



Gradnja zvestobe prek kluba potrošnikov – izkušnje Tuš kluba

Predstavlja:

Anja Ristovič
Vodja Tuš kluba



TUŠ KLUB JE ...

- ☀ največji lojalnostni program v Sloveniji!
- ☀ Več kot 750.000 zadovoljnih članov, saj
- ☀ jim ponujamo širok spekter ugodnosti vezanih na Tuš klub kartico:



Tuš Oil – cenejše gorivo



Vsaki 14 dni izdelki do - 50 %



Brezplačne kinovstopnice



Izleti za zveste člane



Katalog želja



Tuš klub potovanja



Direktna pošta



Mojih 10 najljubših



Zbirajmo minute

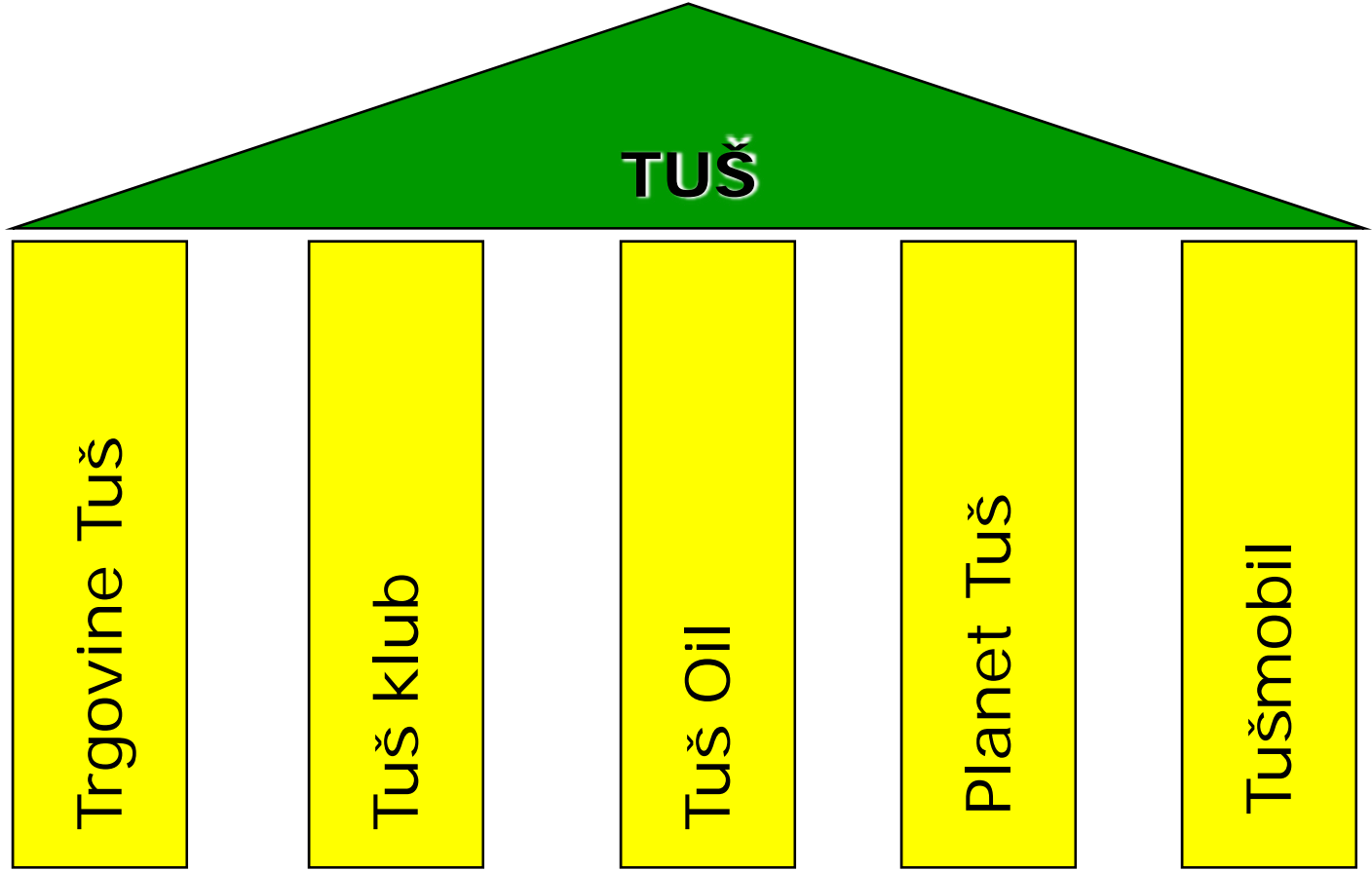


ZBIRAJMO MINUTE



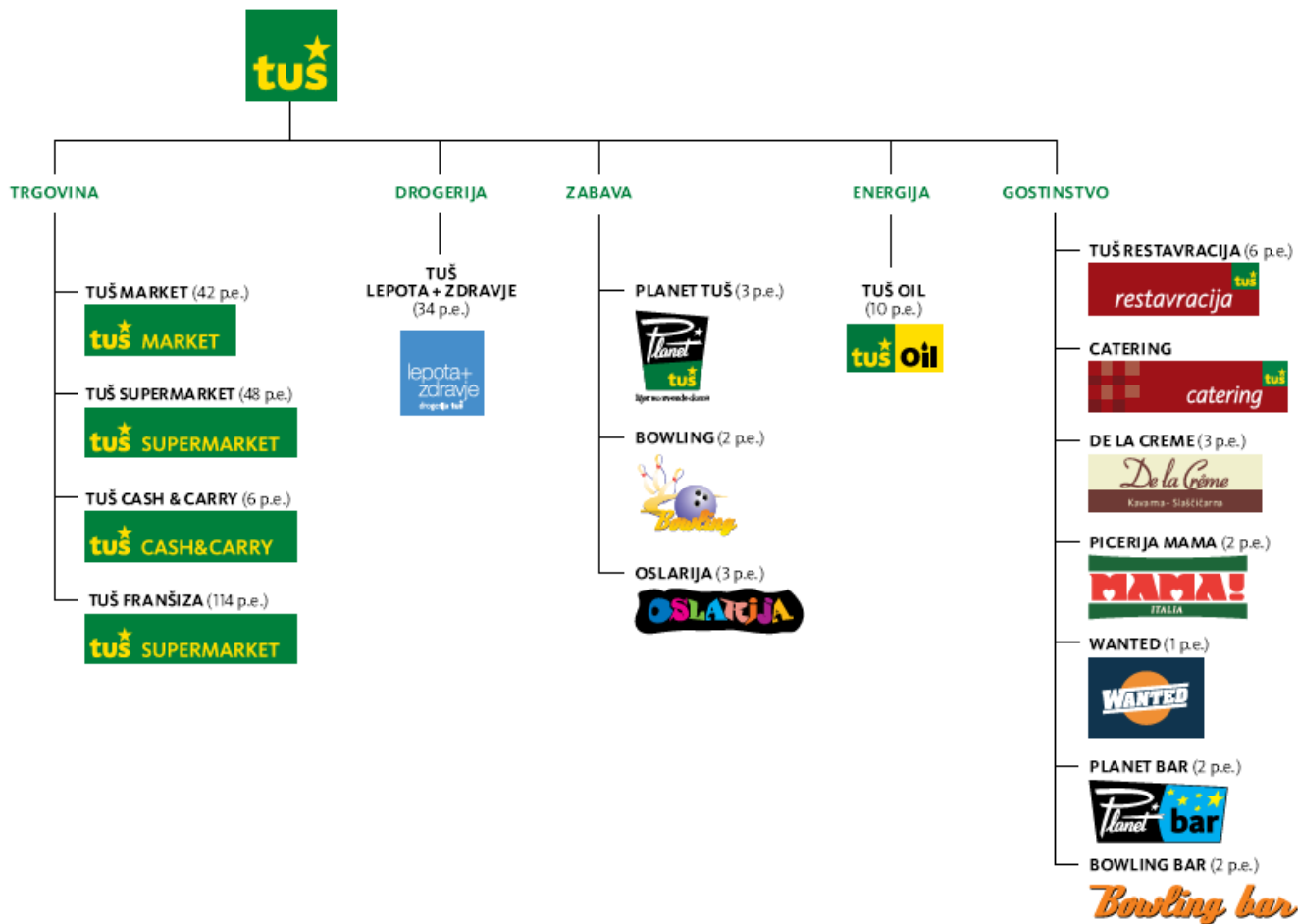


UMESTITEV TUŠ KLUBA





ENGRO TUŠ



POZICIJA TUŠ KLUBA ZNOTRAJ TUŠA

- ✿ Tuš klub združuje bonitete vseh naštetih področij, primarno pa je osredotočen na trgovinski del.
- ✿ Komunikacijska strategija Tuš kluba daje velik poudarek na pozitivno integracijo s Tejo Stuša, ki je naša glasnica sporočanja pozicioniranja h kakovosti.
- ✿ Tuš klub ima sedež v oddelku marketinga, hkrati pa outsourca kar nekaj agencij.
