



HOUSECRICKET

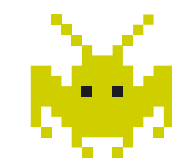


TRE
ND S
POT

HOUSECRICKET

Informação
ponto a ponto.

EDIÇÃO 3/2016





O TrendSpot é um informativo periódico da **HouseCricket** que reúne as principais tendências e destaques sobre como as marcas estão se relacionando com seus clientes. Aqui você vai conhecer cases de sucesso, mecânicas diferenciadas, novidades do mercado e tudo sobre o universo dos programas de relacionamento.

Clique no “+” para entender melhor cada seção.
E clique no título das matérias para vê-las por completo.

LUPA

NOVIDADES

COMUNICAÇÃO

TECNOLOGIA

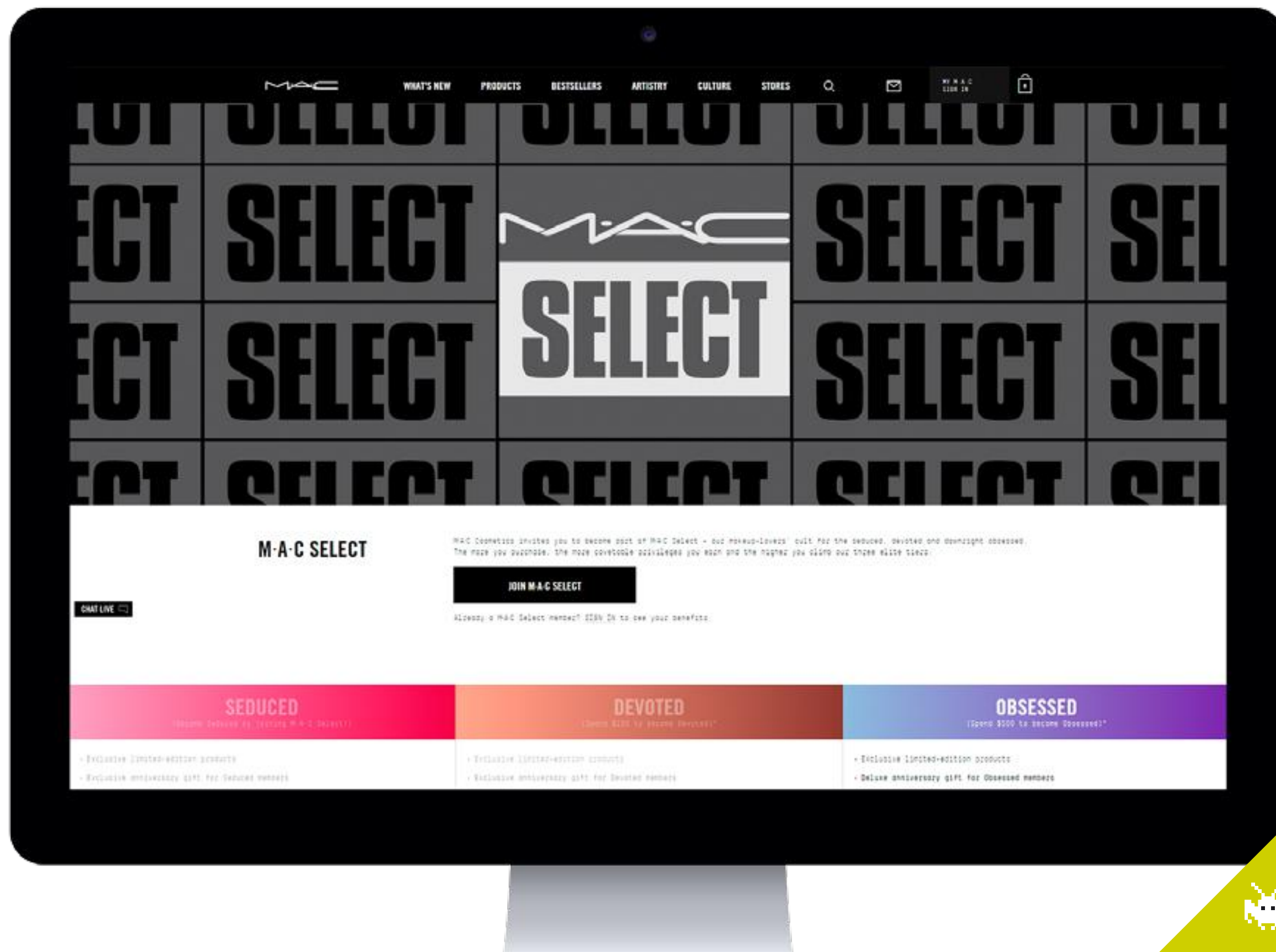
ESPECIAL

RADAR

Uma análise detalhada sobre programas de fidelidade e clubes de relacionamento.



