



Hubert Freidl



LA ECONOMÍA SE ENCUENTRA EN UN PROCESO DE CAMBIO

LA SITUACIÓN REAL



5 preguntas sobre su empresa

- ¿Qué instrumentos de marketing utiliza usted?
- ¿Usted tiene una base de datos de clientes?
- ¿Cómo puede usted aumentar de forma específica su facturación?
- ¿Cómo le encuentran los nuevos clientes?
- ¿Usted tiene un programa de fidelización de clientes habituales?

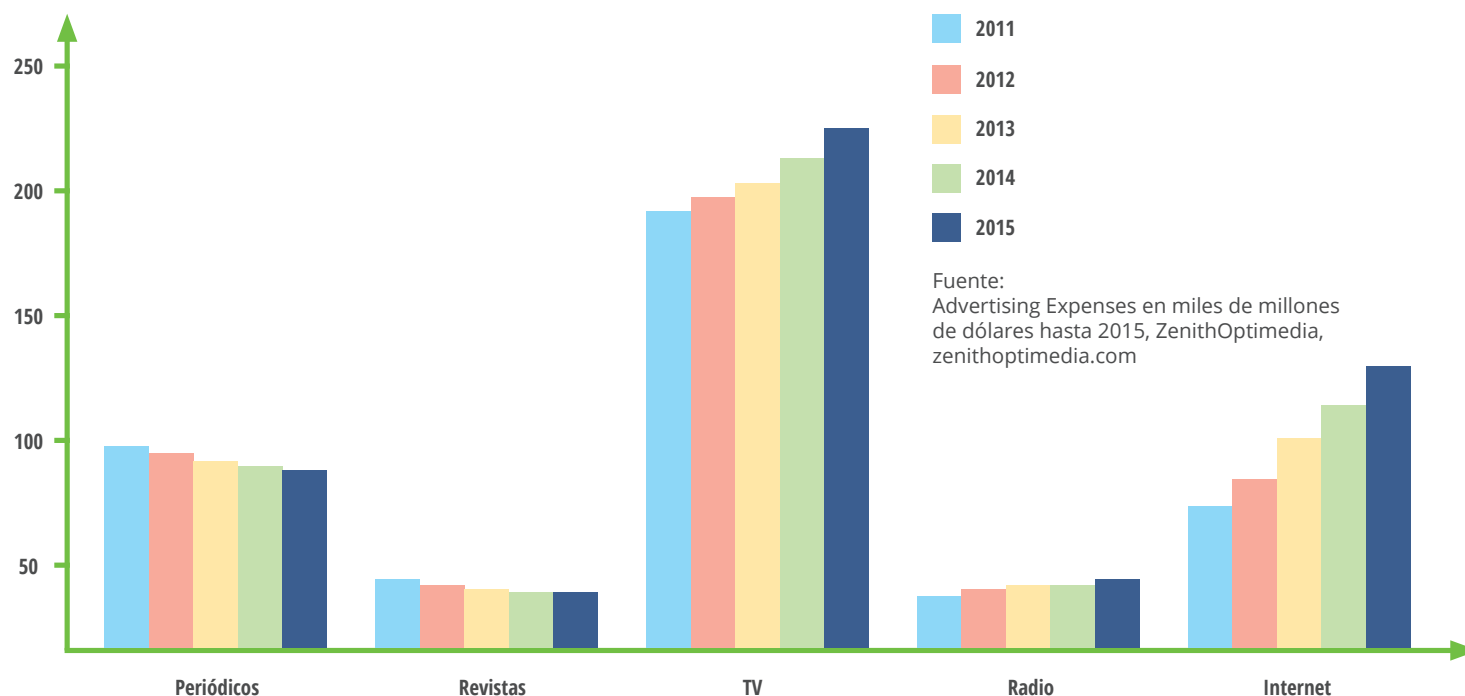
SOLUCIONES CONVENCIONALES PARA EL CRECIMIENTO DE LA FACTURACIÓN

➔ Aumentar el factor trabajo

➔ Política de precios agresiva

➔ Mejorar el servicio al cliente

➔ Más publicidad



GASTOS EN PUBLICIDAD
EN 2012, MÁS DE
\$500 MIL MILLONES
A NIVEL MUNDIAL*

¿Con la publicidad tradicional se siguen alcanzando los resultados deseados?

10x

de publicidad boca a boca inspira
10 veces más confianza que p.ej. los
anuncios en los periódicos

Fuente: **statista** Nielsen,
nielsen.com ID 222329

*Fuente: www.statista.com

¿QUÉ OCURRIRÍA ...



