

Apresentação sobre Programas de Fidelidade

Dezembro de 2014

ABEMF

O que é fidelização: tipos de programas

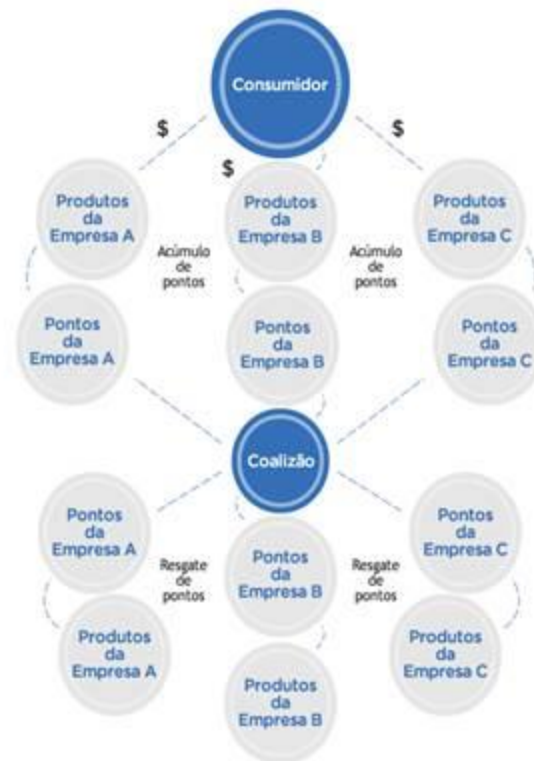
PROGRAMAS INDIVIDUAIS

Ferramentas e práticas de premiação em função da fidelidade a uma determinada empresa (conversão de pontos em prêmios)



PROGRAMAS DE COALIZÃO

Permitem acúmulo e resgate de pontos/milhas em diferentes Companhias, incentivando a fidelidade a uma rede de parceiros comerciais



Vantagens para os participantes

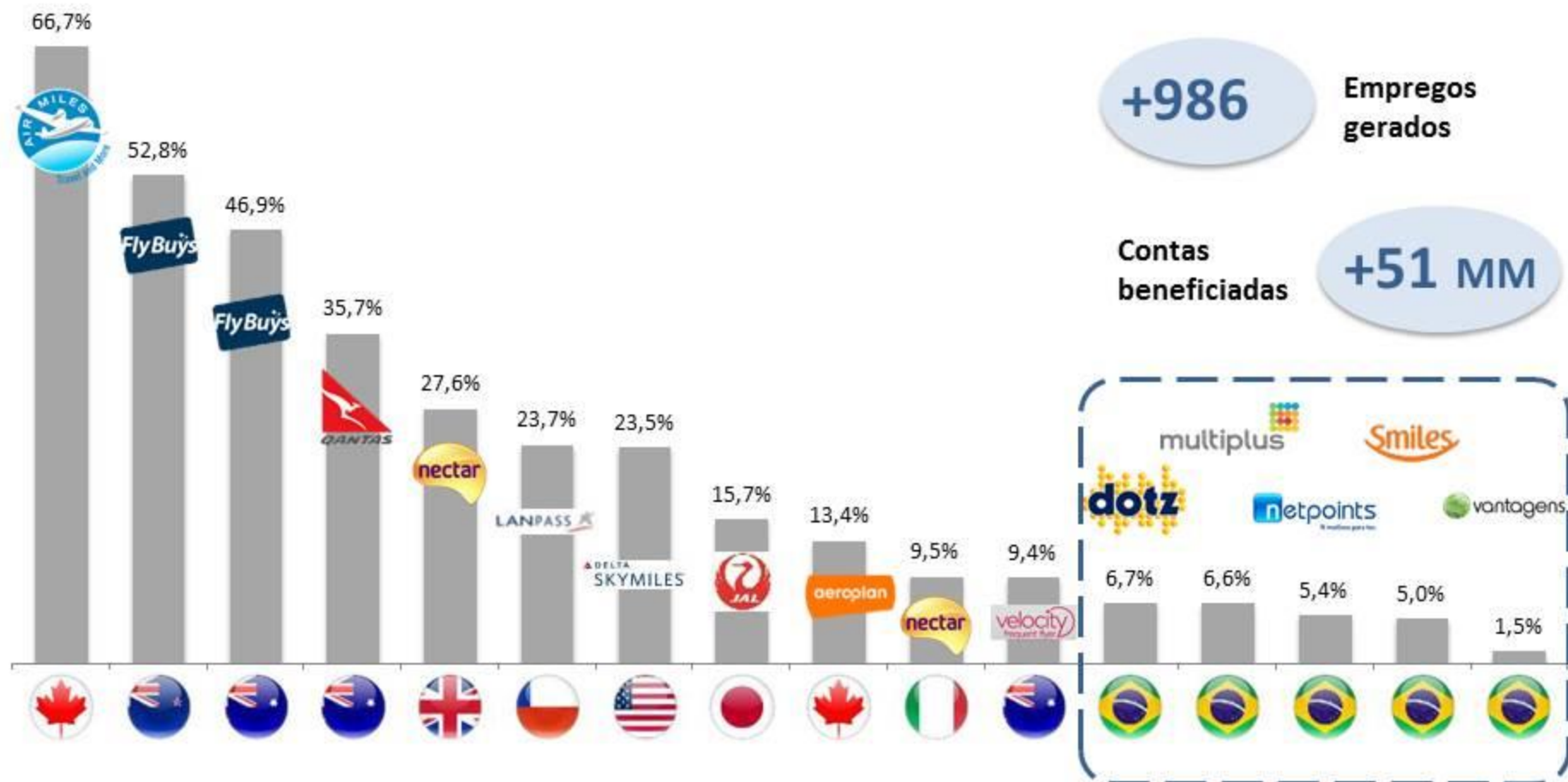
Permitem acúmulo mais rápido de pontos, mais opções de resgate e melhor gerenciamento e controle dos benefícios

