

Тест-драйв решений для HoReCa стартует

ПОЕХАЛИ!



its group | **Loona.ai**

Михаил Лучин

CCEO its group

Master distributor iiko #1

17 лет опыта в автоматизации HoReCa





✦ Счастье гостя в деньги ресторана

как CRM, ИИ и автоматизация
увеличивают прибыль



КТО МЫ



Владимир Узунян

IT предприниматель
Основатель [Loona.ai](https://loona.ai)

CRM-система с ИИ
для ресторанов

В клиентах 1000+
ресторанов, в 10 странах,
1,5 млн пользователей

Резиденты Сколково



Юлия Попова

Предприниматель,
CEO & сооснователь
[Loona.ai](https://loona.ai)

Эксперт по автоматизации
маркетинга и аналитики
в сферах HoReCa и Ритейл



Давайте познакомимся

Напишите в чат:

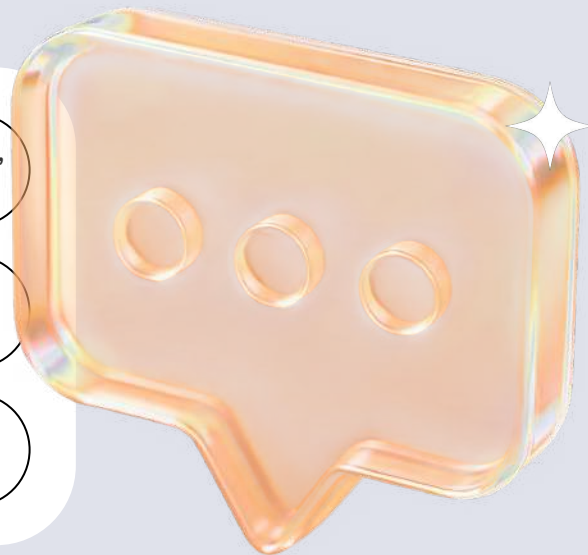
Кто вы

(собственник, управляющий,
маркетолог)

**Какая
концепция**

(кафе, бар, ресторан,
кофейня)

Город



Повестка

Реалии рынка,
реальная статистика

Правда, понять какие
сейчас есть риски
и возможности

Понять, что прямо
сейчас делать

9 инструментов, которые
можно внедрить в течение
30 дней и увидеть сильные
результаты
на бизнес-показателях



блок 1

СОСТОЯНИЕ РЫНКА



Сколько ресторанов закрылось в 2025 году

на 10% больше, чем в 2024 году

2025
2024

35,4 тыс.

31,8 тыс.

27,8 тыс.

ресторанов

6,25 тыс.

кафе

1,9 тыс.

баров



**БОЛЬШЕ ВСЕГО
ПОСТРАДАЕТ
МАЛЫЙ БИЗНЕС**



64% людей во время кризиса выбирают пользоваться тем, к чему они привыкли

Основные причины такой стратегии (по состоянию на 2026 год):

✦ **Эмоциональная опора:**
в ситуации стресса привычные бренды становятся «эмоциональными спасательными кругами»;

✦ **Снижение рисков:**
потребители переключаются на личный опыт и рекомендации, а не на рекламу, так как боятся потратить деньги на некачественный новый продукт;

✦ **Доверие к бренду:**
согласно данным [Edelman 2025 Special Report], 80% людей доверяют брендам, которыми они уже пользуются, больше, чем правительствам или медиа;

✦ **Цена верности:**
до 64% россиян готовы переплатить за привычный бренд, чтобы избежать разочарования.





В 2024 ГОДУ

мы проводили анализ ресторана
в спальном районе и выяснили, что

60% выручки

генерировалось
постоянными гостями.



