



KUIDAS TÕSTA KORDUVKÜLASTUSTE JA -TELLIMUSTE ARVU LÄBI BRÄNDILOJAALSUSE KASVATAMISE?

Kadri Maata, Evar Raudsepp

MIS ON LOJAALSUSPROGRAMMI MÕTE?

Klient annab andmed → Ettevõtte annab hüvesid → Ettevõtte saab aru, mida klient tahab → Klient on õnnelik → Ennustame järgmisi oste ja käitumist → Soodustame korduvoste → Ettevõtte on õnnelik



Üheks varaseimaks **lojaalsuslahenduseks** peetakse 1793. aastat, kui Sudbury (USA) kaupmees jagas ostu eest vaskžetoone, mida sai hiljem poes lunastada.

MIS ON LOJAALSUSPROGRAMMI ÄRIÜLESANNE?

- ✦ Uue kliendi leidmine on kallim kui olemasoleva hoidmine
- ✦ Püsiklient on väärtuslikum kui juhuostja: ostab sagedamini, usaldab rohkem ja reageerib paremini pakkumistele.
- ✦ Eesmärk on vähendada kliendi lahkumist ja luua osturutiin
- ✦ Lojaalsusprogramm aitab kujundada etteaimatavat ostukäitumist
- ✦ Kliendiandmed teevad turunduse ja opereerimise täpsemaks
- ✦ Õnnelik klient soovib toodet või teenust ka sõbrale

PS! McKinsey on hinnanud, et sõbra soovitus on teguriks 20–50% ostuotsuste taga.

ANDMEPÕHINE PERSONALISEERIMINE

- ✦ Jaekaubanduse ja supermarketite lojaalsusprogrammid
- ✦ Digitaalsed väljakutsed ja personaalsed missioonid
- ✦ Asukohast, eelistustest ja sündmustest lähtuvad pakkumised



MILLINE ON ATRAKTIIVNE JA JÄTKUSUUTLIK LOJAALSUSPROGRAMM?

- ✦ Väärtus on kliendile atraktiivne, ajakohane ja arusaadav
- ✦ Reeglid on lihtsad ja läbipaistvad
- ✦ Preemiad on „ühes kohas“ nähtavad ja kasutatavad



Näide: Coopi äpp toimib digitaalse kliendikaardina, “ostupuldina” (skaneerimine) ning võimaldab ka äpis maksta (pangakaart / Säätukaart Pluss / Apple Pay).



LEVINUD LOJAALSUSMUDELID

- ✦ Punktisüsteem
- ✦ Tasemepõhine süsteem
- ✦ Raha tagasi või sooduskoodidel põhinev süsteem
- ✦ Lojaalsusel põhinev loterii
- ✦ Varasemal ostuajalool põhinev lojaalsussüsteem
- ✦ Sünnipäeva soodustus
- ✦ Partnerprogrammid
- ✦ Tellimuspõhised lojaalsusprogrammid

