



ПРЕСС-РЕЛИЗ

ПРОЕКТ РОСИНТЕР РЕСТОРАНТС - ЛАУРЕАТ ЕЖЕГОДНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРЕМИИ В ОБЛАСТИ ЛОЯЛЬНОСТИ И CRM "LOYALTY AWARDS RUSSIA 2018"

Москва, 11 июля 2018 года: Проект «Эффективный возврат и активация участников программы лояльности «Почетный Гость», реализованный агентством Out of Cloud для ресторанного холдинга «Росинтер Ресторантс» стал лауреатом Ежегодной профессиональной премии в области маркетинга лояльности и CRM «Loyalty awards Russia 2018». Результаты конкурса поведены в конце июня 2018 года.

Суть проекта заключалась в проведении кастомизированной промокампании с начислением пользователям программы лояльности «Почетный гость» (действует для всех ресторанных сетей, входящих в портфель брендов «Росинтер Ресторантс») дополнительных баллов с коротким сроком действия. В ходе эксперимента было сформировано пять различных сегментов пользователей программы лояльности «Почетный Гость», определены критерии эксперимента в виде длительности акции, количества баллов, дней отправки сообщений и пр.

«Эксперимент принес 40% прироста по посещениям, 36% по сумме счетов и 17% по марже внутри экспериментальной группы, - отмечает старший вице-президент по стратегическому развитию ПАО «Росинтер Ресторантс Холдинг» Валерия Силина. - Но кроме достигнутых KPI мы получили данные о том, как пользователи реагируют на тот или иной вид коммуникации, срез по поведенческим характеристикам, что будет использовано для более точного таргетинга в последующих акционных кампаниях».

Протестированная механика эффективно задействовала различные группы гостей. В ходе кампании смоделирована взаимосвязь между поведенческими характеристиками и реакцией клиентов на акционную коммуникацию. В частности, методами машинного обучения были выделены группы гостей и их характеристики, которые показали различную степень вовлеченности и реакции, что позволит в дальнейшем более четко планировать и сегментировать коммуникации, а также прогнозировать их эффективность.

Первая программа лояльности «Росинтера» была создана в 1998 году, когда гости, становясь участниками программы, получали пластиковую карту. В 2002 году реализован кобрендинговый проект с картой «VISA», а в 2006 году совместный проект «Малина». В 2014 году осуществлен перезапуск программы в мобильном приложении «Почетный Гость» в ресторанах как корпоративной, так и франчайзинговой сети «Росинтер Ресторантс» на всей территории России. Предъявляя приложение в ресторане, или используя его при заказе доставки, гость получает не менее 10% от счета в виде баллов, которые затем может использовать для получения скидки до 50% в ресторанах «Росинтер Ресторантс». На данный момент количество участников программы «Почетный гость», составляет более 1,2 млн пользователей.

Ежегодный конкурс в области маркетинга лояльности и CRM "Loyalty Awards Russia 2018" проводится Международной Ассоциацией специалистов по управлению клиентским опытом

(ICXC) и отраслевым порталом "Библиотека лояльности" при поддержке международной исследовательской компании Forrester Research (USA). В ходе конкурса экспертный совет оценивает проекты, поданные на конкурс компаниями из России и стран ближнего и дальнего зарубежья, затем закрытым голосованием международного жюри составляется лист 28 проектов-победителей, набравших максимальное количество голосов.

Контакты для прессы:

Татьяна Зотова,

Директор по связям с общественностью

E-mail: tzotova@rosinter.ru

Тел.: +7 495 788 44 88 доб. 1560

Справка для редактора:

По состоянию на 01 июля 2018 года, ПАО «Росинтер Ресторантс Холдинг» – лидирующий оператор в сегменте семейных ресторанов (casual dining restaurants) в России, который управляет 272 предприятиями в 27 городах России, СНГ и Центральной Европы, включая страны Балтии. В состав сети входит 164 корпоративных и 108 франчайзинговых ресторанов и кафе. Компания развивает собственные торговые марки «IL Патио», «Планета Суши», «Шикари», «Американский Бар и Гриль», «Мама Раша», а также управляет по системе франчайзинга сетью американских ресторанов под товарным знаком TGI FRIDAYS и сетью британских кофеен Costa Coffee. В марте 2012 года ООО «Развитие РОСТ» (дочернее предприятие Холдинга) получило право на развитие сети ресторанов быстрого обслуживания «Макдоналдс» по франчайзингу на железнодорожных вокзалах и в аэропортах Москвы и Санкт-Петербурга.

Акции «Росинтер Ресторантс Холдинг» котируются на Московской бирже ММВБ-РТС (www.moex.com) под тикером ROST.

Сайт компании: www.rosinter.ru