

Loyalty Marketing

Προγράμματα Πιστότητας

(Από την θεωρία στην πράξη)

Δημήτρης Παξιμάδης

π. Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος , OgilvyOne, Athens

Π. Γενικός Διευθυντής, BBDO Advertising, Athens

Το **Loyalty Marketing** είναι μια προσέγγιση **CRM (Customer Relationship Marketing)**, που στοχεύει κυρίως στην ανάπτυξη και διατήρηση υφιστάμενων πελατών μέσω κινήτρων.

Το **Branding**, το **marketing προϊόντων/υπηρεσιών** και το **Loyalty Marketing** αποτελούν μέρος της πρότασης αξίας (**Value Proposition**) προς τον πελάτη και στο **Business Model Canvas** αναφέρονται στην ενότητα **Customer Relationship**.

Για το ευρύ κοινό, τα προγράμματα μιλίων αεροπορικών εταιρειών, και τα προγράμματα κινήτρων πιστωτικών καρτών είναι τα πιο «ορατά» προγράμματα μάρκετινγκ πιστότητας πελατών.

Για τον Πελάτη της Επιχείρησης,

το CRM είναι ο «τρόπος» με τον οποίο η Επιχείρηση:

- Τον εντοπίζει
- Συγκεντρώνει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες γι' αυτόν
- Διατηρεί συνεχή επαφή μαζί του
- Προσπαθεί να διασφαλίσει ότι του προσφέρει αυτό που πραγματικά ζητάει
- Ελέγχει ότι αυτό που τελικά του προσέφερε, είναι αυτό που αρχικά του «υποσχέθηκε»

Για την ίδια την Επιχείρηση,

το CRM είναι ο «τρόπος» με τον οποίο, αξιοποιώντας τα δεδομένα που σχετίζονται με τον πελάτη της, παράγει «γνώση» η οποία μετατρέπεται σε πωλήσεις:

- Κάθε φορά που ένας μεμονωμένος πελάτης έρχεται σε επαφή μαζί της – οποτεδήποτε, οπουδήποτε, με οποιονδήποτε τρόπο, με οποιονδήποτε συνεργάτη.
- Όταν η Επιχείρηση προσεγγίζει συγκεκριμένες ομάδες πελατών υλοποιώντας ενέργειες πωλήσεων και Marketing.

Το **Loyalty Marketing** περιλαμβάνει προγράμματα **B2B (Business to Business)** και **B2C (Business to Consumer)** όπως και **B2B2C**.

Όλα τα προγράμματα πιστότητας έχουν κάτι κοινό.

Μια διαχρονική στρατηγική επαφής, που περιέχει τέσσερις βασικές προδιαγραφές:

- Επιλογή των Σημαντικών Πελατών
- Παροχή Προστιθέμενης Αξίας
- Δημιουργία Διαχρονικής Σχέσης και
- Συνεχή Αξιολόγηση της Ανταπόκρισης

Η βασική δομή οποιουδήποτε προγράμματος πιστότητας περιλαμβάνει τα ακόλουθα 7 στοιχεία :

1. Επικοινωνία/Ενημέρωση
2. Επιβράβευση Πιστότητας
3. Επαυξημένη Εξυπηρέτηση
4. Εκμετάλλευση Ευκαιριών Up/Cross Selling.
5. Επηρεασμός φίλων/γνωστών.
6. Ενδυνάμωση με εκπτώσεις και παροχές
7. Εξέλιξη/Αξιολόγηση του Προγράμματος

Πολλά από τα βασικά «εργαλεία» του CRM, παρά την ευρύτατη χρήση τους διεθνώς, είναι σχεδόν άγνωστα στην Ελληνική αγορά. Για παράδειγμα, δύο βασικά εργαλεία του CRM είναι η ανάλυση της Διαχρονικής Αξίας του Πελάτη, LTV (Life Time Value), και η ανάλυση «Πρόσφατη Αγορά, Συχνότητα Αγοράς, Αξία Αγοράς», RFM (Recency, Frequency, Monetary). Η σωστή χρήση τους μπορεί να «κάνει την διαφορά» μεταξύ κερδοφορίας και ζημιογόνου πορείας μιας επιχείρησης.

Με την εξέλιξη του Digital Marketing το CRM μαζικοποιήθηκε και έγινε e-CRM.