PRAKTILISED NÄITED EESTIST

Punktisüsteem

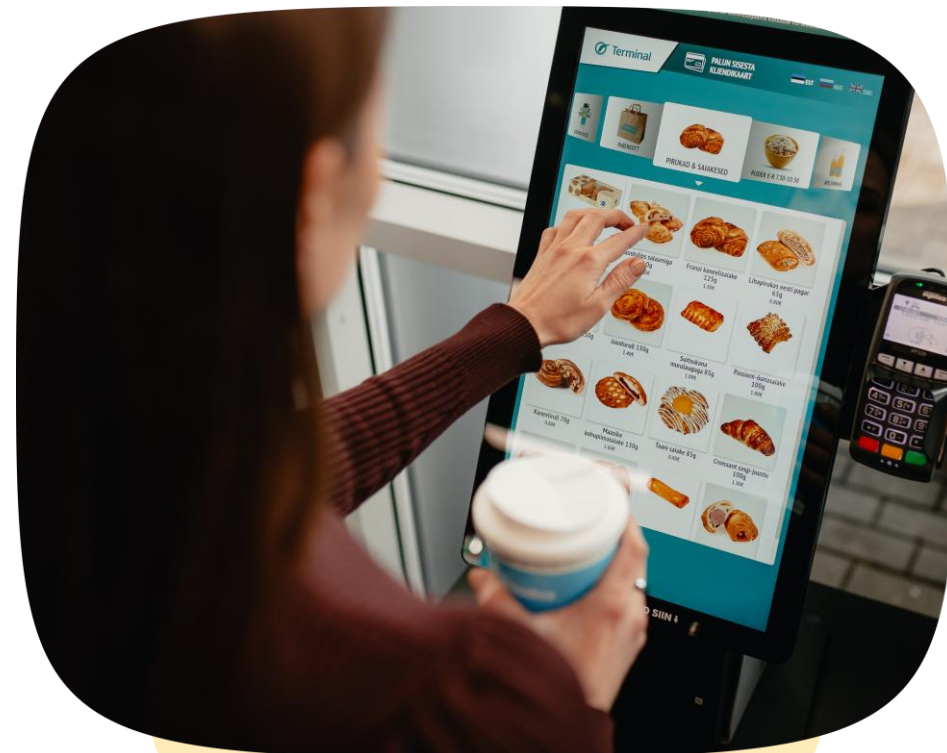


Iga ostukorvi pealt kogub klient punkte: summapõhiselt, toote põhiseelt või külastuste põhiseelt



Punktid saab vahetada kliendile sobiliku soodustuse või toote vastu (nt iga 5 kohv tasuta, iga külastuse/ostuga teenib punkti, mis on võimalik vahetada tasuta toote vastu)