прогноз

В ЭТОМ ГОДУ

70% выручки

ОТ ПОСТОЯННИКОВ

ИИ

По статистике только

3%

внедрения

экономически рентабельны

Разбираемся, что точно стоит внедрить



блок 2

РИСКИ



Налоги и реформы

Разберитесь с налогами
и маркировкой за один аудит
от its group



Повышение себестоимости



Снижение маржинальности



Риски штрафов



Удорожание
рекламы

до

24–28%

по сравнению с 2025 годом



БЛОКИРОВКИ МЕССЕНДЖЕРОВ И КАНАЛОВ РЕКЛАМЫ



Команда



Эмоциональная нестабильность



Риск принятия некорректных
управленческих решений



Высокая текучка



Если бы вы могли принять всего
ОДНО РЕШЕНИЕ

что это было бы за решение?

The image is a stylized, vibrant illustration of a space station's interior, viewed through a large, octagonal window. The window frame is a reddish-pink color, and the interior of the station is also in this color, with various control panels and screens visible. Outside the window, the sky is a deep blue with scattered stars and small planets. A small, white rocket with a red nose and tail is flying across the sky, leaving a dashed orange line behind it. The rocket has the text "тест-драйв" (test-drive) written on its side. Below the rocket, the landscape is a fantastical, dreamlike scene of large, fluffy clouds in shades of pink and white, with some small, red, tree-like structures scattered throughout. The overall mood is whimsical and futuristic.

ТОТАЛЬНЫЙ ФОКУС НА ГОСТЕ



2 ключевые метрики любого бизнеса

$CAC < LTV$

Customer acquisition cost

стоимость привлечения клиента

Lifetime value

пожизненная ценность клиента



Управляет бизнесом тот,
кто управляет
трафиком

Чтобы
управлять
трафиком
гостей, нужно
иметь:



Базу гостей (кому)



Каналы коммуникации (как)



Контент (что)





Есть всего два типа гостей:

Новый

(1 посещение)

более 50%

гостей приходят один раз
и больше не возвращаются

Стоимость привлечения
нового гостя

**в 10 раз
выше,**

чем возврат постоянного

Постоянный

(2+ посещения)

более 70%

выручки приносят
постоянные гости
(если это не туристические центры)





9 ИНСТРУМЕНТОВ

для создания стабильного
управляемого потока гостей

CRM (Customer Relationship Management*) — это база

*управление взаимоотношениями с клиентами

Единая база гостей

История посещений и покупок

Сегментация

Loona.ai

1,000.00

Скачать CSV

Главная | Аналитика | Гости | История посещений | История покупок | Сегментация | Настройки

Число гостей: 1,000

Пол: Мужской Женский

Возраст: 18-24 25-34 35-44 45-54 55-64 65+

Статус: Активен Неактивен

Имя: Рая Куркина

Пол: Женский

Возраст: 25

Статус: Активен

История посещений: 10

История покупок: 5

Сегментация: Молодая женщина

Настройки: Показать все

Карты	ФИО	Пол	Возраст	Последний визит	Визиты	Сумма покупок	Имя	Пол	Возраст	Имя	Пол
☐	140	Рая Куркина	Женский	25	10	500	Рая Куркина	Женский	25	Рая Куркина	Женский
☐	139	Лия Шарова	Женский	25	10	500	Лия Шарова	Женский	25	Лия Шарова	Женский
☐	138	Виктория Кудряшова	Женский	25	10	500	Виктория Кудряшова	Женский	25	Виктория Кудряшова	Женский
☐	137	Евгений Сергеев	Мужской	25	10	500	Евгений Сергеев	Мужской	25	Евгений Сергеев	Мужской
☐	136	Наталья Давыдова	Женский	25	10	500	Наталья Давыдова	Женский	25	Наталья Давыдова	Женский
☐	135	Дмитрий Жуков	Мужской	25	10	500	Дмитрий Жуков	Мужской	25	Дмитрий Жуков	Мужской
☐	134	Дарья Волкова	Женский	25	10	500	Дарья Волкова	Женский	25	Дарья Волкова	Женский
☐	133	Александра Мухоморова	Женский	25	10	500	Александра Мухоморова	Женский	25	Александра Мухоморова	Женский
☐	132	Иван Козлов	Мужской	25	10	500	Иван Козлов	Мужской	25	Иван Козлов	Мужской
☐	131	Дмитрий Захаров	Мужской	25	10	500	Дмитрий Захаров	Мужской	25	Дмитрий Захаров	Мужской
☐	130	Анна Белоусова	Женский	25	10	500	Анна Белоусова	Женский	25	Анна Белоусова	Женский