Ειδικά στον χώρο των Startups, ένας από τους σημαντικότερους δείκτες αξιολόγησης (KPI's), είναι το CLTV (Διαχρονική Αξία του Πελάτη) προς το CAT (Κόστος απόκτησής του πελάτη), **που συχνά απαιτεί χρήση Loyalty Programs που εδραιώνουν το δέσιμο (bonding) ενός οργανισμού και πελάτη.**

Ας δούμε λοιπόν 3 παραδείγματα προγραμμάτων πιστότητας, ένα ιδιαίτερα επιτυχημένο και ολοκληρωμένο πρόγραμμα B2B2C των SuperFast Ferries, το πρόγραμμα B2C με την AB Plus της AB Βασιλόπουλος, το πρόγραμμα Yellows της Πειραιώς και τα προγράμματα της Aegean.

Ένα από τα πιο ολοκληρωμένα προγράμματα πιστότητας στην ελληνική αγορά ήταν το πρόγραμμα **Travel Club των SuperFast Ferries**, με τεχνολογία αιχμής ακόμη και για τα σημερινά δεδομένα.

- ✓ Το **Travel Club για “Frequent Travelers”**, έτρεχε παράλληλα με το πρόγραμμα **SuperClub για οδηγούς φορτηγών**.



Υπήρχε και το πρόγραμμα **Bonus για όλους τους επιβάτες**, και αποτελούσε το βασικό εργαλείο “up selling” και “cross selling”, με την **κάρτα Superfast Bonus**, που ήταν παράλληλα και το κλειδί της καμπάνιας.

Πηγή: OgilvyOne

Την **Bonus Card** παρελάμβαναν οι επιβάτες (αυτόματα) **κατά την επιβίβαση στο πλοίο.**

Την χρησιμοποιούσαν **σε όλα τα σημεία πώλησης του πλοίου** (μπαρ, εστιατόρια, καζίνο κ.ά.).

Έπρεπε να την επιδεικνύουν πριν από κάθε αγορά.

Παρέχονταν και στα μέλη του **Super Club** (επαγγελματίες) και **Travel Club** (επιβάτες ιδιώτες).

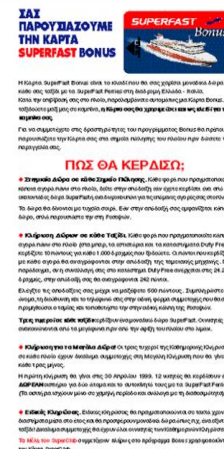
Την επέστρεφαν με το τέλος του ταξιδιού.



Οι κάτοχοι της Bonus Card - δηλαδή όλοι όσοι ταξίδευαν με το πλοίο, ιδιώτες ή επαγγελματίες κέρδιζαν :

- ✓ Στιγμιαία δώρα σε κάθε σημείο πώλησης που εμφανίζονταν στην ταμειακή απόδειξη.
- ✓ Συμμετοχή σε κληρώσεις μετά την συμπλήρωση 500 πόντων.
- ✓ Συμμετοχή σε μεγάλη τριμηνιαία κλήρωση.
- ✓ Ειδικές κληρώσεις που ανακοινώνονταν κατά καιρούς.
- ✓ Δώρα σε ενέργειες όπου συμμετείχαν και άλλες γνωστές εταιρίες/προϊόντα, όπως για παράδειγμα η Coca-Cola.

**Μέσα από το Ταξιδιωτικό Έντυπο,
Εσωτερικές Μεγαφωνικές
Ανακοινώσεις,
Αφίσες,
Take one Stands,
Έντυπα στις καμπίνες,
Ακόμη και σε Σουβέρ.**

[illegible]

Το Πρόγραμμα Πιστότητας Travel Club

Το πρόγραμμα ακολουθούσε όλες τις προδιαγραφές ενός προγράμματος πιστότητας, δηλαδή:

- **Επιλογή των σημαντικών πελατών.**
- **Παροχή προστιθέμενης αξίας.**
- **Δημιουργία διαχρονικής σχέσης.**
- **Συνεχή αξιολόγηση της ανταπόκρισης.**



Μόλις κάποιος επιβάτης πραγματοποιούσε:

4 διαδρομές Ελλάδα – Ιταλία ή 2 ταξίδια μετ’ επιστροφής κέρδιζε το δικαίωμα να γίνει **μέλος του Travel Club** συμπληρώνοντας αίτηση εγγραφής στην Ρεσεψιόν του πλοίου.