Vantagens para os parceiros

Menores custos de aquisição e retenção de clientes, acesso a uma maior base de consumidores e novo canal de divulgação

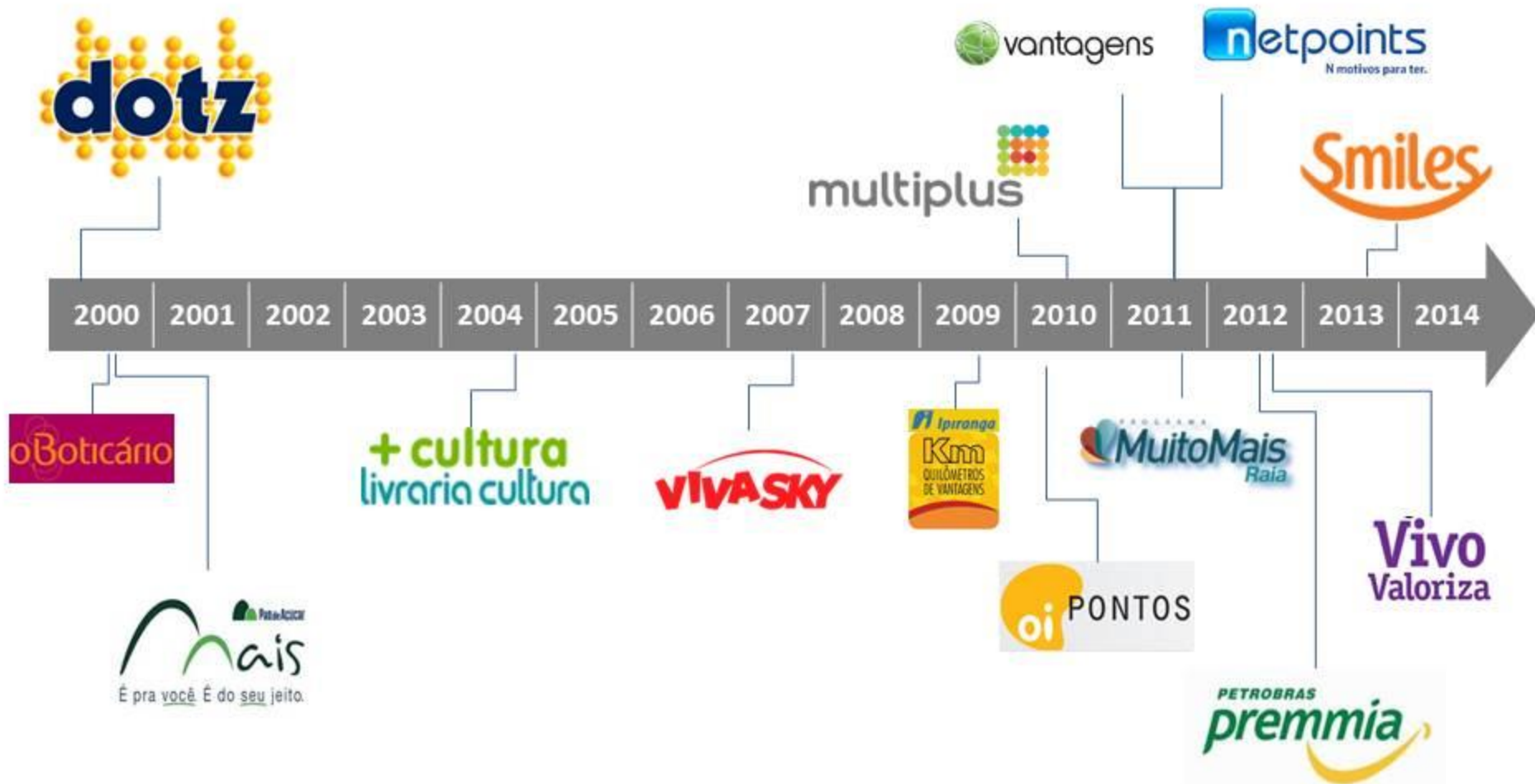
Mercado já é bastante desenvolvido ao redor do mundo; ainda em estágio incipiente no Brasil