¿QUÉ QUIERE EL CLIENTE?

Tener la sensación de haber realizado una buena compra

Confirmación emocional
a través del reconocimiento

Ahorrar dinero

Conseguir ventajas evidentes

Obtener puntos

Beneficiarse de un modo fácil e interesante

**Conseguir
ventajas en todas las compras**
En grandes cadenas, PYMES y online

**Una tarjeta de ventajas
que sea aceptada en
muchas tiendas**

Realizar compras en cualquier sector

**Experiencia de
compra**

Ganar experiencias positivas

Pago sin dinero en efectivo

De forma segura, rápida y cómoda



83% de los tenedores
de una tarjeta de clientes cambian su
comportamiento de compra participando
activamente en programas de fidelización
de clientes ..."

Fuente: Makam Market Research, 2011

25% de los tenedores
de una tarjeta de clientes compran
más frecuentemente."

Fuente: Nielsen, 2008

CAPTACIÓN DE CLIENTES A NIVEL MUNDIAL



EMPRESA

- Fundada en 2003
- Más de 45 países a nivel mundial
- Más de 1.000 empleados
- Miles de millones de facturación



DECENAS DE MILES DE **MARKETERS**
A NIVEL MUNDIAL.

RED

- Cientos de Grandes Cadenas
- Miles de tiendas online
- Decenas de miles de pequeñas y medianas empresas (PYMES)
- Millones de afiliados

VISIÓN

- 100 países
- 10 millones de establecimientos comerciales
- 1.000 millones de afiliados



Aumentar la facturación
y además hacer el bien.



Hubert Freidl
CEO LyoneSS



Educación. Oportunidades. Futuro.



Juntos para el mundo.
Juntos por un mañana.



LOYALTYPROGRAM.COM

Nuestra misión:
"Nosotros resolvemos los desafíos de la clase media."



¡SUS CLIENTES ESTARÁN ENCANTADOS!

¡LAS MEJORES RAZONES PARA COMPRAR EN SU TIENDA!

➔ CASHBACK (HASTA UN 5%) EN CADA COMPRA* 

➔ SHOPPING POINTS* PARA SHOPPING POINT DEALS 

➔ BONO AMIGO
hasta 2 x 0,5% sobre el volumen de compra de las recomendaciones directas e indirectas. 



CADA 37 SEGUNDOS SE REGISTRA UN NUEVO CLIENTE

CADA 10 MINUTOS SE REGISTRA UN NUEVO ESTABLECIMIENTO COMERCIAL
Cifras de: 01/2015

7x

"Cuesta 7 veces más captar a un cliente nuevo que fidelizar a uno ya existente."

Fuente: Business24.ch, Olaf Hoffmann

3x

"Los clientes satisfechos recomiendan a otras 3 personas de media."

Fuente: werbepraxis-aktuell.de



* las condiciones de los establecimientos comerciales se pueden ver en Lyoneess.com.

 **LYONESS**

¡VENTAJAS DE CLIENTES, QUE CONVENCEN!

Ejemplo de compra desde el punto de vista del cliente:



Compra en establecimiento comercial 100 Euros
4% + 4 *



Cashback 4 Euros
(se acumulan en la cuenta de pagos)



Shopping Points 4
(se acumula en la cuenta de Shopping Points)

* Ejemplo de cálculo para un establecimiento comercial con un 4% de Cashback y 4 Shopping Points/compra de 100 euros. Los Shopping Points y el Cashback varían dependiendo del establecimiento comercial.



Canjear Shopping Points:

Utilice los Shopping Points obtenidos y ahorre con los numerosos Deals de nuestros establecimientos comerciales.

Un ejemplo:
**

Alojamiento en un hotel: 80 Euros

Descuento: 4 - 20 Euros

AHORRO

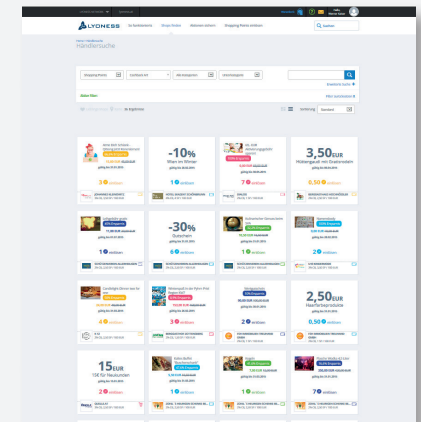
A pagar: 60 Euros

** Ejemplo de cálculo para un Shopping Point Deal para un valor del Shopping Point de 5 euros respectivamente.

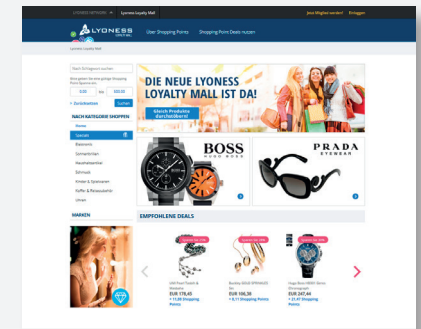
*** El ahorro depende del comportamiento de compra del cliente en los establecimientos comerciales Lyoness