O M.A.C Select é o **programa de recompensas** da marca de maquiagem M.A.C.



PROGRAMA M.A.C SELECT

Lançado na primeira semana de fevereiro, está disponível apenas nos EUA por enquanto e promete atender em breve **a todos os fãs da marca.**

O programa surgiu para **recompensar clientes fiéis** que nem sempre conseguiam produtos de coleções mais cobiçadas.



PROGRAMA M.A.C SELECT

Como funciona

Para aderir ao programa **não é necessária nenhuma compra.**



Basta preencher um cadastro e o cliente já começa a participar, na categoria **Seduced**.



Quando acumulados **U\$ 150** em compras, o participante passa para a categoria **Devoted**, chegando a **U\$ 500**, ele se torna **Obsessed**.

Para os pontos das compras serem **validados**, essas devem ser feitas em **lojas dos Estados Unidos ou no site.**



PROGRAMA M.A.C SELECT

Benefícios

Quem se **cadastra** recebe os seguintes benefícios:

SEDUCED

- Exclusividade em produtos de edições limitadas
- Cortesias para compras online
- Entrega de benefícios, como vouchers para maquiagem com profissionais da M.A.C
- Presente de aniversário
- Mais vantagens no programa Back-to-M.A.C
- Frete gratuito para compras online

DEVOTED

- Todos os benefícios da categoria Seduced
- Presente de aniversário exclusivo para Devoted
- Aplicação de maquiagem express
- Frete grátis com envio em dois dias para compras a partir de U\$ 50

OBSESSED

- Todos os benefícios das categorias Seduced e Devoted
- Exclusividade em produtos de edições limitadas
- Presente de aniversário exclusivo para Obsessed
- Prioridade na compra de coleções exclusivas
- Antecipação de lançamentos
- Mais vantagens no programa Back-to-M.A.C
- Duas aplicações de maquiagem

Back-to-M.A.C é um programa de reciclagem em que o cliente recebe um batom da marca ao retornar seis embalagens plásticas de produtos M.A.C.



PROGRAMA M.A.C SELECT

A partir dessas informações, foram analisados os pontos fortes e fracos que mais se destacaram no programa. São eles:

PONTOS FORTES



Não existe um valor mínimo de compra para entrar no clube, basta se cadastrar para começar a aproveitar as vantagens.



Cadastro simples pelo site (nome, sobrenome, e-mail e CEP).



Integração do clube com outras iniciativas da marca (Back-to-M.A.C) que também premiam o consumidor.

PONTOS FRACOS



Por enquanto, só está disponível para consumidores norte-americanos.



Baixa diferenciação entre as categorias.



NOVIDADES

O que há de novo e relevante nos programas de relacionamento.

