



Всегда в движении!



NOUTATI IN PROGRAMUL DE LOIALITATE LUKOIL ROMANIA

DE LA

2021

1

NOV

NOUTĂȚI ÎN CLUB LUKOIL

✓ ACCESEZI CU ATÂT MAI MULTE BENEFICII
CU CÂT TE AFLI ÎNTR-UN SEGMENT SUPERIOR!



BRONZE



SILVER



GOLD



PLATINUM



VIP

✓ PLĂTEȘTI CU PUNCTE
ȘI CUMPĂRĂTURILE DIN MAGAZIN.

✓ DESCARCI ȘI UTILIZEZI APLICAȚIA MOBILĂ.



Noutati in Programul de loialitate LUKOIL Romania

DE LA

2021

1

NOV



BRONZE



SILVER



GOLD



PLATINUM



V.I.P.

➤ **Incepand din 01.11.2021 avem o serie de noutati in Programul de loialitate:**

1. Clientii vor putea "promova" in segmente superioare, cu beneficii cu atat mai mari, cu cat ajung intr-un segment superior.

Iata care sunt segmentele:



Clientii nu vor avea si fizic in portofel cardurile de la bronz, la VIP, ci vor avea cardul de plastic visiniu de mai sus (clientii noi) sau cardul obisnuit rosu (clientii existenti), insa fiecare client isi va vedea pe aplicatia mobila cardul de culoarea corespunzatoare segmentului in care se afla.

2. Clientii vor obtine puncte separat, pentru fiecare litru de carburant in functie de tipul de carburant si pentru fiecare leu cheltuit in magazin (in afara de tigarete, vignete, taxe de peaj si incarcari electronice), cu atat mai multe, cu cat se afla intr-un segment superior.

3. Clientii vor putea cheltui punctele si in magazin, in afara de tigarete, vignete, taxe de peaj si incarcari electronice.

➤ Cum promoveaza un client intr-un segment superior:

In primul rand, trebuie sa stim ca clientul castiga puncte, separat pe carburant si magazin, si in mod diferit in functie de:

- ✓ tipul de carburant
- ✓ segmentul in care se afla.

Iata cum:








		BRONZE	SILVER	GOLD	PLATINUM	V.I.P.
Puncte castigate la 1 litru de carburant	Puncte castigate la achizitia unui litru de: ECTO 100 si Ecto Super Diesel	5	7	10	15	20
	Puncte castigate la achizitia unui litru de: ECTO PLUS 95, Euroluk 95, Euro L Diesel, GPL Auto si AdBlue	1	2	3	4	5
Puncte castigate la 1 leu pe magazin	Puncte la fiecare leu achizitie pe magazin (fara tigarete, vignete, PEAJ, ale taxe drum si incarcari electronice)	1	3	5	7	10

- Excluderi la magazin: tigarete, rovignete, peaj, incarcari electronice.

Noutati in Programul de loialitate LUKOIL Romania

- In al II-lea rand, trebuie sa stim ca clientul trebuie sa cumuleze pe card, un anumit numar de puncte obtinute din tranzactionare, atat la carburanti, cat si la magazin.

Iata cate puncte trebuie sa stranga pe card un client din cumparari, astfel incat sa poata promova in categorie superioara:

	 BRONZE	 SILVER	 GOLD	 PLATINUM	 V.I.P.
Cate puncte trebuie sa obtina clientul din tranzactiile <u>de carburanti</u> pentru a putea trece in segmentul superior	-	1.000	2.500	4.500	7.500
Cate puncte trebuie sa obtina clientul din tranzactiile <u>pe magazin</u> pentru a putea trece in segmentul superior	-	100	350	1.000	4.000

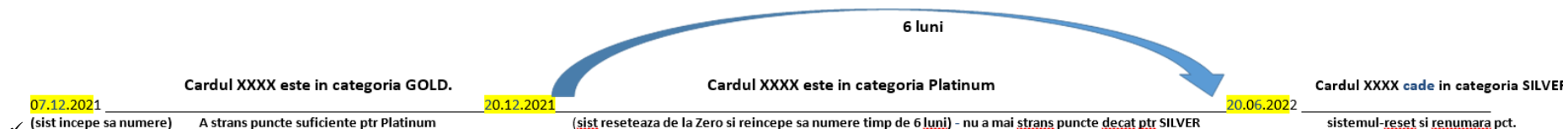
- **Pentru promovarea intr-un segment superior este necesara activarea cardului!** (pe langa a obtine punctele conform tabelului de mai sus)

Sa dam un exemplu:

- ✓ **Atingerea unui nivel superior:**
 - Daca in timp ce se pozitioneaza in Bronze, **in orice moment**, un client strange minim 1000 de puncte la carburant + 100 de puncte la magazin, atunci, el ajunge in Silver, iar daca strange spre exemplu minim 2500 puncte la carburant si 350 puncte la magazin, atunci el poate ajunge din BRONZE direct in GOLD.
 - **Deci, un client poate ajunge intr-un segment superior imediat ce atinge minimul necesar de puncte, oricand, dar cu conditia sa-si fi activat cardul.**
- ✓ **Caderea intr-un nivel inferior:**
 - Sa zicem ca un client se afla deja in SILVER. Intr-un interval de 6 luni, el strange 1000 de puncte pe carburant, dar la magazin reuseste sa stranga doar 30 de puncte. In acest caz, clientul se intoarce in segmentul Bronze.
 - Caderea in segment inferior se face dupa intervalul fix de 6 luni.