¡SUS CLIENTES AHORRAN HASTA 1.000€ Y MÁS CADA AÑO!***



LYONESS.COM



LOYALTYMALL.LYONESS.COM

INFORMACIÓN DE CLIENTES Y SERVICIOS

ESTRATEGIA DE INFORMACIÓN MULTICANAL PARA SUS CLIENTES

Servicio de SMS

Ventajas de afiliado, promociones especiales de establecimientos comerciales, etc.



Servicio de Newsletter

Promociones, push de producto, campañas de email, etc.



Aplicación móvil para smartphones y tablets

Planificación de rutas (Google Maps), Push Messages, Noticias, Promociones, etc.



Canal de televisión online global

Lyoness.TV



Patrocinio de diferentes eventos, tales como LYONESS GOLF OPEN

Lyonessopen.com



Portal de información y oficina virtual gratuita para todos los afiliados

Lyoness.com



y mucho más.

"LA CANTIDAD Y LA CALIDAD DE LOS CONTACTOS CON LOS CLIENTES SON FUNDAMENTALES."

SIEMPRE BIEN INFORMADOS



"El desarrollo de ofertas online y offline, es la única alternativa para el comercio tradicional de sobrevivir en el futuro."

Fuente: Estudio con 41.718 encuestados, estudio de 1.872 diarios del comprador: de "Roland Berger Strategy Consultants und ECE"

SU PROPIO PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN DE CLIENTES HABITUALES

¡UNIDO A DECENAS DE MILES DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES EN MÁS DE 45 PAÍSES!

Sus clientes se benefician con SU Programa de Fidelización de clientes habituales también en



CIENTOS DE GRANDES CUENTAS
(empresas con filiales/sucursales)



MILES DE TIENDAS ONLINE
(a nivel mundial)



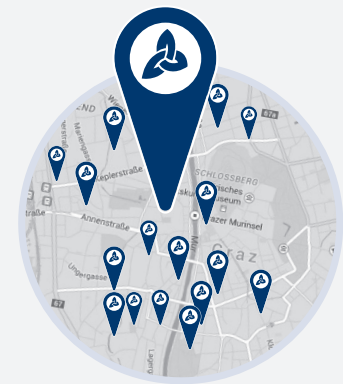
DECENAS DE MILES DE PYMES
(pequeñas y medianas empresas)



SELL. SERVICE. MARKET. SUCCEED.



SU LOGOTIPO EN LAS CARTERAS DE CIENTOS, O INCLUSO, MILES DE CONSUMIDORES



➔ ¡Usted actúa en su entorno **REGIONAL** ...

➔ ... y aún así puede beneficiarse de su Network a nivel **NACIONAL** e **INTERNACIONAL**!

"El **61%** de los clientes dicen: "Sólo estoy interesado en un programa de bonificaciones si funciona en muchos establecimientos comerciales."

Fuente: TNS Emnid, Bonusprogramme in Deutschland 2012, página 4 [statista](#)

EQUIPAMIENTO BÁSICO DE SU PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN DE CLIENTES HABITUALES

LOYALTY
PROGRAM

¡HERRAMIENTAS Y FUNCIONES PARA EL AUMENTO DE SU RENDIMIENTO!

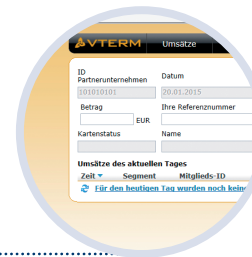
MTERM

Registro de clientes,
registro y resumen de las ventas en
tiempo real



VTERM

Aplicación online
para el registro de las ventas



SME Lounge

Su oficina virtual para la
visualización y utilización
de los datos de sus clientes



Cross-Marketing

Cooperación con grandes empresas,
PYMES y tiendas online



Listado en la página web
Lyoneess y en todas las
aplicaciones online

Ser visto y encontrado



Reducción específica de
costes

A través de una estrategia
de cooperaciones B2B



Prepaid

Lyoneess MasterCard®

Las ventajas de su Programa de
Fidelización de clientes habituales
también se ofrecen con la MasterCard
(en mercados seleccionados).

