

Koliko vredi jedan stalni gost

Ne računa se šta gost ostavi kad dođe jednom, nego šta ostavi za godinu dana. Zato je stalni gost najvredniji deo svakog lokala, a papirna kartica ga retko pamti.

Upiši koliko prosečno ostavlja jedan gost i koliko puta nedeljno ti svrati:

Primer: prosečan račun 250 din i 3 dolaska nedeljno. Ovoliko jedan takav gost ostavi kod tebe za godinu dana: 39.000 din.

Šta tebe košta nagrada. Ako je nagrada na svakih sedam pečata, ti jednom na sedam kupovina poklanjaš jedan proizvod. Računaj ga po nabavnoj vrednosti, a ne po ceni sa menija, i ulaganje je još manje. Nagrada se daje samo gostu koji je već sedam puta platio, pa nema rasipanja na prolaznike. Ovaj pristup se isplati više od ulaganja u marketing koji možda dovede nove goste, a možda ne. Ovde svakog ko bar jednom dođe možeš da pretvoriš u stalnu mušteriju!

Nagradu biraš ti. Ne moraš da pokloniš glavni proizvod. U piceriji to mogu da budu dve kokakole, u palačinkarnici palačinka sa kremom, u pekari kifla. Naziv nagrade i broj pečata do nje podešavaš u aplikaciji: od 3 do 15 pečata, kako ti odgovara.

Papirna kartica ćuti, a gost zaboravi na vas

Papirna kartica je dobra ideja koja ima jednu veliku manu: posle prvog dana ništa se ne dešava. Gost je stavi u novčanik i više nikad ne pomisli na tebe.

1. **Ona se ne javlja.** Gost zaboravi koliko mu je ostalo pečata do nagrade, a ne zna ni da li je u ponudi neka nova akcija.
2. **Često se izgubi.** Ostane u drugoj jakni ili u drugoj torbi, pa sa njom ostane i razlog da gost svrati baš danas.
3. **Kada je bio gost.** Sa papirnom karticom ne vidiš koliko su gosti svraćali ove nedelje, i da li je neko prestao da dolazi.
4. **Lako se lažira.** Lako se provuče neki lažni pečat ili se dodeli "gratis", a sa nama je uvek sve pod kontrolom.

Digitalna kartica živi u telefonu gosta i može da mu se javi onda kad za to postoji razlog. Ti prvi put vidiš ko ti se vraća i kada.

Kartica u džepu, bez instalacije

Gost ne skida ništa sa Play ili App prodavnice. Evo kako izgleda njegov put:

1. **Skenira QR sa postera.** Otvori mu se uputstvo za tvoj lokal, u boji i sa logom tvog lokala.
2. **Doda karticu na početni ekran.** Dva dodira, i Zova se otvara kao aplikacija. Prijava radi samo u toj aplikaciji, zato je ovo prvi korak.
3. **Prijavi se mejlom.** U aplikaciji upiše adresu, dobije šestocifreni kod na mejl i prijava je gotova. Bez lozinke koju će zaboraviti.
4. **Skuplja pečate.** Osoblje pri svakoj kupovini izdaje kod, gost ga skenira u aplikaciji i pečat sleti na karticu, uz animaciju.

5. **Podiže nagradu.** Kad je kartica puna, nagrada čeka gosta. Pokaže nagradni kod, osoblje ga skenira i potvrdi, a kartica kreće ispočetka.

Gost ima jedan novčanik sa karticama svih lokala u kojima skuplja pečate. Ako promeni telefon, prijavi se istim mejlom i kartice su na broju. Svoj nalog može sam da obriše, bez pisanja nama.

