P!marketing

Stap voor stap naar een gepersonaliseerde klantreis

sacha MANFIELD Style & Quality SISSY-BOY

Even voorstellen.

Laura van der Kallen

Sacha - Manfield - Sissy-Boy

Mascha Soors

PI marketing

“

Is retentie/loyaliteit een onderdeel van de doelstellingen?

5% INCREASE IN CUSTOMER RETENTION CAN INCREASE COMPANY PROFIT BY MORE THAN 25%.

Source: https://media.bain.com/Images/BB_Prescription_cutting_costs.pdf

CLV

Customer Lifetime Value

- NIEUW VS. RETENTIE ORDERS
- OMZET PER BESTELLING
- # DAGEN TUSSEN BESTELLINGEN
- RETENTIEAANDEEL
- AANTAL ORDERS PER KLANT
- ORDERWAARDE PER BESTELLING
- # KLANTEN PER # BESTELLINGEN
- CHURN PATROON

“

Wie heeft een deze data inzichtelijk?

Weten hoe je van bezoekers loyale klanten kunt maken?

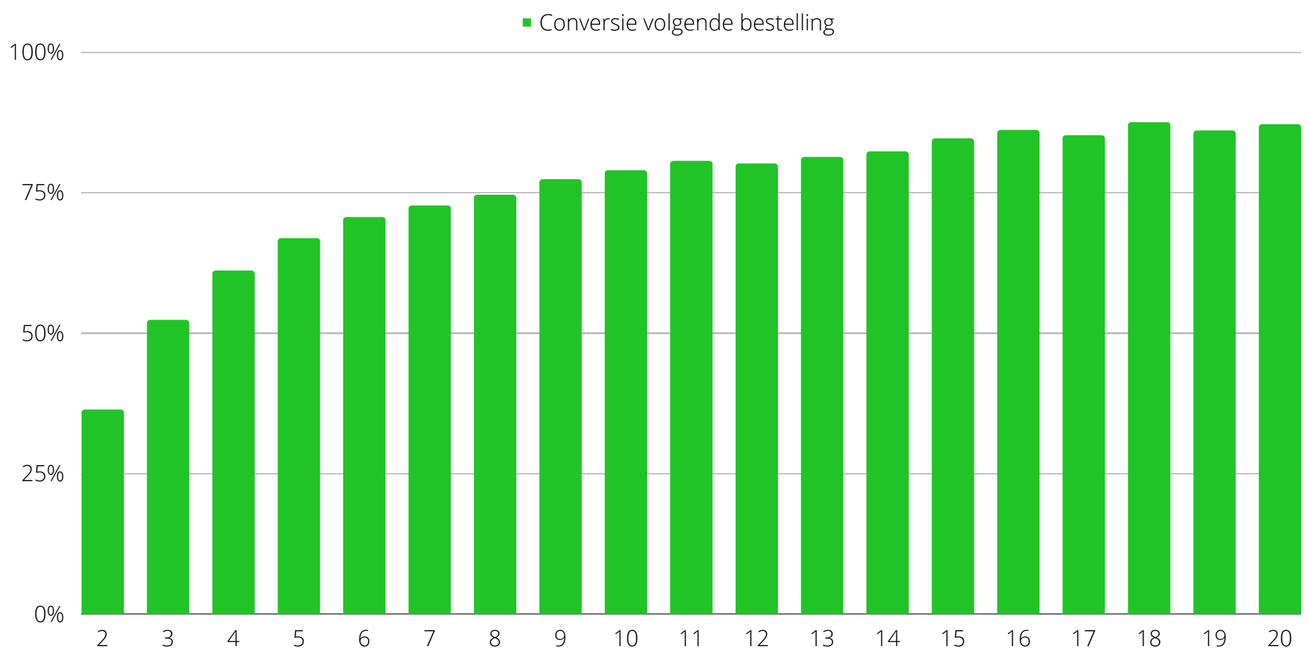
Vraag hier een gratis retentie scan aan!