MARKETINGPOWER PARA SU PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN DE CLIENTES HABITUALES

¡HERRAMIENTAS Y FUNCIONES ADICIONALES PARA EL AUMENTO DE SU RENDIMIENTO!

Marketing específico con Newsletter

Envíos a grupos objetivo específicos de ofertas, presentaciones de productos, etc.



Shopping Point Deals específicos

Por región, edad, sexo, comportamiento de compra, etc.



Encuesta de satisfacción de clientes

Sobre productos, servicios, amabilidad de los empleados, etc.



Análisis y estadísticas

Análisis de las ventas, evolución de la facturación, etc.



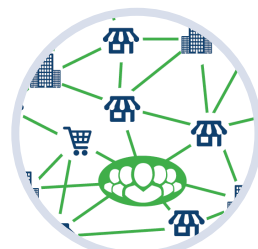
Crear Vales online

P.ej.: Vales para cumpleaños, para promociones, etc.



Enfoque específico a las posibilidades del Cross-Marketing

Repartirse entre ellos los potenciales de los clientes



SELL. SERVICE. MARKET. SUCCEED.

SALESFORCE:
¡A NIVEL MUNDIAL EL
nº 1
EN SISTEMAS DE GESTIÓN DE
RELACIÓN CON LOS CLIENTES!

RESUMEN DE ALGUNAS DISTINCIONES:

- Forbes World's Most Innovative Company 2013
- Primer proveedor cloud con sello de calidad TÜV "Protección de datos auditados del cloud computing V1.0" en alemán)
- Ethisphere Institute, 2011 World's Most Ethical Companies
- y muchas más.

CRECIMIENTO DE LA FACTURACIÓN CON CLIENTES NUEVOS Y HABITUALES

OBJETIVO:
AUMENTO DEL VOLUMEN DE
FACTURACIÓN
**ENTRE UN 5%
AL 15%**

VALOR AÑADIDO PARA SUS CLIENTES

➔ **CASHBACK (HASTA UN
5%) EN CADA COMPRA***



➔ **SHOPPING POINTS* PARA
SHOPPING POINT DEALS**



➔ **BONO AMIGO**
hasta 2 x 0,5% sobre el volumen
de compra de las recomendaciones
directas e indirectas.



➔ **NO SE PIERDA
NINGUNA OFERTA**



HERRAMIENTAS ÚNICAS PARA IMPULSAR LAS VENTAS

A PARTIR DE AHORA PODRÁ ...

... obtener más información
sobre sus clientes

Edad, sexo, comportamiento
y hábitos de compra, etc.

... comunicarse regularmente
con sus clientes

Newsletter, SMS, Redes Sociales, etc.

... premiar a sus clientes
de forma efectiva

Ofertas, Newsletter por su cumpleaños o por días
especiales, etc.



... captar nuevos clientes
muy fácilmente

De otras empresas, grandes cadenas de
distribución, tiendas online y también de
competidores

... competir con las grandes cadenas
y tiendas online

En la captación y fidelización de clientes

... medir la satisfacción
de sus clientes

Encuestas de clientes para la mejora de sus
acciones

... tomar decisiones basadas
en hechos

Análisis de ventas, evolución de la
facturación, etc.



SELL. SERVICE. MARKET. SUCCEED.



* las condiciones de los establecimientos comerciales se pueden ver en Lyoneess.com.

¡LOS GASTOS DE MARKETING SE GENERAN SI HAY FACTURACIÓN!

¡AUMENTAR LA FACTURACIÓN DE FORMA ESPECÍFICA Y CALCULABLE!

Establecimientos comerciales
no de Lyoness



MARKETING
CLÁSICO



1.000€
ANUNCIO EN EL
PERIÓDICO

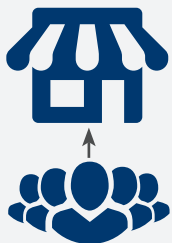


RESULTADO
FACTURACIÓN



Ejemplo:

Establecimientos
comerciales Lyoness



LAS COMPRAS DE
CLIENTES LYONESS



RESULTADO
FACTURACIÓN =
10.000€



1.000€*
COMISIÓN DE
INTERMEDIACIÓN

para LYONESS (suponiendo que
la comisión de intermediación
es del 10% dependiendo del sector)

**ÚNICO
JUSTO**
COMISIÓN DE
INTERMEDIACIÓN ORIENTADA
A LA FACTURACIÓN

*
CASHBACK 
+
SHOPPING POINTS 
MARKETING DE RECOMENDACIÓN
BONO AMIGO INCL.
ADMINISTRACIÓN

La mayor parte de la comisión de
intermediación revierte directamente en sus
clientes

=

**FIDELIZACIÓN DE CLIENTES
HABITUALES**

LOS CLIENTES UTILIZAN SU TARJETA EN TODOS LOS SECTORES

¡POSIBILIDAD DE INGRESOS ADICIONALES PARA USTED!

