

# PRCH Marketing Club

## 7 marca 2018

Zaprogramuj klientów na  
lojalność

Wyniki ankiety  
„Czy jesteś lojalny?”

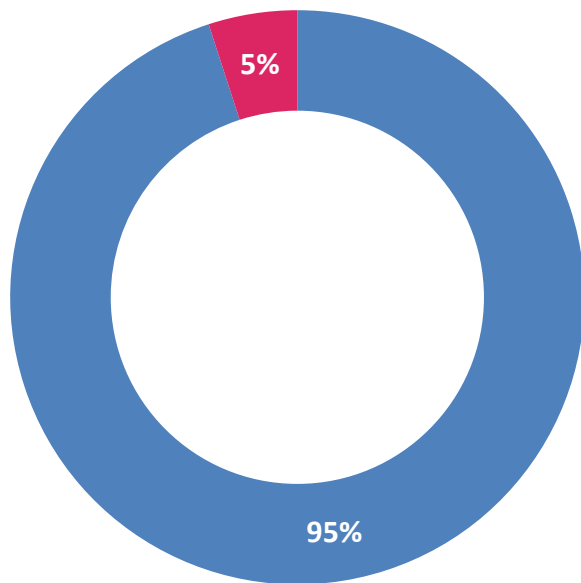


## Wyniki ankiety „CZY JESTEŚ LOJALNY?” na zlecenie Millennium Goodie

|                                                                                     |                       |                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------|
|    | <b>Metoda</b>         | <b>Ankieta</b>                   |
|    | <b>Grupa badawcza</b> | Pracownicy Banku Millennium S.A. |
|    | <b>Liczba ankiet</b>  | 942                              |
|    | <b>Czas trwania</b>   | 06-02 do 15-02-2018 (9 dni)      |
|  | <b>Lokalizacja</b>    | Polska                           |

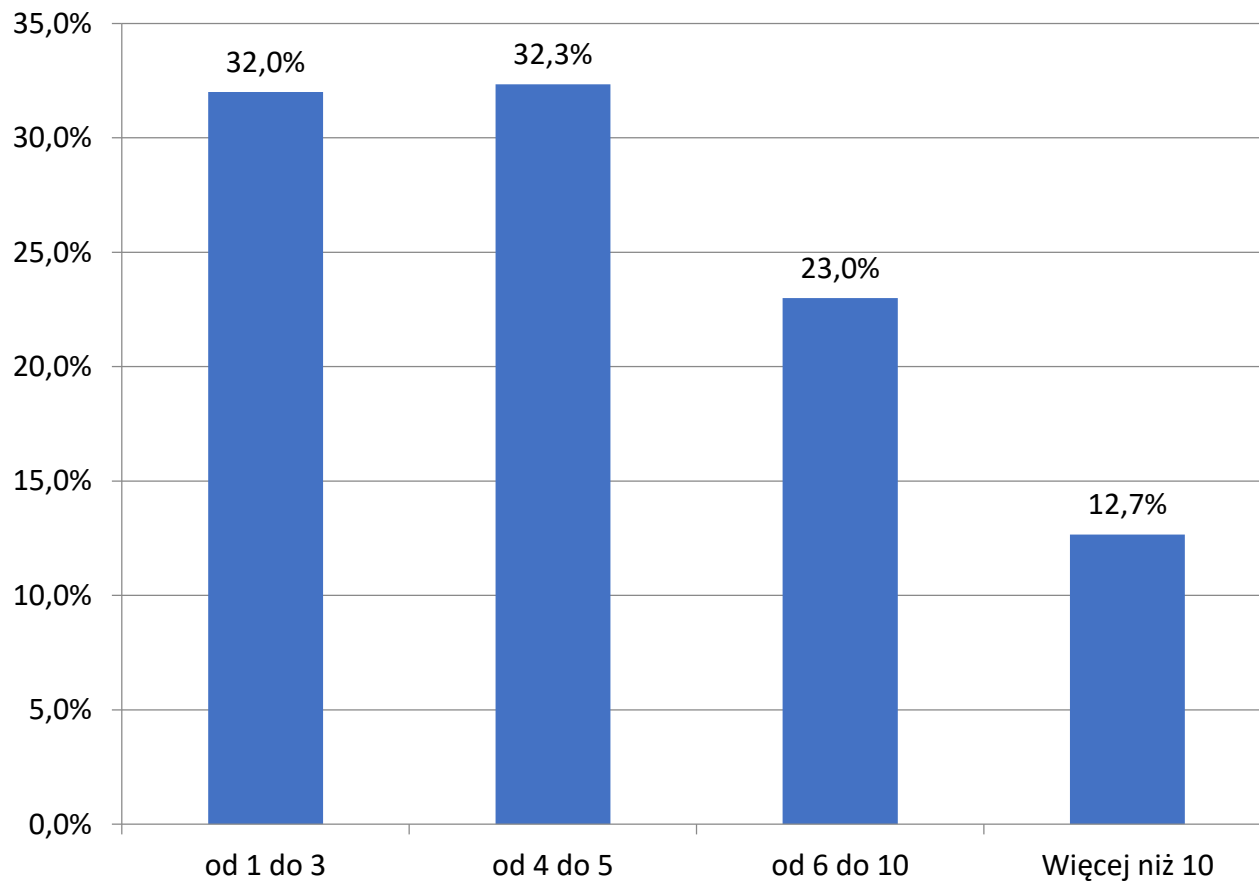
## Czy korzystasz z programów lojalnościowych?