- ✿ Odločanje za aktivnosti poteka na podlagi spremljanja konkurence v Sloveniji in trgovskih verig v tujini, nakupnih navad naših potrošnikov ter spontanih odločitev našega tima.

ZAKAJ ODLOČITEV ZA TUŠ KLUB?

- ✿ Želeli smo izboljšati kakovost življenja naših zvestih kupcev z različnimi ugodnostmi Tuš kluba in s tem povečati njihovo lojalnost.
- ✿ Zavedali smo se (in se še ...) znane marketinške modrosti, da je 7 X cenejše obdržati obstoječega kupca, kot pridobiti novega.
- ✿ Lojalni kupci so manj cenovno občutljivi in pripravljeni sprejeti 9 % višje cene (Wunderman, 2008).



ZAKAJ ODLOČITEV ZA TUŠ KLUB?

- ✿ Spremljati smo želeli vse korake naših kupcev in jih čim bolj ciljano nagovarjati ter nagrajevati.
- ✿ Zavedali smo se potencialnega bogastva podatkov Tuš klub kartice in njene izjemne Tuš klub baze z bonitetnim sistemom.
- ✿ Ne gre nam zgolj za pridobivanje klasičnih podatkov o izdelkih, ki jih posameznik kupi, njihovi količini ipd. → zanimajo nas nakupne navade naših kupcev, vzorci obnašanja, življenjski slogi.