Итого: 1,000 гостей

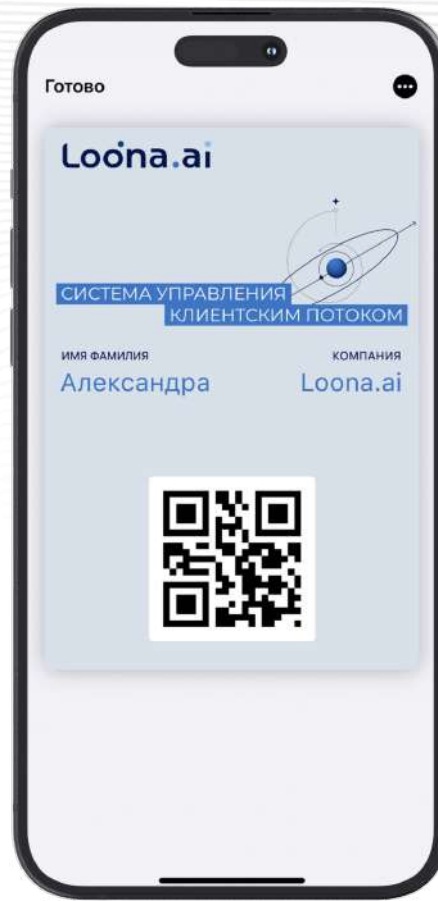


Программа лояльности

Карта гостя (Wallet / Telegram / Max)