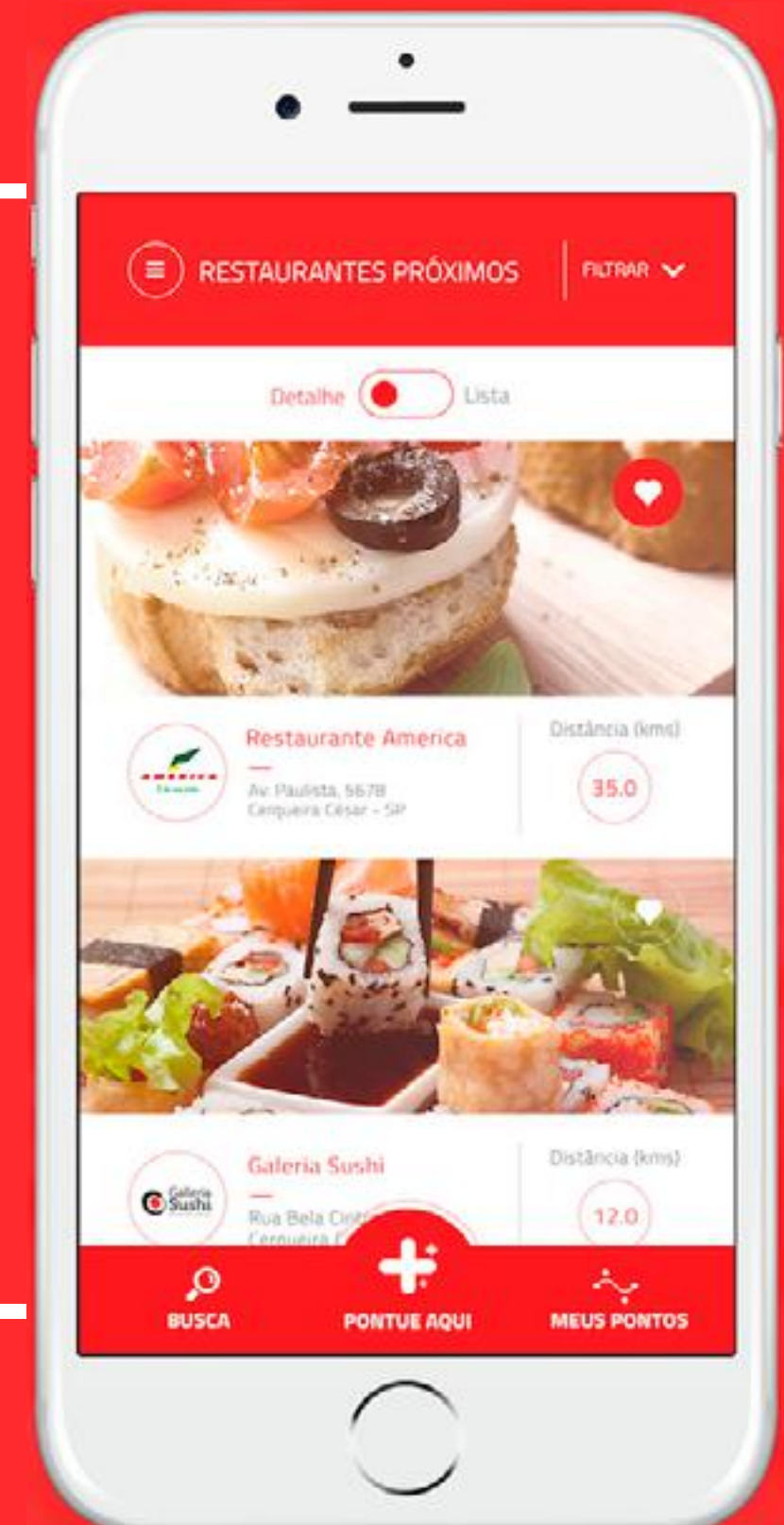
SODEXO
club

Buscando se aproximar dos seus 6,4 milhões de usuários e dos 392 mil estabelecimentos comerciais credenciados, a Sodexo Benefícios e Incentivos lançou um programa de fidelidade.



SODEXO LANÇA PROGRAMA DE FIDELIDADE

Ao **baixar o aplicativo do programa**, o usuário de cartões Sodexo Refeição Pass têm **acesso gratuito aos programas de fidelidade de todos os restaurantes participantes**, com controle e registro de sua pontuação – o que **substitui de maneira prática e organizada o cartão impresso** comumente oferecido por estabelecimentos de todos os portes.



As campanhas e promoções mais expressivas na mídia.



O Dotz está entre os **maiores programas de fidelidade do país** e oferece a **troca direta de pontos** por produtos em lojas de variados segmentos.

Sua comunicação possui uma linguagem **varejista** e **informativa** que pode ser vista em seu site, aplicativo, e-mail marketing, redes sociais, televisão, mobiliário urbano e ponto de venda.



Além da campanha institucional que busca **atingir novos clientes**, a marca também tem em sua estratégia o **lançamento de campanhas pontuais**, que buscam **estimular a captação e troca dos pontos**.



No site, a seção **Viaja Dotz** oferece regularmente **promoções para trechos nacionais e internacionais** em parceria com empresas aéreas. Recentemente, a campanha **Liquida Dotz** ofereceu passagens aéreas para vários destinos nacionais por 3 mil pontos do programa. O participante arcava apenas com o custo das taxas de embarque.

Fonte: Melhores Destinos



O que o Dotz ganha com isso?

Por ter tempo limitado, as promoções pontuais **estimulam o usuário a acumular o maior número possível de pontos**, para que ele possa trocá-los em uma dessas promoções.

Além de **criar o hábito do acúmulo de pontos e quebrar a resistência ao programa**, dando oportunidade para o usuário fazer o resgate dos prêmios mostrando de forma tangível as vantagens do programa.



Os mais novos recursos tecnológicos voltados a programas de relacionamento.