ZVESTOBA JE ...

- ✿ ... navezanost naših kupcev na Tuš kot na tržno znamko.
- ✿ Klub potrošnikov pripomore k zvestobi, saj pomeni:
 - pridobivanje novih zvestih potrošnikov
 - skrb za in nagrajevanje obstoječih zvestih potrošnikov
 - ponovno osvojitve potrošnikov, ki so nam ušli h konkurenci
- ✿ Zvestobo merimo s:
 - frekvenco nakupov člana Tuš kluba
 - vrednostjo posameznega nakupa člana Tuš kluba
 - skupno vrednostjo nakupov člana Tuš kluba





USPEŠEN PROGRAM ZVESTOBE MERIMO S:

- ✿ Številom izdanih Tuš klub kartic
- ✿ Številom izdanih bonitet
- ✿ Številom zamenjave bonitet z dejanskimi ugodnostmi (npr. povezava Tuš klub kartice s Tušmobil SIM in izkoristek brezplačnih minut)
- ✿ Prodajo (npr. prodaja izdelkov Kataloga želja)
- ✿ Številom potnikov prek Tuš klub potovanj
- ✿ Število nakupov prek Tuš klub kartice
- ✿ Rezultati direktne pošte (odziv)



KAKO USTANOVITI KLUB POTROŠNIKOV?