Τα μέλη του Club απολάμβαναν δώρα και προνόμια όπως:

- Προσωπική κάρτα μέλους
- Συμμετοχή σε point system
- Συμμετοχή στο Bonus
- Δωροεπιταγές.
- Αναβάθμιση θέσης.
- Ποτά και γεύματα.
- Δωρεάν ταξίδια και εκπαιδεύσεις.
- Δώρα SuperFast (στυλό, τσάντα, ρολόι κλπ).

Όπως και στην περίπτωση του Bonus Club, το Travel Club προωθείτο μέσα από:

- τη διαφημιστική καμπάνια των SuperFast Ferries,
- τα έντυπα στα Πρακτορεία,
- τα Ταξιδιωτικά Γραφεία και κυρίως
- μέσα στο Πλοίο με Αφίσες, Έντυπα, Μεγαφωνικά και παράλληλα
- με την προώθηση του Προγράμματος Bonus.

Υπήρχε επίσης ένα έντυπο, οδηγός εξαργύρωσης πόντων και το σχετικό πιστοποιητικό.

Ενημερωτικό Έντυπο Bonus και Travel Card

ΚΕΡΔΙΣΤΕ ΤΩΡΑ

Με τις Κάρτες BONUS και TRAVEL CLUB της SuperFast

SUPERFAST TRAVEL Club

SUPERFAST Bonus





ΣΑΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΟΥΜΕ ΤΗΝ ΚΑΡΤΑ SUPERFAST BONUS



Η Κάρτα SuperFast Bonus είναι το κλειδί που θα σας χαρίσει μοναδικά δώρα σε κάθε σας ταξίδι με τα SuperFast Ferries στη διαδρομή Ελλάδα - Ιταλία. Κατά την επιβίβαση σας στο πλοίο, παραλαμβάνετε αυτόματως μια Κάρτα Bonus. Αν ταξιδεύετε μαζί μας σε καμπίνα, η Κάρτα σας θα χαριστεί **δωρεάν** και **ως δώρο για την καμπίνα σας**.

Για να συμμετάσχετε στις δράσεις της Κάρτας του προγράμματος Bonus θα πρέπει να παρουσιάζετε την Κάρτα σας στα σημεία πώλησης του πλοίου πριν βιώσετε την παραγωγή σας.

ΠΩΣ ΘΑ ΚΕΡΔΙΣΩ;

• **Στημιαία Δώρα σε κάθε Σημείο Πώλησης.** Κάθε φορά που πραγματοποιείτε κάποια αγορά πάνω στο πλοίο, δώρο στην απόδειξη σας έχετε κερδίσει ένα από τα στεκονόμια δώρα SuperFast ή ένα δωροκupon για τις επόμενες αγορές σας στο πλοίο. Τα δώρα θα δίνονται με τυχερή σειρά. Εάν στην απόδειξη σας εμφανίζονται κάποια δώρα, αυτά παρουσιάζετε την στιγμή της Προσέλευσης.

• **Κύριωση Δώρων σε κάθε Ταξίδι.** Κάθε φορά που πραγματοποιείτε κάποια αγορά πάνω στο πλοίο (στο μπουρ, τα εστιατόρια και τα καταστήματα Duty Free) κερδίζετε 10 πόντους για κάθε 1.000 € ραβδό που φθάνετε. Οι πόντοι που κερδίζετε με κάθε αγορά θα αναγράφονται στην απόδειξη της τομεωτικής μηχανής. Για παράδειγμα, αν η συνολική σας στο κατώστημα Duty Free ανερχεται στις 24.200 € ραβδό, στην απόδειξη σας θα αναγράφονται 242 πόντοι.

Ελέγχετε τις αποδείξεις σας μέχρι να μαζέψετε 500 πόντους. Συμμετείχετε το όνομα, τη διεύθυνση και το τηλέφωνό σας στην απόδειξη φόρμα συμμετοχής που θα σας παρουσιάζουν οι ταμίες και τοποθετείτε την στην αδεική κλήση της Προσέλευσης.