P!marketing

Aanpak

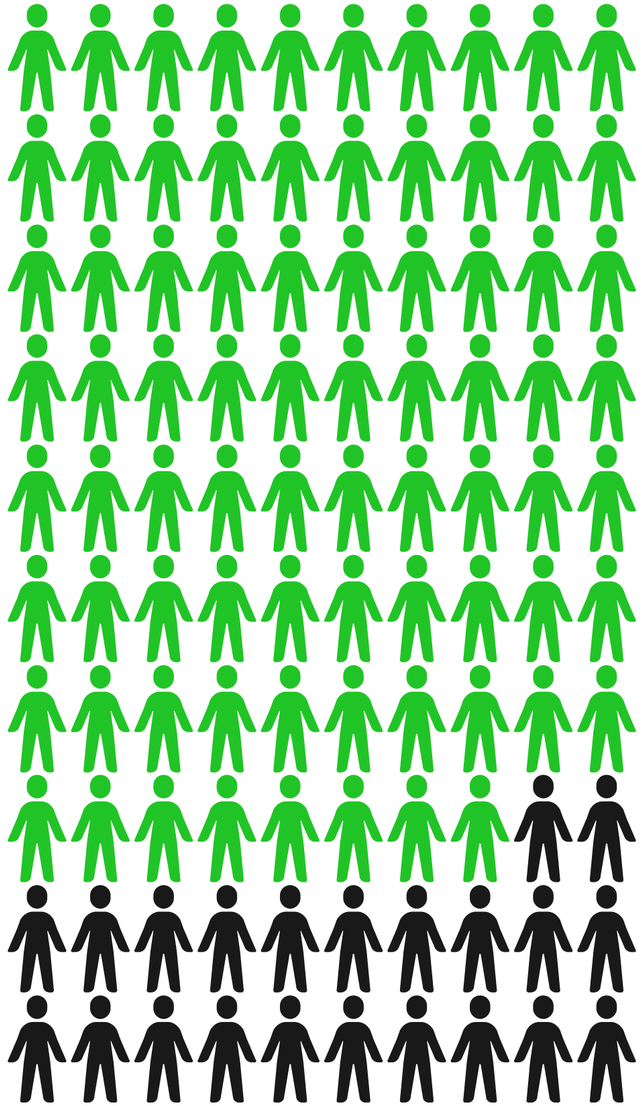
1. Retentie analyse
2.
3.

P!marketing



Retentie

- Terugkerende klanten zorgen voor 71% van de omzet
- 64% van de klanten heeft 1 bestelling gedaan
- Oplopende conversie bij terugkerende klanten



Repurchase

Consumers are more likely to make repeat purchases from companies that personalize

The value of getting personalization right—or wrong—is multiplying - McKinsey&Company (November 2021)

Aanpak

1. ~~Retentie analyse~~
2. Campagnes
3.

P!marketing

Tech stack.

Squeezely

Google Tag Manager

deployteq

BACK IN STOCK.

SISSY-BOY

DAMES HEREN KIDS HOMELAND SALE INSPIRATIE

zoeken

€ 0,00
0 Producten

THE EMBROIDERY JACKET IS HERE | ONTDEK HET JASJE

Home › Heren › **Lichtblauw katoenen T-shirt met fiets** ›

LICHTBLAUW
SHIRT MET F

~~34,99~~ 14,00

Kleur: L.Blauw

S M L XL

Jouw maat niet op voorraad?