- ✿ Prvi korak je izgradnja baze, pri čemer se lahko odločimo za:
 - “ročno vodeno bazo” za to nam zadostuje že excel ter številka oz. ime in priimek potrošnika – identifikacijsko sredstvo je lahko preprost kartonček z imenom in priimkom (dinamika: zbiranje nalepk, žigov ...)
 - “informacijsko napredno bazo”, ki je povezana z identifikacijsko PVC kartico prek magnetnega traku ali ean kode, še naprednejši in varnejši pa je čip
- ✿ Ustvarimo pristopni obrazec s spremenljivkami, ki jih bo naša baza vsebovala.
- ✿ Bazo prijavimo informacijskemu pooblaščenču – vpis v register zbirk (poglejte si tudi ZVOP).
- ✿ Začnemo z za kupce privlačnimi aktivnostmi.



<http://www.talkingretail.com/news/164/Every-little-card-helps-Tesco.ehtml>

KAKO USTANOVITI KLUB POTROŠNIKOV?

- ✿ Ne smemo nasedati neštetim samooklicanim strokovnjakom za direktni marketing, data warehouse, CRM ipd. Marsikaj lahko naredimo sami ...
- ✿ Izkoriščati moramo podatke, ki nam jih baza ponuja, hkrati pa se premakniti od splošnih podatkov k raziskavam vzorcev obnašanja.
- ✿ Bazo moramo redno izpopolnjevati (dnevno/tedensko) in čistiti (zavrnjena direktna pošta je pomemben podatek).





DIREKTNA POŠTA (primer Droga Kolinska)



ENGROTTUŠ d. d., Cesta v Tivolje 10 a, 3000 Celje

Celje, 14. aprila 2008

Št. vaše kartice Tuš klub: 200001234567

Alenka Horvat
Ljubljanska c. 56
3000 Celje



UPORABITE LOPATKO, OBRNITE 20 % MAESTRO POPUSTA!

Alenka Horvat, posravljenjati!

Spodaj je zgodba o družinskem srečevanju kosila. Vključujejo tudi recept. Ima pa vseeno urešen konec, ki vam poleg prilastnega darila - lopatke za jajca - prinaša tudi lep 20 % popust :)

Z močnim vira prvi dan novega leta povabilim na kosilo s prijatelji stari. Kar zame ni kar tako, kuhar bolj poročilo.

S pripravo nisem odlašala. Že sredi decembra sem na spletnem naslovu www.drogakolinska.si odkrila zanimiv recept za gobovo juho z ajdovo kašo (zgodba ga ne anjaki, semsi neje pismo!). Žil sem pa resnično, ali se nisem spomnil na koliko povzet v različne vode. Je pravi strokovnjak na koku.

Prvo zvečerko jutro sem se zbudila s cunčikom v grlu. Nafala sem si povzela nor predstavitnik in pričela s pakiranjem po kuhinji. Glavna jed je bila skuzotna, najkula, vendar preprosta za pripravo. Pomahala protinast je bila - bolj slovenska - gobovi juha z ajdovo kašo ... O pripravi kosila vam zapuam samo to, da hrano ni bilo. Prav valiko pa niti ni smajalo :D

Skupno kosilo je bilo zabavno, vsuamo pa sta tača in tati tako najkulo jed le baločno potiskala po kuhinji. Naladnjat raja nobenega okupariziranja z akoskilo (je rekali svoj moz). Lajše bom družino očrčila s slovensko jedjo in domačimi začimbami!

Oč obdoho je ja tača vvedla zamisljalni in se zapeljivo nagajla k mami: »Ne vem, kako ti je uspelo, ampak tako dobra gobova juha pa miš ja na kuhinji!« Pomislila sem samo: ja dobro, da na uporabiš Začinka (obeta hit in preveč, katera jedi so z Začinko le posebj okusni).

Moj osobni narvet: preskrbite Maestro Začinko in omejnjeni recept (je smogo vrt jih najdete na www.drogakolinska.si) ter ostarite svoje povablence. In Tuš klub pa pri tem ob prilastnem darilu - lopatki za jajca - dodajamo še posebno upodobi: ob nakupu plehivke Začinka (450 g) boste v času od 15. aprila do 15. maja 2008 s spodajm kuponom tisti kar 20 % popusta.

