



**HOUSECRICKET**



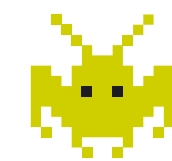
TRE  
NDSP  
POT

HOUSECRICKET

Informação  
ponto a ponto.

EDIÇÃO 4/2016

4





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

## UD BEAUTY JUNKIES

O programa de fidelidade da marca de cosméticos Urban Decay vem como uma tentativa de **fortalecer os canais de venda próprios**. Grande parte das vendas da empresa é realizada em sites de terceiros.



# Como funciona

Para participar do programa não é necessária uma compra inicial, a consumidora se cadastra no site e começa a participar. De acordo com o acúmulo de pontos, a participante é classificada em uma das **3 categorias (Obsessed, Freak e Rockstar)**, que se diferenciam pelos benefícios oferecidos.

A pontuação funciona da seguinte forma:



**A cada dólar gasto** na loja virtual ou em lojas físicas da UD



A participante recebe **1 ponto**



A participante também pode pontuar cadastrando suas redes sociais, como Facebook, Twitter e Instagram, em seu perfil do programa. O engajamento nessas redes, como envio de convites aos amigos para participarem, também conta pontos.

O programa também oferece pequenas promoções, como pontuação em dobro durante um dia, que ocorrem periodicamente.



# Benefícios

Conheça os **requisitos e benefícios** de cada categoria:

## OBSESSED

Para quem acumular até 199 pontos dentro de um ano

**Frete gratuito** (sem compra mínima)

Presente de **aniversário**

Acesso especial a **produtos exclusivos** e **edições limitadas**

**Convites exclusivos** para eventos da marca

Lançamento de **novos produtos em primeira mão**

**Prazo maior** para devoluções

## FREAK

Para quem acumular de 200 a 599 pontos dentro de um ano

Todos os benefícios da **categoria Obsessed**

Prioridade para experimentar **produtos novos**

Prioridade na compra de produtos que **vão esgotar**

## ROCKSTAR

Para quem acumular mais de 599 pontos dentro de um ano

Todos os benefícios das **categorias Obsessed e Freak**

**Entrega rápida grátis** para todos os pedidos

Acesso a **vendas e eventos** privados



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

## PONTOS FORTES



Frete grátis em todas as compras da loja virtual, mesmo que a participante ainda não tenha pontuado.



A cada mês, o presente de aniversário é exclusivo e diferente. Ex.: as consumidoras aniversariantes do mês de março não recebem o mesmo presente que as de abril.



Devido a simples mecânica de pontuação, o resgate de pontos se torna mais acessível. Como grande parte dos produtos custa entre entre US\$ 20 e US\$ 80, é fácil chegar à primeira pontuação de troca, que é de US\$ 100.

## PONTOS FRACOS



Por enquanto só está disponível para consumidores norte-americanos.



Não há diferenciação relevante de benefícios por categoria.





METRÔ DE SÃO FRANCISCO



## Programa de pontuação para aliviar o horário de rush no metrô de São Francisco

Em São Francisco, nos Estados Unidos, o órgão responsável pelo controle do metrô lançou um **novo sistema de pontuação** para beneficiar quem fizer o **translado fora do horário de maior movimentação**, das 7h às 8h30. Os pontos podem ser trocados por **premiações em dinheiro ou por jogos online do órgão que premiam com valores de até 100 dólares.**