– 1 +

SHOP NU

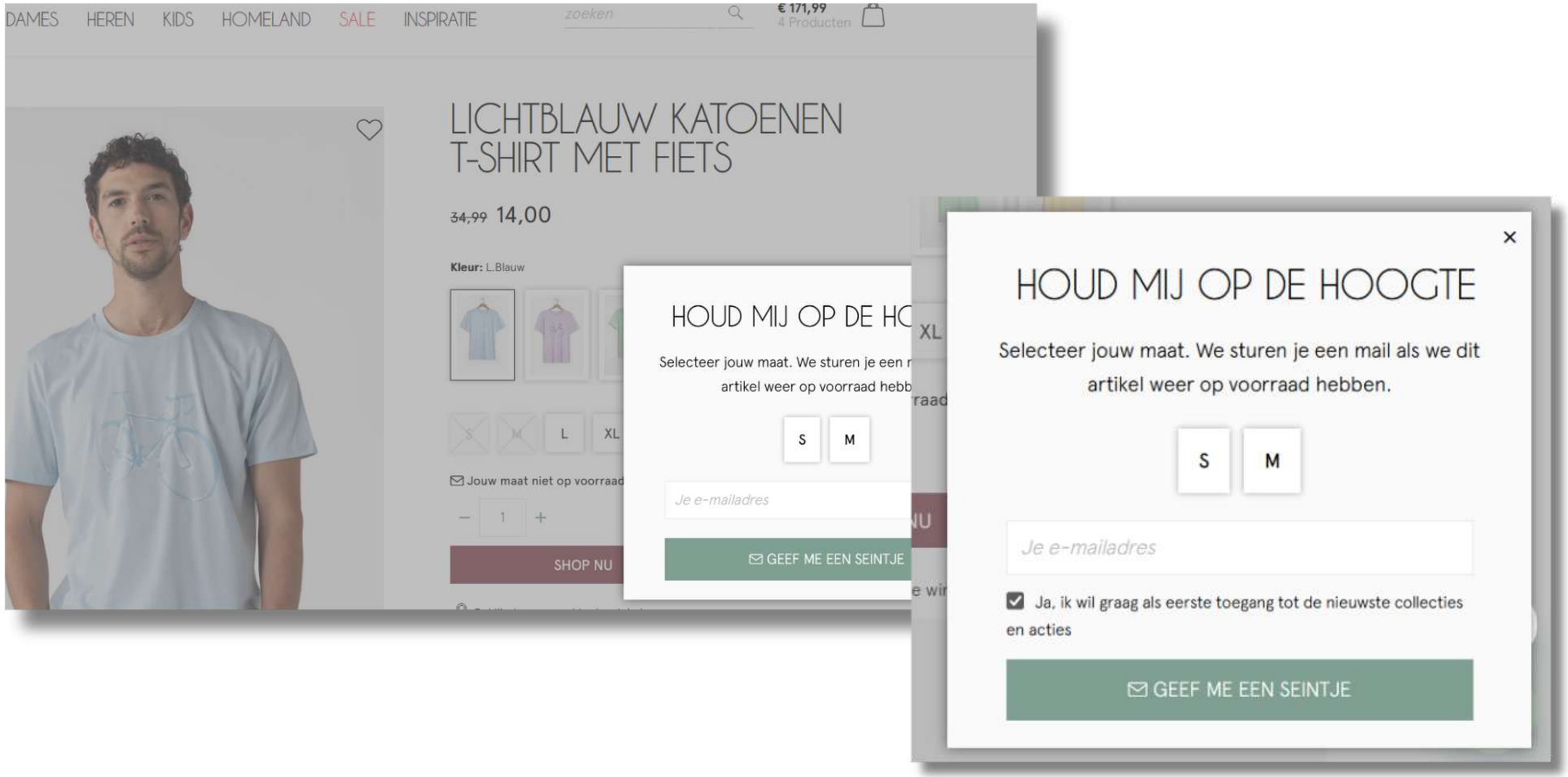
Bekijk de voorraad in de winkel

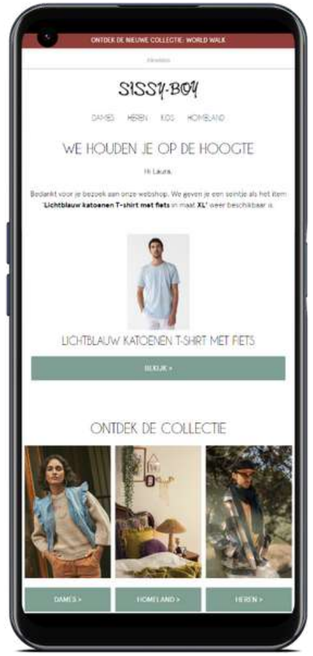
- Achteraf betalen
- Snelle levering
- 45+ winkels
- 14 dagen bedenktijd

Kleur: L.Blauw

S M L XL XXL

Jouw maat niet op voorraad?

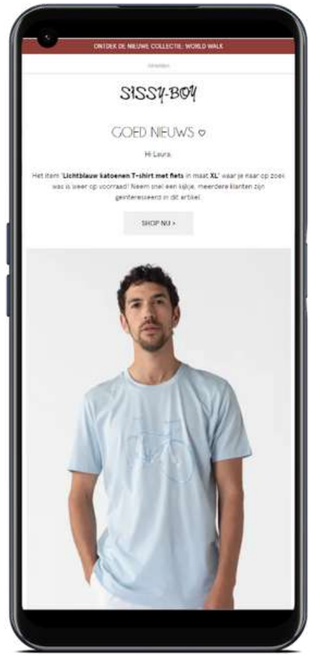

DAMES
HEREN
KIDS
HOMELAND
SALE
INSPIRATIE
zoeken
€ 171,99
4 Producten
LICHTBLAUW KATOENEN T-SHIRT MET FIETS
34,99 14,00
Kleur: L.Blauw
S
M
L
XL
Jouw maat niet op voorraad
1
SHOP NU
HOUD MIJ OP DE HOOGTE
Selecteer jouw maat. We sturen je een mail als we dit artikel weer op voorraad hebben.
S
M
Je e-mailadres
Ja, ik wil graag als eerste toegang tot de nieuwste collecties en acties
GEEF ME EEN SEINTJE



