

Telekom Kapcsolat Program
Előadó: Lőkös Sándor
Magyar Telekom NyRt.

Ügyféllojalitás Konferencia 2011.05.26.



Top secret business information of Magyar Telekom!
Magyar Telekom's information requiring top level protection, to be used exclusively by the addressee.

A hazai piacon számos hűségprogram működik



Top secret business information of Magyar Telekom!
Magyar Telekom's information requiring top level protection, to be used exclusively by the addressee.

Csináljunk hűségprogramot ! (?)

A program pénzbe kerül



Miért is érdemes akkor programot működtetni?

- **A** fogyasztó egy termék /szolgáltatás választása esetén nagyon sok szempont figyelembe vételével hozza meg a vásárlási döntését.
- Kialakítható-e egy olyan program, eszköztár, ami hatékonyan az én szolgáltatásom/termékem irányába tereli ezt a döntést?

... **T** ...

Magyar telekommunikációs piaci körkép



- Három nagy terület: hang, adat, TV
- Mobil hang penetráció 118%!
- Országos és lokális verseny

..T.. Mobile ..

..T.. Home ..



DIGI
DIGITAL TV



Az ügyfélismereti modell a szolgáltatói szektorban

A „bűvös kocka”

Ez a három dimenziós CRM modell az alapja a hatékony ügyfélprofil készítésnek, illetve az operatív CRM működésnek

Mivel?

Igény

Milyen szolgáltatásokat preferál, milyen intenzíven, gyakran használja őket

Mennyiért?

Churn affinitás

Az ügyfél viselkedéséből következtethető-e, hogy el akar hagyni

Mikor?