Noutati in Programul de loialitate LUKOIL Romania

➤ Cand incepe sistemul sa numere 6 luni? Imediat ce un card isi schimba segmentul.



- ✓ Urcarea in segment superior – oricand, daca si-a activat cardul.
- ✓ Caderea in segment inferior – dupa 6 luni.
- ✓ Clientul poate cadea de oriunde, si din PLATNUM sau VIP, si poate urca oriunde, in functie de cate puncte a acumulat pe card din carburant + magazin, chiar si direct in BRONZE

➤ Cum cheltuie clientii punctele:

- ✓ In primul rand sa vedem ce valoare au punctele:

100 de puncte = 1 leu, adica 1 punct = 0,01 lei (adica 1 ban).

Chiar daca ni se pare putin, de fapt nu este, pentru ca punctele acum se obtin mai usor.

Ati vazut in categoria BRONZE - 1 punct la 1 litru, 1 punct la 1 leu magazin, sau in in categoria GOLD - 3 puncte la 1 litru sau 5 puncte la 1 leu pe magazin.

- ✓ Daca clientul capata niste puncte la achizitia de carburant si alte puncte la achizitia de magazin, clientul le poate cheltui pe ce doreste, pe carburant sau pe magazin, iar soldul punctelor se va diminua corespunzator.

➤ **NOU! PUNCTELE SE POT CHELTUI SI PE MAGAZIN!**

- ✓ **Important de stiut: clientul nu poate obtine si nici cheltui puncte pentru: tigarete, rovine, peaj, incarcari electronice, adica acele produse care au o marja extrem de mica.**
- Sa nu se creada ca clientul trebuie sa pastreze punctele ca sa ajunga intr-o categorie, respectiv sa nu le cheltuiasca!
- Calculul pentru a trece in categoria superioara **se face conform punctelor obtinute din tranzactii intr-o perioada**, nu conform punctelor pe care le are in sold cardul la un anumit moment.

➤ Ce va vedea clientul pe bonul fiscal:

- ✓ numar card de loialitate utilizat
- ✓ numar de puncte utilizate
- ✓ numar de puncte acumulate
- ✓ sold de puncte la finalul tranzactiei
- ✓ informare despre segmentul in care se afla
- ✓ cate puncte trebuie sa mai obtina din tranzactii pentru a trece intr-o categorie superioara.

Noutati in Programul de loialitate LUKOIL Romania

• 4. Aplicatia mobila LUKOIL Romania

➤ **Este disponibila atat pentru cardul Partener, cat si pentru cardul obisnuit persoana fizica.**

➤ **Cum descarca clientii noua aplicatie:**

- ✓ Aceasta poate fi descărcată gratuit din App Store (Apple IOS), Google Play (Android).

➤ **Ce avantaje aduce clientilor noua aplicatie:**

- ✓ Clientii pot observa in orice moment urmatoarele informatii:
 - ✓ vad in orice moment in ce segment se afla;
 - ✓ tranzactiile efectuate;
 - ✓ punctele din sold;
 - ✓ campaniile in vigoare.
- ✓ Nu mai sunt nevoiti sa poarte cardul pe suport fizic in portofel.
- ✓ Trecerea cardului de plastic este inlocuita cu scanarea codului QR de pe mobilul clientului.

➤ **Numai un client nou poate descarca aplicatia?**

- ✓ Aplicatia poate fi descarcata de un client nou si atunci acesta va avea in posesie un card virtual;
- ✓ Aplicatia poate fi descarcata de un client existent, care detine un card de plastic. El doar isi va asocia cardul de plastic la un card virtual in aplicatie.

➤ **Aplicatia mobila este utilizata doar pentru operatiuni pe cardul de loialitate?**

- ✓ Nu, prin aplicatia mobila LUKOIL Romania se poate executa plata si pentru clientii de card corporativ.

➤ **Cardul de loialitate LUKOIL Romania functioneaza si in aplicatii gen Stocard, VirtualCards?**

- ✓ Nu, cardul virtual Club LUKOIL functioneaza exclusiv in aplicatia mobila LUKOIL Romania.



App Store (IOS):



Google Play Store (Android):



AppGallery (Huawei):



Noutati in Programul de loialitate LUKOIL Romania

- **Beneficiile totale pe care vi le oferim sunt urmatoarele:**
- ☐ **Inca de la prima tranzactie, utilizatorii pornesc din segmentul GOLD pentru 6 luni, ceea ce inseamna un discount viitor in puncte, dupa cum urmeaza:**
 - 10 puncte pentru fiecare litru de Ecto 100 sau Ecto Super Diesel (ceea ce inseamna 0,10 lei pentru fiecare litru), in fiecare zi a saptamanii;
 - 3 puncte pentru fiecare litru din celelalte tipuri de carburanti, inclusive GPL Auto (ceea ce inseamna 0,03 lei pentru fiecare litru), in fiecare zi a saptamanii;
 - 5 puncte pentru fiecare leu cheltuit in magazin (ceea ce inseamna 5 % discount viitor).
- ☐ **Discount-ul comercial aferent cardului Partener negociat cu dumneavoastra:**
 - se acorda pe loc, la fiecare tranzactionare, la utilizarea cardului de loialitate pe suport fizic sau virtual;
- ☐ **Discount-urile pentru carburantii de brand ecto in week-end;**



- ☐ **Mereu campanii, cum ar fi:**



Noutati in Programul de loialitate LUKOIL Romania