O APP DE GERENCIAMENTO DE PONTOS.

Para facilitar o acompanhamento dos pontos, o Oktoplus aplicativo de gerenciamento de pontos, reúne informações sobre 23 programas de fidelidade.

A ferramenta gratuita **avisa** sobre a **expiração de pontos** com 60 dias de antecedência e também **calcula o saldo potencial de pontos** dos programas entre os quais a pontuação pode ser transferida.



OKTOPLUS

O Oktoplus inclui ainda um **buscador de passagens aéreas**, que traz **informações sobre voos** ao lado da **quantidade de milhas** necessária para resgatar as passagens, de acordo com cada programa de benefícios.

O aplicativo também traz **textos sobre como funcionam as regras** de cada programa.



OKTOPLUS

“ Muitos brasileiros ainda não sabem que podem utilizar os pontos do cartão de crédito e as milhas acabam perdendo a validade. ”

Comenta o administrador Bruno Nissental, fundador da ferramenta.

Os **programas de milhagem que fazem parte do aplicativo pertencem a empresas de telefonia, companhias aéreas, bancos, farmácias e postos de gasolina.** A Oktoplus também permite **acompanhar o saldo do programa de devolução de impostos** criado pelo Governo do Estado de São Paulo, o **Nota Fiscal Paulista.**