Direct

Bevestiging

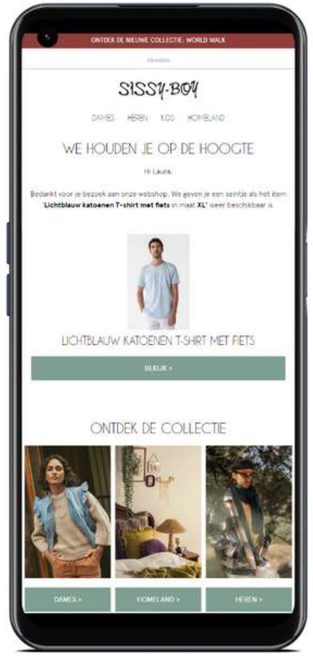
P!marketing



Ieder uur check op voorraad

Indien product op voorraad

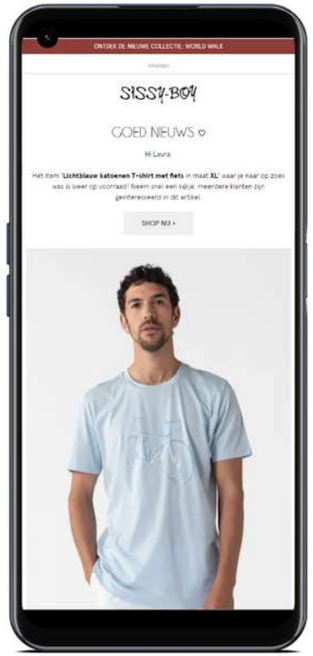
Mail met product



Direct

Bevestiging

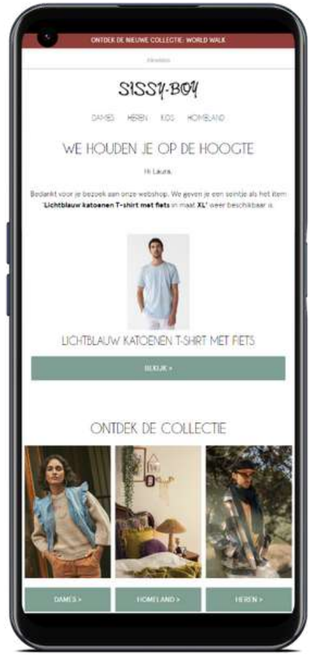
P!marketing



Ieder uur check op voorraad

Indien product op voorraad

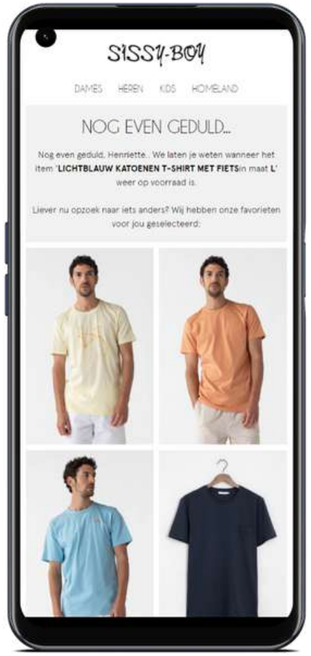
Mail met product



Direct

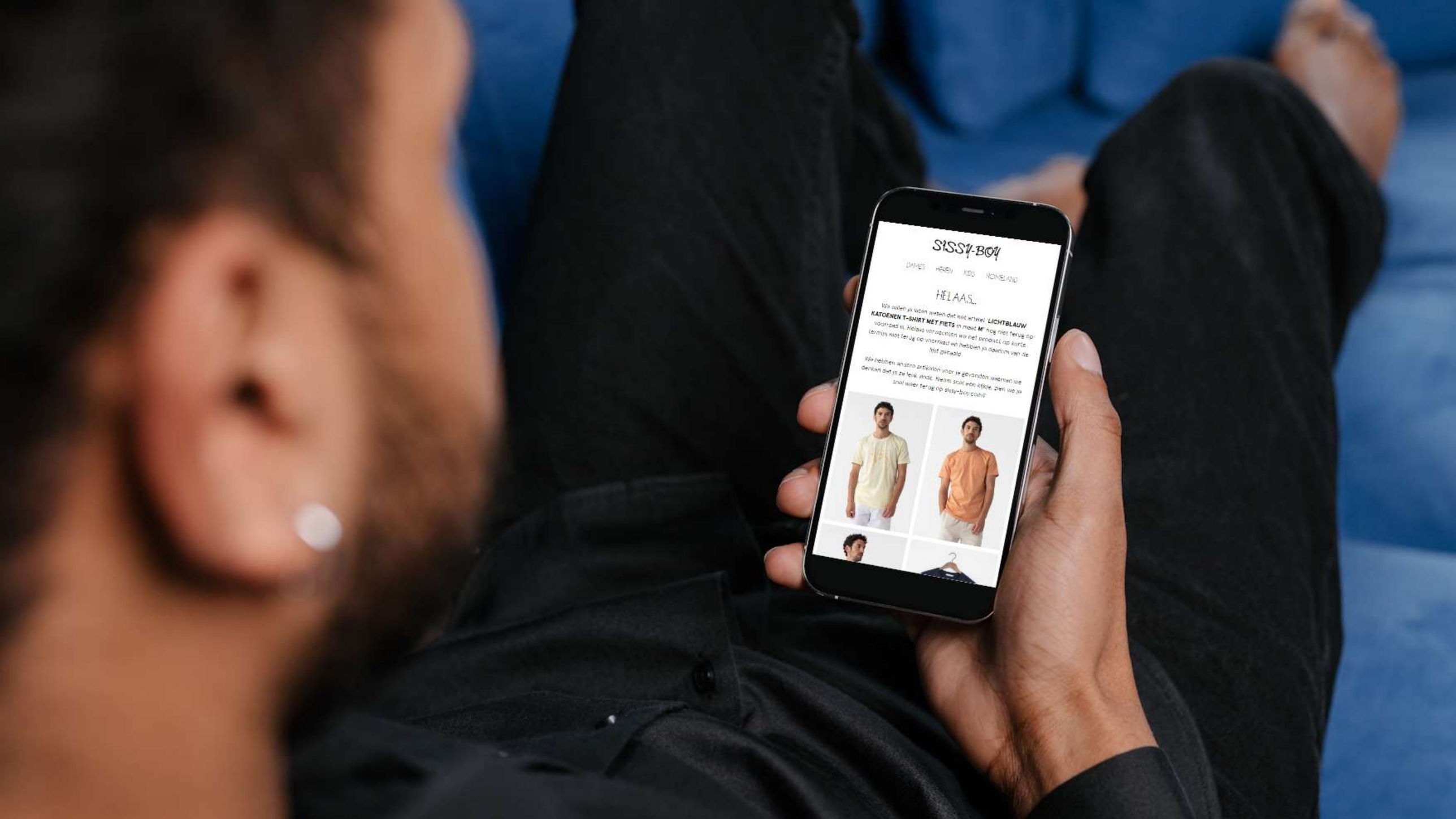
Bevestiging

P!marketing



25 dagen

Alternatieve items


SISSY-BOY
DAMES HEREN KIDS HOMEBAND
HELAAS...
Wij willen je laten weten dat het artikel LICHTBLAUW KATOENEN T-SHIRT MET FIETS in maat M nog niet terug op voorraad is. Helaas veroorzaken wij het product op korte termijn niet terug op voorraad m? hebben je dpenim van de Met gemaald
Wij hebben andere artikelen voor je gevonden waarvan we denken dat je ze leuk vindt. Neem snel een kikkie, zien we je snel weer terug op sissy-boy.com!