Τρεις τυχεροί ανά ταξίδι κερδίζουν ένα μοναδικό δώρο SuperFast. Οι τυχεροί θα ανακοινώνονται από τα μεγάφωνα πριν από την άφιξη του πλοίου στο λιμάνι.

• **Κύριωση για τα Μεγάλα Δώρα.** Οι τρεις τυχεροί της Καθημερινής Κλήρωσης σε κάθε πλοίο έχουν δικαίωμα συμμετοχής στη Μεγάλη Κλήρωση που θα γίνει σε κάθε τρεις μήνες.

Η πρώτη κλήρωση θα γίνει στις 30 Απριλίου 1999. 12 τυχεροί θα κερδίσουν ένα ΔΩΡΕΑΝ εισιτήριο για δύο άτομα και το συνοδότη τους με τα SuperFast Ferries. (Τα εισιτήρια ισχύουν μόνο σε χαμηλή περίοδο και ανάλογα με τη διαθεσιμότητα).

• **Ειδικές Κυρώσεις.** Ειδικές κλήσεις θα πραγματοποιούνται σε τακτά χρονικά διαστήματα στο εισιτήριο και θα προσφέρουν μοναδικά δώρα όπως π.χ. ένα εξαιρετικό ταξίδι δωρεάν συμμετοχής θα έχουν όλα οι συνταξιούχοι των Καθημερινών Κλήσεων.

Το **Μέλος του SuperFast Club** επηρεάζουν πλήρως στο πρόγραμμα Bonus χωρίς ποσοστό της Κάρτας SuperFast Club.

ΤΑΞΙΔΕΥΕΤΕ ΣΥΧΝΑ ΜΑΖΙ ΜΑΣ;



Γίνετε Μέλος του SuperFast Travel Club και κερδίστε ένα πλήρες ταξίδι στο προνομή!

ΠΩΣ ΘΑ ΓΙΝΩ ΜΕΛΟΣ;

- Από την 1η Ιανουαρίου 1999, κάθε φορά που ταξιδεύετε στην Ελλάδα - Ιταλία με τα SuperFast Ferries γίνετε την Κάρτα επιβίβασης ή το εισιτήριό σας.
- Μόλις πραγματοποιήσετε **45 ταξίδια** ή **45 μετρητά ταξίδια** συμψηφισμένα την ατζή επιβίβασης που θα βρείτε στη Προσέλευση του πλοίου.

ΤΙ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ ΤΟ TRAVEL CLUB;

- **Προσέλευση Κάρτα Μέλος.**
- **Στημιαία δώρα** πωλητές επιλογής σε κάθε Σημείο Πώλησης (Παραλαμβάνετε αναφορές στο πρόγραμμα Bonus).
- **Στημιαία Συμμετοχές Πόντων.** Κερδίζετε πόντους κάθε φορά που ταξιδεύετε, από την κατηγορία της καμπίνας και του σχήματός σας, μέχρι τις αγορές που κάνετε πάνω στο πλοίο. Εξαργυρώσετε τους πόντους σας για μοναδικά δώρα SuperFast, δωροκupons για αγορές στο πλοίο, οικονομικά ταξίδια... και ακόμη περισσότερα!

ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΚΑΙ ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΣΤΗ ΡΕΣΕΥΣΗ ΤΟΥ ΠΛΟΙΟΥ

ΑΡΧΙΣΤΕ ΝΑ ΜΑΖΕΥΕΤΕ ΤΙΣ ΚΑΡΤΕΣ ΕΠΙΒΙΒΑΣΗΣ ΣΑΣ ΤΩΡΑ!

ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

TRAVEL CLUB
Οι Όροι Συμμετοχής σε αυτό το πρόγραμμα δημοσιεύονται να τους προηγουμένως από τη SuperFast Ferries S.A., Λεωφόρος Αθηνών 157, 115 27 Βόλγα, Ελλάδα.