Fonte: Exame

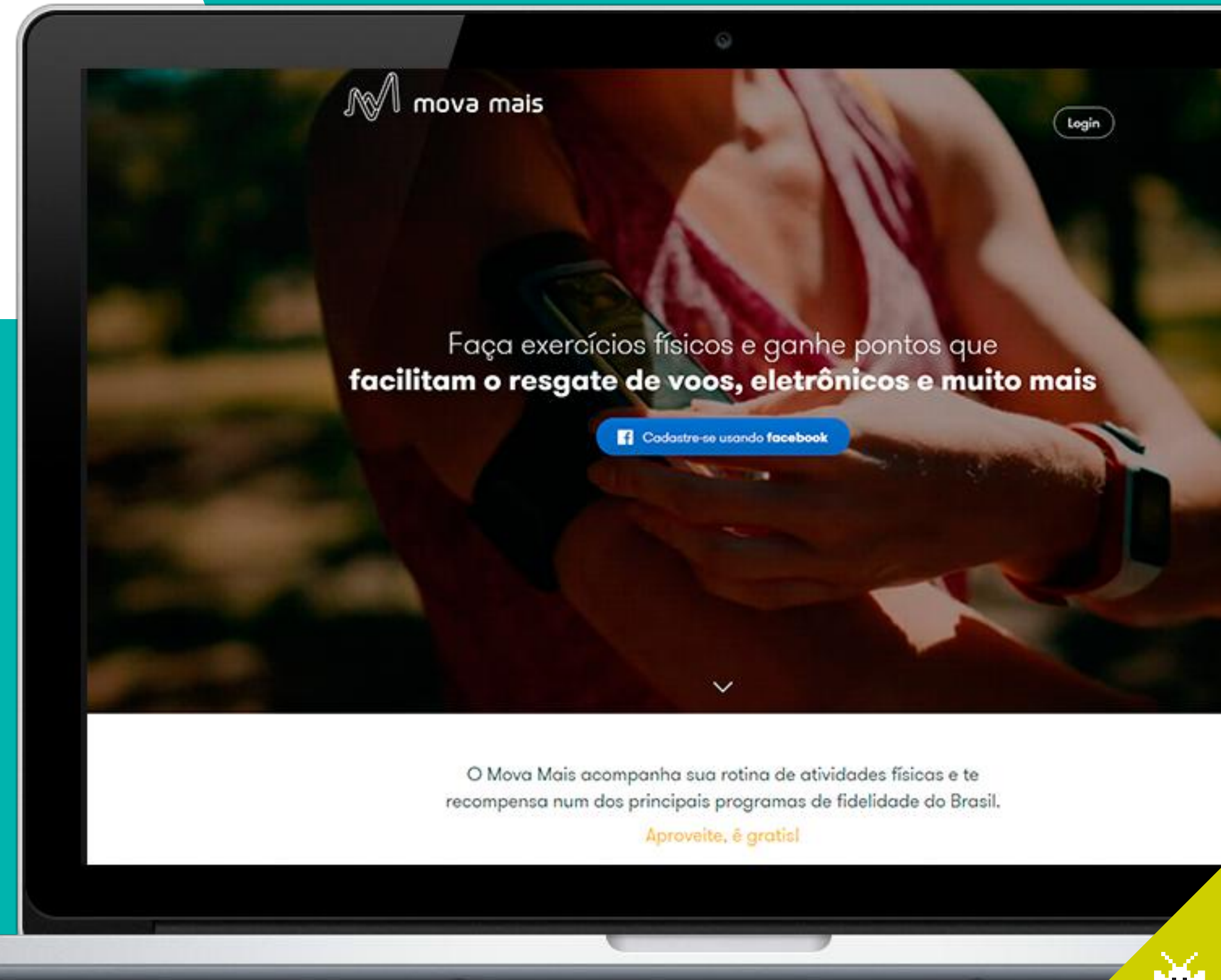


MOVA MAIS



— mova mais

O Mova Mais é um **aplicativo brasileiro** com a proposta de **incentivar os usuários a praticarem mais atividades físicas**. Quanto mais caminhadas, pedaladas e corridas, mais pontos serão acumulados, e os **usuários poderão trocá-los por prêmios**, como passagens aéreas, diárias em hotel, ingressos de cinema, equipamentos esportivos, churrasqueiras, entre outros.



Para participar, o usuário primeiro **se cadastra no site** e depois **baixa no smartphone** um dos **aplicativos parceiros** – responsáveis por monitorar as atividades físicas. Até agora são três opções: Strava, RunKeeper ou MapMyRun. **Os apps mandam informações para o Mova Mais, que credita pontos para o exercício.**

Fonte: Folha de São Paulo e Tudo Celular

Após a primeira vez, **um dia isolado de exercício** vale 20 pontos. Após um “**combo**” de **20 sessões regulares**, o usuário passa a ganhar 40 pontos por sessão. **Cada 10 pontos** adquiridos no Mova Mais equivalem a **1 ponto no programa de fidelidade Multiplus.**



Matérias e conteúdos especiais.

Pontos por assinatura

Com o **mercado de programas de relacionamento crescendo** e se **diversificando**, as empresas buscam novos sistemas e mecânicas para **fidelizar seus clientes**. Uma dessas novas dinâmicas é a **participação por assinatura**, em que o participante paga um valor mensalmente para **obter os benefícios**. Como são programas distintos, os clubes de vantagem oferecem como benefício **pontuação nos programas de relacionamento**. Aqui você vai entender como funcionam e quais são os benefícios.

