



Лояллик дастурлари ва Gamification

Б.Н.Бобохўжаев

Тошкент давлат иқтисодиёт университети

“Маркетинг” кафедраси в.б. доценти

Аннотация: Лояллик дастурлари ва Gamification (ўйинлаштириш) стратегиялари, мижозларни жалб қилиш ва уларнинг содиқлигини ошириш учун кенг қўлланилади. Лояллик дастурлари орқали корхоналар мижозларни махсус таклифлар, чегирмалар ва бонуслар билан мукофотлаш орқали уларнинг қайта харид қилишларини рағбатлантиради. Gamification усуллари эса, мижозларга харид жараёнини ўйин каби қизиқарли ва жалб қилувчи қилиб кўрсатиш орқали уларнинг иштирокини кучайтиради. Бу икки стратегия биргаликда ишлатилганда, мижозларнинг брендга бўлган содиқлигини анча ошириши мумкин, бу эса узок муддатли бизнес муваффақиятини таъминлашда муҳим рол ўйнайди.

Калит сўзлар: Лояллик дастури, Gamification, эксклюзив таклиф, челенж, Duolingo, Fitbit, лидерлар тахтаси.

Лояллик дастурлари ва gamification (ўйинлаштириш) замонавий маркетинг ва мижозлар билан ишлаш стратегияларининг муҳим қисмлари ҳисобланади. Улар нафақат мижозларнинг содиқлигини оширишга, балки маҳсулотлар ассортиментининг маркетинг бошқарувини ҳам такомиллаштиришга ёрдам беради. Бу ҳужжатда лояллик дастурлари ва gamification нима эканлиги, уларнинг турли кўринишлари ва маҳсулотлар ассортиментининг маркетинг бошқарувини такомиллаштиришдаги қўлланиши ҳақида тўлақонли маълумот берилади.



Лояллик дастурлари

Лояллик дастурлари - бу мижозларнинг қайта харид қилишини рағбатлантириш мақсадида ишлаб чиқилган маркетинг стратегиялари. Ушбу дастурлар орқали мижозларга уларнинг харидлари учун бонуслар, тахфифлар ёки совғалар таклиф қилинади. Лояллик дастурларининг асосий мақсади мижозларнинг компанияга содиқлигини ошириш ва уларни мунтазам харид қилишга рағбатлантиришдир.

Турлари

1. Бонус баллар дастури:

- Мижозлар ҳар бир харид учун баллар йиғадилар ва уларни кейинчалик маҳсулот ёки хизматларга алмаштиришлари мумкин.
- Мисол: Супермаркетлардаги лояллик карталари, ҳар бир харид учун балл йиғиш ва кейин уларни таклифлар ёки маҳсулотларга алмаштириш.

Клуб аъзолик дастури:

- Мижозлар аъзоликка кириб, махсус таклифлар ва эксклюзив таклифлардан фойдаланадилар.
- Мисол: Авиакомпаниялар аъзолик дастурлари, мунтазам учувчилар учун махсус таклифлар ва бонуслар.

2. Купон ва таклифлар дастури:

- Мижозларга харидлари учун купонлар ва таклиф кодлари тақдим этилади.
- Мисол: Ресторанлар ва кафелар, махсус кунларда купон ва таклифлар тақдим қилиш.

Қўлланиши

Лояллик дастурлари турли хил соҳа ва бизнесларда қўлланилади. Масалан:

- **Савдо ва чакана савдо:** Лояллик карталари ва балл йиғиш дастурлари орқали мижозларни жалб қилиш.
- **Меҳмонхона ва ресторанлар:** Аъзолик дастурлари орқали мунтазам мижозларга эксклюзив таклифлар тақдим қилиш.



- **Авиакомпаниялар:** Мижозларга мунтазам учишлари учун мили бонуслар тақдим этиш.

Маҳсулотлар ассортиментининг маркетинг бошқаруви таъсири

Лояллик дастурлари мижозларнинг харид қилиш одатларини таҳлил қилиш ва маҳсулотлар ассортиментини мижозларнинг эҳтиёжларига мувофиқлаштириш имконини беради. Масалан:

- **Аналитика:** Лояллик дастурлари орқали йиғилган маълумотлар мижозларнинг қайси маҳсулотларга кўпроқ қизиқиш билдираётганини аниқлашга ёрдам беради.