- uczestniczą w programach lojalnościowych
- nie uczestniczą w programach lojalnościowych



**Osoby korzystające z  
minimum jednego  
programu lojalnościowego  
– 95%**

## Do ilu programów lojalnościowych jesteś zapisany?

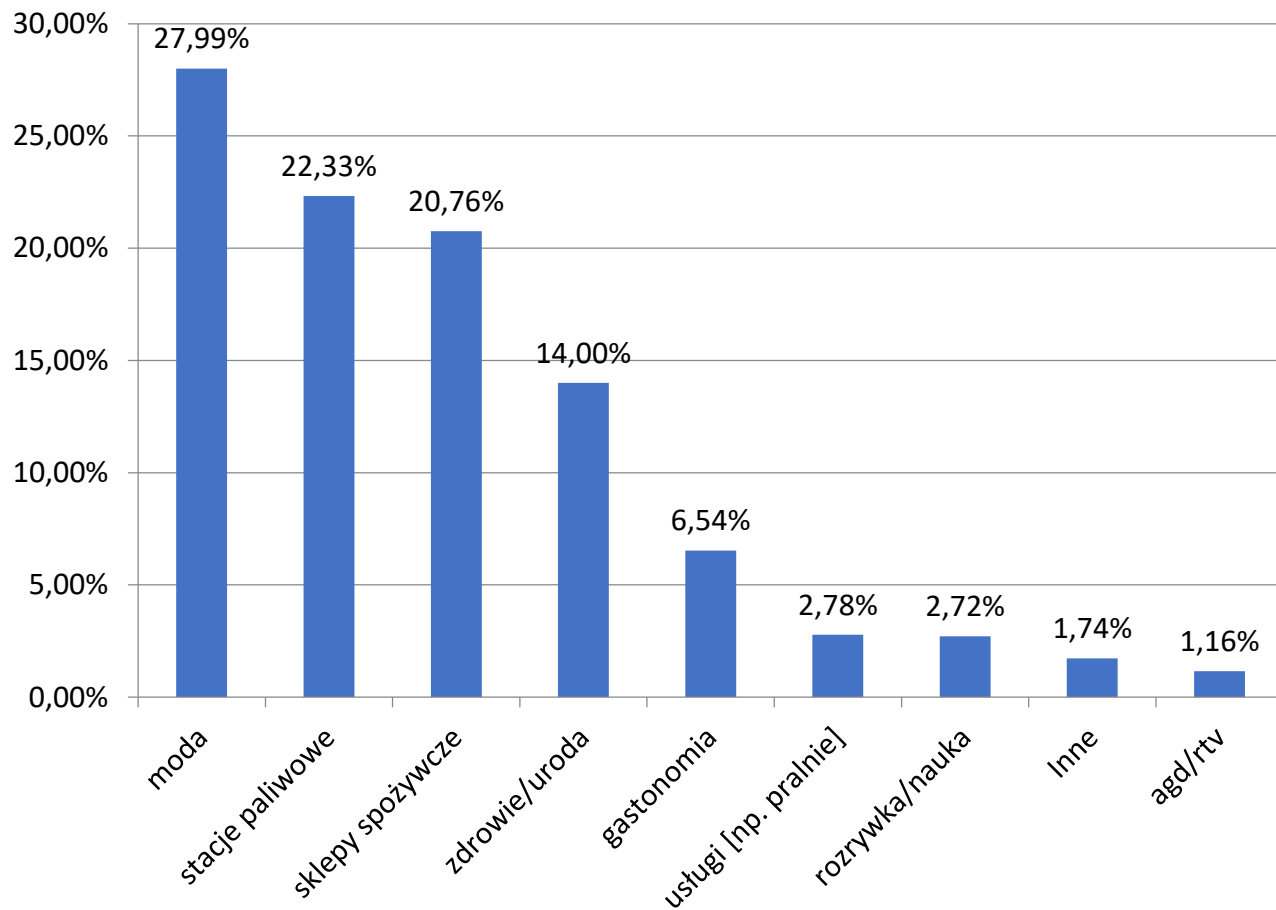


Od 1 do 3 programów lojalnościowych posiada 32 % badanych

Od 4 do 5 programów lojalnościowych posiada 32 % badanych

Od 6 do 10 programów lojalnościowych posiada 23 % badanych

## W jakich branżach najczęściej korzystasz z karty lojalnościowej?



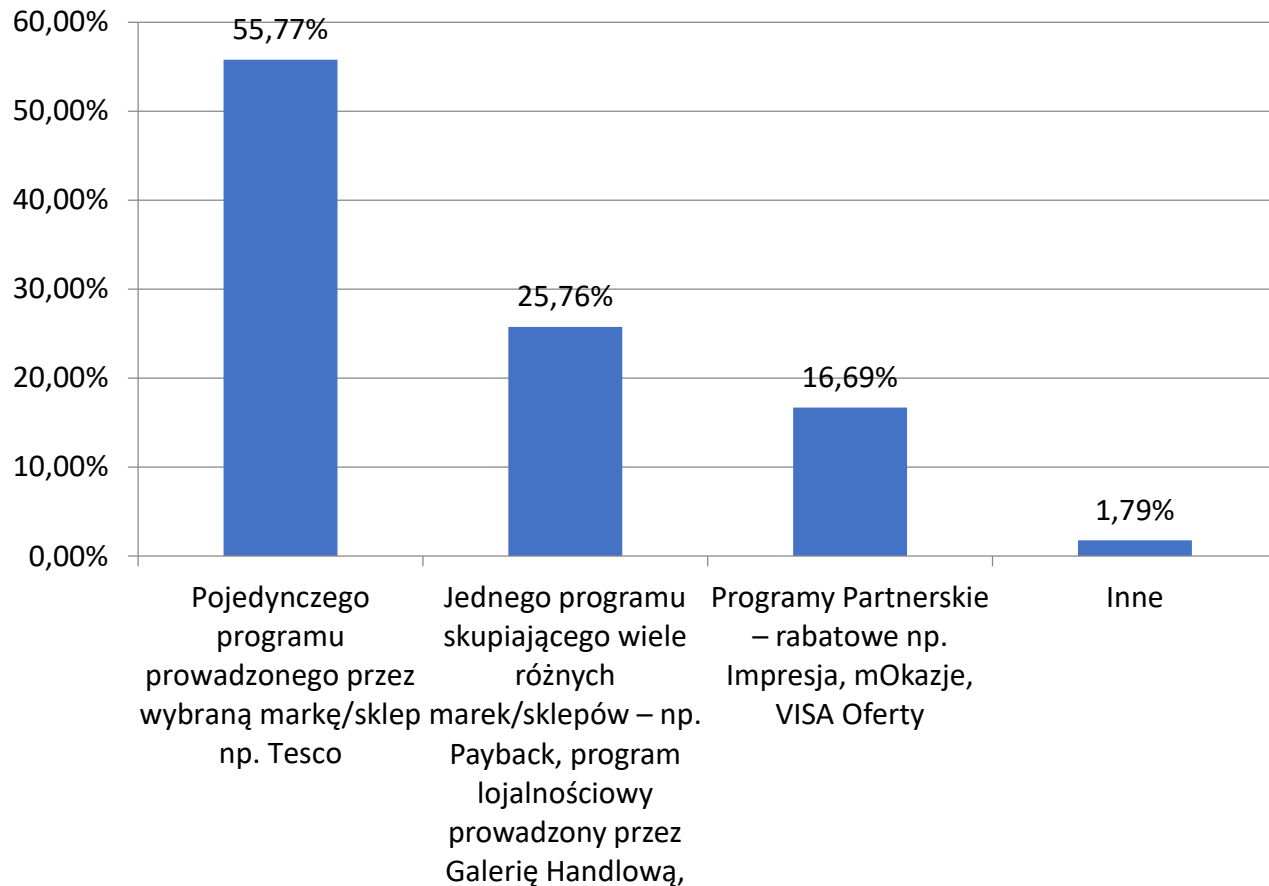
TOP 3:

**Moda – 28%**

**Stacje paliwowe – 22%**

**Sklepy spożywcze – 21%**

## Z jakiego programu lojalnościowego korzystasz najchętniej?



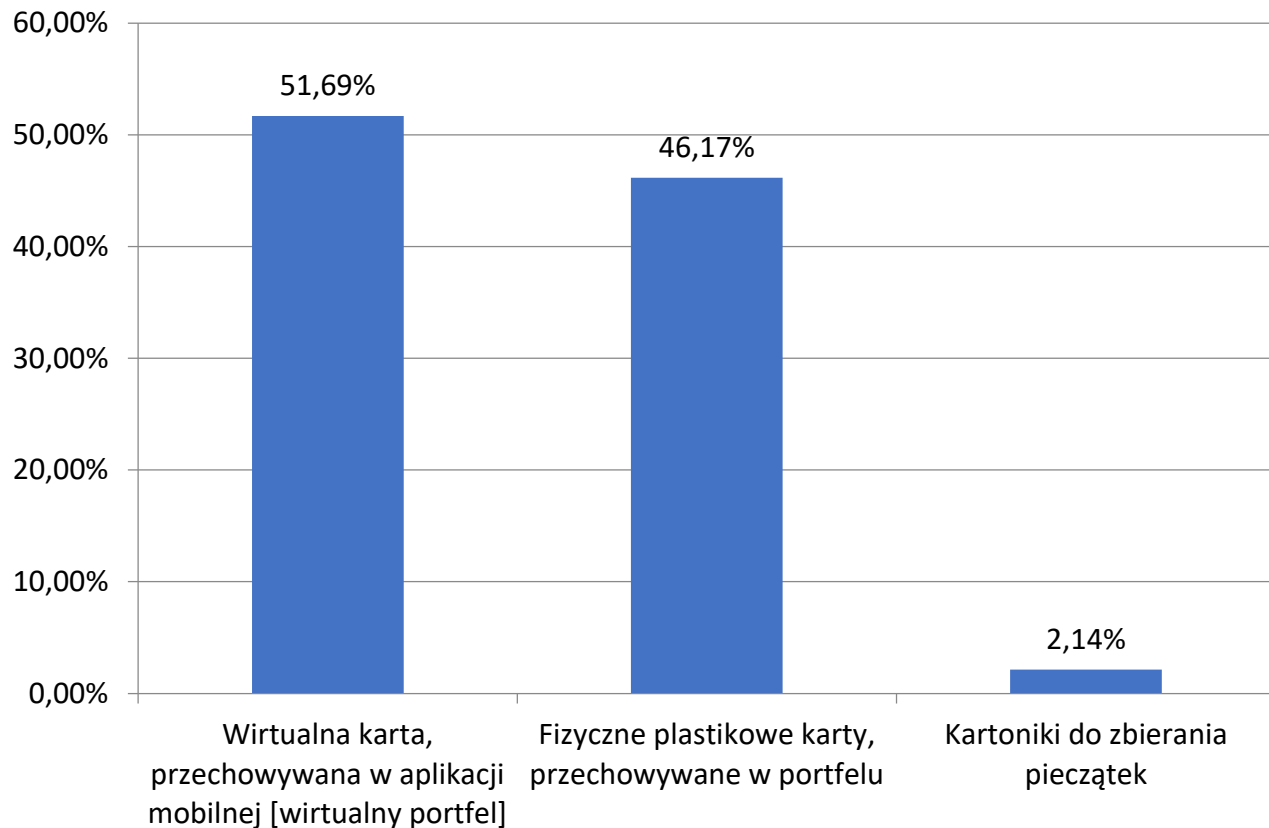
### TOP 3:

**Pojedynczego programu prowadzonego przez wybraną markę/sklep – 56%**

**Jednego programu skupiającego wiele różnych marek/sklepów – 26%**

**Programy Partnerskie – 17%**

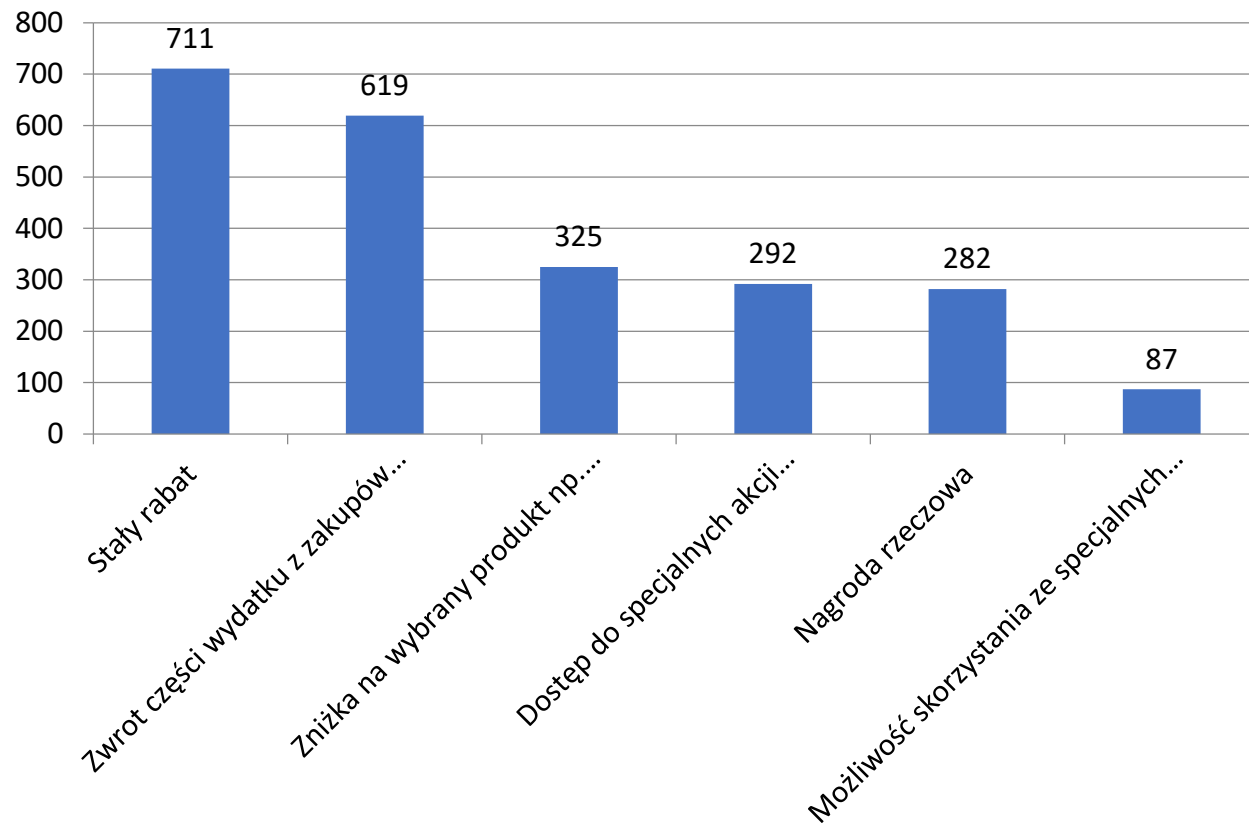
## Jaka forma przechowywania karty i korzystania z niej jest dla Ciebie najbardziej wygodna ?