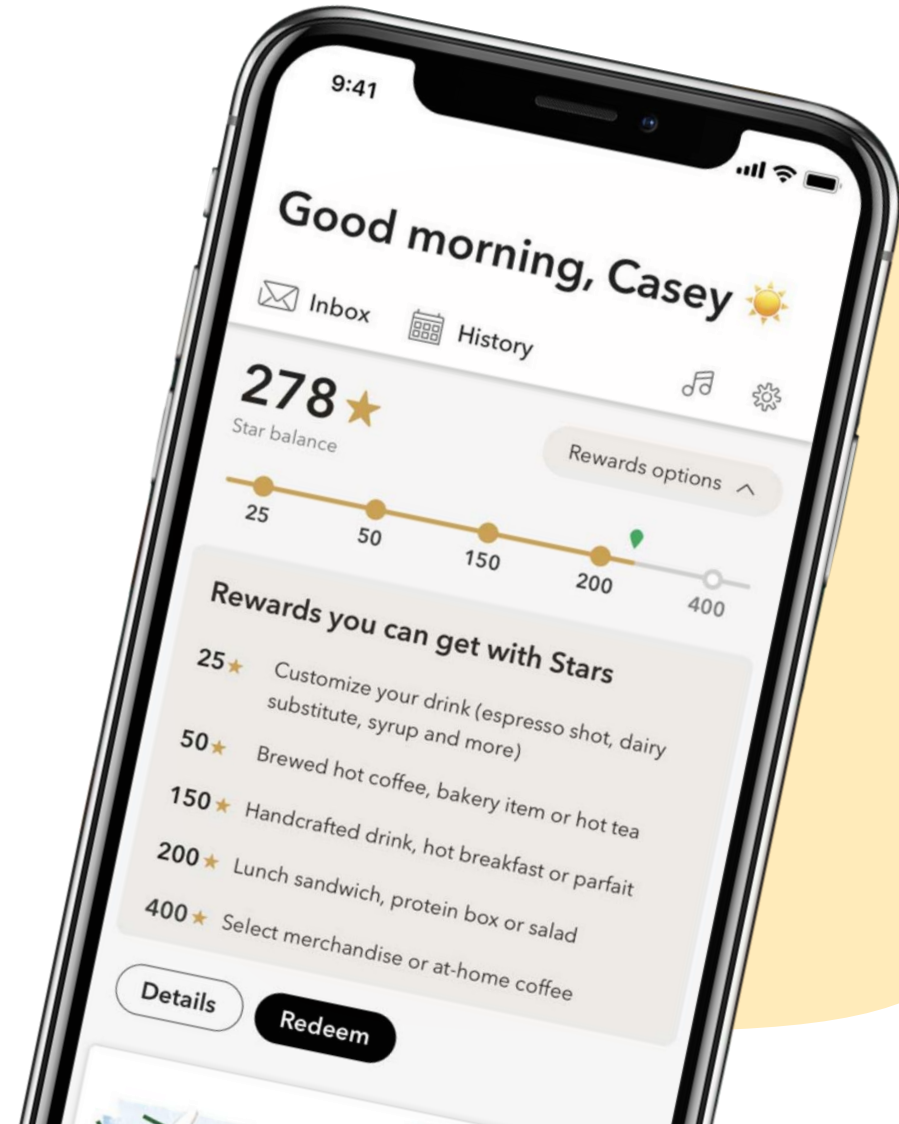
Näide: K-Rauta Smart-NET



PRAKTIINE NÄIDE VÄLISMAALT

Punktisüsteem

- ✦ **Starbucks Rewards** – klient tellib äpi kaudu, laseb end tuvastada ja kogub tähti, mida saab hiljem lunastada.
- ✦ Starbucks saab kliendi ostuandmed ja kasutab seda personaliseeritud pakkumiste tegemisel.



PRAKTIKALISED NÄITED EESTIST

Tasemepõhine süsteem

- ✦ Tasemelävennid nii summa kui ka koguse põhiselt
- ✦ Kliendi säät kasvab tarbimise suurenemisega

Näide: Tallink Club one
(Club/Silver/Gold/Platinum)

Klient ostab kindlaks määratud perioodi jooksul etteantud summa ulatuses, mis võimaldab järgmistelt ostudelt saada rohkem allahindlust fikseeritud perioodiks/tähtajatult

Jälgitakse kliendipõhiselt tarbitud toodete/teenuste kogust või ostude summat

Kui kliendil täitub koguse/summa liimit, siis ta liigub automaatselt uuele tasemele, mis võimaldab saada suuremat allahindlust



PRAKTIILISED NÄITED EESTIST

Raha tagasi või sooduskoodidel põhinev süsteem

- ✦ Kliendid kulutavad teatud summa raha ja saavad osa tagasi. See aitab suurendada tehingute arvu ja on kliendile kergesti mõistetav.
- ✦ Töötavad hästi, kui need sobivad inimese igapäevaste ostudega.
- ✦ Ostukorvi järgne sooduskood, et tekitada kiire korduskülastus (kehtivuse/korduse loogika)

Näide:

Partnerkaardil on lihtne raha tagasi loogika: 1€ = 1 punkt ja 1 punkt = 0.01€ → kliendile on kasu arusaadav.



PRAKTIKALISED NÄITED EESTIST

Lojaalsusel põhinev loterii

- ✦ Klient saab liituda/tingimustel vastavalt liitub automaatselt loteriiga
- ✦ Kui klient ostab tooteid või teenuseid, siis kogub loteriipileteid
- ✦ Regulaarselt viiakse läbi loosimisi, kus klientidel on võimalik saada auhindu

Näide:

Klient saab osaleda Coop Lotos, kui ta on Coopi kliendikaardi omanik ja valib, et kogub boonusraha asemel lotopileteid



Foto: Coop Eesti

PRAKTIKALISED NÄITED EESTIST

Varasemal ostuajalool põhinev lojaalsussüsteem

- ✦ Ostuajalugu annab selge signaali kliendi eelistustest
- ✦ Meeldetuletus (*abandoned cart*) ja sooduskupongi saatmine
- ✦ *Winback* ehk kliendi tagasi võitmine

Näide: Kaup24-s kogud lisaks tugevale meiliturundusele virtuaalraha, mida saad rakendada järgmisel ostul soodustuse saamiseks.