- **Ассортиментни оптималлаштириш:** Баллар дастурлари орқали қайси маҳсулотлар энг кўп сотилаётганини билиш ва шунга қараб маҳсулотлар ассортиментини ўзгартириш.



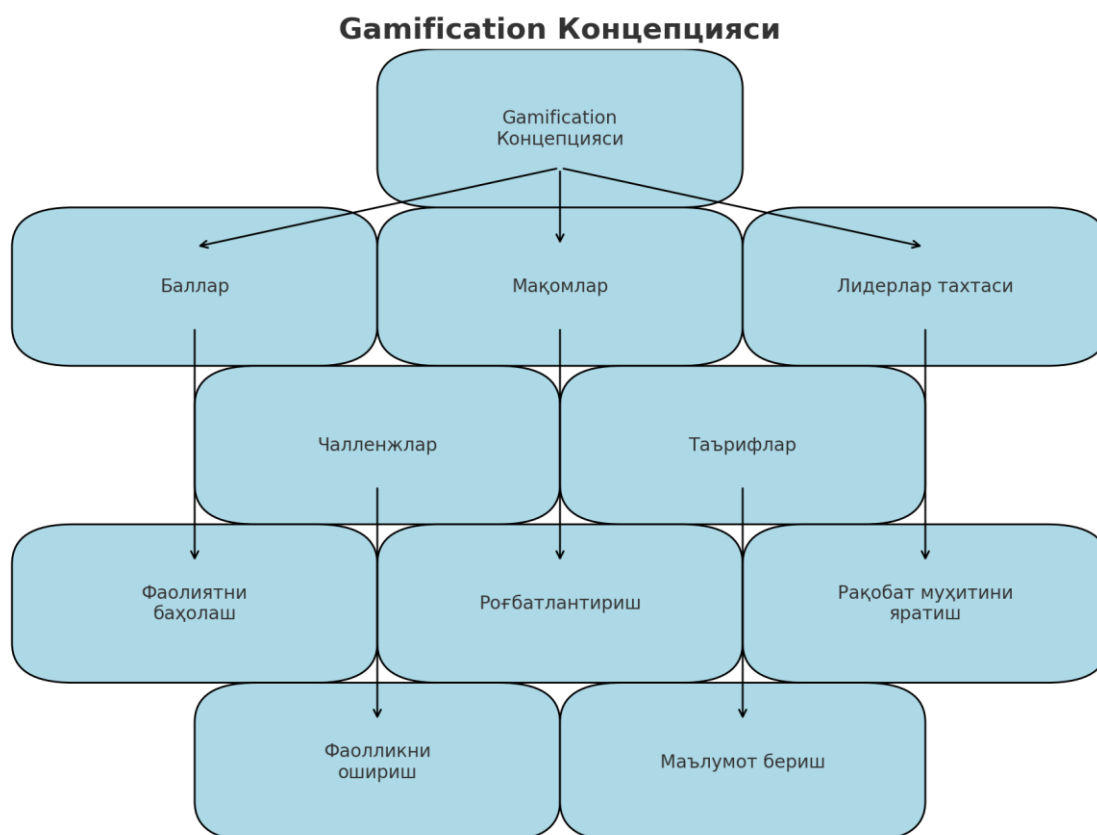
Gamification

Gamification - бу ўйин элементларини ўйин бўлмаган фаолиятларга жорий этишдир. Унинг мақсади фаолиятни қизиқарли қилиш ва иштирокчиларни фаоллаштиришдир. Gamification стратегиялари мижозларнинг ўзаро ҳамкорлигини кучайтириш ва уларнинг фаоллигини оширишга қаратилган.

Турлари

1. Баллар ва мукофотлар:

- Иштирокчиларга муайян фаолият учун баллар бериш ва уларни мукофотлар билан рағбатлантириш.
- Мисол: Онлайн ўқув платформаларида вазифаларни бажариш учун баллар бериш ва уларни сертификатлар билан рағбатлантириш.