Penetração dos programas de fidelidade na população de cada país (em participantes por habitantes)



Percepção de benefícios pelos consumidores vem motivando surgimento de novos programas...

NÃO EXAUSTIVO



...e hoje o Brasil conta com empresas grandes e bem estruturadas



Empresa de **capital aberto** (IPO em 2010); listada no **Novo Mercado**

Controlada pela **TAM Linhas Aéreas** (73%)

Conselho de Administração com ~30% de membros independentes

Comitê Especial de Finanças, Auditoria, Governança e Partes Relacionadas

199 empregados

Empresa de **capital aberto** (IPO em 2013); listada no **Novo Mercado**

Controlada pela **Gol Linhas Aéreas** (54,3%)

Participação do fundo privado **General Atlantic** (12,1%)

Conselho de Administração com ~40% de membros independentes

Comitê Independente como parte do processo de aprovação

85 empregados

Empresa de **capital fechado**

Estrutura societária: fundadores, Fundo Cia Bozano, **Smiles**, Marisa, outros

100 empregados

Empresa de **capital fechado**

Estrutura societária: A canadense **LoyaltyOne**, gestora do programa de fidelidade Air Miles, possui **37% de participação**

A **LoyaltyOne** pertence ao grupo **Alliance Data Systems** de capital aberto nos Estados Unidos e possui valor em bolsa de **USD 16,5 bilhões**