ΚΑΡΤΑ BONUS

- Η Κάρτα Bonus ανδύεται κατά την επιβίβαση ή στη Προσέλευση του πλοίου. Για όσους επιλέγουν ταξίδια από καμπίνα, η Κάρτα θα χρησιμοποιείται και ως κλειδί για την καμπίνα.
- Ειδικά τα μετρητά ταξίδια. Οι πόντοι δίνονται 1 σταθμό για μετρητά δώρα, ενώ τα δωροκupons λαμβάνονται με Κάρτα. Σημειώνεται ότι η Κάρτα παραμένει στο πλοίο από την άφιξη.
- Η Κάρτα Bonus είναι ένα μόνο κλειδί και θα πρέπει να φυλάσσεται προσεκτικά στο πλοίο του ταξιδιού. Η απώλυσή της Κάρτας υπακούει στην απόδειξη των Όρων Συμμετοχής.
- Τα στοιχεία δώρα και οι δωροκupons που αναγράφονται στην απόδειξη αγοράς θα πρέπει να χρησιμοποιούνται μόνο από τον ταξιδιώτη που ταξιδεύει με το πλοίο. Η απόδειξη αυτή θα πρέπει να τοποθετείται στην αδεική κλήση της Προσέλευσης ταξιδιού που θα λαμβάνει από την άφιξη του πλοίου στο λιμάνι.
- Οι κλήσεις θα ανακοινώνονται 30 λεπτά πριν από την άφιξη του πλοίου στο λιμάνι.
- Η συμμετοχή στην Καθημερινή Κλήρωση δώρων είναι αποκλειστική των ταξιδιωτών της Καθημερινής Κλήρωσης.
- Η Εισιτήρια ταξιδιού το δωρεάν ταξίδι παραμένει τα δώρα και τις παραγραφές των ταξιδιωτών χωρίς παραβολή της Κάρτας ή ως δωροκupon. Τα δώρα και τις δωροκupons που κερδίζονται με πόντους θα αποδοθούν δωρεάν.
- Η δωροκupon ή δωροκupon δώρων που κερδίζονται από τις Κάρτες Bonus και ταξίδια που κερδίζονται με πόντους θα αποδοθούν δωρεάν από την άφιξη του πλοίου.

Τα προγράμματα δημοσιεύονται τους σταθμούς και το μέγεθος της SuperFast Ferries S.A.

Η σχέση με το μέλος ξεκινάει όπως είδαμε στο Πλοίο και συνεχίζεται με την αποστολή του “Welcome Pack” και ενός δώρου, όπως “Luggage Tags”

Στη συνέχεια υπήρχε ο μηνιαίος απολογισμός (statement), που αποτελούνταν από το Direct Mail, το οποίο κατά καιρούς περιείχε και άλλα έντυπα, που ενημέρωναν για νέα προνόμια.



Το πρόγραμμα αυτό ήταν ουσιαστικά Business to Business μια και αφορούσε στη σχέση με τους Επαγγελματίες οδηγούς.



Το Club πρόσφερε ειδικά Προνόμια, Παροχές και Δώρα στους οδηγούς (Έλληνες και ξένους) και ουσιαστικά «ξεκίνησε» πριν ακόμα δρομολογηθούν τα Super Fast Ferries, με μια έρευνα σε οδηγούς φορτηγών, που έγινε στο λιμάνι της Πάτρας και έδωσε σημαντικά στοιχεία, βοηθώντας παράλληλα την δημιουργία της αρχικής Βάσης Δεδομένων.