Рейтинг ва рақобат:

- Иштирокчиларни рейтинг тизими орқали ўзаро рақобатлаштириш.



- Мисол: Спорт ходисалари ва мусобақалар, иштирокчиларни рейтинг тизими орқали баҳолаш.

2. Миссия ва вазифалар:

- Иштирокчиларга бажаришлари керак бўлган миссия ва вазифалар тақдим қилиш.
- Мисол: Мобил ўйинлар ва онлайн платформа, иштирокчиларга миссиялар ва вазифалар бериш.

Қўлланиши

Gamification кўплаб соҳаларда самарали қўлланилади. Масалан:

- **Маориф:** Таълим жараёнини қизиқарли қилиш ва талабаларни ўқишга рағбатлантириш.
- **Соғлиқни сақлаш:** Пациентларни соғлом турмуш тарзини сақлашга рағбатлантириш.
- **Корпоратив бошқарув:** Ходимларнинг иш самарадорлигини ошириш ва жамоа руҳини мустаҳкамлаш.

Маҳсулотлар ассортиментининг маркетинг бошқарувига таъсири

Gamification орқали mijozlarning mahsulotlar bilan ўзаро ҳамкорлигини фаоллаштириш ва уларни кўпроқ маҳсулотларини синаб кўришга рағбатлантириш мумкин. Масалан:

- **Янги маҳсулотлар:** Миссия ва вазифалар орқали mijozlarni yangi mahsulotlarni синаб кўришга чақириш ва уларнинг фикр-мулоҳазаларини олиш мумкин.
- **Маҳсулотлар фаолияти:** Mijozlar ўртасида маҳсулотлар ҳақида фикр алмашиш ва тавсиялар бериш учун рақобат ва ўйин элементларини қўллаш.

Лояллик дастурлари ва Gamification ўртасидаги боғлиқлик

Лояллик дастурлари ва gamification кўпинча биргаликда қўлланилади, чунки уларнинг мақсадлари ўхшаш ва бир-бирини тўлдириб туради. Масалан, лояллик дастурларида ўйин элементларини қўллаш mijozlarning қизиқишини ошириш ва уларнинг компания билан алоқасини мустаҳкамлаш имконини беради.



Амалий мисол

Чакана савдо компанияси ўзининг лояллик дастурини gamification элементлари билан бойитиши мумкин. Масалан, mijozlarга ҳар бир харид учун баллар бериш ва уларни рейтинг тизими орқали ўзаро рақобатлаштириш мумкин. Бу mijozларнинг харид қилиш фаолиятини оширади ва уларнинг компанияга содиқлигини мустаҳкамлайди.

Лояллик дастурлари ва gamification замонавий бизнеснинг муҳим қисмлари ҳисобланади. Улар орқали компаниялар mijozлар ва ходимлар билан ишлашни яхшилайдилар, уларни рағбатлантирадилар ва уларнинг содиқлигини оширадилар.

Ушбу усуллар турли соҳаларда самарали қўлланилиши мумкин ва уларнинг тўғри жорий этилиши бизнеснинг муваффақиятига катта ҳисса қўшади. Шу билан бирга, улар маҳсулотлар ассортиментининг маркетинг бошқарувини ҳам такомиллаштириш имконини беради.

Лояллик дастурлари ва Gamificationнинг турли соҳаларда қўлланилиши бўйича бир нечта мисолларни келтириб ўтаман.

1. Маорифда Gamification

Мисол: Duolingo

Таъриф: Duolingo - бу чет тилларни ўрганиш учун мобил илова ва веб-платформа. У ўйин элементларини жорий этиш орқали таълим жараёнини қизиқарли ва фаоллаштирувчи қилади. **Элементлар:**

- **Баллар ва Лидерлар тахтаси:** Талабалар ҳар бир дарсни бажарганда баллар йиғадилар ва бу баллар уларнинг дўстлари билан таққосланади.
- **Мақомлар:** Талабалар муайян мақсадларга эришганда мақомлар оладилар.
- **Челленжлар:** Ҳар кунлик вазифалар ва челленжлар орқали талабаларни мунтазам ўқишга ундайди.