**Wirtualna karta,  
przechowywana w  
aplikacji mobilnej  
[wirtualny portfel] – 52%**

**Plastikowa karta – 46%**

## Co wpływa na Twoją pozytywną decyzję o przystąpieniu do programu lojalnościowego?



### TOP 3:

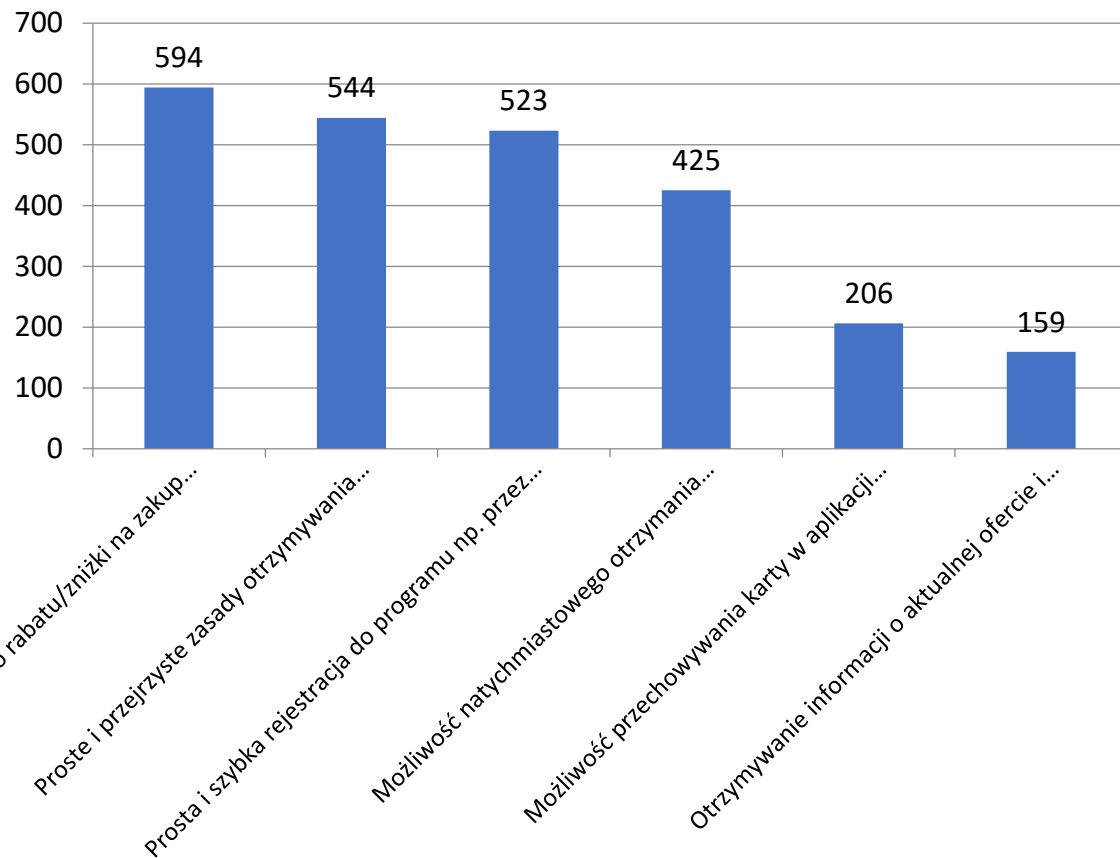
**Stały rabat – 31%**

**Zwrot części wydatku z zakupów [Cash back] – 27%**

**Zniżka na wybrany produkt np. specjalny katalog – 14%**



## Jakie dodatkowe elementy mogą wpłynąć na to, że przystąpisz do programu?



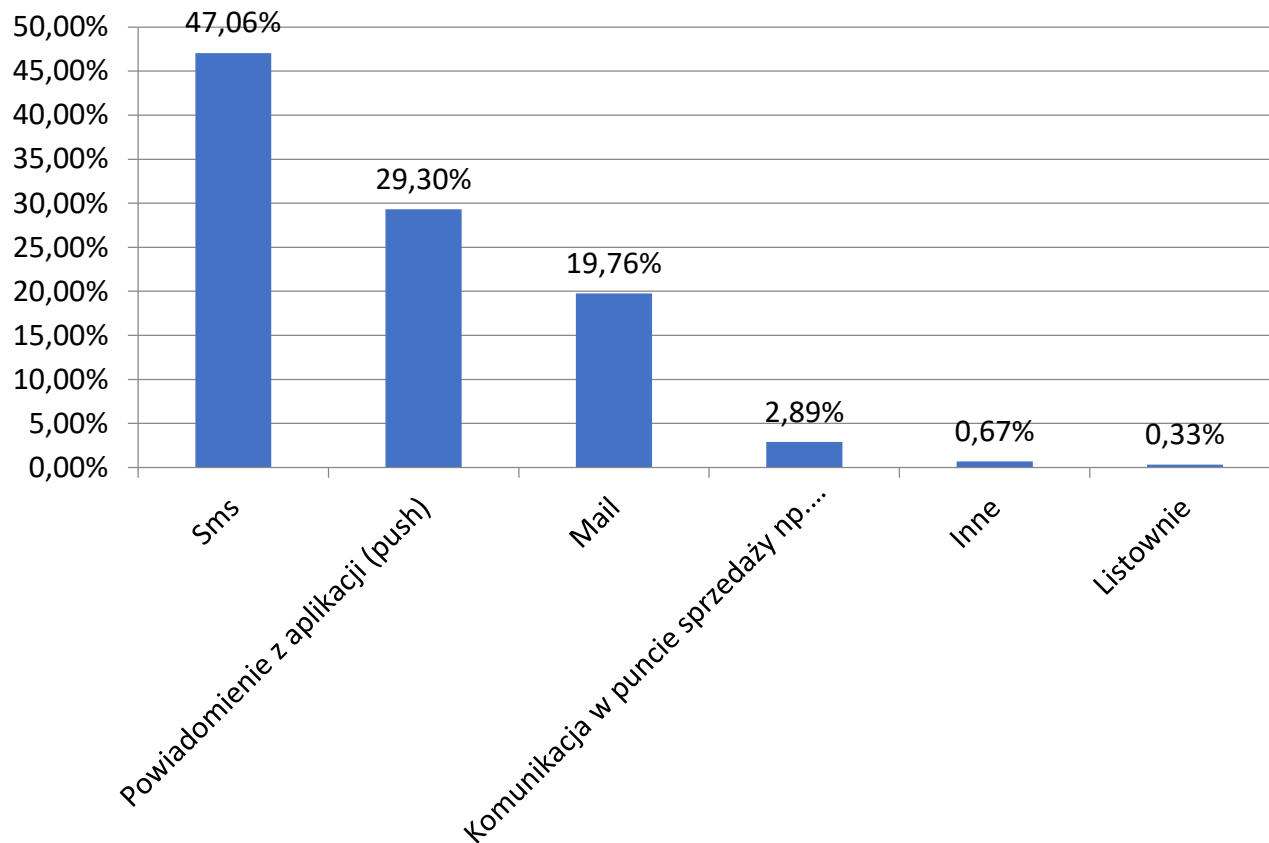
### TOP 3:

Uzyskanie stałego rabatu/zniżki na zakup produktów i usług – 24%

Proste i przejrzyste zasady otrzymywania korzyści z programu – 22%

Prosta i szybka rejestracja do programu np. przez aplikację, bez papierów – 21%

## W jaki sposób chciałbyś otrzymywać informacje o ofertach z Twojego programu lojalnościowego?



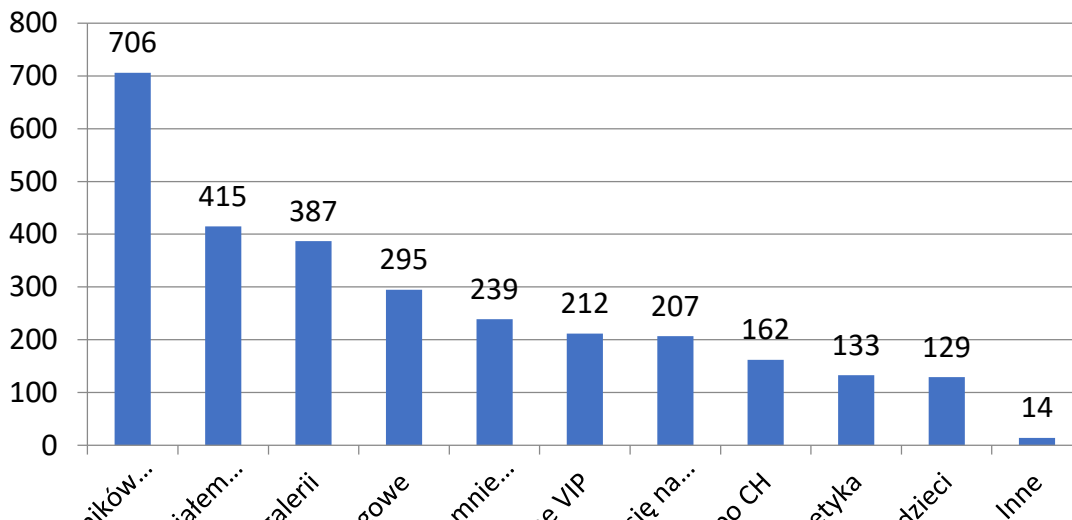
### TOP 3:

**SMS – 47%**

**Powiadomienie z aplikacji  
(push) – 29%**

**Mail – 20%**

## Dostęp do jakich korzyści w CH byłby dla Ciebie najbardziej atrakcyjny ?



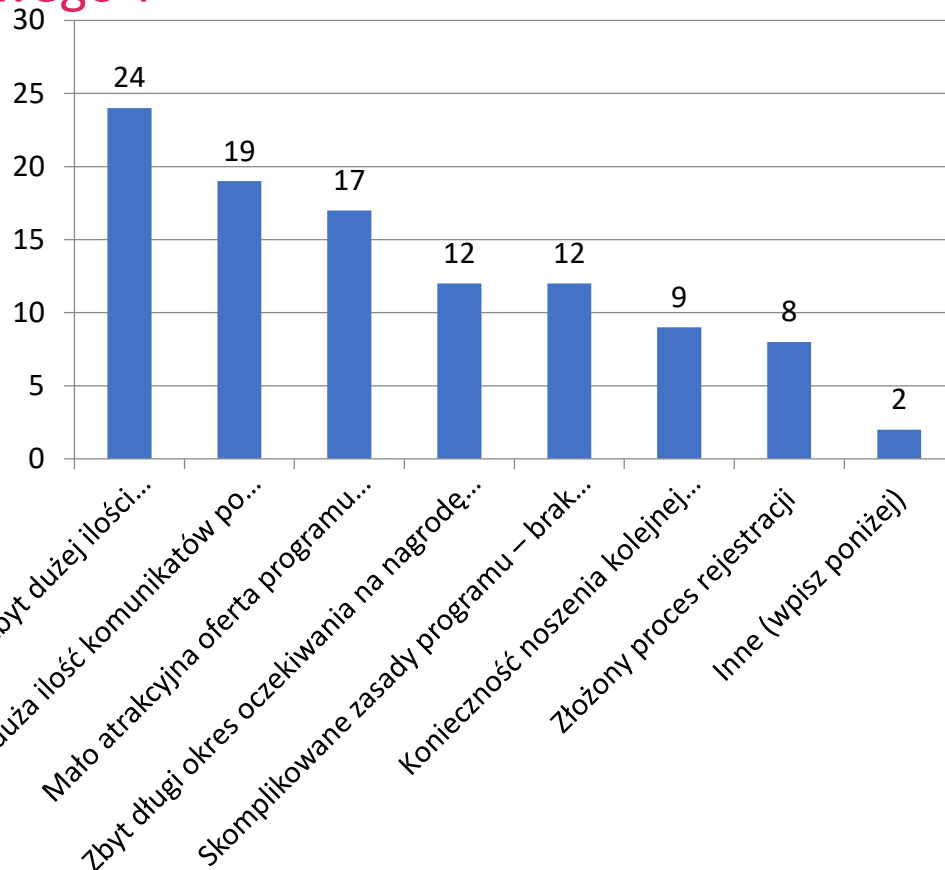
### TOP 3:

**Specjalne zniżki tylko dla użytkowników aplikacji – 24%**

**Porównywarka ofert/ promocji z podziałem na kategorie – 14%**

**Aktualna oferta wszystkich sklepów w galerii – 13%**

## Dlaczego nie przystępujesz do programu lojalnościowego ?



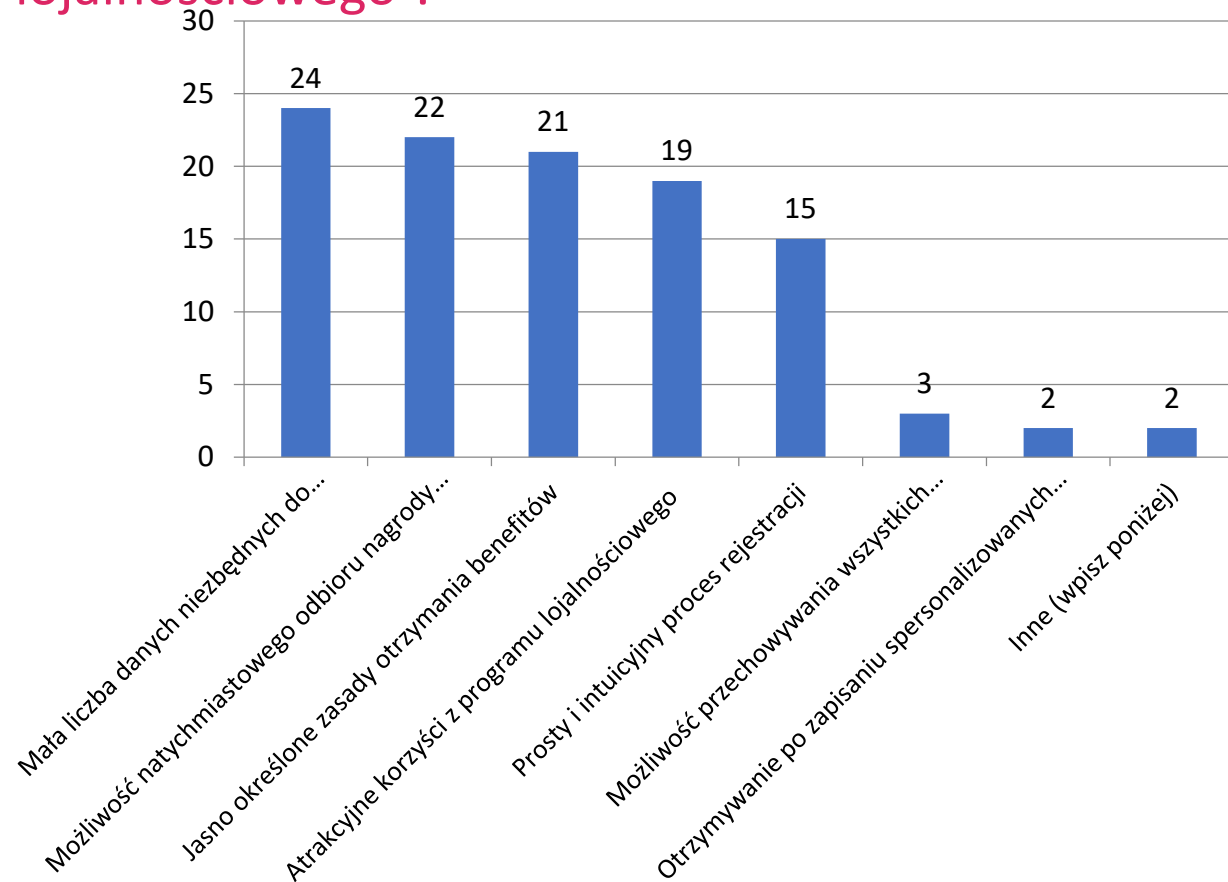
### TOP 3:

**Konieczność podania zbyt dużej ilości danych – 23%**

**Zbyt duża ilość komunikatów po zapisaniu się do programu – np. sms, mailingi – 18%**

**Mało atrakcyjna oferta programu lojalnościowego – mało atrakcyjne korzyści – 17%**

## Co skłoniłoby Cię do korzystania z programu lojalnościowego ?



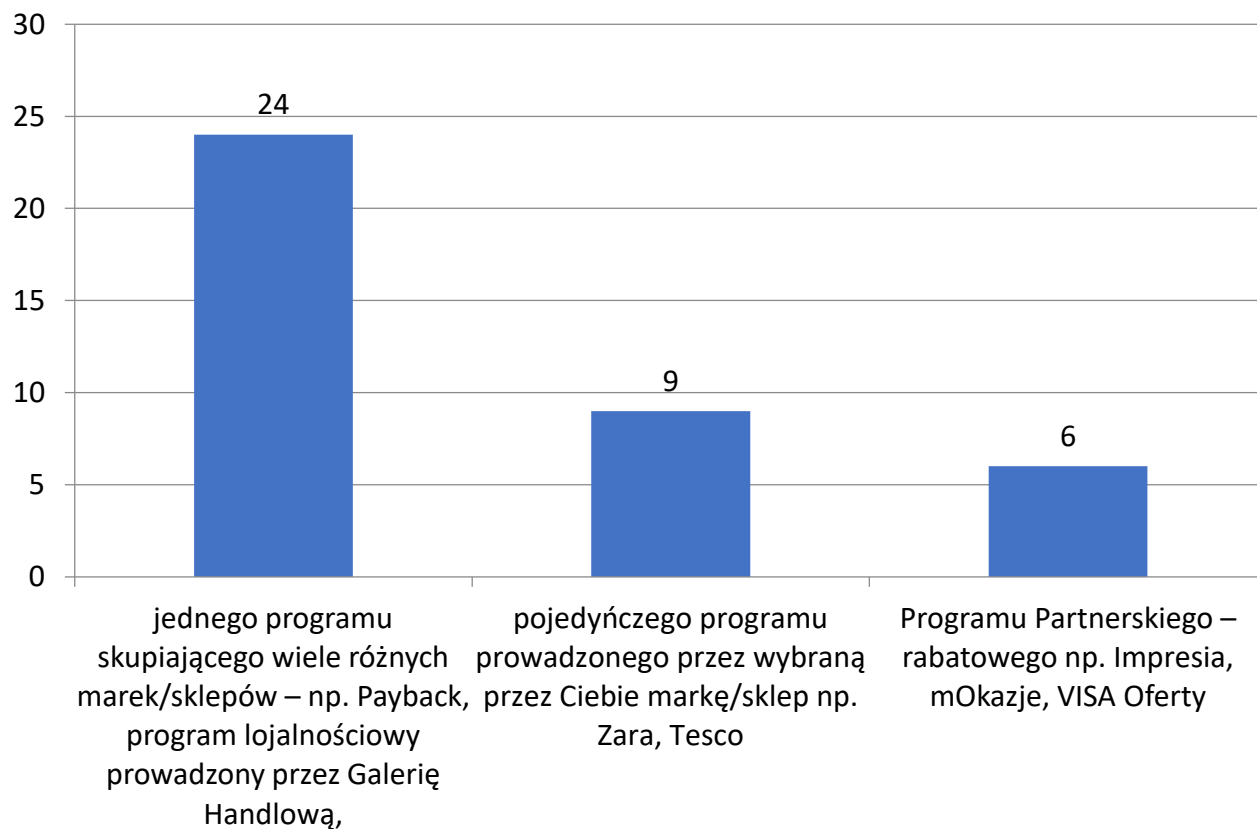
### TOP 3:

**Mała liczba danych niezbędnych do przystąpienia do programu lojalnościowego – 22%**

**Możliwość natychmiastowego odbioru nagrody z programu lojalnościowego np. rabat przy każdym zakupie – 20%**

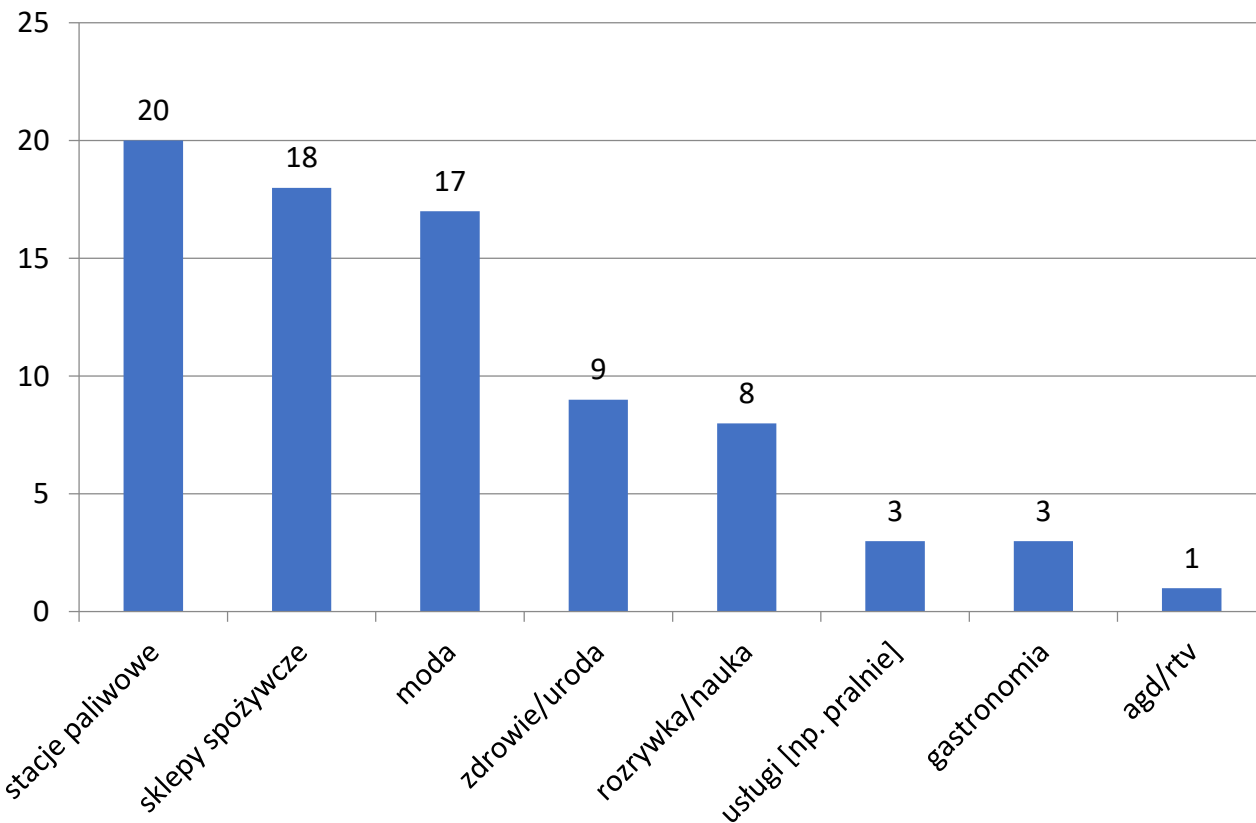
**Jasno określone zasady otrzymania benefitów – co mam za przyłączenie do programu – 19%**

Jeśli miałbyś przystąpić do programu lojalnościowego, to wolałbyś przyłączyć się do:



Jednego programu skupiającego wiele różnych marek/sklepów – np. Payback, program lojalnościowy prowadzony przez Galerię Handlową – 62 %

## W jakich branżach byłbyś skłonny skorzystać z karty lojalnościowej/przystąpić do programu?



### TOP 3:

**Stacje paliwowe – 25%**

**Sklepy spożywcze – 23%**

**Moda – 22%**

Wchodząc [lub przechodząc] do mojego ulubionego sklepu **otrzymuję informacje** - sms bądź powiadomienie z aplikacji **o zniżkach w tym sklepie**

Program, który **skupiał by różne marki i programy w jednym**. Bardzo niewygodne jest bycie w każdym programie/marce oddzielnie

Powinien być **dostępny w aplikacji mobilnej**, dostępny w wielu miejscach w Polsce.

**Nagrody** powinny być do odebrania **od razu !** – np. **zwrot pieniędzy na rachunek**

Program **powinien się uczyć, tzn. kojarzyć grupy produktów najczęściej kupowane** przeze mnie lub sklepy najczęściej odwiedzane przeze mnie i na podstawie zakupów/wizyt powinna być przygotowana atrakcyjna oferta, abym mógł z niej z chęcią skorzystać, **nawet jeśli w tym czasie nie planowałem zakupów to atrakcyjny rabat mnie do tego przekona**

**Łatwa rejestracja, karta w aplikacji**, oferta dedykowana, częste **rabaty** na moje, **powtarzalne produkty**



**Jakie cechy powinien zawierać Twój wymarzony program lojalnościowy ?**



”  
Brak prostych, jasno określonych zasady otrzymywania nagród – teraz otrzymuje je dopiero po zbieraniu "milionu punktów„!  
”

”  
Skomplikowana rejestracja i konieczność podawania dużej liczby danych osobowych!  
”

”  
Mam tyle kart lojalnościowych gdzieś w domu – sama nie pamiętam do którego sklepu, programu. Nie wiem gdzie mogę sprawdzić przysługujące mi zniżki  
”

”  
Brak klarownych korzyści - **muszę pamiętać o fizycznych kartach** lub dodatkowych zobowiązań – np. umowy. Lubię prostą relację bez **wiązania łańcuchami i nękania ciągłymi powiadomieniami**. Jeśli chcę kupić konkretny artykuł to ważne, że wybiorę sklep, któremu jestem lojalny, a nie to że sklep zmusi mnie do zakupu artykułu.  
”

”  
Nie chcę być zasypywany informacjami, którymi nie jestem zainteresowany – co innego jakbym dostawał tylko te które dotyczą moich ulubionych towarów/sklepów  
”



**Dlaczego nie korzystasz z programów lojalnościowych?**