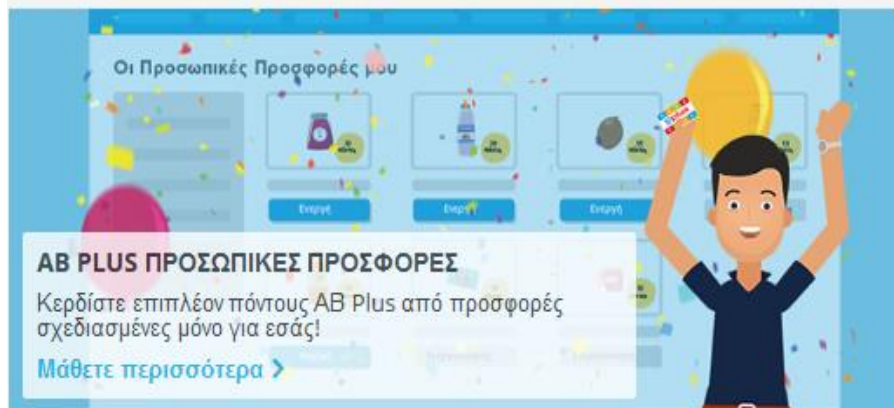




Αποκτήστε τώρα τη **δική σας AB Plus**

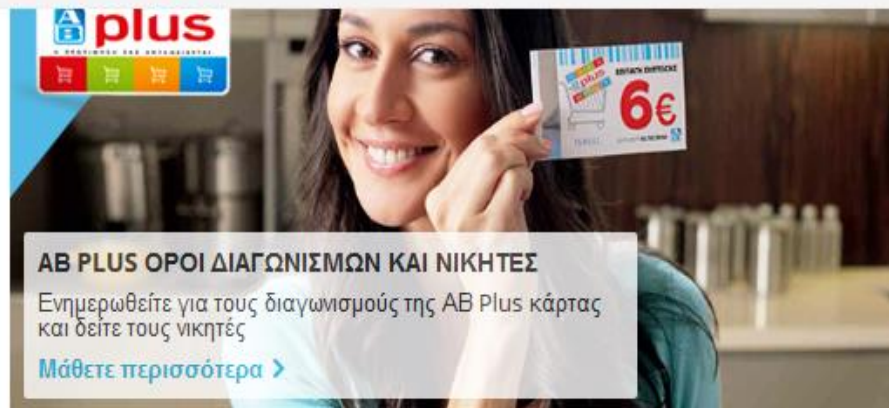
και ανακαλύψτε έναν κόσμο
γεμάτο αποκλειστικές **προσφορές,**
διαγωνισμούς και εκπλήξεις!

Κάντε την εγγραφή σας



Οι Προσωπικές Προσφορές μου

AB PLUS ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ
Κερδίστε επιπλέον πόντους AB Plus από προσφορές σχεδιασμένες μόνο για εσάς!
[Μάθετε περισσότερα >](#)



AB PLUS ΟΡΟΙ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΩΝ ΚΑΙ ΝΙΚΗΤΕΣ
Ενημερωθείτε για τους διαγωνισμούς της AB Plus κάρτας και δείτε τους νικητές
[Μάθετε περισσότερα >](#)



touchpoint

Το σύγχρονο σημείο επικοινωνίας με την AB
Ενημερωθείτε για τα οφέλη & τις δυνατότητες που σας προσφέρει
[Μάθετε περισσότερα >](#)



50 πόντοι
25 πόντοι

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ
Ενημερωθείτε από τις συνεργασίες μας και επωφεληθείτε
[Μάθετε περισσότερα >](#)