Voordelen

- Aanbieden van alternatieven

Voordelen

- Aanbieden van alternatieven
- Inzetten uniform template

Voordelen

- Aanbieden van alternatieven
- Inzetten uniform template
- Afstemmen maildruk

Voordelen

- Aanbieden van alternatieven
- Inzetten uniform template
- Afstemmen maildruk
- Verzamelen optins

Voordelen

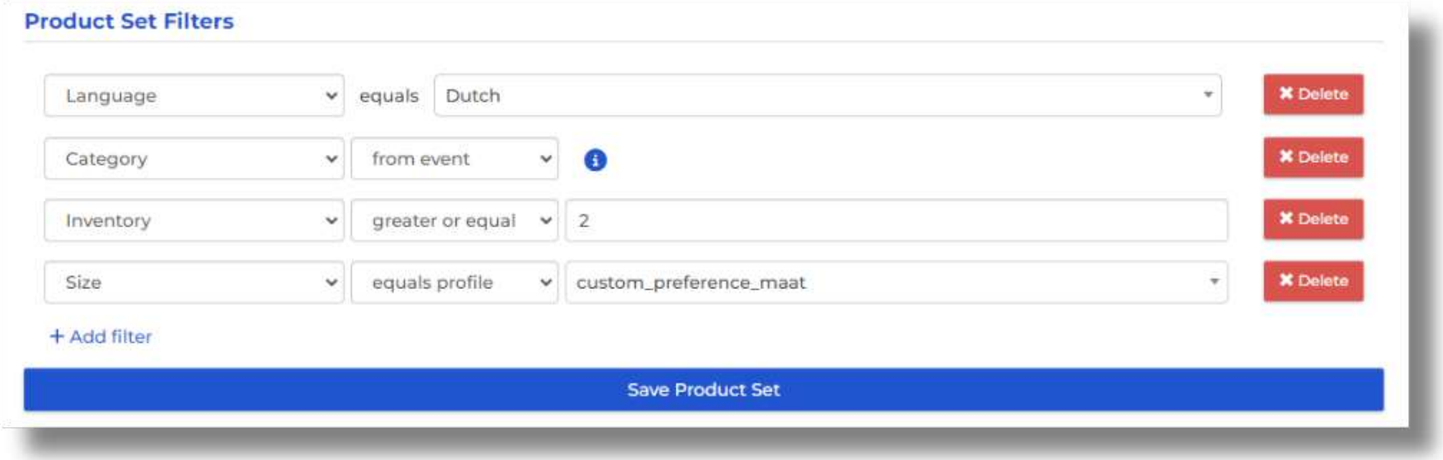
- Aanbieden van alternatieven
- Inzetten uniform template
- Afstemmen maildruk
- Verzamelen optins
- Verrijken profieldata

Profielverrijking.

Maat

Personaliseren van nieuwsbrief

Filter op productset



LEADS
Bezoekers gebruik gemaakt van functionaliteit

9.891

10%

CONVERSIE
Restock e-mail

OPTIN
Inschrijvers voor reguliere nieuwsbrieven

4.968

2%

CONVERSIE
Reminder mail met alternatieven

Ondersteuning.

- Doorloop retourstroom

P!marketing

Ondersteuning.

- Doorloop retourstroom
- Ondersteuning inkoop

P!marketing

Sissy-boy

Plaats	Artikel		Aanvragen	Maten
1		00055679-102	61	5
		M	18	
		XS	14	
		XL	11	
		S	10	
		L	8	
2		00055898-153	58	5
		M	29	
		S	12	
		XS	11	
		XL	5	
		L	1	
3		00055632-153	57	
4		00055157-166	43	
5		00053990-185	37	
6		00054396-195	33	4
7		00056455-123	29	5

Sissy-boy

Women	27	29	37	38	39	40	41	42	L	L-XL	M	Onesize	S	XL	XS	XS-S
Blazers en Jasjes										35	88		34			52
Blouses en Tops									70		151		144	74	85	
Broeken	33	34		41					161		387		257	107	119	
Jassen									55		160		118	44	56	73
Jurken									202		327		214	167	139	
Rokken									61		43		37	38	42	
Schoenen			99	122	166	177	117	60								
Tassen												69				
Truien en Vesten									169		365		312	80	153	
T-shirts									51		171		169	40	65	
	33	34	99	163	166	177	117	60	769	35	1.692	69	1.285	550	659	125

P!marketing

FAVORIETEN.