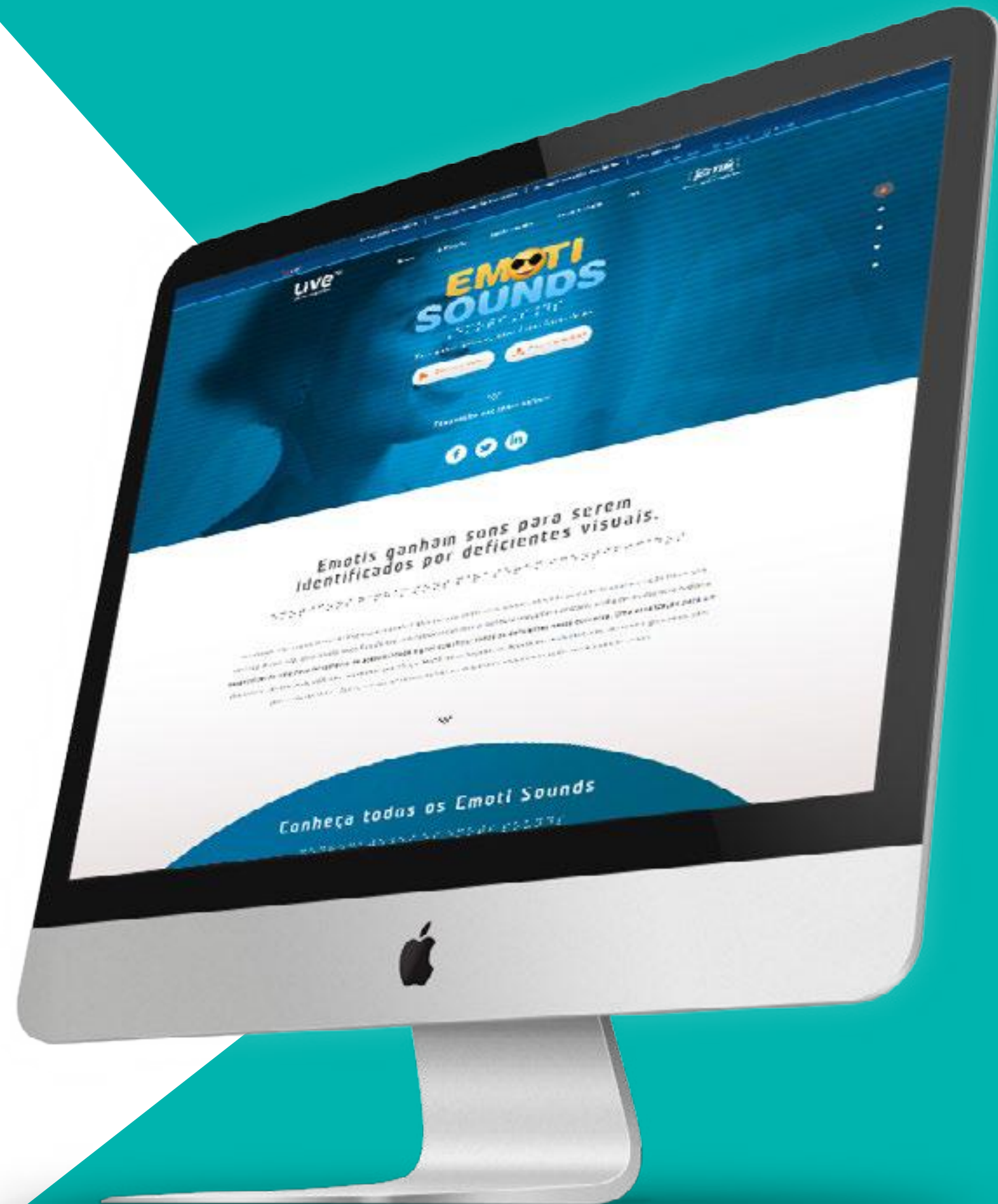


LIVE TIM

**LIVE**<sup>TIM</sup>  
Viva essa experiência.

Já parou para pensar em como o sistema de leitura para pessoas com deficiência visual interpreta os milhares de emojis que as pessoas amam usar nas conversas?

Em sua nova ação publicitária, o plano de internet Live TIM criou o **Emoti Sounds**, um leitor de emoji para pessoas com deficiência visual.