bonus
ALPHA BANK

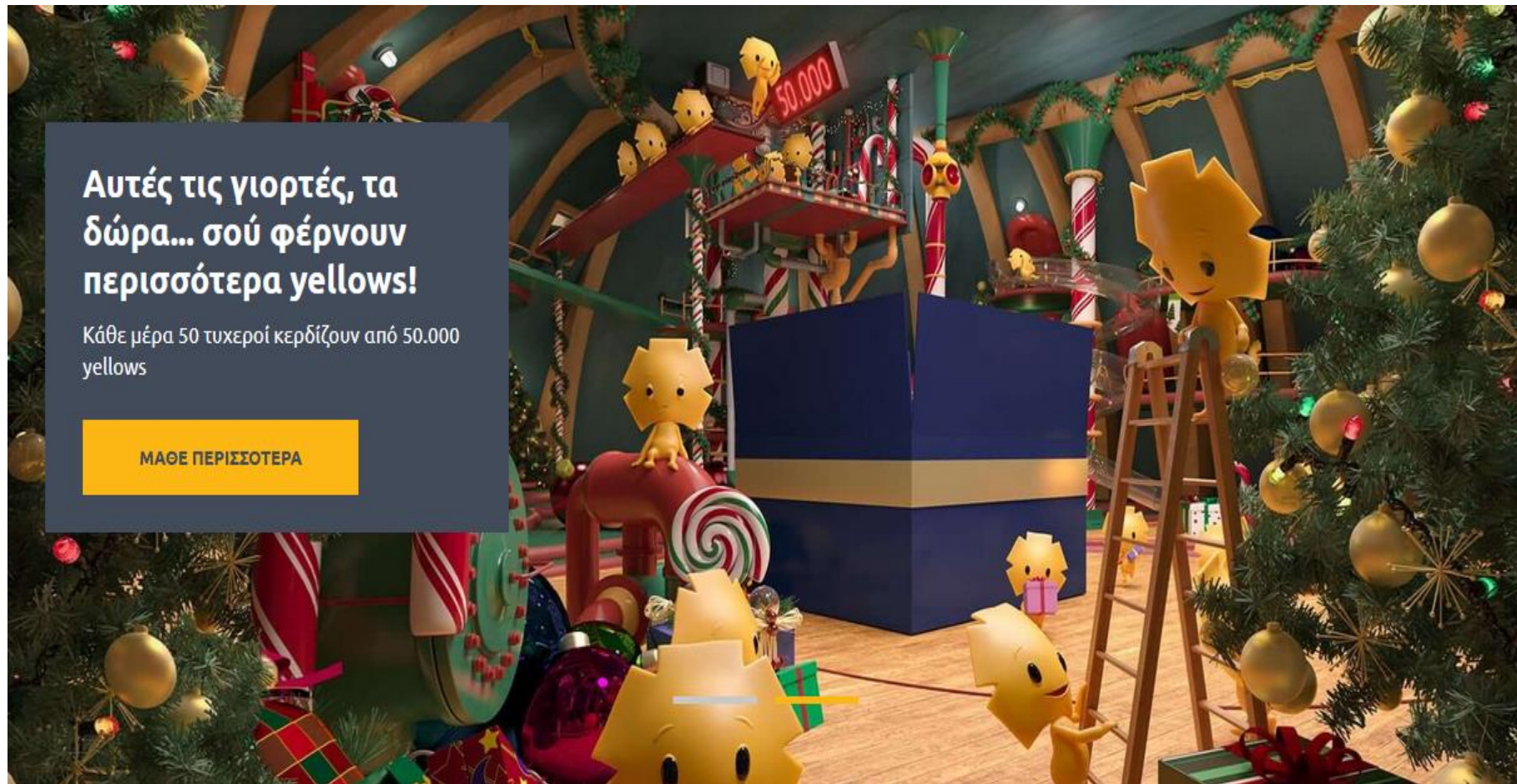
PIRELLI
Η ΔΥΝΑΜΗ ΑΠΑΙΤΕΙ ΑΠΟΛΥΤΟ ΕΛΕΓΧΟ

φυσικό αέριο
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΠΕΡΕΥΝΑ

**Αυτές τις γιορτές, τα
δώρα... σου φέρνουν
περισσότερα yellows!**

Κάθε μέρα 50 τυχεροί κερδίζουν από 50.000
yellows

ΜΑΘΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ



Έχεις Επιχείρηση;

Έρθε το yellow business, για τις Μικρές Επιχειρήσεις και τους Ελεύθερους Επαγγελματίες, για να κερδίζεις yellows με τις επαγγελματικές σου συναλλαγές.

ΜΑΘΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ →





ΑΕΓΕΑΝ ΓΡΟΥΠ

ΒΟΗΘΕΙΑ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΑ

αναζήτηση

Οργανώστε

Ταξιδέψτε

Ανακαλύψτε

Miles+Bonus

My Aegean

Miles
+ Bonus

ΕΔΩ ΚΑΘΕ ΜΙΛΙ ΕΙΝΑΙ
ΠΟΛΛΑ ΠΑΡΑΠΑΝΩ!

ΕΓΓΡΑΦΗ

ΕΙΣΟΔΟΣ



Ανακαλύψτε τα Miles+Bonus προνόμια

Το Miles+Bonus ανταμείβει γενναιόδωρα την προτίμησή σας με προνόμια και υπηρεσίες που μετατρέπουν κάθε σας ταξίδι σε μια μοναδική εμπειρία! Κάθε βαθμίδα σας προσφέρει μεγαλύτερη ευελιξία, άνεση και ευκολία πριν, κατά τη διάρκεια και μετά από κάθε σας πτήση!



[Περισσότερα](#)

Εξαργύρωση μιλίων

Τι είναι καλύτερο από το να κερδίζετε μίλια; Να τα μετατρέψετε σε ότι επιθυμείτε!

