

# Деньги и эмоции в клиентском опыте

Докудовская Ирина Игоревна  
Директор по клиентскому опыту и покупательской ценности  
бизнес-формата «Магнит Плюс»



# Валюта лояльности: деньги, которые могут быть вашими



**Зарегистрированный клиент**

Кешбэк на  
уровнях  
лояльности

**Осознанный клиент**

Кешбэк в  
любимых  
категориях

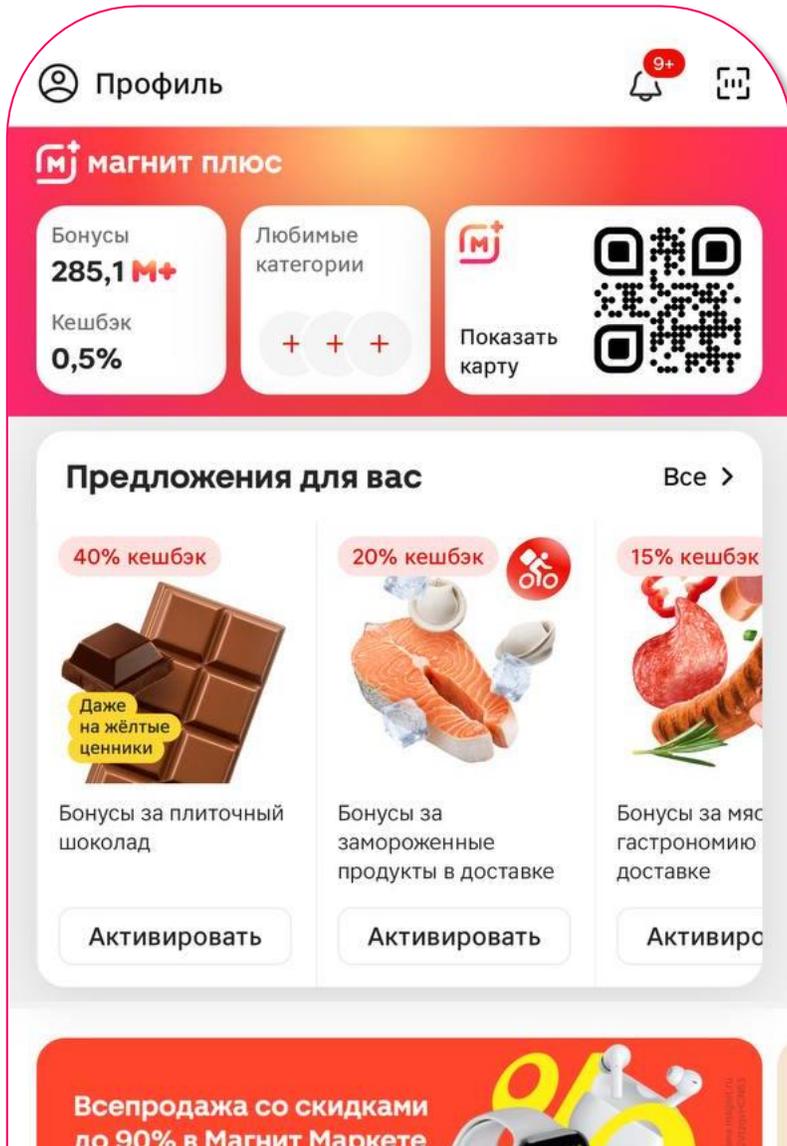
**Осознанный платящий клиент**

Кешбэк по  
подписке

Выигрывает программа лояльности  
с наибольшей базой осознанных клиентов



# Осознанный клиент требует большего внимания



**Удобство:** доступность сервиса, понятный интерфейс, простое управление, возможность отслеживать баланс

**Персонализация:** CVM/CRM – коммуникации, эксклюзивные предложения на основе прошлых покупок, персонализированный опыт в игровых и розыгрышных механиках

**Ощущаемая выгода:** уведомления об изменении баланса, демонстрация доступных привилегий, персональная статистика

# Эмоции стимулируют частоту покупки и средний чек



## Дети как центр принятия решения о покупке

Instant win с любимыми героями

Накопительные акции с детскими товарами

Активации в «детские сезоны» - каникулы, Back to School

## Взрослые, которые выбирают рационально

Накопительные акции с полезными товарами (кастрюли, полотенца)

Сэмплинг и купоны на товары

Розыгрыши ценных призов

Метрики покажут, как вас выбирает клиент



Частота покупки

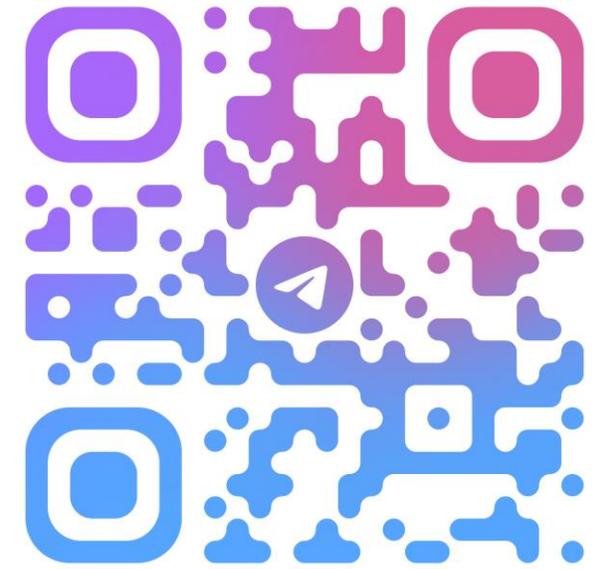
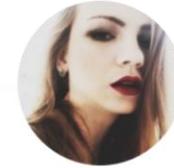
Средний чек

Like-for-Like

NPS



**Спасибо за внимание  
и на связи!**



**@DOKUDOVSKAYA**