resal

10
خطوات

لبناء برنامج ولاء نـــاجح

المقدمة

لقد أثبتت برامج الولاء نفسها كإستراتيجية فعالة في زيادة الإيرادات ، وإطالة عمر العميل ، إذ أكد 84% من العملاء أنهم مستعدون للبقاء مع علامة تجارية واحدة بشرط أن توفر لهم برنامج ولاء . ويقول 66% من العملاء إن قدرتهم على كسب هدايا قيمة من وراء برامج الولاء ساعد في تغيير سلوكهم الاستهلاكي .

بحسب تقرير Antavo العالمي أثبتت برامج الولاء أنها أفضل حل للتغلب على الأزمات المالية الحالية ، بل إن الاستبيان الذي أجراه التقرير أكد عدة نقاط مهمة تجعل من الاستثمار في برامج الولاء أفضل حل ،

وإليك ملخص لأبرز هذه النقاط:

ترى

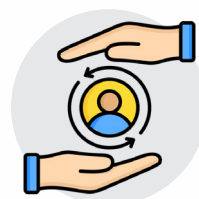
59%

من الشركات أن الاستثمار في برامج الولاء هو الحل الوحيد للتغلب على الركود الاقتصادي .

أثبت

89%

من المشاركين أن برامج الولاء حل فعال للتغلب على أزمة التضخم التي تعصف بالشركات .



يخطط

67%

من المشاركين لمضاعفة ميزانية الاستثمار في إستراتيجية الاحتفاظ بالعملاء .

أكدت

80%

من الشركات التي تمتلك برامج ولاء قائمة أنها وجدت عائد استثمار ضخم بلغ 4 أضعاف العائد السابق .

برامج الولاء:

برامج الولاء هي إستراتيجية تسويقية تعمل على مكافأة العملاء الذين يشترون باستمرار من علامة تجارية بعينها ؛ وذلك للحفاظ عليهم وتعزيز الثقة بينهم وبين الشركة بما يساهم في زيادة معدلات الشراء .

كيف تستطيع بناء برنامج ولاء ناجح في 10 خطوات؟

الخطوة الأولى:

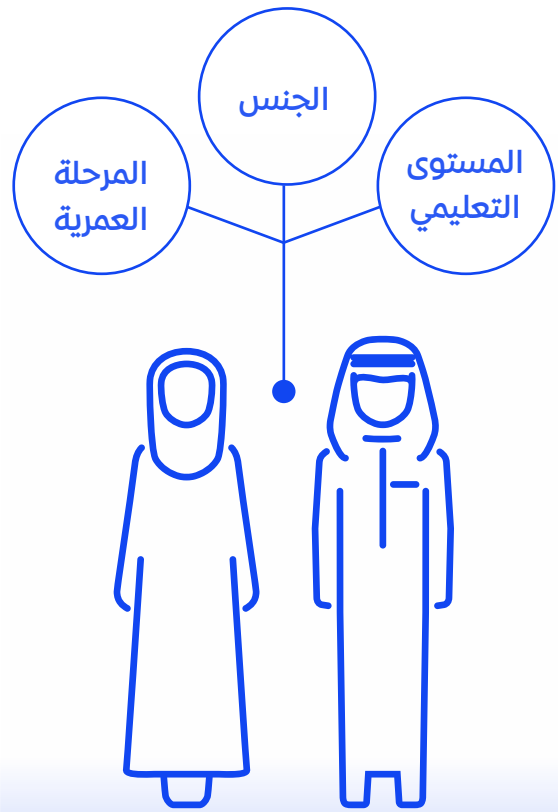
حدد أهدافك

من خلال تحديد وفهم أهدافك ؛ يمكنك إنشاء برنامج ولاء يلبي احتياجاتك ويساعدك على الوصول إليها بفعالية . اسأل نفسك عما تريد تحقيقه من خلال البرنامج ، هل ترغب في زيادة ولاء العملاء ، أو زيادة عمليات الشراء المتكررة ، أو زيادة الوعي بالعلامة التجارية ، أو زيادة قاعدة عملائك ؟ بمجرد تحديد أهدافك ، يمكنك البدء في تحديد جمهورك المستهدف .

الخطوة الثانية:

حدد جمهورك المستهدف

معرفة التركيبة السكانية لعملائك سيساعدك على تصميم برنامج يناسب احتياجاتهم واهتماماتهم . اسأل نفسك من هم عملاؤك وما نوع المكافآت التي يقدرونها ؟ هل يفضلون التعامل مع الأجهزة الذكية ؟ أم أنهم يفضلون المزيد من المكافآت التقليدية مثل الخصومات أو الهدايا المجانية ؟ ستساعدك معرفة جمهورك المستهدف وتفضيلاتهم على إنشاء برنامج ولاء للعملاء يلبي احتياجاتهم .