Μετατρέψτε τα μίλια που έχετε συγκεντρώσει σε πτήσεις με την Aegean και την Olympic Air ή ανακαλύψετε εκατοντάδες προορισμούς παγκοσμίως μέσα από το δίκτυο της Star Alliance. Επιπλέον, μπορείτε να εξαργυρώνετε τα μίλια σας σε αναβάθμιση θέσης αλλά και σε προϊόντα και υπηρεσίες του συνεχώς αναπτυσσόμενου δικτύου συνεργατών μας. Πώς θα χρησιμοποιείτε τα μίλια σας είναι στο χέρι σας!



Αεροπορικές εταιρίες

> Δείτε περισσότερα
ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗΣ ΜΙΛΙΩΝ



Διαμονή

> Δείτε περισσότερα



**Ενοικίαση
αυτοκινήτου**

> Δείτε περισσότερα



Αγορές

> Δείτε περισσότερα



Φαγητό & Ποτό

> Δείτε περισσότερα



**Πολιτισμός &
Διασκέδαση**

> Δείτε περισσότερα



Ο ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΜΟΥ.

Login.

Αριθμός Λογαριασμού
Business on Board

PIN

LOGIN >

Ξέχασα το PIN μου

businessonboard

Η πιο εύκολη επιχειρηματική απόφαση που πήρατε ποτέ

ΓΝΩΡΙΣΤΕ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ >

Σχετικά με το πρόγραμμα

Λογαριασμός Business on Board

Εγγραφή

Επικοινωνία

ΕΓΓΡΑΦΕΙΤΕ ΣΤΟ BUSINESS ON BOARD

Το εταιρικό πρόγραμμα επιβράβευσης της Aegean και της Olympic Air που ανταμείβει όλες τις επιχειρήσεις για τα επαγγελματικά ταξίδια που πραγματοποιούν τα στελέχη τους.

Εγγραφείτε τώρα

ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΤΕ ΠΟΝΤΟΥΣ ΕΥΚΟΛΑ

Επιλέξτε για τα επαγγελματικά σας ταξίδια την Aegean και την Olympic Air και κερδίστε εταιρικούς πόντους σε όλες τις πτήσεις, εσωτερικού και εξωτερικού.

Μάθετε περισσότερα

ΕΞΑΡΓΥΡΩΣΤΕ ΣΕ ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ

Οι εταιρικοί πόντοι που έχετε συγκεντρώσει μπορούν να εξαργυρωθούν εύκολα για πτήσεις σε όλους τους προορισμούς της Aegean και της Olympic Air.

Μάθετε περισσότερα

Η ταχεία εξάπλωση των Προγραμμάτων Πιστότητας, οφείλεται στο γεγονός ότι το Μάρκετινγκ Πιστότητας (Loyalty Marketing), βασίζεται στην “κερδισμένη” πιστότητα και αποκλειστικότητα των υπαρχόντων πελατών και την δύναμη της προσέλκυσης νέων.

Τα επιτυχημένα προγράμματα κινήτρων και επιβράβευσης οφείλουν να παρέχουν σημαντικότερα λογικά ή και συναισθηματικά κίνητρα για τους νέους πελάτες έναντι οποιουδήποτε ανταγωνιστικού προγράμματος επιβράβευσης και παράλληλα να αποτρέπουν τους υπάρχοντες πελάτες από τη μετάβαση τους σε ανταγωνιστικά προγράμματα, πάντα σε ισορροπία κόστους και οφέλους.

Τα πιο πρόσφατα προγράμματα Loyalty Marketing βασίζονται και σε ιογενείς τεχνικές (Viral Marketing) κυρίως μέσα από τα Social Media για την διάδοση και προτροπή μέσω word of mouth.

Παράλληλα, η ψηφιακή τεχνολογία επιτρέπει την συνεργασία των «ιδιοκτητών» των προγραμμάτων με πολλούς τρίτους/συνεργάτες, και την online διαχείριση του, ενώ η πρόσβαση των συνεργαζόμενων επιχειρήσεων στα μέλη των προγραμμάτων, αιτιολογεί απόλυτα το κόστος τους για την συμμετοχή, παροχή εκπτώσεων και λοιπών κινήτρων.

Η θέση των προγραμμάτων πιστότητας στην διαδικασία απόκτησης, διατήρησης και αύξησης των πελατών αφορούσε αρχικά την διατήρηση αλλά πλέον επηρεάζει όλο το φάσμα “Get, Keep, Grow Customers”.

Περισσότερα θα βρείτε στην Βιβλιοθήκη του ΚΕΜΕΛ.