

ОБЕД ЗА БОНУС

КАК РЕСТОРАНЫ ПРОГРАММАМИ ЛОЯЛЬНОСТИ МЕРЯТСЯ



GETTY IMAGES



GETTY IMAGES

Ресторанный рынок до сих пор не полностью оправился от кризиса, а сокращение реальных доходов россиян и рост цен на продукты питания дополнительно обострили конкуренцию за клиента среди заведений общепита. На этом фоне многие крупные игроки начали активно предлагать собственные программы лояльности, чтобы сохранить или переманить у конкурентов часть аудитории. «Деньги» разбирались, какую реально выгоду может получить клиент и при каких условиях.



Индустрия общественного питания до сих пор не восстановилась после кризиса, связанного с ограничениями пандемии COVID-19. Как следует из данных NPD Group, в первом квартале 2021 года расходы россиян в сегменте оставались на 8% ниже уровня 2020 года и на 7% ниже показателя 2019 года. В ресторанах и кафе разрыв от прошлогоднего уровня доходит до 24%, в кофейнях и пекарнях — до 19%. Рост трат на 3% зафиксирован только в сегменте быстрого питания, еще на 4% выросли расходы на покупку готовых блюд в рознице.

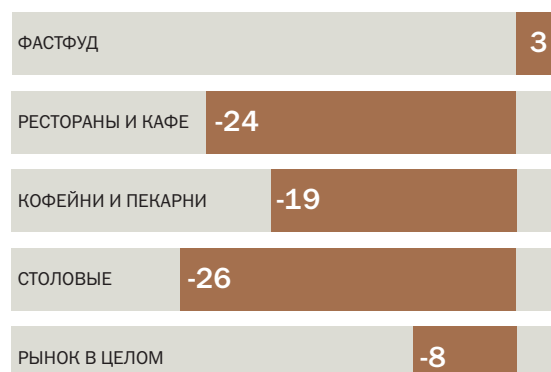
ТЕКСТ **Анатолий Костырев**
ФОТО **Getty Images**

На этом фоне конкуренция и борьба за клиента среди рестораторов будет только усиливаться. Одним из самых популярных инструментов становятся программы лояльности, которые все активнее внедряют заведения общественного питания. Ген-

директор «Infoline-Аналитики» Михаил Бурмистров добавляет, что ситуация осложняется сокращением реальных доходов и ростом цен на продукты. Ранее для привлечения клиентов рестораны использовали в основном банальные скидки, но это самый дорогой и неэффективный способ, потому от этой практики и отказываются в пользу более продвинутых, поясняет он. По словам эксперта, в основе механики большинства программ — начисление бонусов, которые посетитель может потратить только в том же ресторане или сети: «Таким образом деньги в любом случае возвращаются в бизнес».

ДИНАМИКА РАСХОДОВ РОССИЯН НА РЕСТОРАННОМ РЫНКЕ*

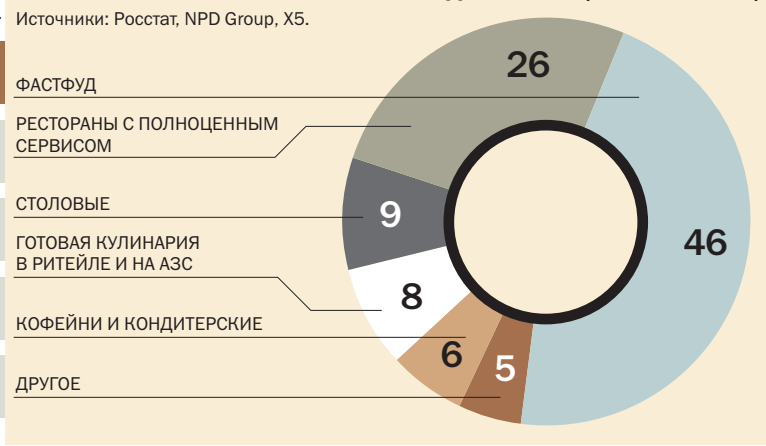
Источник: NPD Group.



*В первом квартале 2021 года к первому кварталу 2020 года.

СТРУКТУРА РОССИЙСКОГО РЫНКА ФУД-СЕРВИСА (% ОТ ОБОРОТА)

Источники: Росстат, NPD Group, X5.



ПРИЧИНЫ ПИТАТЬСЯ ВНЕ ДОМА (% ОПРОШЕННЫХ РЕСПОНДЕНТОВ)

Источники: Росстат, NPD Group, X5, оценки участников рынка.