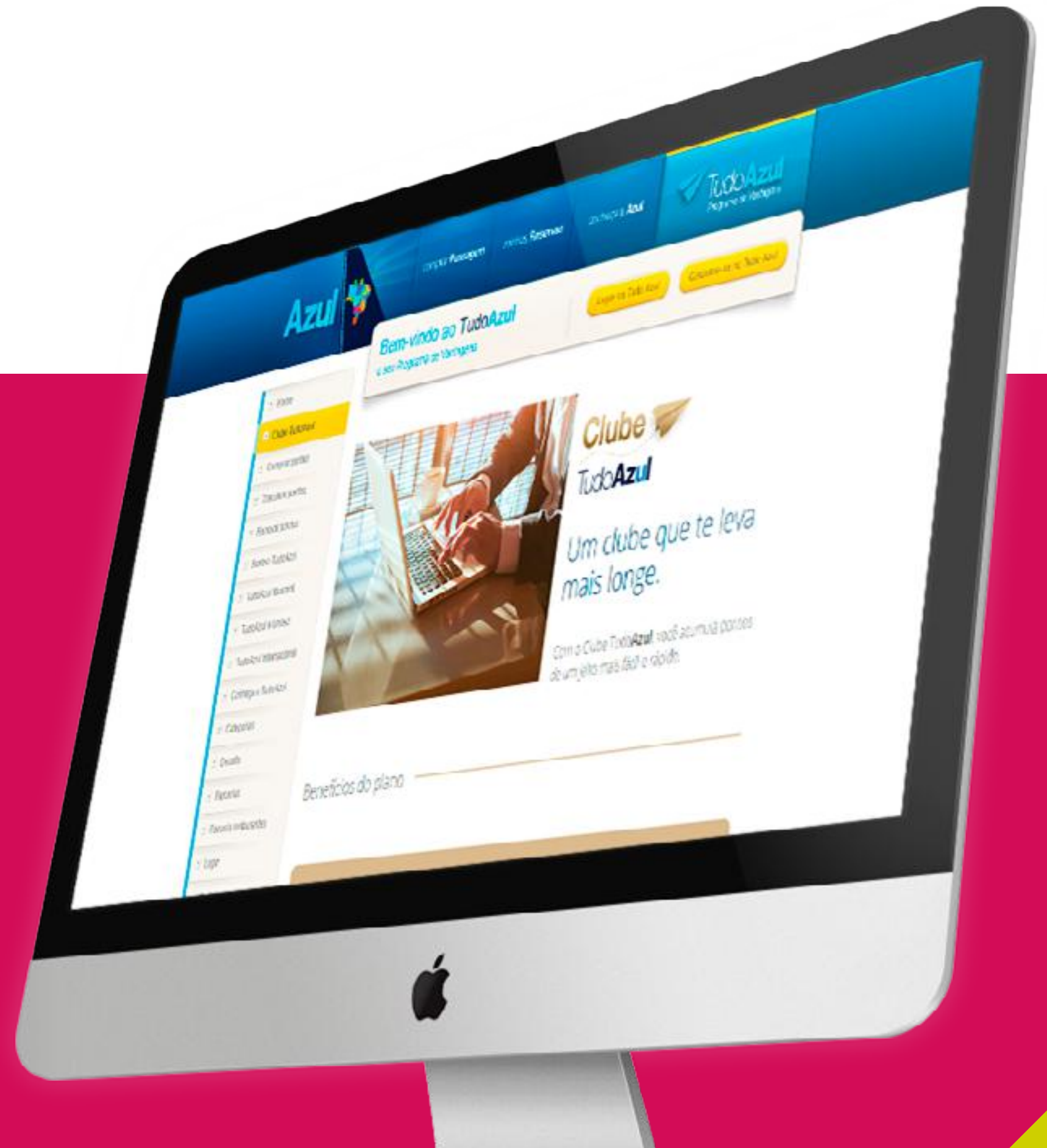


Clube TudoAzul



Um clube de vantagens que oferece vantagens e benefícios exclusivos, **independente da categoria em que o cliente estiver** no Programa de Vantagens TudoAzul. Basta se associar para usufruir dos benefícios e promoções exclusivas.

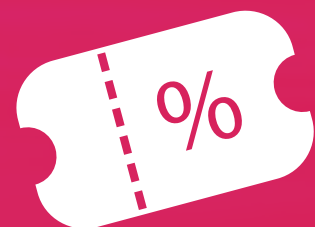
Para **se associar** o participante deve pagar uma taxa mensal de **R\$ 30,00** e recebe em troca **1.000 pontos por mês**.



CLUBE AZUL



Benefícios



Acesso antecipado a **promoções e descontos** de passagens.



Bônus ao transferir pontos do cartão de crédito, até 20.000 por ano (após o pagamento de 6 mensalidades, bonificação de 5% após 12 mensalidades, 10%).



Validade adicional de 1 ano nos pontos acumulados a partir da adesão ao clube.

