyessään kanta-asiakasohjelmaan; ja miksei myöhemminkin. Tämä madaltaa kynnystä liittyä ohjelmaan ja kannustaa asiakkaita kokeilemaan yrityksen tuotteita tai palveluita.

Esimerkki: DTM on hyödyntänyt Wallet-passia kanta-asiakkaiden tunnistamisessa. Wallet-passi toimii tunnisteena, mikä mahdollistaa 30 %:n alennuksen Happy Hour -aikaan ja erikoishinnoitellun sisäänkäynnin.

Leimakortti on perinteinen malli, jossa asiakas saa leiman jokaisesta ostoksestaan. Kun tietty määrä leimoja on kerätty, asiakas saa palkinnon, kuten ilmaisen tuotteen tai alennuksen. Tämä yksinkertainen

ja helposti ymmärrettävä malli on suosittu erityisesti kahviloissa ja ravintoloissa.

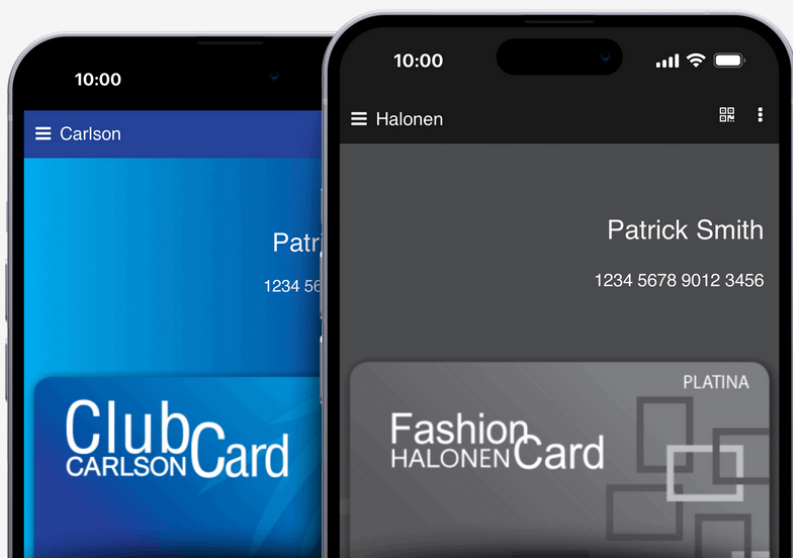


Esimerkki:
Ståhlbergin lounaskahviloissa käytössä oleva Lounaspassi-sovellus palkitsee uskolliset asiakkaat. Kun asiakas on kerännyt kymmenen leimaa

sovellukseen, hän saa palkinnoksi ilmaisen lounaskupongin.

Taso-ohjelmassa asiakkaat etenevät eri etutasoille sen mukaan, kuinka paljon he asioivat yrityksessä. Korkeammilla tasoilla asiakkaat saavat parempia etuja, mikä kannustaa heitä lisäämään asiointiaan saavuttaakseen paremmat edut.

Esimerkki: Halonen Oy:n kanta-asiakasohjelma, Halonen Fashion Card, tarjoaa kuukausittain vaihtuvia etuja sekä bonuksia. Kun asiakkaan ostot ylittävät 1000 euroa edeltävän 12 kuukauden aikana, hänet nostetaan Platina-tasolle. Platina-asiakkaat saavat perusetujen lisäksi muun muassa tuplabonuspäivät kahdesti vuodessa sekä kausittaisia lisäetuja.



Bonusohjelmassa asiakkaat keräävät bonuspisteitä jokaisesta ostoksestaan tai tietystä toiminnasta. Kun tietty pistemäärä on saavutettu, asiakas voi lunastaa alennuksen tai ilmaisen tuotteen. Tämä malli kannustaa jatkuvaan asiointiin ja palkitsee uskollisuudesta.

Esimerkki: Hill'sin kanta-asiakasohjelmassa osallistujat voivat ansaita bonusta jokaisesta koiran- tai kissanruoan ostosta. Bonukset kertyvät mobiili-sovelluksen kautta, jolloin ne ovat hyödynnettävissä myöhemmin uusissa ostoksissa.



Markkinoi kanta-asiakasohjelmaasi

Jotta asiakkaasi löytävät ja kiinnostuvat kanta-asiakasohjelmastasi, hyödynnä monipuolisesti eri markkinointikanavia, kuten sosiaalista mediaa, sähköpostiviestintää ja myymälämainontaa. Selkeä ja houkutteleva viestintä ohjelman eduista kannustaa asiakkaita liittymään mukaan.

Intellipocketin työkalut helpottavat ohjelman markkinointia kohdennetun viestinnän avulla. Voit lähettää markkinointiluvan antaneille asiakkaille suoran SMS-viestin, joka sisältää linkin sovelluksen tai Wallet-kortin lataamiseen. Lisäksi push-ilmoitukset auttavat pitämään asiakkaat ajan tasalla tarjouksista ja muista eduista, mikä lisää ohjelman aktiivista käyttöä.

Seuraa tuloksia ja kehitä ohjelmaa

Tehokas kanta-asiakasohjelma kehittyy jatkuvasti asiakaskäyttäytymisen ja liiketoiminnan tarpeiden mukaan. Intellipocket tarjoaa monipuoliset taustatyökalut ohjelman hallintaan ja optimointiin.