332 empregados

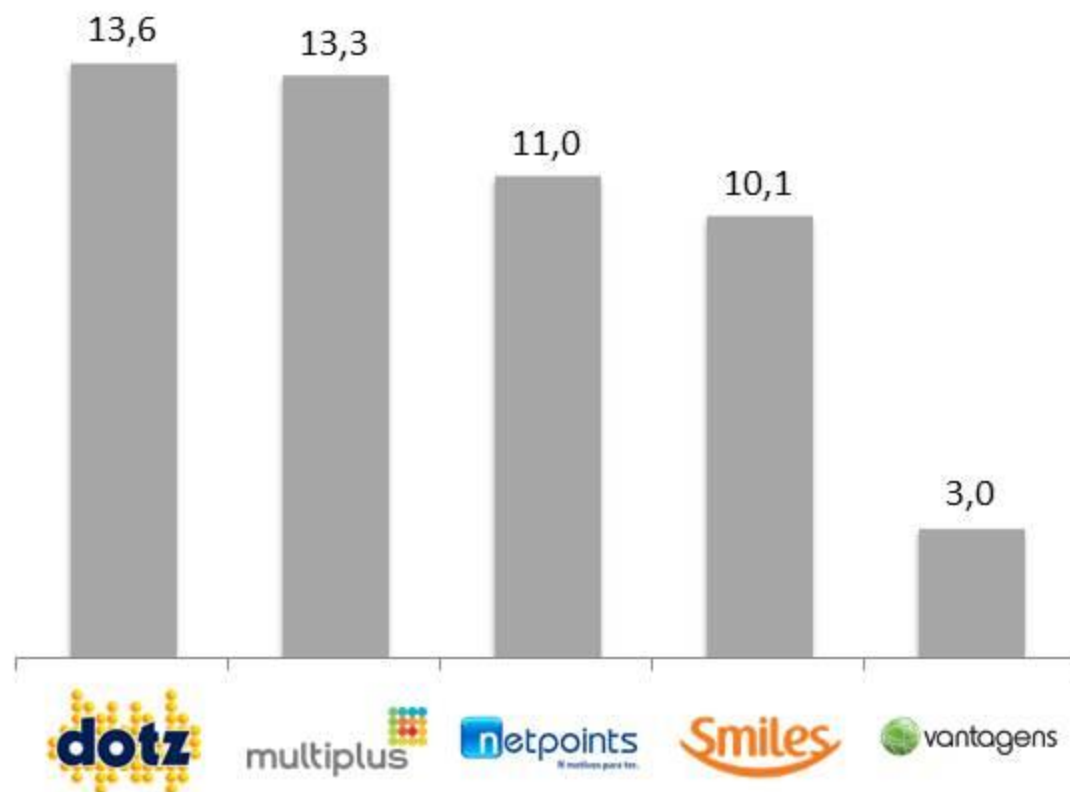
Empresa de **capital fechado**

Estrutura societária: fundadores empreendedores independentes nacionais Faz parte do Grupo LTM

270 empregados

Mercado em crescimento e cada vez mais democratizado...

Participantes cadastrados nos programas de coalizão (em milhões de participantes)



Consumidores se beneficiam em **mais de um programa**

Empresas oferecem opções de recompensas que abrangem consumidores com **diferentes potenciais de acúmulo**

Case de Distribuição por Classe Social:



...realizando altíssimos investimentos...

INVESTIMENTOS DE CENTENAS DE MILHÕES DE REAIS REALIZADOS ANUALMENTE

Plataforma tecnológica para gestão e atendimento dos consumidores

Data Center



Sistemas ERP

ORACLE®

SIEBEL



Possibilidade de de trocas realizadas em canais diversos

Sites



Call Center



POS



TEF



ATM's



...e vem proporcionando muitos benefícios aos consumidores.

NOS NOVE PRIMEIROS MESES DE 2014, FORAM:

Mais de **100 bilhões** de pontos/milhas acumulados (*Multiplus, Smiles, Dotz e Netpoints*)

Mais de **7 milhões** de passagens aéreas resgatadas (*Multiplus e Smiles*)



Mais de **2,6 milhões** de trocas por produtos realizadas



Mais de **8 mil pontos de venda** parceiros (*Multiplus, Smiles, Dotz e Netpoints*)



Prêmios oferecidos atendem a diversos segmentos de consumidores

OPÇÕES DE PRÊMIO ENVOLVEM MUITO MAIS QUE PASSAGENS AÉREAS



Jogo de Banho Hometrends
Tiffany 100% Algodão 450 g/m²
5 Peças - J...
5.927 np

Trocar

netpoints

N motivos para ter.



Pen Drive SanDisk Cruzer Blade 8GB

Avalie: ☆☆☆☆ 0 voto(s) / Média 0,00

1.192 milhas

Smiles

Resgatar



CANECA PORCELANA DC
LOGO BATMAN PRETO 8.4 X
5.5 X 10.1

2.300 pontos Multiplus

multiplus



Bob's Picanha Barbecue 100g

Cod. do Produto: 660175



Troque com dotz por:
● DZ 600

dotz

Benefícios claros e únicos aos consumidores

UMA DAS ÚNICAS INDÚSTRIAS A TRANSFERIR SOMENTE BENEFÍCIOS AOS CONSUMIDORES FINAIS



ABEMF