الخطوة الثالثة:

حدد هيكل البرنامج الخاص بك

لتنظيم برنامج ولاء العملاء الخاص بك، فهناك بعض الخِيارات. إذا كنت تبحث عن نهج مباشر، فيمكنك تقديم نظام متدرج، إذ يمكن للعملاء ربح النقاط والوصول إلى مستويات مختلفة مع إنفاقهم أكثر. أو يمكنك أيضًا اختيار نظام قائم على المكافآت، إذ يمكن للعملاء كسب مكافآت مقابل إجراءات محددة، مثل توصية أصدقائهم. من المهم أن تتأكد من أن البرنامج سهل الفهم والاستخدام لعملائك.

الخطوة الرابعة:

اختر مكافآتك

يمكن أن تأتي المكافآت في أشكال عديدة، من الخصومات والمنتجات المجانية إلى التجارب الحصرية والوصول إلى مستويات VIP. فكر في نوع المكافآت التي يحبها جمهورك المستهدف وتأكد من أنها جذابة بما يكفي لتشجيع العملاء على البقاء مخلصين. إذا كنت تواجه مشكلة في الخروج بأفكار؛ يمكنك استخدام بيانات العملاء وتفضيلاتهم لتحديد أنواع المكافآت التي من المرجح أن يستمتع بها عملاؤك.

الخطوة الخامسة:

صمم برنامج الولاء الخاص بك

فكر في المكافآت التي ستقدمها وكيف يمكن تخصيصها لجمهورك . ضع في اعتبارك أيضًا الحوافز التي يمكنك تقديمها للتوصيات والولاء . امنح العملاء مجموعة من الخِيارات وتأكد من أنها جذابة وقيمة . بالإضافة إلى ذلك ، يجب عليك اختيار اسم رائع لبرنامج الولاء الخاص بك ، بحيث يتردد صداه مع جمهورك ويخلق معنى أعمق .

الخطوة السادسة:

إعداد وأتمتة النظام

عند إعداد نظام آلي لبرنامج ولاء العملاء ، من المهم مراعاة تجربة العميل . يجب استخدام الأتمتة لجعل تجربة العميل سلسة قدر الإمكان . ضع في اعتبارك استخدام نظام آلي لتتبع مشتريات العملاء ، ومكافأة النقاط المكتسبة ، وإرسال تحديثات البرنامج . يمكن أن تساعدك الأتمتة أيضًا على توفير الوقت والموارد من خلال تبسيط العملية لكل من العملاء والموظفين ، وهذا ما تقوم به رسال عبر منتجها **رسال بوونس** حيث توفر لك نظامًا متكاملاً لبناء برنامج الولاء المناسب لظروف منشأتك بالضبط .

مرحباً ، لديك 3 أختام في المحفظة ,
نسعد بزيارتك مرة ثانية !

الخطوة السابعة:

أطلق برنامج الولاء الخاص بك

فيما يلي بعض النصائح التي يجب وضعها في الاعتبار عند إطلاق برنامج الولاء الخاص بك:

روّج لبرنامجك:

تأكد من أن الجميع على دراية ببرنامج الولاء الخاص بك . روّج له على موقع الويب الخاص بك ، ووسائل التواصل الاجتماعي .

حدد الأهداف وقِس النجاح:

قبل الإطلاق ، حدد أهدافًا قابلة للقياس تساعدك على تتبع نجاح برنامج الولاء الخاص بك .

التواصل مع العملاء:

تأكد من أنك تتواصل مع عملائك بشأن برنامج الولاء . دعهم يعرفوا الفوائد وكيف يمكنهم المشاركة .

إطلاق برنامجك:

بمجرد اتخاذ جميع الخطوات اللازمة ، يكون قد حان الوقت لإطلاق برنامج الولاء الخاص بك .

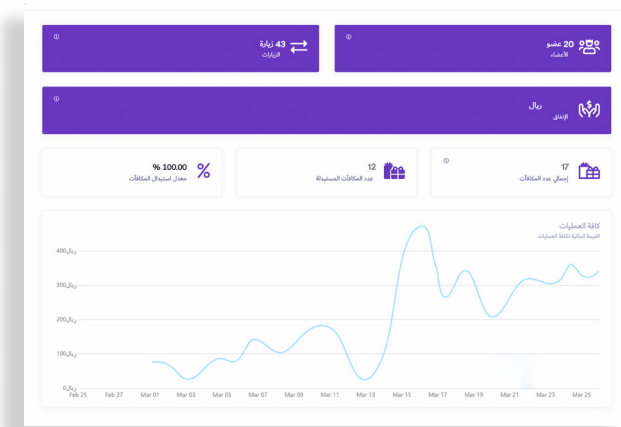
الخطوة الثامنة:

الترويج لبرنامجك وتسويقه

يمكنك الترويج لبرنامج ولاء العملاء الخاص بك من خلال حملات البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي واللافتات داخل المتجر وحتى الكلمات الشفوية . كما يمكنك إنشاء مقطع فيديو ترويجي أو تقديم خصومات للعملاء الذين يقومون بتوصية المطعم أو المقهى الخاص بك لأصدقائهم . بالإضافة إلى ذلك ، يمكنك إنشاء تطبيق برنامج ولاء يتيح للعملاء تتبع المكافآت بسهولة .