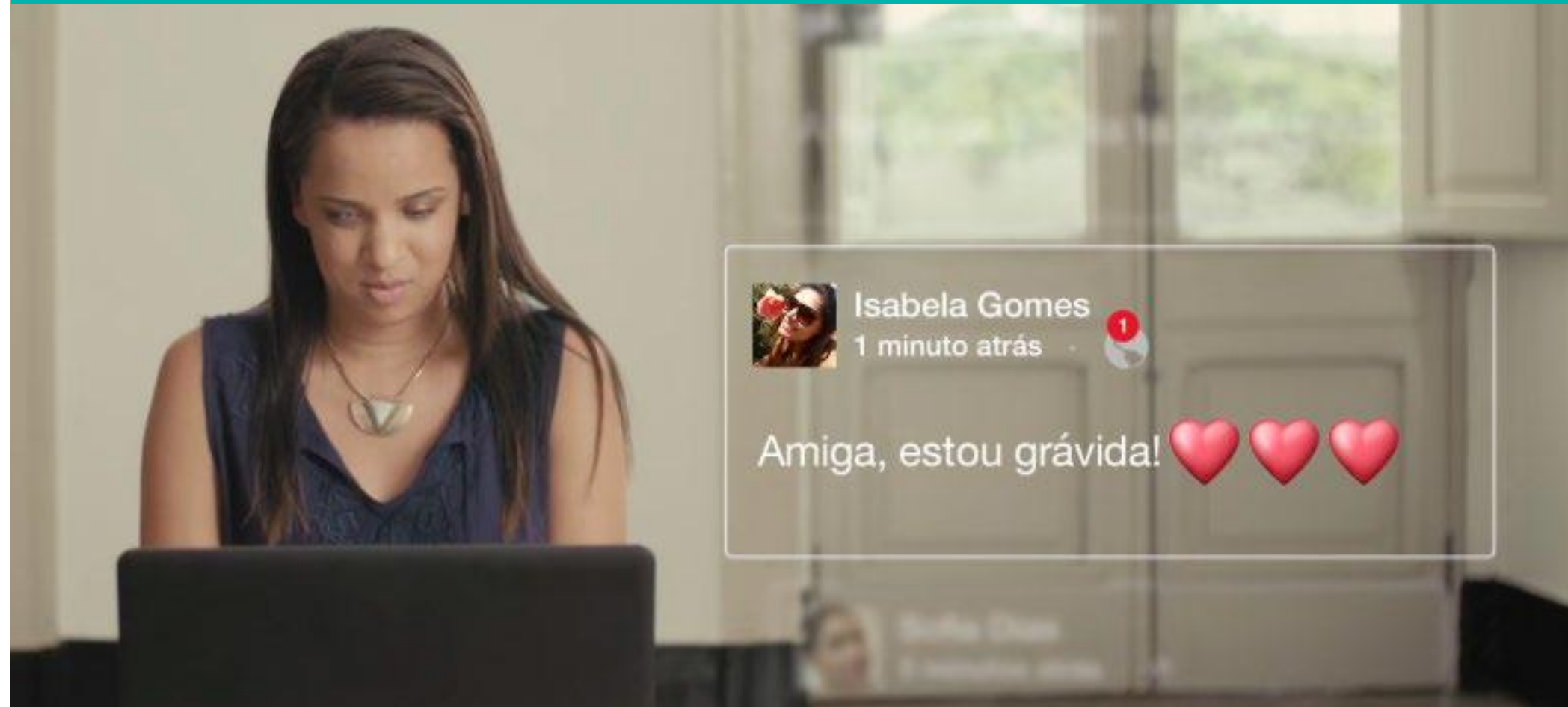


## LIVE TIM

As frases são lidas pela voz eletrônica de forma literal, o que também acaba acontecendo com as figuras, que perdem sua principal função de transmitir uma sensação ou emoção a quem recebe.

A ideia foi criar uma nova **associação cognitiva para deficientes visuais**, por meio da leitura dos emoticons de forma mais emotiva e divertida para quem utiliza o leitor de tela NVDA (NonVisual Desktop Access).

Como exemplo prático, o leitor de tela reproduzirá o som de um beijo, em vez de dizer “Emoticon Beijo”, por exemplo, e assim sucessivamente com as 68 imagens “traduzidas” pelo plugin.



O plugin Emoti Sounds é gratuito e está disponível para leitura em português e inglês, podendo ser utilizado por qualquer pessoa que utilize o NVDA em seu desktop.



MASTERCARD

## PAGUE USANDO SEUS PONTOS COM MASTERCARD

A MasterCard amplia a sua atuação no segmento de soluções em fidelidade e lança, no mercado brasileiro, plataformas que permitirão aos consumidores uma melhor experiência na interação com os programas de fidelidade, de forma mais simples, segura e conveniente.



## Como funciona

A solução permite que os usuários paguem produtos e serviços com pontos em qualquer estabelecimento que aceite MasterCard, no Brasil e no mundo.