VENTAJAS DE COMPRA INTERNACIONALES Y MULTISECTORIALES PARA SUS CLIENTES ...



Alimentación



Carburante



Coche



Ropa



Hotel



Construcción y reformas



Luz y otros suministros



Vivienda



Material de construcción



Electrónica



Artículos de deporte



Cosmética



Libros y juegos



Gastronomía



Viajes y vuelos



... ¡Y USTED TAMBIÉN GANA!

¿**Qué** gana usted cuando sus clientes compran en otros establecimientos?

¡Como establecimiento comercial, usted puede hacerlo **A PARTIR DE AHORA!**

GANANCIAS POR LA FACTURACIÓN DE COMPRAS

de los clientes registrados por usted en:

- ➔ cientos de grandes cuentas
- ➔ miles de tiendas online
- ➔ decenas de miles de PYMES

¡SU DECISIÓN SOBRE SU VENTAJA COMPETITIVA!

CLIENTES NUEVOS Y HABITUALES CON HERRAMIENTAS INTELIGENTES

EQUIPAMIENTO BÁSICO

REGISTRO DE CLIENTES Y DE LAS VENTAS

LOYALTY PROGRAM

CONEXIÓN A LA RED DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES Y DE CLIENTES INTERNACIONAL

MTERM TABLET incl. SOPORTE **1 Und.**

CO-BRANDED CARDS & FLYER incl. IMPRESIÓN DEL LOGOTIPO Y CÓDIGO DE BARRAS **250 Unds.**

SME LOUNGE (HERRAMIENTA DE GESTIÓN) **(ONLINE)**

DIFERENTES MATERIALES PLV



SERVICE PACK

FUNCIONES DE MARKETING BÁSICAS

SERVICE PACK

 MÓDULO BÁSICO DE ESTADÍSTICAS

 MÓDULO SHOPPING POINT DEALS

 SERVICE



SOLUTION PACK

HERRAMIENTAS DE ALTO RENDIMIENTO PARA EL AUMENTO DEL VOLUMEN DE FACTURACIÓN.

SOLUTION PACK

 CONTIENE EL LYONESS **SERVICE PACK**

 MÓDULO CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)

 MÓDULO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

 MÓDULO DE ESTADÍSTICAS AMPLIADO

 VALE ONLINE



SELL. SERVICE. MARKET. SUCCEED.



"El **88%** de las empresas que invierten en la fidelización de clientes son más competitivas que sus competidores."
Fuente: Deloitte

¡ÉXITO, QUÉ CONVINCE!



¡ENORMES
RESULTADOS
A NIVEL
MUNDIAL!

"Debido a la gran competencia en el sector, para mí es muy importante que más personas se fijen en mí. Lyoiness apoya a las empresas a conseguir exactamente eso."

(Gertrud Gosnik, Peluquería)



"Llevo trabajando con Lyoiness desde hace años con éxito. ¡Los innovadores sistemas de formación para mis empleados y la última tecnología, me ayudan en mis negocios diarios!"

(Matthias Gassner, Hotel Bräurup)



"Con Lyoiness como socio, puedo llevar a cabo yo mismo el marketing de una manera fácil y económica. ¡Sin tener que contratar a una agencia, puedo planificar mi comunicación y obtener ventajas frente a mis competidores!"

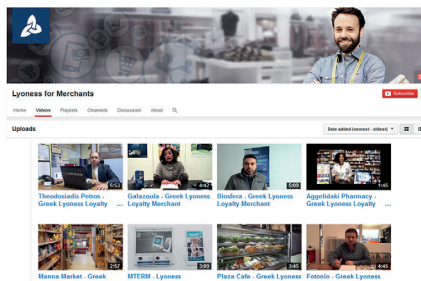
(Klaus Natter, tienda de alimentación)



TENER ÉXITO
SER SINCERO
SER AUTÉNTICO
INTERNACIONAL
MOTIVADOR

lyoiness for merchants

You Tube VÍDEOS DE PYMES PARA PYMES



LOYALTYPROGRAM.COM



LOYALTYPROGRAM.COM