**Lag et forslag til en lojalitetsordning for kunder**

**Antall elever:**

Passer som par- eller gruppeoppgave (2–3 elever), men kan også løses individuelt.

**Tidsbruk:**

3-4 arbeidsdager

**Bakgrunn og mål med oppgaven:**

Lojalitetsordninger er en viktig del av kundeservice og markedsføring. Når kunder føler seg verdsatt og belønnet for å komme tilbake, er det mer sannsynlig at de velger samme bedrift igjen. En enkel ordning som stempelkort, bonuspoeng eller medlemsfordeler kan gjøre en stor forskjell for kundelojaliteten.

I denne oppgaven skal dere utvikle en ny eller forbedret lojalitetsordning som kan innføres i bedriften.

**Hvordan kan dere jobbe med oppgaven:**

1. **Undersøk hva konkurrenter tilbyr**

Først må dere kartlegge litt hva som finnes der ute:

* + Besøk nettsider eller fysiske butikker for å se eksempler
	+ Søk etter lojalitetsprogrammer i samme bransje
	+ Hva får kunden? Hvor ofte? Hvordan fungerer det?
1. **Snakk med ansatte om kundeatferd**

Få hjelp fra veilederen deres til å vite hvordan dere skal komme i kontakt med kunder. Spør pent om dere kan intervjue noen av dem:

* + Hva får kundene til å komme tilbake?
	+ Er det bestemte produkter, god service eleler ekstra fordeler?
	+ Har noen spurt etter bonusordninger eller rabatter?
	+ Mener kundene at det er noen bonusordninger/lojalitetsprogrammer som fungerer bedre enn andre?
1. **Lag forslag til lojalitetsordning**
Prøv å gjøre en analyse av hva slags lojalitetsordninger som fungerer best der ut. Er det slik at mange bedrifter har en veldig lignende ordning? Kan man finne på noe helt nytt som ingen andre har? Eksempler:
	* Stempelkort («Hver 6. kaffe gratis»)
	* Digitale poeng man samler via app eller kode
	* Medlemskort med rabatter, bursdagstilbud, eksklusive nyheter
	* Belønning for å anbefale bedriften til andre
	* Lykkehjul for hvert 5 kjøp der man kan vinne noe?
2. **Skriv en rapport**
Rapporten bør inneholde:
	* Hva konkurrentene gjør
	* Hva ansatte mener er viktig for kundene
	* Detaljert beskrivelse av den foreslåtte ordningen
	* Hvordan den kan gjennomføres i praksis
3. **Lag en visuell skisse av ordningen:**
	* Hvordan skal stempelkortet, medlemskortet eller appen se ut?
	* Bruk PowerPoint, Canva eller tegn for hånd
	* Inkluder logo, slagord og en kort forklaring

**Presentasjon av resultatet:**

Avtal et møte med veilederen din, en gruppe ansatte eller med ledelsen slik at du/dere kan presentere det dere har laget. Velg én eller flere presentasjonsformer.

1. **Muntlig presentasjon** for ledelsen, med forklaring av idé og gjennomføring
2. **Vis rapport og designskisse** (digitalt eller på papir)
3. **Lag en enkel demonstrasjon** av hvordan kortet eller programmet kan brukes

**Tid til forbedringer etter fremleggelse:**

Når dere har fått tilbakemeldinger fra de som har sett på det dere har laget, kan dere gjøre noen endringer på den for at det skal bli mer tilpasset arbeidsplassens behov. Sett av 2-3 timer til å justere materiell eller ideer basert på tilbakemeldinger. Presenter den så på nytt eller gi resultatet til den dere blir enige om.

**Lykke til!**