

Deleitar con lealtad

Loyalty,

Más allá de un programa de lealtad ...

Es una filosofía de compañía para demostrar la lealtad a los clientes

# Fidelización

es crear un foco en adquirir, crecer y retener clientes a través de interacciones dirigidas.

## Beneficios alcanzables y aspiracionales

- Metas para generar barreras de salida
- Reconocimiento
- Experiencias diferenciadas

## Conocimiento

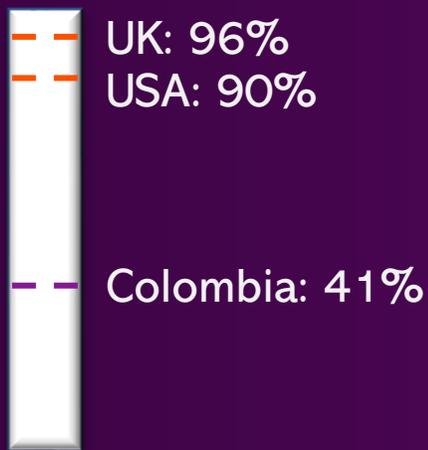
- Entendimiento del comportamiento del cliente
- Segmentaciones accionables
- Valoración de clientes para diferenciar
- Modelaciones

## Acciones dirigidas

- Influenciar hábitos para generar loyalty economics adicionales al programa de beneficios per se

MÁS ALLÁ DE UN ESQUEMA DE PREMIOS

## Penetración programas lealtad



**50%** Son activos en los programas

**81%**

Afirma que los programas de lealtad hace que sea más probable que continúe con la marca

**73%**

Son propensos a recomendar una marca con un buen programa de lealtad

**86%**

de los encuestados en Colombia afirma que elegiría más probablemente un retail si este le ofrece un programa de lealtad

**73%**

De los Colombianos dice que le parece muy atractivo que su programa estuviera asociado al medio de pago

**66%**

Modifica sus hábitos para maximizar los beneficios de su programa

**78%**

Percibe que su experiencia con la marca NO es mejor que la de los clientes no-leales

**51%**

afirma que su retail ofrece un programa de lealtad

en el mercado hay un cambio de contexto  
y una nueva forma de relacionarse con los clientes

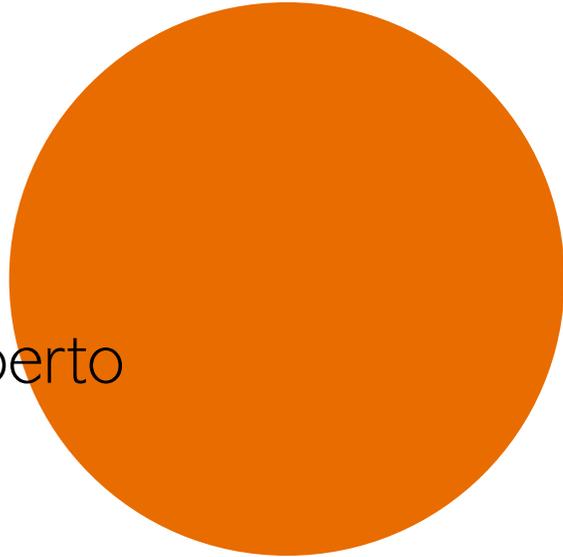
las empresas deben contar con las mejores  
capacidades para obtener los mejores retornos de sus  
inversiones en lealtad

# Capacidades requeridas

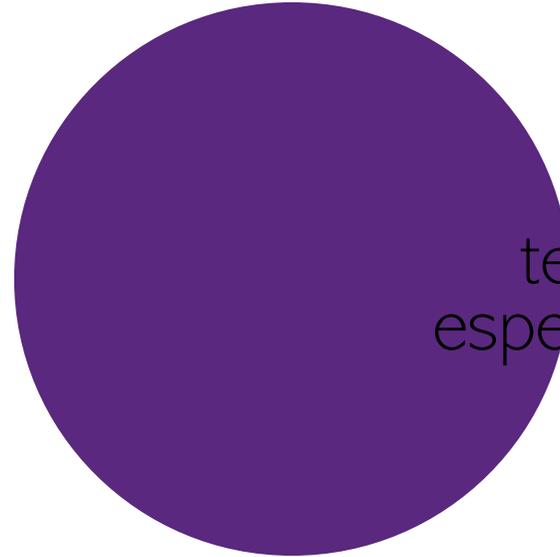


Algunas capacidades deben realizarse al interior, la mayoría se pueden tercerizar

estructura  
personal experto



tecnología  
especializada  
flexible



# Servicios

## Implementación de programas de lealtad

Para empresas que quieren montar un programa efectivo, optimizando la inversión y que no disponen del tiempo, los recursos al interior o el conocimiento



## Rediseño de programas

Para empresas que tienen un programa que no está dando los resultados esperados o no saben los resultados que están obteniendo

recompensas y beneficios

CX

analítica y marketing relacional

## Tercerización de la operación total o parcial

Para empresas que tienen un programa o quieren montarlo y deciden no tener todas las capacidades al interior de la compañía

Tecnología

Banco de puntos  
Motor de reglas  
Marketplace

Equipo especializado

Recompensas y beneficios  
Alianzas  
Comunidades

Analítica  
Mercadeo relacional

## El medio hablando de fidelización

### Y unos objetivos para lograr:

Incrementar frecuencia de visitas, tasa de uso y facturación promedio

Disminuir deserciones

Incentivar comportamientos

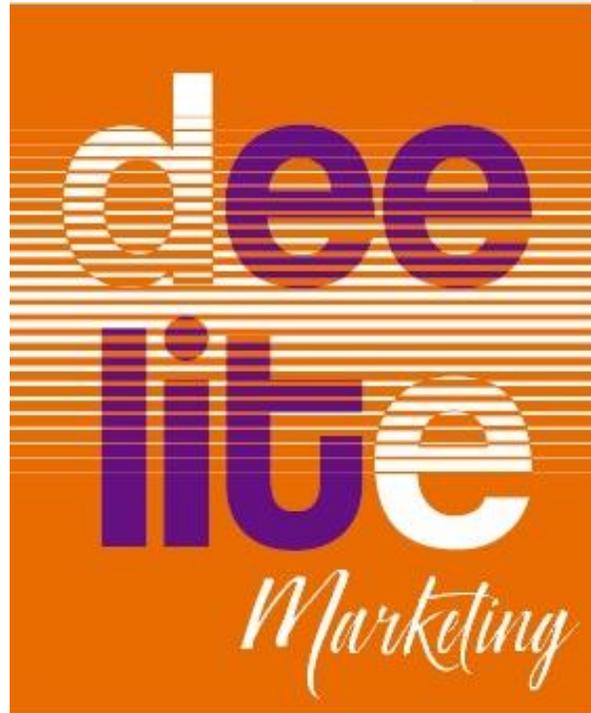
Conservar cliente valiosos

Que los clientes se sientan recompensados y que pertenecen

Implementar estrategias ya probadas, poco tiempo para aprender

Innovar, una experiencia diferenciada, ultrapersonalización

Optimizar la inversión, grandes pasivos para enganchar clientes



# Gracias

---

Contacto: Sandra Jaramillo  
[sandra.jaramillo@deelite.com.co](mailto:sandra.jaramillo@deelite.com.co)  
300 560 6790  
[www.deelite.com.co](http://www.deelite.com.co)