Баллы и уровни

Персональные предложения

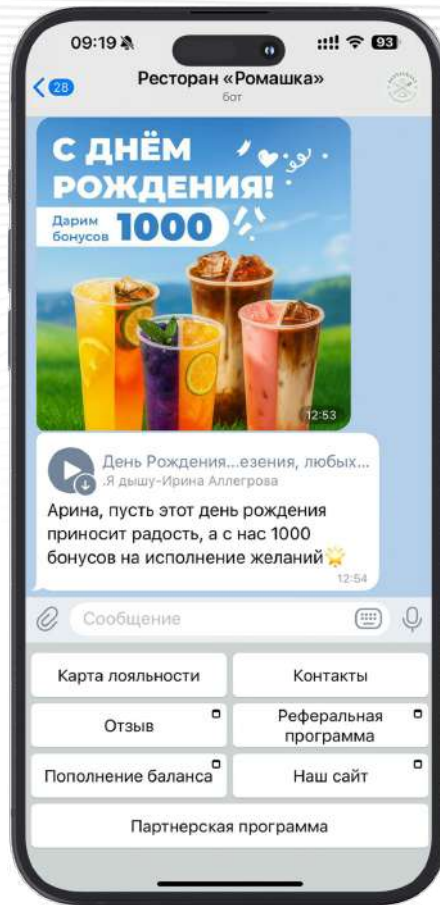


Мессенджеры: Telegram / Max Bot

Основной канал взаимодействия с гостями

Доступ к карте лояльности и меню

Рассылки и анонсы

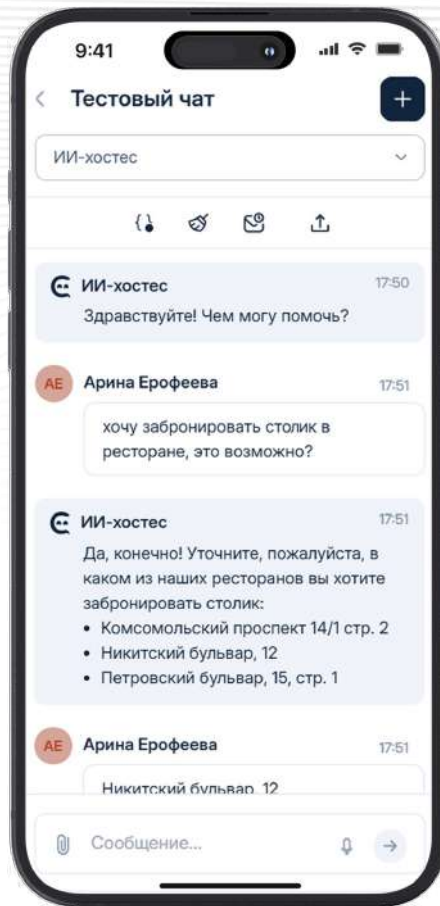


ИИ-хостес

Ответы 24/7

Бронирование и консультация по меню / акциям

Перенаправление на сотрудника при необходимости

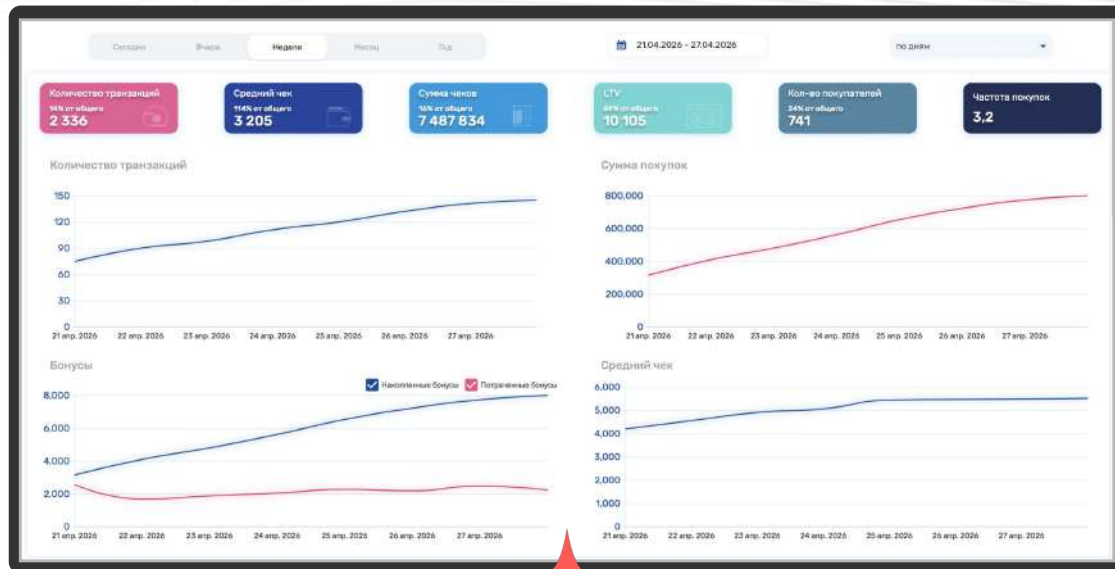


Сквозная аналитика

Выручка и повторные визиты

Эффективность маркетинга

Ключевые показатели
в одном месте

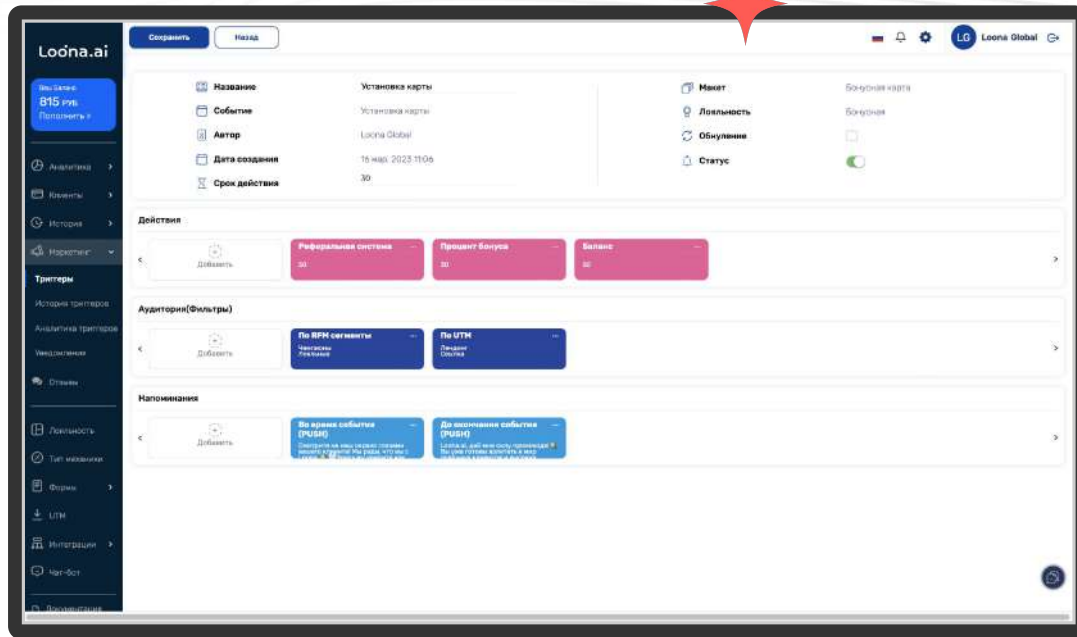


Автоматизация маркетинга

Сценарии возврата гостей
(X дней без визита)

Поздравление и триггеры
(ДР, визит)

Персонализированные
сообщения



Отзывы

Автоматический запрос отзыва после визита

Фильтрация позитив / негатив

Рост рейтинга и контроль репутации



Сервис

Один недовольный гость обнуляет трех довольных



+5%

удовлетворенности сервисом



25-95%

рост выручки





Чек-лист по «живому сервису»

Внешность

Прическа, аксессуары,
одежда, маникюр:
«Очень стильная сумка,
где брали?»

Энергия гостя

Спешит → поддержка:
«Сделаем быстро, не
волнуйтесь»

Расслаблен → мини-диалог:
«Как проходит день?»

Выбор заказа

Постоянные гости:
«В прошлый раз был флэт
уйт, сегодня повторим?»

Новые гости:
«Хотите, посоветую наши
хиты?»

Погода

Дождь:
«Сегодня идеальный день
для капучино с корицей»

Жара:
«Холодный раф сегодня
спасает всех»

Настроение

Улыбается → легкая шутка

Грустный → забота:
«Кофе точно исправит
настроение»

Микро-личное

Если гость с книгой:
«О, классный выбор, что
читаете?»

Если гость с собакой:
«Как зовут вашего
хвостика?»

Повторные ВИЗИТЫ

«Рада вас снова видеть!
Как в прошлый раз латте?»

События

Понедельник:
«Неделя началась, кофе –
лучший спасатель»

Пятница:
«Берем двойной эспresso,
чтоб дожить до вечера?»