Cadastre-se no programa Surpreenda com o código

**SON10**

ganhe 10 pontos para aproveitar no **surpreenda** by Grubster e aproveite o seu restaurante predileto.



**A empresa gestora do programa define o valor dos pontos, controlando o custo como desejar.**

Com isso, o consumidor vincula seu cartão MasterCard ao programa. No aplicativo do programa é escolhida qual compra será paga com os pontos (que ocorre normalmente com o consumidor pagando com seu cartão no POS da varejista).

A MasterCard roteia a transação normalmente e realiza a conversão dos pontos sem nenhum impacto para o adquirente ou o varejista.

Fonte: Segs e Propmark



## PLANO DE SAÚDE CRIA PROGRAMA DE RECOMPENSA PARA FUNCIONÁRIOS

A empresa de planos de saúde UnitedHealthcare criou um programa para recompensar os funcionários que atingissem a meta diária de 10 mil passos.



Usando um dispositivo que monitora a quantidade de passos dados durante o dia, **os participantes que atingirem a meta podem ganhar até 1.460 dólares por ano.**

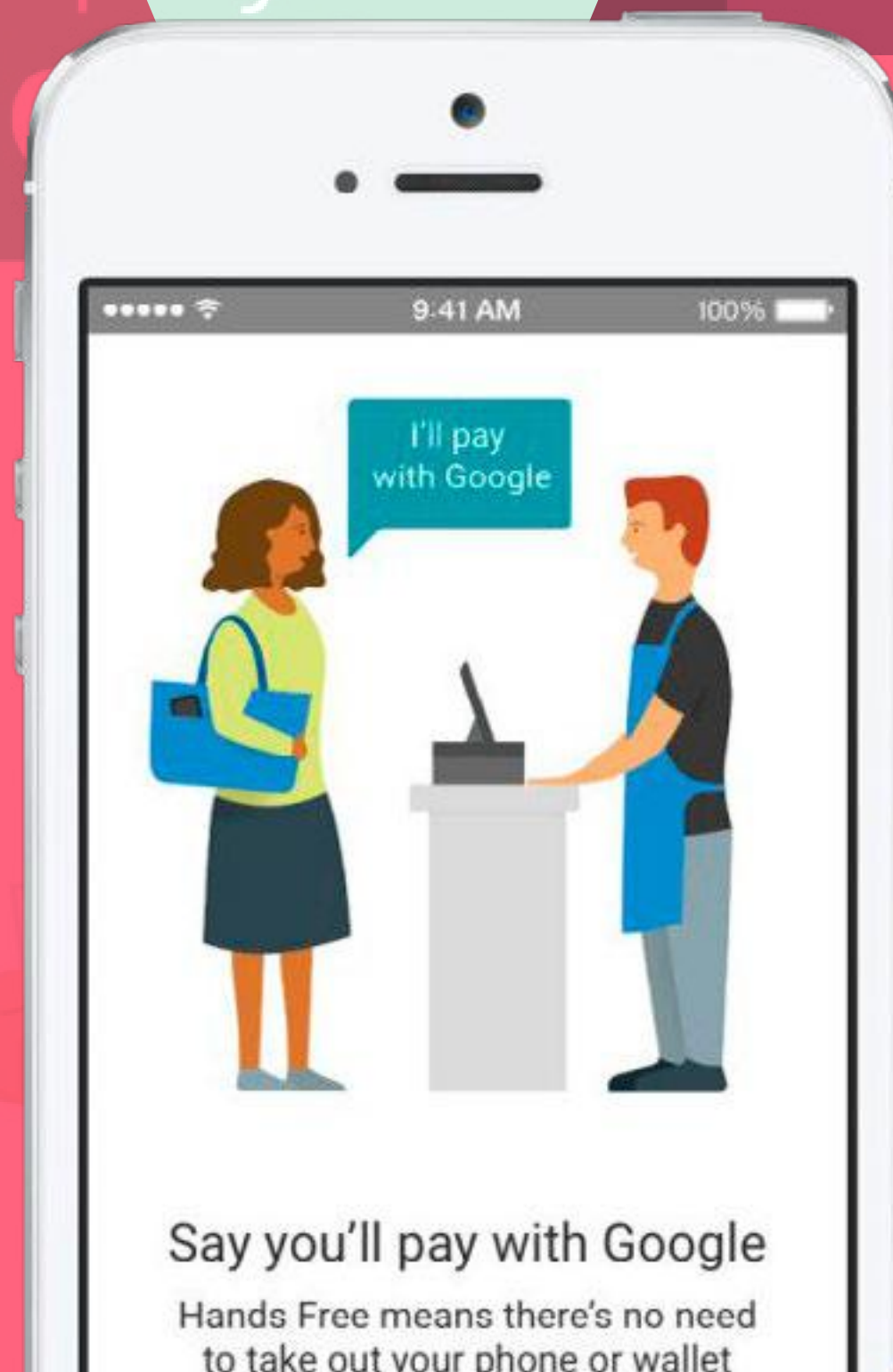
Fonte: Njbiz



GOOGLE

## GOOGLE COMEÇA A TESTAR MEIO DE PAGAMENTO POR VOZ

O Google anunciou recentemente o desenvolvimento de um serviço de pagamento que funciona por comandos de voz, em vez de NFC.



Para usar, basta baixar o aplicativo e cadastrar o número do seu cartão e sua voz. O recurso utiliza Wi-Fi, bluetooth e os sistemas de localização para criar conexão com as lojas que já contam com esse meio de pagamento.



PONKI MARKETING

## SOLUÇÃO QUER APOSENTAR CARTELINHAS DE FIDELIDADE

A Ponki Marketing Interativo lançou no Brasil **uma solução para ajudar os varejistas a driblarem a crise.**



Investindo em tecnologia e mobilidade, a startup aposta no fim das famosas cartelinhas e carimbos, ainda muito usados nos programas de fidelidade e promoções. Por meio de um tablet colocado na entrada da loja, **um aplicativo permite que os clientes façam check-ins**

**e contabilizem**

**pontos**, usando apenas o número do celular para isso.

Os lojistas, por sua vez, podem se comunicar mais facilmente com seus clientes e convidá-los a voltar.