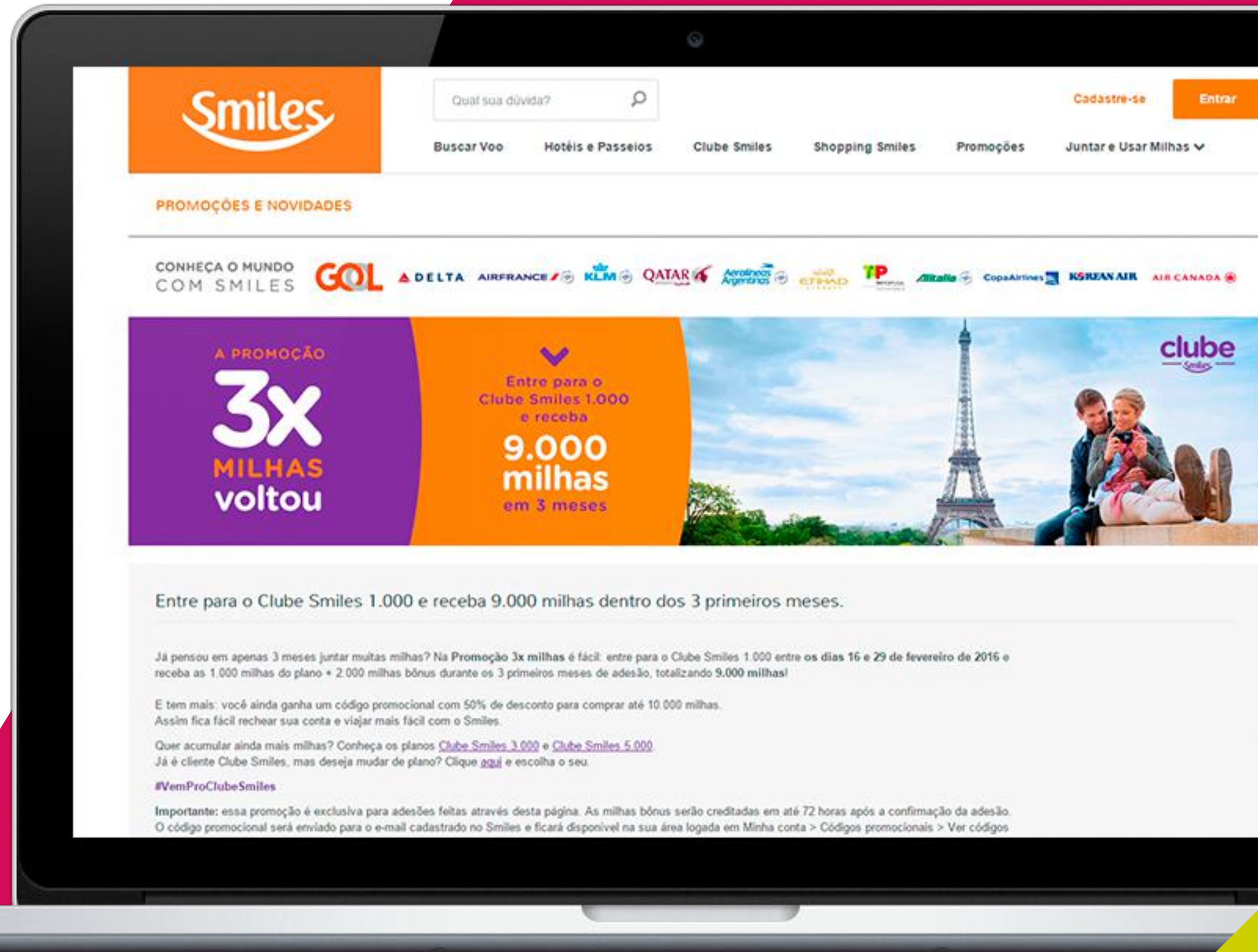


CLUBE SMILES



Clube de vantagens do programa de fidelidade Smiles, o Clube Smiles oferece a **compra de milhas, vantagens e benefícios** por meio de um pagamento mensal.

Ele também disponibiliza planos variados para atender a **necessidade específica de cada membro**, que se diferenciam apenas pela quantidade de milhas acumuladas.



CLUBE SMILES

Planos



**R\$ 35 = 1.000 milhas por mês -
12.000 milhas por ano.**

Ao entrar para o Clube Smiles 1.000, o cliente recebe as 1.000 milhas do plano + 6.000 milhas-bônus. A partir do 2º mês, são 1.000 milhas fixas do plano por mês.

**R\$ 99 = 3.000 milhas por mês -
45.000 milhas por ano.**

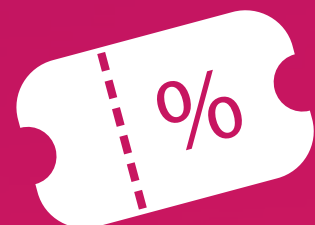
Ao entrar para o Clube Smiles 3.000, o cliente recebe as 9.000 milhas do plano + 9.000 milhas-bônus nos 3 primeiros meses, totalizando 18.000 milhas. A partir do 4º mês, são 3.000 milhas fixas do plano por mês.

**R\$ 150 = 5.000 milhas por mês -
75.000 milhas por ano.**

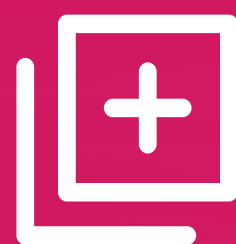
Ao entrar para o Clube Smiles 5.000, o cliente recebe 15.000 milhas do plano + 15.000 milhas-bônus nos 3 primeiros meses, totalizando 30.000 milhas. A partir do 4º mês, são 5.000 milhas fixas do plano por mês.



Benefícios



Acesso antecipado a **promoções e descontos** de passagens.



Bônus ao transferir pontos do cartão de crédito
(até 5.000 por ano).



Reserva on-line de bilhetes aéreos por até 3 dias.
(Os participantes associados ao clube têm direito a 5 reservas gratuitas a cada 12 meses).



Validade de 4 anos para as milhas recebidas no clube (máximo de 6 anos).