Foto: Maarit Eerme

PRAKTIKALISED NÄITED EESTIST



Sünnipäeva soodustus

- ✦ Sünnipäevahüved on üks kõige lihtsam ja paremini töötav lojaalsusloogika
- ✦ Püsikliendid saavad sünnipäeva eelselt ja järgselt täiendava allahindluse kas kogu kaubale või valitud kaubale
- ✦ Sünnipäeva perioodil ostu sooritades lisatakse automaatselt kingitus



PRAKTILISED NÄITED EESTIST

Partnerprogrammid

Koostöö ühe või mitme ettevõtte vahel

Asukohaülene partnerprogramm

Samale sihtrühmale sarnaste teenuste võimendamine

Kategooriad

Kodukaubad

Restoranid & hotellid

Autokaubad

Vaba aeg



Apollo Pood
Teisipäeviti kogu tootevalik -20%

-20%
Tooted



MySushi
Esmaspäeviti tempura maki'd -30%

-30%
Tempura maki'd



Apollo Kino
Teisipäeviti piletid -50%

-50%
Kinopiletid



Swedbanki Tallinna Maraton
Osavõttutasud -25%

-25%
Sport
Kuni 31.08.2026



airBaltic
Lennureiside eripakkumine

Eripakkumine
Lennureisid
Kuni 31.03.2026

TELLIMUSPÕHISED TEENUSED KUI LOJAALSUSPROGRAMM

Heaks näiteks on **Amazon Prime**, mis ühendab kiire tarne, erihinnad ja mugavad lisateenused ühe liikmelisuse alla.



PS! Amazon Prime liikmed kulutavad ühele tellimusele üle 2x rohkem kui mitte-Prime liikmed. (CIRP, 2024)