Makkelijk retourneren | Snelle levering | 14 dagen bedenktijd | Winkels | Service | Wishlist | Inloggen

SISSY-BOY

DAMES HEREN KIDS HOMELAND SALE INSPIRATIE

zoeken

€ 0,00
0 Producten

THE EMBROIDERY JACKET IS HERE | ONTDEK HET JASJE

Home › Homeland › **Goudkleurige ronde spiegel met hart** ›

GOUDKLEURIGE RONDE SPIEGEL MET HART

29,99

Kieur: Goud

– 1 +

SHOP NU

✓ Voldoende beschikbaar - 1-2 werkdagen

Bekijk de voorraad in de winkel

- ✓ Achteraf betalen
- ✓ Snelle levering
- ✓ 45+ winkels
- ✓ 14 dagen bedenktijd

Omschrijving | Verzending & Retour

GOUDKLEURIGE RONDE SPIEGEL MET HART

Deze ronde goudkleurige hartjes spiegel van Sissy-Boy is een prachtig decoratief stuk voor elke ruimte. Met een hartjes design bovenop in het ijzeren frame voegt deze spiegel een vleugje luxe toe aan elke kamer. Afmeting: 36,3x30x6 cm.

ie levering | 14 dagen bedenktijd | Winkels | Service | Wishlist | Inloggen

DAMES HEREN KIDS HOMELAND SALE INSPIRATIE

zoeken

€ 0,00
0 Producten

DOPPER INSULATED ROESTVRIJ STAAL 350 ML

16,95

POPPENKLEDING CRÈMEKLEURIGE TEDDY BODYWARMER

15,99

DONKERROZE VELVET KUSSEN MET JACQUARD RAND

44,99

BEIGE POEF MET JACQUARD BLOEMEN

79,99

GOUDKLEURIGE RONDE SPIEGEL MET HART

29,99

+ 1 kleur

MULTICOLOUR ROND VELVET KUSSEN STER

39,99

THE EMBROIDERY JACKET IS HERE | ONTDEK HET JASJE

WISHLIST

Jouw e-mailadres

MAIL MIJN WISHLIST

☐ Ja, ik wil graag als eerste toegang tot de nieuwste collecties en acties

GOUDKLEURIGE RONDE SPIEGEL MET HART

29,99

IN SHOPPINGBAG

MAND VAN HYACINTH MET RODE INGEWEVEN HARTJES MEDIUM

34,99

IN SHOPPINGBAG

SET VAN 3 SOFT COVER GELINIEERDE NOTITIEBOEKJES MET PRINT A5

14,99

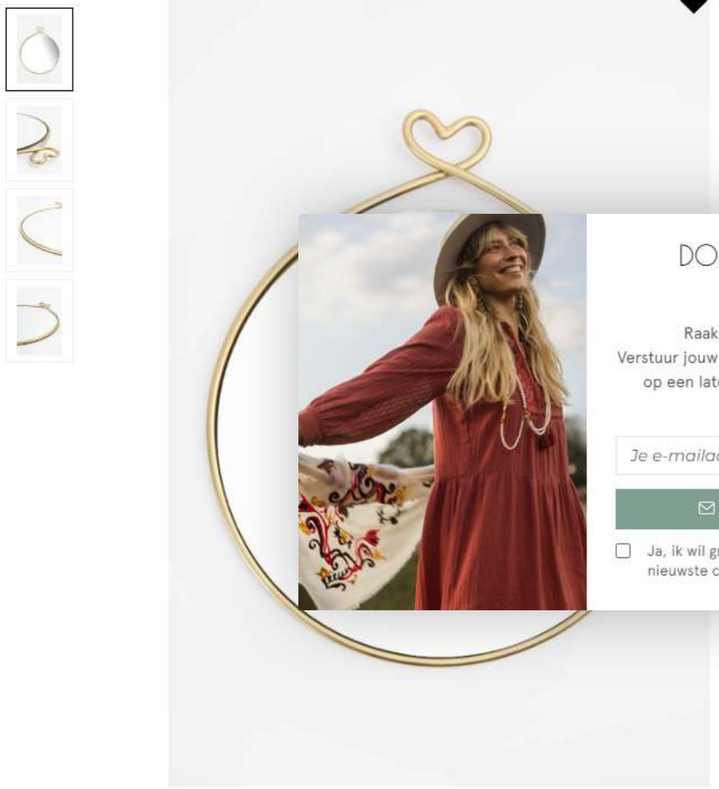
IN SHOPPINGBAG

DONKERPAARS GESTREEPTE DINERKAARSEN 25 CM

65,94

IN SHOPPINGBAG

THE EMBROIDERY JACKET IS HERE | ONTDEK HET JASJE



GOUDKLEURIGE RONDE SPIEGEL MET HART

29,99

Kleur: Goud

1-2 werkdagen

winkel

- Snelle levering
- 45+ winkels
- 14 dagen bedenktijd

DON'T LOSE WHAT YOU LOVE

Raak je favorieten niet kwijt!
Verstuur jouw wishlist naar je inbox. Zo shop je op een later moment eenvoudig verder.