A Fnac desenvolveu o Club Fnac para oferecer **vantagens exclusivas para seus clientes mais fiéis**. O clube oferece benefícios para compras online e nas lojas físicas.

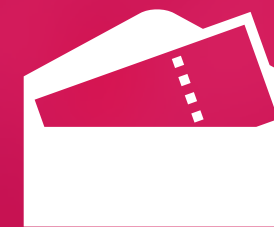
O custo de adesão é de apenas **R\$ 30,00.**



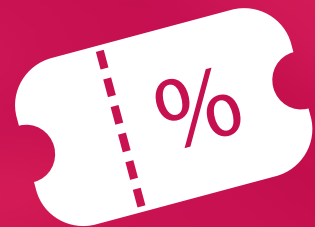
Benefícios



Frete gratuito em todo Brasil.



Reserva de ingressos para shows e peças de teatro.



Desconto no estacionamento, ao efetuar compras nas lojas físicas da Fnac.



Eventos exclusivos: com a “Noite do Associado” uma festa com ofertas e atrações especiais.



Programa de pontuação: a cada R\$ 1,00 em compras na loja ou no site ganhe 10 pontos para trocar por prêmios.



Caixa preferencial nas lojas físicas.



Análise

Entre os pontos fortes dos programas por assinatura está o oferecimento de **benefícios e vantagens diferenciados de seus programas de fidelidade**, sem que o participante precise fazer um volume elevado de compras. No **Clube TudoAzul e no Clube Smiles** uma das vantagens é a **compra constante de pontos, que permite uma troca de pontos mais rápida**, já que mesmo sem viajar ele pontua.

Entretanto, o pagamento de uma taxa para participar **pode desestimular os clientes e gerar uma baixa procura**.



Conteúdos rápidos e diretos sobre o universo dos programas de relacionamento.

PROGRAMA DE FIDELIDADE PODETER PRAZO ILIMITADO PARA USO DE PONTOS

O limite de tempo para utilização de bonificações concedidas a consumidores que participam de programas de fidelidade pode estar com os dias contados.

Tramita no Senado o projeto que acaba com o prazo de validade para uso de pontos acumulados pelos clientes.

Programas de fidelidade ganharam muitos adeptos nos últimos anos, mas são recorrentes as queixas de consumidores pelo fato de as milhas, ou os pontos acumulados, perderem a validade dois ou três anos depois de creditados, conforme a companhia aérea. Em outros segmentos, como no Clube Viva O Boticário, por exemplo, o prazo pode ser ainda menor, sendo comum o vencimento em 12 meses. As bonificações continuariam pessoais e intransferíveis, como já vem sendo praticado pelas empresas, mas o Senado também propõe que, **em caso de morte do titular, a pontuação seja transferida aos herdeiros.**

Fonte: Agência Senado



MOVIMENTO POR UM FUTEBOL MELHOR



Como uma forma de **incentivar os torcedores a aderirem os seus programas de sócio-torcedor**, alguns clubes de futebol estão participando do **Movimento Por Um Futebol Melhor**. Um programa que oferece descontos em produtos para todos os associados dos clubes participantes. Com ele, além de **aproveitar as vantagens que os programas sócio-torcedor oferecem na hora de comprar ingressos para jogos de futebol, o torcedor, também consegue desconto em diversas marcas** em mais de mil estabelecimentos espalhados pelo país.

Fonte: InfoMoney



O MUNDO DE TIM BURTON COM MULTIPLUS.

O MUNDO DE TIM BURTON COM MULTIPLUS

O museu da Imagem e do Som (MIS), em São Paulo, exibe de 4 de fevereiro a 15 de maio, a exposição

O mundo de Tim Burton, que explora a carreira de um dos cineastas mais intrigantes do cinema mundial.



O MUNDO DE TIM BURTON COM MULTIPLUS.

Com um lote exclusivo de ingressos para o evento, a Multiplus, uma das patrocinadoras do evento, traz uma opção para quem deseja visitar a exposição sem ter que contar com a sorte ou enfrentar filas quilométricas. Cada ingresso estará disponível para **resgate por 2.000 pontos** e, quem **visitar a mostra aos fins de semana**, pode **acumular até 160 pontos Multiplus ao participar de um game interativo** promovido pela rede de fidelidade no local da mostra.





Curtiu? Então aguarde. Em breve, traremos mais novidades do mundo dos programas de relacionamento para você.

[Ou leia agora as outras edições](#)

Obrigado pela leitura!