2. Соғлиқни сақлашда Gamification

Мисол: Fitbit



Таъриф: Fitbit - бу фитнес трекер ва мобил илова, у фойдаланувчиларнинг жисмоний фаолиятини кузатиб боради ва уларни соғлом турмуш тарзини сақлашга рағбатлантиради. **Элементлар:**

- **Баллар ва Челленжлар:** Иштирокчилар муайян фаолият учун баллар тўплайдилар ва кунлик қадамлар челленжларида иштирок этадилар.
- **Мақомлар:** Муайян қадамлар сонига эришилганда мақомлар берилади.
- **Лидерлар тахтаси:** Фойдаланувчилар ўз натижаларини дўстлари билан таққослашлари мумкин.

3. Корпоратив бошқарувда **Gamification**

Мисол: Salesforce Trailhead

Таъриф: Salesforce Trailhead - бу Salesforce платформасини ўрганиш ва сертификация қилиш учун яратилган онлайн таълим платформаси. **Элементлар:**

- **Баллар ва Мақомлар:** Иштирокчилар ҳар бир курсни тамомлаганлари учун баллар оладилар ва мақомлар билан тақдирланадилар.
- **Челленжлар ва Миссиялар:** Турли курслар ва челленжлар орқали ишлаб чиқарувчиларни мутахассисликка ундайди.
- **Лидерлар тахтаси:** Иштирокчиларнинг баллари ва мақомлари бўйича рейтинг тизими.

4. Чакана савдода Лояллик дастурлари

Мисол: Starbucks Rewards

Таъриф: Starbucks Rewards - бу Starbucks mijozlari учун яратилган лояллик дастури бўлиб, улар харидлари учун баллар йиғадиладар ва эксклюзив имтиёзлардан фойдаланадилар. **Элементлар:**

- **Баллар:** Mijozlar ҳар бир харид учун «Stars» (баллар) йиғадиладар.
- **Мукофотлар:** Маълум миқдорда баллар йиғилганида уларни бепул ичимликлар ёки овқатларга алмаштириш мумкин.
- **Эксклюзив таклифлар:** Аъзолар махсус таклифлар ва тавсиялар оладилар.



5. Онлайн савдода Лояллик дастурлари

Мисол: Amazon Prime

Таъриф: Amazon Prime - бу Amazon томонидан тақдим этиладиган обуналик дастури бўлиб, унинг аъзоларига эксклюзив имтиёзлар тақдим этилади. **Элементлар:**

- **Тез ва бепул етказиб бериш:** Аъзолар бепул ва тезкор етказиб бериш хизматларидан фойдаланадилар.
- **Эксклюзив контент:** Prime Video ва Prime Music орқали махсус контентга кириш имконияти.
- **Мукофотлар ва тавсифлар:** Amazonнинг турли хизматлари ва маҳсулотларига махсус тавсифлар.

Ушбу мисоллар лояллик дастурлари ва Gamificationнинг турли соҳаларда қандай қўлланилаётганини кўрсатади. Улар орқали компаниялар мижозлар ва иштирокчиларнинг қизиқишини оширади, уларнинг фаоллигини рағбатлантиради ва содиқлигини мустаҳкамлайди.

Фойдаланилган адабиётлар:

1. **Deterding, Sebastian et al.** - "Gamification: Using Game Design Elements in Non-Gaming Contexts". 2011. ACM Digital Library.
2. **Kumar, Vineet; Reinartz, Werner** - "Customer Engagement Marketing" 2018. Palgrave Macmillan
3. **Zichermann, Gabe; Cunningham, Christopher** - "Gamification by Design: Implementing Game Mechanics in Web and Mobile Apps". 2011. O'Reilly Media, Inc.
4. **Capizzi, Maria Teresa; Ferguson, Rick** - "Loyalty 3.0: How to Revolutionize Customer and Employee Engagement with Big Data and Gamification". 2013. McGraw-Hill Education.
5. **Berry, Leonard L.** - "Discovering the Soul of Service: The Nine Drivers of Sustainable Business Success". 1999. Free Press.