

ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ

Программа лояльности «РЖД Бонус» начала свое действие в 2012 году. Механика проста: участники программы лояльности получают возможность обменивать накопленные баллы за совершенные поездки на новые железнодорожные билеты. Партнерами программы лояльности стали шесть крупнейших банков: АО «Альфа-Банк», ПАО «Росбанк», ПАО Банк «ФК Открытие», АО «Райффайзенбанк», АО «Центр программ лояльности» («Спасибо от Сбербанка») и АО «Газпромбанк». Партнерские отношения также налажены с национальной российской платежной системой «Мир». Участие в партнерских программах позволяет ускорить накопление баллов при совершении повседневных покупок и получить возможность быстрее воспользоваться привилегиями программы «РЖД Бонус». В среднем каждая шестая поездка может быть оформлена за баллы, что существенно быстрее, чем в авиационных программах лояльности.

Для АО «ФПК» партнерство с банками приносит дополнительный доход в размере 5–6 млн руб. ежемесячно, что позволяет сохранять экономическую эффективность работы программы лояльности.

Результаты работы программы лояльности «РЖД Бонус» за 2018 год

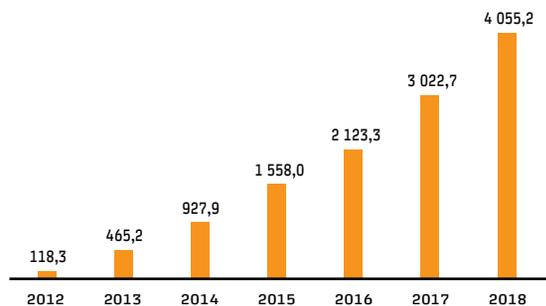
1. Увеличилось количество участников программы лояльности «РЖД Бонус»

В 2018 году количество участников программы лояльности «РЖД Бонус» увеличилось до 4 млн. Это самый высокий прирост участников за всю историю программы. До 2018 года средний прирост составлял 500–600 тыс., тогда как в 2018 году к программе присоединились более 1 млн человек. Средний чек участника программы лояльности стабильно выше среднего чека по сети – на 17 % в 2018 году. За время действия программы лояльности оформлено более 1 млн билетов за баллы.

В 2018 году к числу партнеров в рамках программы лояльности присоединились пять благотворительных фондов: «Линия жизни», «Со-единение», фонд им. Е. Глинки «Справедливая помощь», «Подари жизнь» и World Vita. Участниками добровольно переведено в адрес фондов более 2,5 млн баллов.

Партнерство с благотворительными фондами позволяет усилить положительный имидж программы и дать возможность участникам и корпоративным клиентам расходовать баллы, даже если у них нет прямой потребности в поездке. Таким образом, баллы не сгорают, а переводятся попечечным фондов.

ДИНАМИКА КОЛИЧЕСТВА УЧАСТНИКОВ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ



2. Проведены маркетинговые инициативы, направленные на стимулирование интереса к программе «РЖД Бонус», ускорение накопления баллов и получение прочих материальных выгод от участия.

Проведено более десяти акций с партнерами. В качестве призов выступили скидки на путешествия, билеты в кинотеатры, на Чемпионат мира по футболу FIFA 2018, начисление призовых баллов и даже планшеты Samsung. При этом АО «ФПК» не понесло затрат на призовой фонд. Широкомасштабные акции с федеральной рекламной поддержкой провели «Альфа-Банк» и ПАО «Росбанк». Все затраты по акциям происходят за счет партнеров, что позволяет делать программу «РЖД Бонус» еще более выгодной для Компании.

3. Участие в крупнейших федеральных мероприятиях, что позволило создать положительный имидж программы как в бизнес-сообществе, так и среди целевой аудитории потенциальных пассажиров:

- участие в форуме «Бизнес-успех» с января по сентябрь 2018 года;
- участие в фестивалях «Горький fest» и «Пилот»;
- участие в проекте «Карта гостя Удмуртии»;
- участие в конкурсе «Новая волна» в г. Сочи в сентябре 2018 года.

Программа «РЖД Бонус» являлась партнером по представлению подарочного фонда (карты и баллы) победителям и участникам мероприятий. Таким образом, благодаря продвижению на мероприятиях участниками программы стали Никита и Степан Михалковы, Константин Хабенский, Михаил Пореченков, Тина Канделаки, губернатор и члены Правительства Удмуртской Республики и многие значимые для культурной и общественной жизни люди, которые могут стать амбассадорами бренда «РЖД Бонус» и через собственный клиентский опыт повышать лояльность и доверие к программе прочих участников.

В 2019 году запланирована модернизация сайта и программного обеспечения программы.

Планируется развитие партнерского сектора: увеличение партнеров в сфере отдыха и туризма, подключение новых крупных сетевых отелей.

Планируется достигнуть показателя в 5 млн участников.



МЛН ЧЕЛОВЕК

стали участниками программы лояльности «РЖД Бонус» в 2018 году