Začim vam (vse)mojstriklo kuhin in lep pozdrim:

vata laja bista

P.S.: Najbolje, da si dopis ob naslednjem nakupu prinesete s seboj v Tuš supermarket, poleg ostalega nakupite vas. Kar poredajete za gobovo juho z ajdovo kašo (recepti je zadaj) in pri tem unovčite 20 % popust za nakup Začinka!

20 % popusta prejme

Alenka Horvat
Popust velja od 15. aprila do 15. maja 2008!

Začinka
Maestro,
450 gupnom,
s tem kuponom
-20%
popusta



Kupon za 20 % popust na izdelek Začinka

MAESTRO
Bravo, maestro!



Začinka

Začinka je zažitek kosu s vseh strani. Je slastna in zdrava juha, ki vam prinaša samo najboljše. Poskrbite za dobro!

Sestavine Začinka

- voda - EC
- bodjlovska snov
- krom
- visoka čistotna korena, cvetja, ekstrakt črnih začimb
- škropec
- visoka čistotna korena, cvetja, ekstrakt črnih začimb
- voda - EC

RECEPT

Gobova juha z ajdovo kašo

Sestavina:
15 daj ajdove kaše Zlati polje, 450 g cvetnih grib, 1 čebula,

- 1 čajna žlička grobo mletega Česna Maestro,
- 1 čajna žlička majoniza Maestro,
- 1 čajna žlička Estrija Maestro,
- 2 lovčjeva lista Maestro,
- 1 čajna žlička Začinka Maestro,
- 1 žlica drobnjaka Maestro, sok 1 limone,
- 2 žlici bele smetane,
- 3 žlice margarine,
- 11 vode za zalivanje.

Priprava: Na margarinu postavitimo čebulo, dodamo namočene in spirane suhe gobe ter česen, popražimo, zalijemo z vodo, začimimo in oparimo začinko Maestro. Prstresmo kašo in kuhamo 20 minut. Prot koncu juho po želji zgostimo, pred serviranjem pa opepinemo juho še s visko smetano in protresimo z drobnjaki.

Zakaj je začinka Maestro najboljša izbira

- izboljša okus jedi,
- dovršena kompozicija sestavin je "pika na i" k vsaki jedi,
- rezultat dolgoletnih izkušnji in poznavanja začimb, dišavnice ter drugih rastlin,
- visoka kakovost izdelkov in stalen nadzor nad procesom,
- sodobna embalaža.

Iz začinke lahko pripravimo tudi juho, tako da v 1 l neslane vode stresmo 12 g začinke (eno žlico), po želji dodamo maščobo in v tako pripravljeno juho zakuhamo testenine, riž ali drugo zakuho. Če pa bomo testenine za juho ali zelenjavo kuhali v kropu, ki mu bomo namesto soli dodali začinko, nas bodo gostje še posebej pohvalili.

20 % popusta za zveste člane Tuš kluba



Popust za Maestro Začinko v 460 g embalaži lahko unovčite v Tuš supermarketih in marketih (popust ne velja v tranzitnih trgovinah).

bu unovčiti morate predložiti ta kupon in svojo Tuš klub kartico.



Recept za slastno juho z Začinko Maestro



Darilo v kuverti: lopatka za jajčka



AKTIVNOSTI TUŠ KLUBA



Tuš Oil – cenejše gorivo



Vsakah 14 dni izdelki do - 50 %



Brezplačne kinovstopnice



Izleti za zveste člane



Katalog želja



Tuš klub potovanja



Direktna pošta



Mojih 10 najljubših



Zbirajmo minute





MOJIH 10 NAJLJUBŠIH:

študijski primer uspešne akcije zvestobe

An advertisement for the 'Mojih 10 najljubših' loyalty program. The top half shows a family of three (a man, a woman, and a child) sitting on a green grassy hill under a clear blue sky. The man is kissing the child on the cheek, and the woman is looking towards the camera. A large, pink, glossy heart is overlaid on the right side of the image, containing the text 'Mojih 10 najljubših' in white. Below the image is a yellow banner with the 'tuš klub' logo on the left and the text 'Exkluzivno za člane Tuš kluba: Izberite si najljubše izdelke v akciji!' on the right.

tuš klub  Exkluzivno za člane Tuš kluba:
Izberite si najljubše izdelke v akciji!