КАЖДЫЙ ГОСТЬ

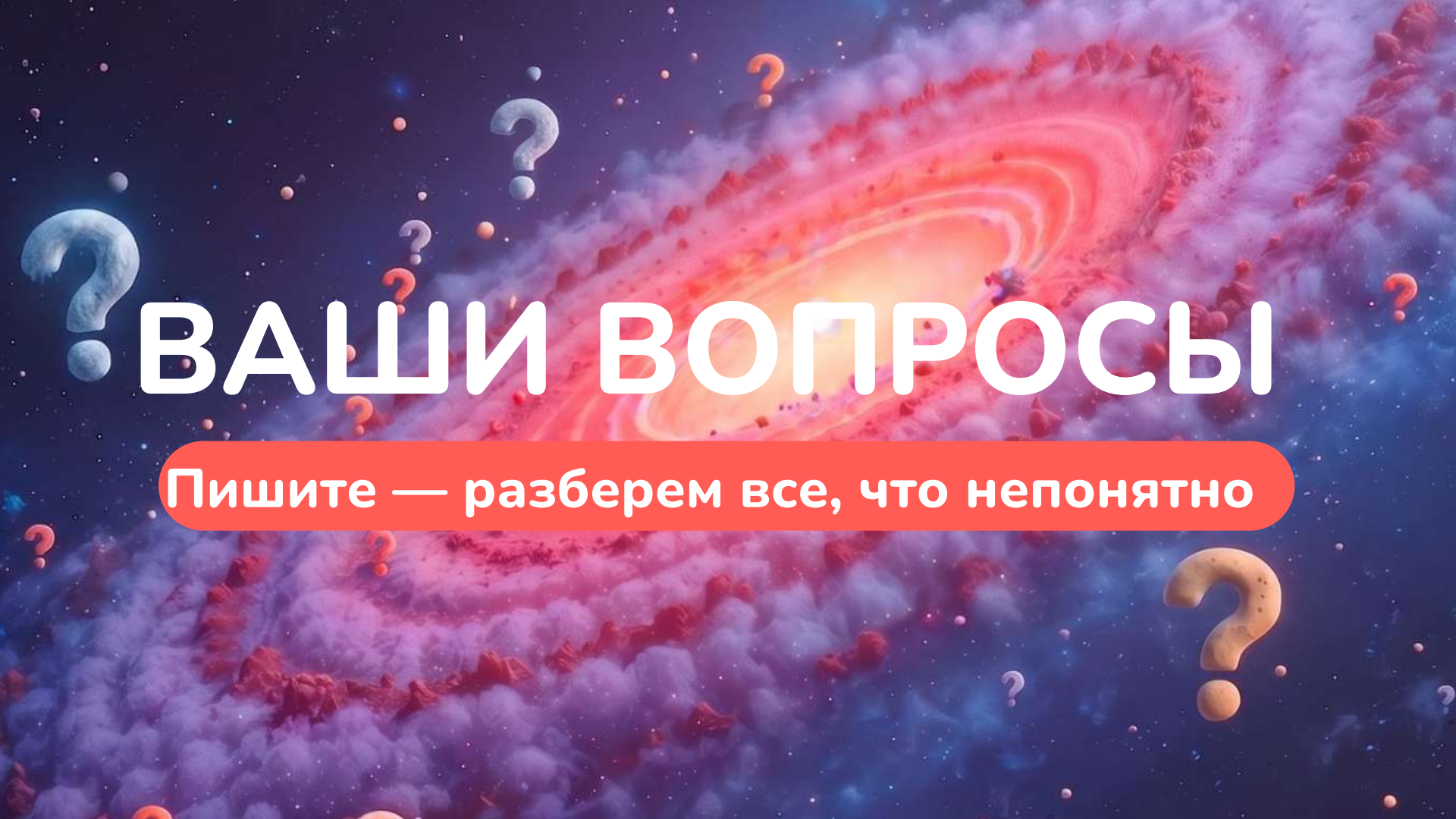
должен уйти с ощущением,

★ ЧТО ЕГО ЗАМЕТИЛИ ★





ВРЕМЯ ДЕМО!



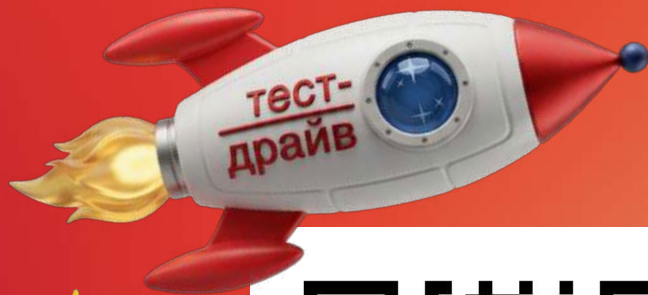
?

ВАШИ ВОПРОСЫ

Пишите — разберем все, что непонятно

?

Спасибо, было круто!



Запись вебинара и новые эфиры — здесь 🙌

До встречи на следующих
тест-драйвах!