Od prvog razgovora do otvorenog naloga

Za tebe su razgovor i uvođenje besplatni. Evo koraka redom i ko šta radi:

1. **Razgovor.** Pričamo o tvom lokalu i o tome šta bi ti kartica mogla da donese. Online je uvek moguće. Uživimo u Novom Sadu i Beogradu, u zavisnosti od mogućnosti.
2. **Pokažemo ti kako izgleda.** Probaš demo karticu i vidiš celu priču iz ugla gosta i iz ugla osoblja.
3. **Mi otvaramo nalog.** Postavljamo naziv, logo i boju tvog lokala, da kartica uvek izgleda čisto i čitljivo.
4. **Podešavamo nagradu.** Zajedno biramo naziv nagrade i broj pečata do nje, kao i da li pečati ističu.
5. **Objašnjavamo statistike.** Prođemo kroz table i pokažemo ti šta koji broj znači i šta da radiš sa njim.
6. **Ti štampaš poster i uparuješ telefone osoblja.** Poster sa QR kodom preuzimaš iz aplikacije, a telefone osoblja uparuješ jednim QR kodom. Ako zapne, tu smo.

Plaćanje je kvartalno ili godišnje, a cenu dogovaramo uz razgovor.

Šta osoblje treba da zna

Osoblje koristi telefon koji već ima. Nema dodatne opreme ni dirkanja kase.

Prijava. Telefon se jednom upari sa lokalom, a osoblje se prijavljuje ličnim PIN-om od 4 do 6 cifara.

Pečat.

1. Osoblje izabere koliko pečata ide (od jednog do četiri, na primer tri kafe odjednom).
2. Pokaže gostu QR kod koji se pojavi.
3. Gost ga skenira u aplikaciji i pečat sleti na karticu.

Nagrada. Kad gost pokaže nagradni kod, osoblje ga skenira, sistem sam proveriti da je ispravan, a osoblje potvrdi. Nagrada se troši samo jednom.

Rečenica za osoblje. Neka svaki član osoblja kaže svakom gostu: "Imamo karticu, svaki sedmi proizvod je gratis. Skeniraj kod sa stola i saznaj kako!" Broj prilagodi svom programu.

Šta osoblje ne može. Ne može da menja program, vidi samo svoj ekran, a statistike, poruke i podešavanja ostaju tebi.

Imaš više lokacija? Jedan nalog pokriva sve, a osoblje je vezano za lokaciju na kojoj radi.

Gde gost vidi QR

Gost se učlani tamo gde vidi QR kod, pa poster mora da bude tamo gde gost sedi i tamo gde plaća.

- **Sto.** Na visini pogleda dok gost čeka porudžbinu. Tu se učlani najviše ljudi.
- **Kasa.** Pored terminala. Osoblje samo pokaže prstom dok gost plaća.
- **Ulaz i meni.** Ko čita meni ili čeka u redu ima vremena da skenira.

Poster štampaš iz aplikacije, u veličini A4 ili A5, već sa tvojim logom i bojom. Jedan poster na kasi je početak, a poster na svakom stolu je ono što donosi stalne goste.

Kako da gosti krenu da se učlanjuju

Cilj nije broj članova sam po sebi, nego da svaki gost ima razlog da dođe još jednom. Evo redosleda, bez rokova:

Postavi. Poster na kasi i na stolovima. Osoblje svakom gostu kaže rečenicu iz prethodnog poglavlja.

Ponavljaj. Isto, svaki dan. Povremeno pogledaj u statistici koliko novih gostiju je dobilo prvi pečat.

Daj im razlog. Pokreni Pitanje nedelje. Prvo pitanje neka bude lako i zanimljivo, o tvom lokalu.

Pogledaj i reaguj. Otvori statistiku, vidi koji dan je najslabiji i prilagodi smenu ili ponudu.

Kad se prva kartica napuni, slikaj trenutak kad gost dobija nagradu (uz njegovu dozvolu) i objavi. Ništa ne prodaje bolje od gosta koji drži besplatnu nagradu.

Pitanje nedelje: gost upoznaje tvoj lokal

Pečat gosta vraća zbog nagrade. Ali ljudi se vraćaju mestima koja poznaju, a to papirna kartica ne može da napravi.

Pitanje nedelje je malo, nedeljno pitanje o tvom lokalu. Gost ga otvori u kartici, izabere jedan od tri odgovora i odmah vidi da li je pogodio. Ako nije, vidi tačan odgovor sa objašnjenjem. Tako malo po malo saznaje priče o lokalu: kako se zove šanker, koja je omiljena vlasnikova kafa, ko je smislio recept za jelo meseca, i slično.