الخطوة التاسعة:

جمع وتحليل بيانات العملاء



يعد جمع بيانات العملاء جزءًا مهمًّا من أي برنامج ولاء للعملاء وذلك لمعرفة تفضيلات العملاء ، ومعرفة عدد المرات التي يتفاعل فيها العملاء مع برنامجك ، والمكافآت التي يستردونها ، والمكافآت الأكثر نجاحًا . يسمح لك برنامج الولاء باكتساب نظرة ثاقبة حول سلوك العملاء وتفضيلاتهم ، والتي يمكن أن تساعدك على تحديد الاتجاهات وإنشاء عروض ولاء أكثر تفصيلاً .

الخطوة العاشرة:

المراقبة والتكيف باستمرار

بمجرد إعداد برنامج الولاء وتشغيله ، من المهم أن تراقبه باستمرار لضمان نجاحه . يعد جمع البيانات من تفاعلات العملاء ، وعرض ملاحظات العملاء ، وتحليل أداء البرنامج أمورًا أساسية لضمان عمل برنامج الولاء الخاص بك بكفاءة . من خلال تحليل أداء برنامج الولاء الخاص بك بانتظام ، يمكنك إجراء تغييرات وتكييف البرنامج ليناسب احتياجات عملائك جيدًا .

الخلاصة

الاحتفاظ بالعملاء الحاليين قد يزيد أرباحك بنسبة تتجاوز

95%

منذ ما يربو على عقد من الزمن ، والأبحاث التسويقية المتخصصة تثبت مرارًا وتكرارًا أن الحصول على عميل جديد أغلى بكثير من الاحتفاظ بعميل حالي ، خذ عندك هذه الدراسة من عميد الأعمال هارفرد بزنس ريفيو التي أثبتت في بحثها أن الاحتفاظ بالعملاء الحاليين قد يزيد أرباحك بنسبة تتجاوز 95%.

المشكلة الحقيقية هي أن الكثير من الشركات الصغيرة والمتوسطة لا تعرف كيف تحافظ على عملائها القدماء بشكل يضمن لها ولاءهم واستمرارهم في الشراء منها دون توقف . الحل لهذه المشكلة ببساطة ، هو أن تطلق برنامج ولاء ؛ لأن أفضل استثمار يمكن لأي منشأة إجراؤه في ظل الظروف الحالية هو الحفاظ على عملائها الحاليين وتعزيز العَلاقة معهم . وأسهل طريقة لتعزيز ولاء عملائك هي عبر إنشاء برنامج ولاء عملاء ، وهذا تمامًا ما توفره لك رسال عبر منتجها **رسال بوونس.**

resal

شركة سعودية رائدة في حلول البطاقات الرقمية وبرامج الولاء والمكافآت، تعمل على قيادة سوق البطاقات الرقمية والمكافآت عبر تقديم حلول متكاملة مبتكرة للأفراد والشركات، وتعمل في كافة دول الخليج العربي، وتتمثل مهمتها في تسهيل تجارب الشراء والإهداء عبر البطاقات الرقمية من خلال توفير حلول مبتكرة للأفراد والشركات عبر منتجاتها المختلفة (تطبيق رسال للبطاقات الرقمية، **رسال glee** لحلول المكافآت، **رسال boonus** لحلول برامج الولاء، **رسال channel** لتوفير البطاقات الرقمية لشبكة توزيع رسال **ورسال xCard** لإدارة البطاقات الرقمية) بما يواكب رؤية رسال المستقبلية التي تتواءم مباشرة مع توجهات وتطلعات رؤية المملكة 2030 في التحول الرقمي، وتتميز رسال بشراكاتها الإستراتيجية مع العديد من الجهات الكبرى الحكومية والخاصة، وتعمل رسال مع أكثر من 1000 علامة تجارية محلية وعالمية من خلال 600+ شريك في مختلف القطاعات، لتقدم خدماتها إلى 300+ منظمة في عدد من الأسواق والقطاعات المتعددة.

resal

www.resal.me

resal_me