Taustatyökalujen ominaisuuksia ovat mm:

Kuponkien myöntäminen:

Yritys voi luoda ja jakaa digitaalisia kuponkeja asiakkailleen, mikä edistää myyntiä ja vahvistaa asiakasuskollisuutta.

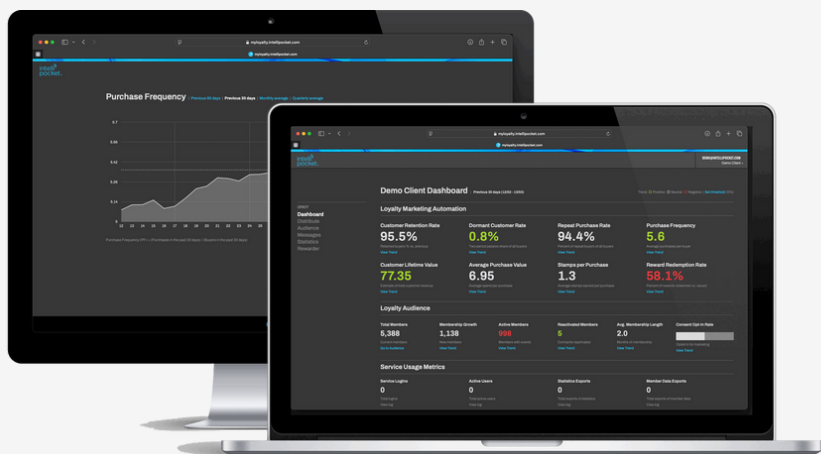
Ilmoittautumisten hallinta:

Voidaan hyödyntää esimerkiksi arvontoihin ja tapahtumien osallistujatietojen keräämiseen.

Asiakaskyselyt: Kyselyiden avulla voidaan kartoittaa asiakaskokemusta ja saada arvokasta palautetta, jonka pohjalta palvelua voi kehittää.

"Kerro kaverille" -ominaisuus:
Asiakkaat voivat suositella yritystä ystävilleen, mikä laajentaa asiakasrekisteriä tehokkaasti. Esimerkiksi Picnicin kanta-asiakasrekisteri kasvoi yli 50 % vuonna 2024 erityisesti "Kerro kaverille" -toiminnon ansiosta.

"Tulosveikkaus" -ominaisuus:
Houkuttelee asiakkaita seuraamaan urheiluotteluita ravintolassa. Asiakkaat voivat veikata ottelun lopputulosta mobiilisovelluksesta, ja oikein vastanneet palkitaan ravintolan tarjoamalla edulla, kuten alennuskupongeilla tai ilmaisilla tuotteilla. Tämä lisää asiakasvirtaa, kasvattaa myyntiä ja tekee urheilutapahtumista entistä elämyksellisempiä.



Taustajärjestelmien rooli ohjelman tehostamisessa

Kanta-asiakasohjelman tehokkuus perustuu jatkuvaan seurantaan ja kehittämiseen. Intellipocketin taustajärjestelmä kerää arvokasta tietoa, kuten asiakasmääriä, palautteita ja myynnin kehitystä, joiden avulla ohjelmaa voidaan optimoida entistä tehokkaammaksi. Viestintää voidaan tehostaa esimerkiksi SMS- ja push-ilmoituksilla, jotka tavoittavat asiakkaat oikea-aikaisesti esimerkiksi kausitarjousten ja kampanjoiden yhteydessä.

Kanta-asiakasohjelman kehitystä tukevat Intellipocketin valmiit integraatiot, mitkä varmistavat sujuvan tiedonkulun ja automaation. Kassa-integraatiot, esimerkiksi Restolutionin kanssa, mahdollistavat asiakasdatan reaaliaikaisen hyödyntämisen myyntipisteissä, kun taas Custobarin markkinoinnin automaatio tehostaa personoitujen kampanjoiden kohdentamista.

Lisäksi Intellipocketin tekninen tuki ja asiakkuusvastaava tarjoavat jatkuvaa asiantuntija-apua, varmistaen, että kanta-asiakasohjelma tukee liiketoiminnan kasvua tehokkaasti ja sujuvasti.

Huomioithan, että osa kanta-asiakasohjelman työkalujen ominaisuuksista on tällä toteutettavissa PWA- ja natiivisovelluksissa.

Ota seuraava askel kohti menestyksestä kanta-asiakasohjelmaa

Haluatko vahvistaa asiakassuhteita, kasvattaa myyntiä ja hyödyntää asiakasdataa tehokkaammin? Intellipocket auttaa sinua rakentamaan kanta-asiakasohjelman, joka palvelee sekä asiakkaitasi että liiketoimintasi.

OTA YHTEYTTÄ

Suunnitellaan yhdessä menestyksensä ja tuloksellinen kanta-asiakasohjelma.



Intellipocketin mobiiliratkaisut tarjoavat yrityksille tehokkaan tavan hallita kanta-asiakkuutta ja kerätä omaan rekisteriin asiakasdataa. Ratkaisut tukevat kanta-asiakkaiden rekrytointia ja sisältävät yksinkertaisia, ymmärrettäviä kanta-asiakasohjelmia, kuten kännykässä toimivan leimakortin, bonuskertymän ja kupongit. Siirtymällä Intellipocketin avulla aidosti mobiililähtöiseksi, yritykset ja yhteisöt voivat parantaa asiakkaiden ja jäsenten tyytyväisyyttä sekä kasvattaa liike-toimintaansa.

www.intellipocket.com