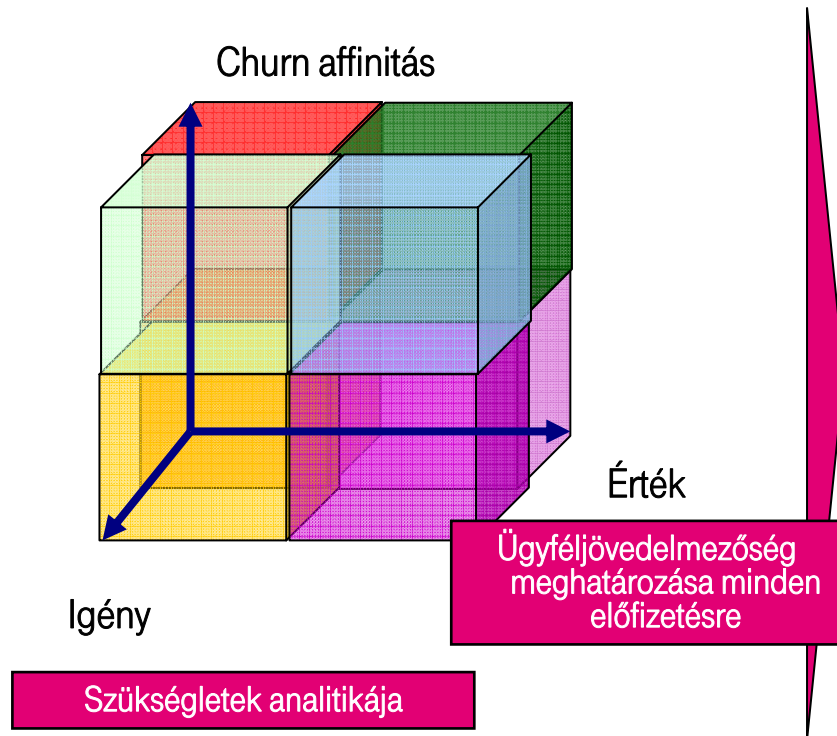
Érték

Milyen nyereséget termel az adott ügyfél

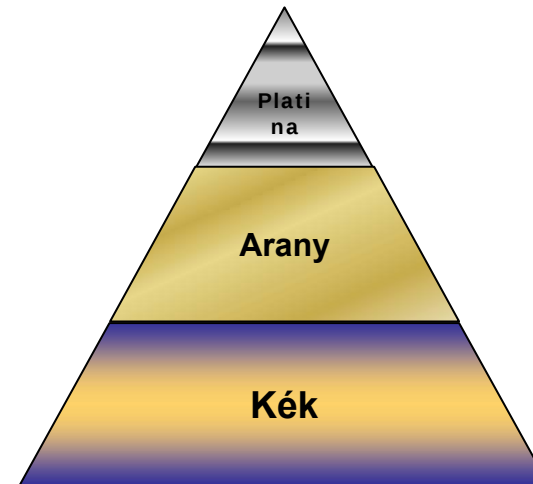


Az ügyfélismeret felhasználása a hűségprogramban

Az ügyfélszegmentáció három dimenziója



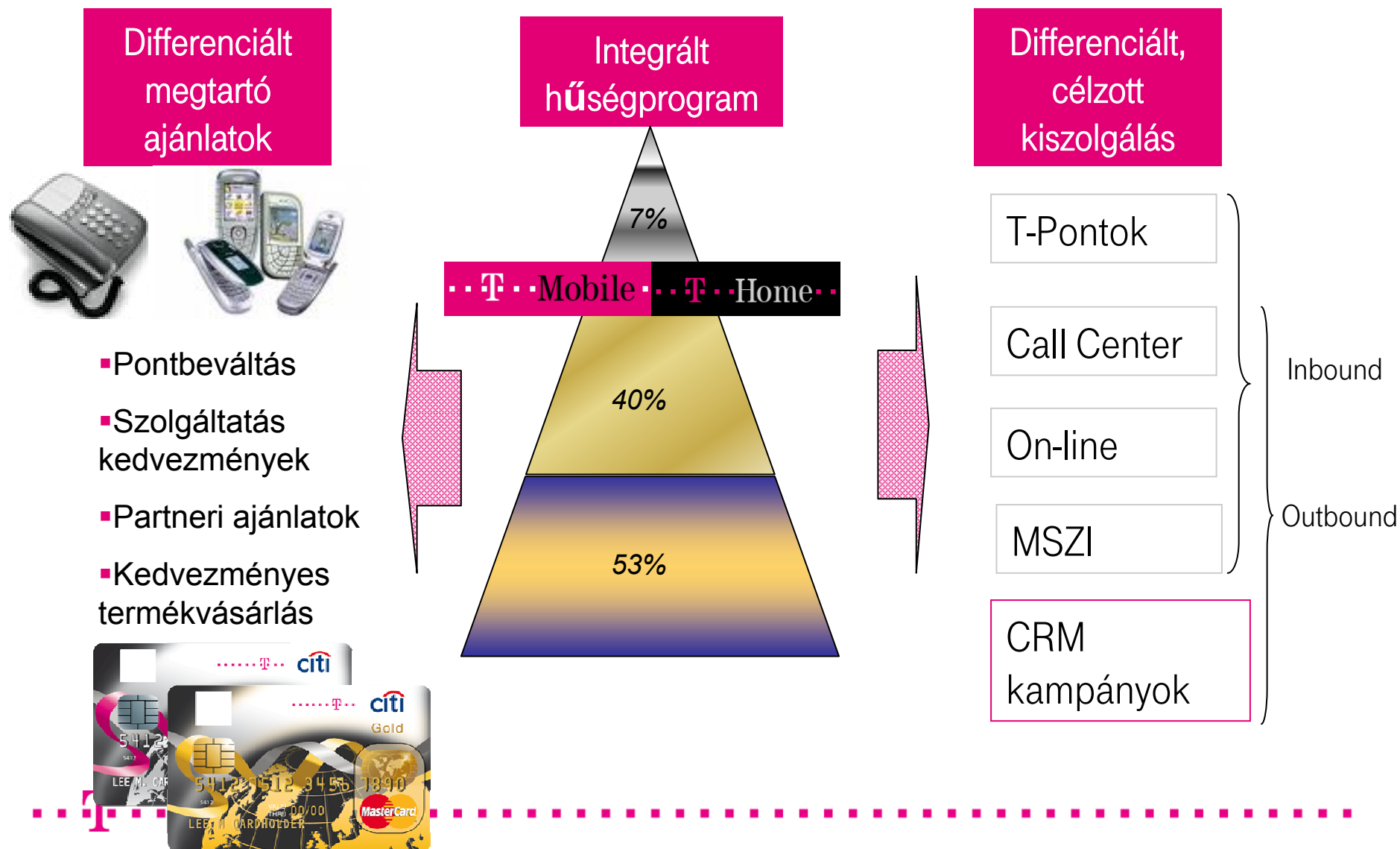
Az érték alapú hűségprogram



Cél: az ügyfélmegtartásra és kiszolgálásra fordított erőforrásainkat a leghatékonyabban osszuk szét az ügyfeleink között.