Kad pogodi nekoliko pitanja (broj određuješ ti, od 3 do 5), dobija pečat. Nagrada je tu, ali pravi dobitak je što gost više nije samo mušterija. Zna kako se pravi ono što jede, pa lakše ostaje, preporučuje i vraća se.

Šta da pitaš. Najbolja pitanja nisu ispit nego mala tajna koju gost rado sazna:

- Picerija: "Koliko sati se diže naše testo?"
- Palačinkarnica: "Koji sastojak kriju naše palačinke od prvog dana?"
- Kafić: "Iz koje zemlje je kafa u šoljici?"
- Pekara: "U koliko sati peče prvi hleb?"

Pitanja pišeš unapred, a aplikacija ih otključava jedno po jedno, svake nedelje.

Brojke za odluke

U admin panelu, u delu Statistike, vidiš ono što papirna kartica ne može. Brojevi i trendovi, ne privatni podaci gostiju. Period biraš između 7 dana, 30 dana, 90 dana, 6 meseci i 12 meseci, a po potrebi i po lokaciji.

- **Pregled i Po vremenu.** Pečati po danu, po satu i po danu u nedelji, uz toplotnu mapu. Znaš kad da pojačaš smenu.
- **Trend.** Pečati, novi gosti i nagrade (spremne i podignute) kroz vreme, po danima, po nedeljama ili po mesecima. Pločice pokazuju zbir i promenu u odnosu na prethodni period, a ispod svakog grafikona je tabela sa istim brojevima. Mesečni prikaz je pravi izbor za duži period.
- **Osoblje.** Ko koliko pečata izdaje.
- **Gosti i Nagrade.** Koliko je kartica na kom pečatu i koliko gostu treba od prvog pečata do nagrade. Ako je predugo, smanji broj pečata.
- **Kviz.** Koliko gostiju odgovara na Pitanje nedelje i koliko ih pogađa.
- **Evidencija.** Pregled pojedinačnih događaja.

Sve se računa iz pravih događaja (svaki pečat i svaka nagrada su zabeleženi), a ne iz brojača koji neko ručno održava.

Izveštaj za knjigovođu. U admin panelu, na stranici Izveštaj, izabereš vrstu izveštaja, period i, ako želiš, lokaciju. Pregledaš prvih 20 redova i jednim klikom preuzmeš CSV fajl koji se otvara u Excelu.

- **Zbirni:** koliko je pečata izdato i koliko je nagrada spremno i podignuto, po danu ili mesecu.
- **Pojedinačne nagrade:** svaka podignuta nagrada sa datumom, lokacijom, osobljem i nazivom.

U fajlu nema podataka o gostima.

Gratis nagrada: dogovori se sa knjigovođom

Vlasnici se pre ili kasnije pitaju kako se u knjigama vodi poklonjeni proizvod.

VAŽNO

Ovo je ustaljena praksa kod lokala i knjigovođama nije strana, pa nema razloga za brigu. Kako ćeš evidentirati nagradu, lako se dogovoriš sa svojim knjigovođom.

Dva pitanja za knjigovođu:

1. Kako da evidentiram nagradu koju gost dobije za sakupljene pečate?
2. Da li mi za tu nagradu treba neki dokument, i šta u njemu treba da piše?

Pitanja koja vlasnici postavljaju

Da li gost mora da instalira aplikaciju, moraš li da menjaš kasu, šta ako izgubi telefon: odgovore na najčešća pitanja vlasnika lokala skupili smo na jednom mestu, na početnoj stranici. Pogledaj **najčešća pitanja**.

Prvi korak: razgovor

Ne moraš ništa da odlučiš unapred. Dovoljno je da porazgovaramo petnaestak minuta o tvom lokalu i da ti odgovorimo na pitanja. Na kraju vidiš kako i koliko bi ova naša kartica lojalnosti, sa tvojim imenom i brendingom, značila tvom biznisu, koliko bi mogla da poveća i ustali prodaju i koje bi još benefite imao od nje!

Konsultacija je besplatna. Online je uvek moguće, a uživo možemo u Novom Sadu i Beogradu, u zavisnosti od mogućnosti.



Zova
zova.club