

Programy lojalnościowe nie tylko w dużych sieciach

Ma Pan może naszą kartę? To pytanie coraz częściej słyszę w sklepie, siłowni czy w restauracji. A o jaką kartę chodzi? Bo skoro „waszą” to chyba nie płatniczą? I wtedy spoglądam w portfel, który zamiast pieniędzmi mam wypchany kartami lojalnościowymi.

Programy lojalnościowe niczym tsunami

W ostatnich latach, programy lojalnościowe niczym tsunami, załwały nasz rynek. Zazwyczaj, możemy je spotkać w dużych sieciach handlowo – usługowych. Wiele z nich przywiązuje nas do jednej marki, ale coraz częściej możemy zauważyć programy skupiające kilka marek w jednym programie.

Kto na tym korzysta?

Co zatem skłania klientów i usługodawców do nawiązywania takich relacji? Tych pierwszych zapewne benefity kryjące się w programach. Większą korzyść z tego mają zaś firmy. Pierwsza z nich to klient, który wraca np. do naszego sklepu i ponownie robi w nim zakupy, by uzyskać kolejne punkty. Wzrasta także prestiż naszego biznesu, a na koniec mamy dodatkowy kanał komunikacji z naszym klientem.

Czy mały biznes również może wprowadzać swoje programy lojalnościowe?

To pytanie zadałem sobie, gdy chciałem wprowadzić taki program w sklepie mojej żony. Oczywiście, na rynku istnieje wiele produktów dedykowanych, dla niewielkich usługodawców, dostępnych np. w sieciach franczyzowych. Jeżeli jednak nie chcemy się wiązać z żadną wielką siecią i zachować swoją niezależność, to możemy pomyśleć nad autorskim programem lojalnościowym. Ważne by on był ciekawy, angażujący i nie zrujnował naszego biznesu.

Programy lojalnościowe są jeszcze w fazie rozwojowej

Dziś warto w tego typu projekty inwestować, są one bowiem w fazie rozwojowej. Powinniśmy wykorzystywać do tego nowe kanały komunikacji takie jak, chociażby media społecznościowe czy aplikacje mobilne. Twórcy tych ostatnich już nam przyszli z pomocą tworząc np. aplikację, w której możemy rejestrować kilka różnych kart. To jednak, jak poprowadzimy nasz program, zależy głównie od naszej kreatywności, a to będzie najlepszą wizytówką naszego biznesu.