A program ereje a Magyar Telekomon belül

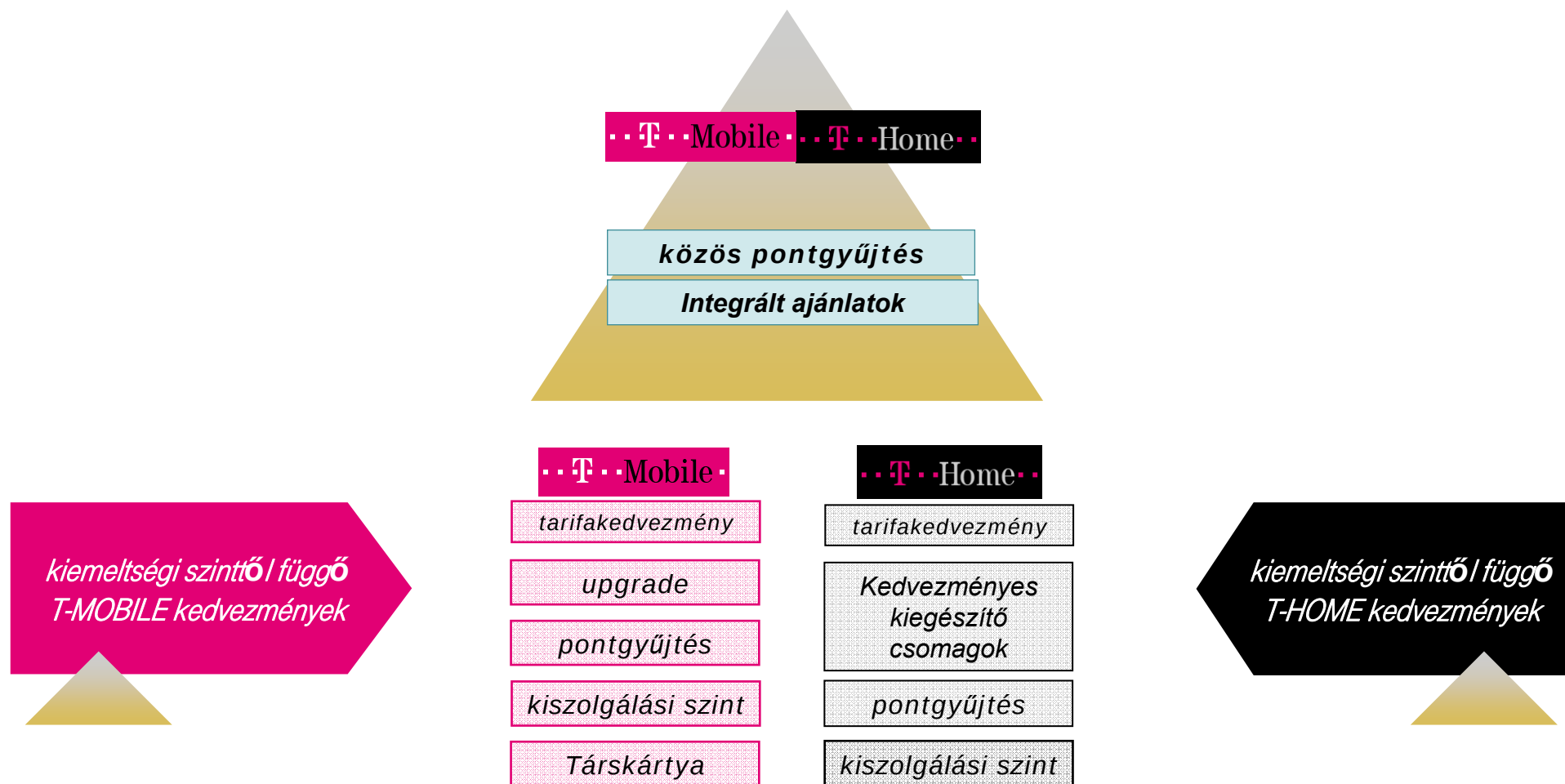


Csatornák kihasználása

Kapcsolat a szolgáltató szemszögéből



Integrált lojalitás program keret és működés



Minden programtagnak elérhető partneri kedvezmények: on-line kupon, Origo zene és film letöltés, co-branded kártyák, kedvezményadó partnerek



2011 - Új megközelítés Fiatalok



Top secret business information of Magyar Telekom!
Magyar Telekom's information requiring top level protection, to be used exclusively by the addressee.