- ☀ **MOJIH 10 NAJLJUBŠIH** – lojalnostni program na osnovnih življenjskih potrebščinah



MOJIH 10 NAJLJUBŠIH:

študijski primer uspešne akcije zvestobe



TV
oglas

- ☀ Preprosta in jasna komunikacija v različnih medijih:
 - TV, radio, SMS, tiskani oglasi, plakati v trgovinah, WC oglaševanje, jumbo plakati, internetno oglaševanje



MOJIH 10 NAJLJUBŠIH

DINAMIKA AKCIJE:



- ✿ V katalogu, ki je prispel na vsa gospodinjstva v Sloveniji → je bilo 84 izdelkov priznanih blagovnih znamk → predstavljenih v obliki kuponov.
- ✿ Posameznik je izbiral 10 najljubših in izrezal kupone.
- ✿ Kupone je predložil skupaj s Tuš klub kartico na blagajni → s pomočjo optičnega čitalca je bil popust s kuponov prenesen na Tuš klub kartico.
- ✿ Tako je lahko član Tuš kluba kupoval teh 10 izdelkov več kot tri mesece kontinuirano po ugodnejši ceni.

MOJIH 10 NAJLJUBŠIH



Mojih 10 najljubših:

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.

Ne pozabili Te izdelke kupujem s Tuš klub kartico do 5. 5. 2008 po izjemni akcijski ceni.

Kaj je še dobro vedeti?

- ♥ Vaših 10 kuponov lahko aktivirate samo ob zaključku nakupa na vseh Tuševih blagajnah z izjemo franšiznih prodajaln in prodajaln C&C Tuš. Aktivacija kuponov brez nakupa ni mogoča.
- ♥ Vseh 10 kuponov ni potrebno oddati istočasno, skupaj pa jih lahko aktivirate največ 10.
- ♥ V primeru, da ste na blagajni predložili več kot 10 kuponov, se bo na vašo Tuš klub kartico zabeležilo zgolj prvih 10.
- ♥ Če ste pozabili, katerih 10 izdelkov ste si izbrali, pokažite ob nakupu vašo Tuš klub kartico pri blagajni in prosite za izpis izdelkov ali pa seznam vaših izdelkov preverite na spletni strani www.tus.si/mojih10. Sicer pa vam predlagamo, da shranite seznam na levi v vašo denarnico. Tako boste vedno vedeli, katerih je vaših 10 izbranih izdelkov!
- ♥ Akcija Mojih 10 najljubših velja ekskluzivno za člane Tuš kluba in ob predložitvi Tuš klub kartice.
- ♥ Akcija velja samo v Tuš marketih in supermarketih ter ne v Tuševih franšiznih prodajalnah in prodajalnah C&C Tuš.
- ♥ Vsak član Tuš kluba je lahko imetnik zgolj ene Tuš klub kartice.
- ♥ Pri vsakem posameznem nakupu se lahko uveljavijo popusti zgolj ene Tuš klub kartice.
- ♥ Akcija velja zgolj za nakupe količin primernih za gospodinjstva in ne velja za pravne osebe.
- ♥ V primeru zlorabe kartice si pridržujemo pravico do njenega preklica.

Imate še kakšno vprašanje?

Pokličite na telefonsko številko: 080 13 10 ali pišite na e-naslov: mojih10@tus.si

Primer dveh notranjih strani kataloga

tus klub		Mlečni izdelki	
<p>Sadni jogurt • jagoca - višnja Vipava, 500 g Redna cena: € 0,94</p>	<p>Mojih 10 najljubših</p>	<p>Jogurt LCA • borovnica Zelene doline, 180 g Redna cena: € 0,54</p>	<p>Mojih 10 najljubših</p>
37 %	0,59 €/kos	37 %	0,34 €/kos
<p>Sladka smetana • 35 % m. m. Lj. mlekarne, 250 ml Redna cena: € 1,09</p>	<p>Mojih 10 najljubših</p>	<p>Čokoladno mleko • slim Lj. mlekarne, 0,5 l Redna cena: € 0,63</p>	<p>Mojih 10 najljubših</p>
18 %	0,89 €/kos	14 %	0,54 €/kos
<p>Kisla smetana • 18 % m. m. Zelene doline, 500 g Redna cena: € 0,67</p>	<p>Mojih 10 najljubših</p>	<p>Jogurt EGO • navadni, 1,3 % m. m. Lj. mlekarne, 150 g Redna cena: € 0,53</p>	<p>Mojih 10 najljubših</p>
49 %	0,34 €/kos	21 %	0,42 €/kos