LATAM

## PROGRAMAS DA TAM E DA LAN: NOVOS NOMES E NOVOS BENEFÍCIOS

A TAM, a LAN e suas filiais anunciaram que os seus programas de fidelidade adotarão novos nomes: **LATAM Fidelidade** e **LATAM Pass**, respectivamente.

A mudança faz parte do processo de **consolidação da nova identidade do grupo (LATAM)** e também da **evolução dos programas**, que inclui a **ampliação de benefícios** já existentes e a **introdução de novos**. As novas categorias **valem desde 1º de abril de 2016**.

 **LATAM**  
FIDELIDADE

 **LATAM**  
PASS



LATAM

## Mudanças

Confira a seguir as mudanças que atingem principalmente os brasileiros.

Black —————> Black Signature

Black agora será Black Signature e a sua equivalência na oneworld será Emerald.

Vermelho Plus —————> Black

Vermelho Plus agora será Black e a sua equivalência na oneworld será Emerald.

Vermelho —————> Platinum

Vermelho agora será Platinum e a sua equivalência na oneworld será Sapphire

Azul —————> Gold

Azul agora será Gold e a sua equivalência na oneworld será Ruby

Branco —————> LATAM

Branco agora será LATAM



O número LATAM Fidelidade passa ser o CPF do cliente.

**Upgrade cortesia** - O cliente passa da classe Econômica para Premium utilizando cupons.

**Benefício** - Os clientes das novas categorias Gold, Platinum, Black e Black Signature terão o benefício de acumular no mínimo 500 pontos Multiplus a cada viagem, independentemente do perfil e valor da tarifa, o que corresponde à pontuação mínima atual.



LATAM

**Acúmulo de pontos em voos domésticos** - A partir de abril de 2016, o acúmulo de pontos no LATAM Fidelidade em voos domésticos é o seguinte:



**Acúmulo de pontos em voos internacionais** - Os pontos serão calculados com base na distância percorrida em milhas entre a origem e o destino final, podendo haver um bônus gradual conforme o perfil de tarifas. Mesmo que o voo tenha conexões domésticas, será considerado o total de milhas de todos os trechos percorridos.