Fiataloknak szóló ajánlat három alappillére



Kommunikáció a weben

Social média – bevezető kampány

design MOB

JO TÁRSASÁGBAN MINDEN NAGYOBB BULI!

MOST ITT AZ ALKALOM, HOGY KIPRÓBÁLD, MILYEN EGYÜTT RAJZOLNI A HAVERAIDDAL – ÉS MINDENKI MÁSSAL, AKI ÉPP ITT, ÉPP MOST PÓRÓGI!

MINDENKI AZONOS MENNYISÉGŰ FESTÉKET KAP, HOGY NE LEHESSEN TELJESEN ÁTFESTENI A KÖZÖS RAJZOT. FOLYAMATOSAN VESSZÜK, AHOGY A KÉPEKET EGYMÁSRA PAKOLJÁTOK, ÍGY A MÓRRÓL EGY NAGY VIDEÓ KÉSZÜL MAJD. A LEGJOBB KÉPKOCKÁT EMELETT A T-MOBILE-NÁL IS FELHASZNÁLJUK, SZÓVAL A TÉT NEM CSAK A NYEREMÉNYEK MIATT NAGY!

TUDD MEG!

ÉPP MOST 358 ARC RAJZOL DE MEG PONT BEFERSZ!

RAJZOLJ TE IS!

RAJZTÉR

NYERD MEG!

NYEREMÉNYEK

HAB A TORTÁN: 111 NYEREMÉNY

A RÉSZTVEVŐK KÖZT 110 PÓLÓT SORSOLUNK KI + A NYERTES DESIGN KÉSZÍTŐJE IPHONE 4-ET NYER!

EDDIG 1798 RAJZ ÉRKEZETT BE.

NÉZD MEG!

OSZD MEG

FACEBOOK-ON VAGYI MWEN

..T..Mobile..

CÍMLAP | RÉSZLETEK | GALÉRIA | RAJZTÉR | NYEREMÉNYEK | JÁTEKSZABÁLY | GYIK

T-Mobile | Magyar Telekom | © 2011 Magyar Telekom Nyrt.

Tervezd meg a saját kártyád!

A nyertes! :



Ajánlat május 1-jétől

T-Mobile Aranytárskártya Fun Díjcsomag

- Mix alapú társkártya díjcsomag 1600 Ft-os havidíjjal
- Az Arany- és Platinakártyások mellett „kék” előfizetések is vásárolhatják
- T-Home-os ügyfelek is megvehetik Társkártyaként, „kékek” is



Partneri ajánlatok



- 5000 Ft-os farmer nadrág vásárlási utalvány



- 2000 Ft-os vásárlási kedvezmény



- 1+1 ajándék pizza
- 10 % on-line rendelési kedvezmény
- 7+1 éttermi akció kártyafelmutatásra

- 15% kedvezmény hétfőtől péntekig valamennyi jegyárból



- 1500 Ft-os kupon 5000 Ft-os vásárlás esetén



- 20 % kedvezmény Converse termékekre



Facebook →

Twitter →

flickr →

YouTube →

tumblr →

Instagram →

myVip →

Mizu Zine

SAN FRANCISCO 2011

GYAKORLATLAG KÉSZ VAN A KECSŐ

EXIT

leCOOL

est.hu

PORT.hu

EXIT

leCOOL

CONTRACEPTIVES

127 HOURS

A BRICKEN JÖN VALAKI?

FEED

ANNYI VAN BENNE

HERVIS

SZUPER KÉSZÜLÉKEK + ÜBER KEDVEZMÉNYEK

CINEMA CITY

MOZI KEDVEZMÉNY 25%

Don Pepe

DONPEPE KEDVEZMÉNY 20%

HERVIS

HERVIS KEDVEZMÉNY 20%

Szuper készülékek, über kedvezmények!

EZT ÜBERELD

Fun Aranytárskártya díjszomsag

- Kedvezményeket biztosító Kapcsolat Fun Kártyával
- 1600 Ft befizetés lebészélhető havi díj
- + 40 MB belföldi adatforgalom
- Feltöltéssel kontrollálható telefonköltségeidet

Új!

ESZD MEG AZ ÜBER SZTORID

www.t-mobile.hu

Együtt. Veled

T-Mobile



Top secret business information of Magyar Telekom!
Magyar Telekom's information requiring top level protection, to be used exclusively by the addressee.

Köszönöm a figyelmet!



Top secret business information of Magyar Telekom!
Magyar Telekom's information requiring top level protection, to be used exclusively by the addressee.