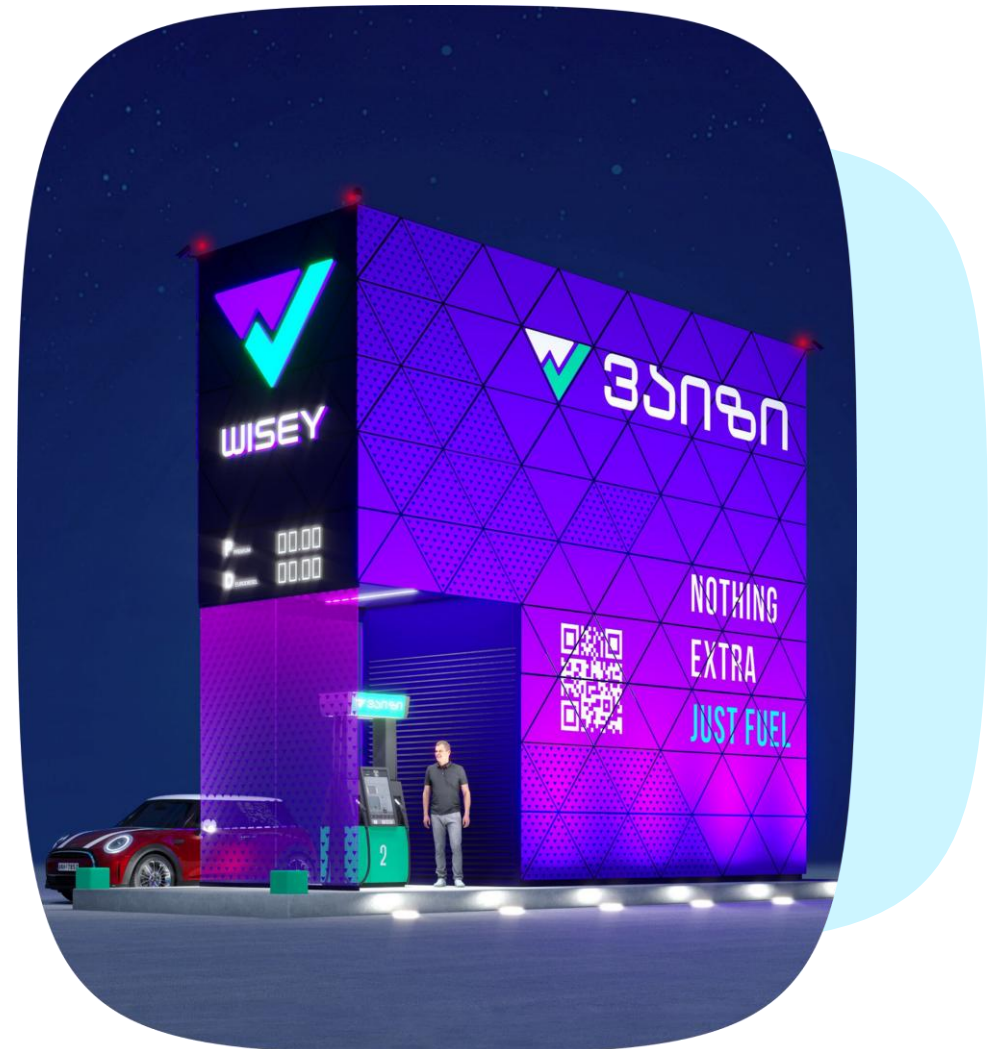


TELLIMUSPÕHISED TEENUSED GRUUSIAS

- ✦ Kütuse allahindluse saamiseks peab klient sõlmima püsitellimuse
- ✦ Võimalik valida erinevate perioodide vahel: pikem periood= suurem soodustus
- ✦ Maksta saab tanklas vaid äpiga

TELLIMUSPÕHISTE TEENUSTE EELISED GRUUSIA NÄITEL

- ✦ Võimalus müüa head teenust ning seeläbi kasvatada kliendibaasi
- ✦ Müüa kütust konkurentidest odavamalt
- ✦ Tagatud on igakuine rahavoog, mis ei sõltu tangitud kütuse mahust



LOJAALSUSPROGRAMMI MÄNGUSTAMINE

ehk *gamification*

- ✦ Lojaalsusprogrammi kasutamise sisse harjutamine
- ✦ Asukoha külastamise meeldetuletamine
- ✦ Nädalased missioonid, väiksed lisapunktid ja lisaboonused

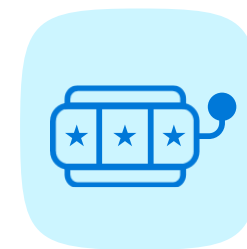


Näide: Circle K suvemäng näitab, kuidas mängustamine harjutab kasutajaid äppi kasutama, tekitab igapäevase harjumuse ning viib auhinnalunastuse kaudu kliendi füüsilisse jaama, kus tekivad lisaostud.

MÄNGUSTAMISE VÕIMALUSED



Kraapekaart



Mänguautomaat



Loosiratas



Üllatuskarp

LOJAALSUSPROGRAMMIDE TULEVIK

- ✦ Personaliseerimine
- ✦ Tehisaru (AI)
- ✦ Ühendatud ökosüsteemid

Näide: TKM Grupp ehk Partnerkaart
(Selver, Delice, Kaubamaja, I.L.U, L'Occitane)



ALUSTAMINE JA KASULIKUD TÖÖRIISTAD

Alustamine: Ärimudeli kaardistamine, sihtgrupp ja sarnased näited

Hea tava:

- ✦ Lihtsad ja arusaadavad tingimused
- ✦ Lihtne registreerimisprotsess
- ✦ Väärtuslikud auhinnad
- ✦ Pidev kaasamine ja mängulisus (gamification)



AITÄH!

Küsimusi?