Preprosta in jasna komunikacija



MOJIH 10 NAJLJUBŠIH:

študijski primer uspešne akcije zvestobe



- ✿ Ne pozabite na POS - kupec mora hitro in enostavno najti svoje najljubše izdelke (v tem primeru)



PREVERJANJE BONITET ...

TRGOVINE TUŠ O TUŠU PLANET TUŠ TUŠ CASH&CARRY LEPOTA+ZDRAVJE

tus Oglejte si aktualni katalog Mojih 10 najljubših

Oglejte si katalog Mojih 10 najljubših

Domov eng

DOMOV
POSLOVNE ENOTE
TUŠ KLUB
ZABAVA IN PROSTI ČAS
TUŠEVI IZDELKI
VESELA KUHINJA
AKCIJE TUŠ

E-NOVICE
Želite biti obveščeni o najnovejših Tuševih akcijah, nagradnih igrah in drugih dogodkih?
Vpišite vaš elektronski naslov:

 Prijavi Odjavi

ZAUPAJTE MI

POLETNI KATALOG POTOVANJ 2008

tuš klub potovanja
Prelistajte poletni katalog počitnic

KATALOG ŽELJA: POMLAD/POLETJE 2008

tuš klub
Razkošje pomladno poletnih popustov

ISKALNIK

Neurejeno iskanje

PREVERITE BONITETE NA TUŠ KLUB KARTICI

Številka kartice:

Vpišite znake, ki jih vidite na sliki:

S TUŠ OIL-OM NA PIKNIK!



tus

MOJIH 10 NAJLJUBŠIH

VPOGLED V BONITETE IN SEZNAM 10-IH NAJLJUBŠIH:

- ☀ Preverjanje bonitet in seznama Mojih 10 najljubših izdelkov je poleg na blagajni in price checkerjih mogoče tudi na spletni strani

www.tus.si.



Na Tuš klub kartici številka:
00000000000000000000
imate naslednje **bonitete**

	popust za gorivo 1 c	3
	popust za gorivo 2 c	11
	popust za gorivo 3 c	12
	Tasmobil minuta	3
	mojih 10 najljubših:	<ul style="list-style-type: none">• klobasa pivska• vino• klobasa• vino• klobasa• vino• klobasa• vino• klobasa• vino

tus

MOJIH 10 NAJLJUBŠIH

AKCIJA JE USPELA!

- ☀ Kupci so akcijo vzeli za svojo.
- ☀ Nekateri so se pritoževali, da niso dobili kupončkov zaradi nalepke proti oglasni pošti na nabiralniku 😊
- ☀ Izpolnili smo vse prej naštete kriterije uspešne akcije zvestobe ...





IN ŠE ZAKLJUČEK ...

- ☀ Zvestoba se ne gradi zgolj na ceni – nekateri kupci so resda cenovno občutljivi, medtem ko vsi kupci želijo dodano vrednost!
- ☀ Ponujati moramo stvari, s katerimi člane dejansko nagradimo – emocionalno, funkcionalno in samoekspresivno!
- ☀ Podatki, ki jih s programi zvestobe zbiramo, so dragoceni, če jih znamo uporabljati.
- ☀ S člani kluba zvestobe moramo vzdrževati dialog.
- ☀ Komunikacija mora biti jasna in preprosta (to velja tudi za sam vstop v klub).

ZVESTOBA SE SPLAČA!



tus★



**Hvala za pozornost,
če pa vas zanima več ...**

anja.ristovic@tus.si