LATAM

**Nova plataforma** - Segundo a empresa, ao longo de 2016 vai ficar mais fácil saber quantos pontos e/ou trechos faltam para se manter em sua categoria atual ou avançar para a próxima. E todas essas informações estarão em uma mesma plataforma, de maneira simples e clara.



Seus pontos disponíveis



Pontos acumulados última viagem



Pontos acumulados por comercio associado



Pontos para subir de categoria

**Clientes LAN (LATAM Pass)** - Clientes LAN continuarão com seu próprio programa de fidelidade, que passa a se chamar LATAM Pass. O acúmulo nesse programa continua sendo feito por km. Portanto, não haverá um programa único para a LATAM, pelo menos nesse primeiro momento.



LATAM



## Parceria com o Multiplus

Nada muda na parceria da TAM com o Multiplus. Os pontos LATAM Fidelidade continuarão sendo pontos Multiplus. Segundo a TAM, nada mudará também no resgate de bilhetes, que continuará sendo realizado pelo Multiplus.



## Pontos positivos

- **500 pontos** garantidos a cada viagem, em caso de clientes Gold, Platinum, Black e Black Signature.
- Pontuação igual em voos internacionais para as duas companhias.



## Pontos negativos

A empresa fez a parceria, mas não uniu os benefícios. Ambos continuam funcionando de forma independente: LATAM Fidelidade continua com o acúmulo em pontos Multiplus e o LATAM Pass em quilômetros.



L'ORÉAL

## BeautyHack

A L'Oréal realizou sua primeira maratona de hackers no Brasil, a BeautyHack. O evento ocorreu entre os dias 18 e 20 de março, em São Paulo. **Os desafios propostos são voltados para startups da área de mobile**, que deverão desenvolver aplicativos móveis para projetos estratégicos da empresa.

O principal objetivo é potencializar o uso do programa de fidelidade, **Dermaclub**, no cotidiano do **consumidor de produtos dermocosméticos**. Iniciativa pioneira no mundo, o clube de vantagens é voltado a pessoas que se preocupam com a saúde da pele, oferecendo a expertise de dermatologistas para o leitor, através de dicas e novidades.

Fonte: Segs



STARBUCKS

## STARBUCKS: AGORA FICOU MAIS DIFÍCIL

Nos EUA, **muitos clientes da Starbucks não gostaram da alteração na mecânica do programa de fidelidade da empresa.**

E é compreensível: antes, a cada compra, independente do valor, o cliente recebia uma estrela. Ao acumular 12 estrelas, o consumidor tinha direito a uma bebida ou comida gratuitamente.



Agora é preciso de, no mínimo, **125 estrelas para trocar por um produto.** Ou seja, **os consumidores que costumam comprar itens de baixo valor demorarão muito mais** para conseguir trocar seus pontos.

Fonte: The Guardian



## DOADORES DE SANGUE NA SUÉCIA RECEBEM SMS QUANDO SALVAM UMA VIDA

Para incentivar a doação de sangue, a Suécia está usando mensagens SMS para mostrar quando o sangue do doador salvou a vida de alguém. **Assim que o sangue doado ajuda alguém a sobreviver ou a se recuperar, uma mensagem é enviada, comunicando o fato e avisando o doador.** Segundo a gerente de comunicações do hemocentro sueco, Karolina Blom Wiberg, **é importante expressar a relevância dos doadores, além de criar um novo canal para manter contato e incentivar novas doações.**

Fonte: Acontecendo Aqui





## PROGRAMA DE FIDELIDADE SEMPRE

### SEU DINHEIRO DE VOLTA!

Em vez de distribuir pontos, o Programa de Fidelidade Sempre inova, devolvendo dinheiro a cada compra, sem acumular pontos, para que o cliente gaste como quiser. Quem compra em grandes redes de e-commerce já pode utilizar o programa, que é gratuito e permite gerenciamento simplificado de transações.

São 156 lojas online credenciadas e muitas outras lojas físicas disponíveis. O **Sempre** apresenta facilidades especiais e conta com grandes lojas como: O Boticário, Submarino, Sephora, Polishop, McDonalds entre outras. O programa também tem um processo de gerenciamento de transações e créditos, em que mesmo pequenos valores podem ser facilmente resgatados.

Fonte: Maxpress





**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!