Je e-mailadres

MAIL MIJN WISHLIST

Ja, ik wil graag als eerste toegang tot de nieuwste collecties en acties

Omschrijving | Verzending & Retour

GOUDKLEURIGE RONDE SPIEGEL MET HART

Deze ronde goudkleurige hartjes spiegel van Sissy-Boy is een prachtig decoratief stuk voor elke ruimte. Met een hartjes design bovenop in het ijzeren frame voegt deze spiegel een vleugje luxe toe aan elke kamer. Afmeting: 36,3x30x6 cm.

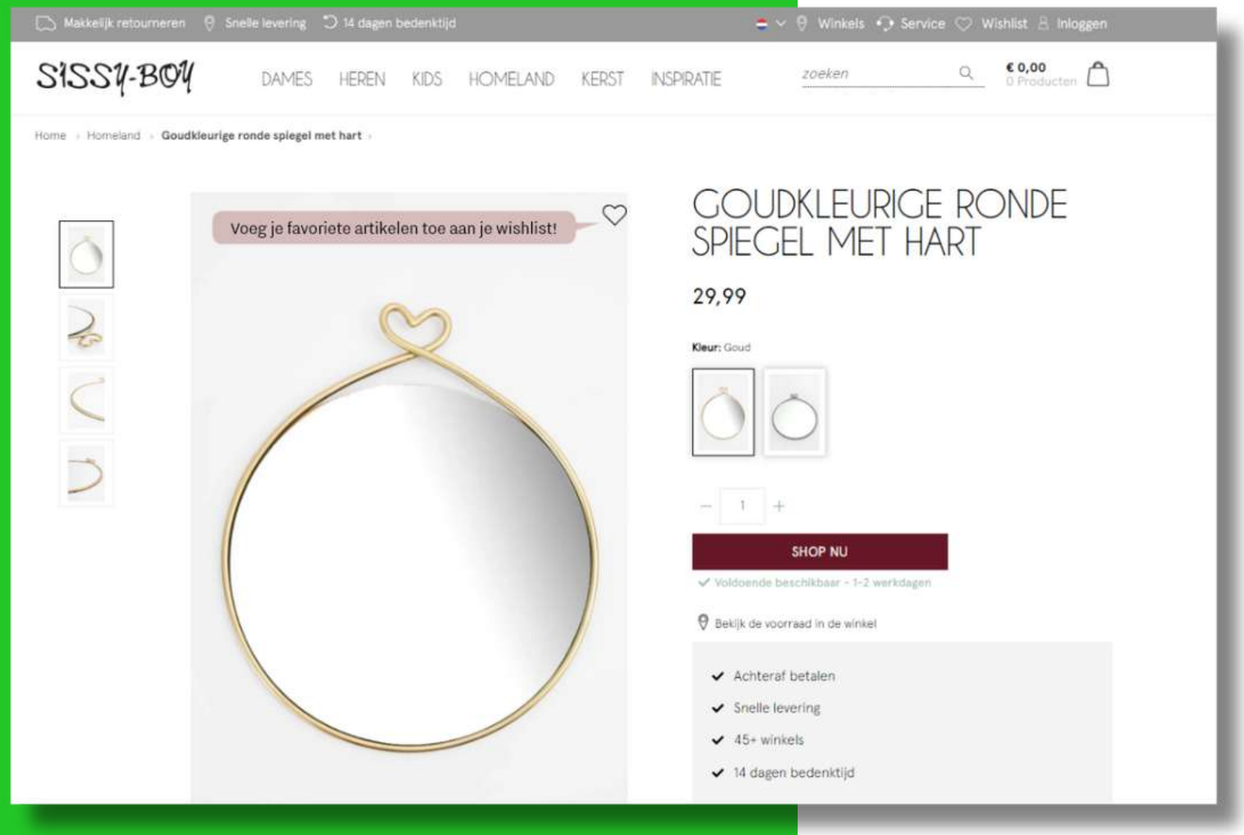
SISSY BOY

Resultaat

3.47%

Conversie uit deze flow is goed maar het aantal verzendingen is zeer laag, met name doordat de wishlist niet vaak wordt ingevuld.

P!marketing



Vervolgstap

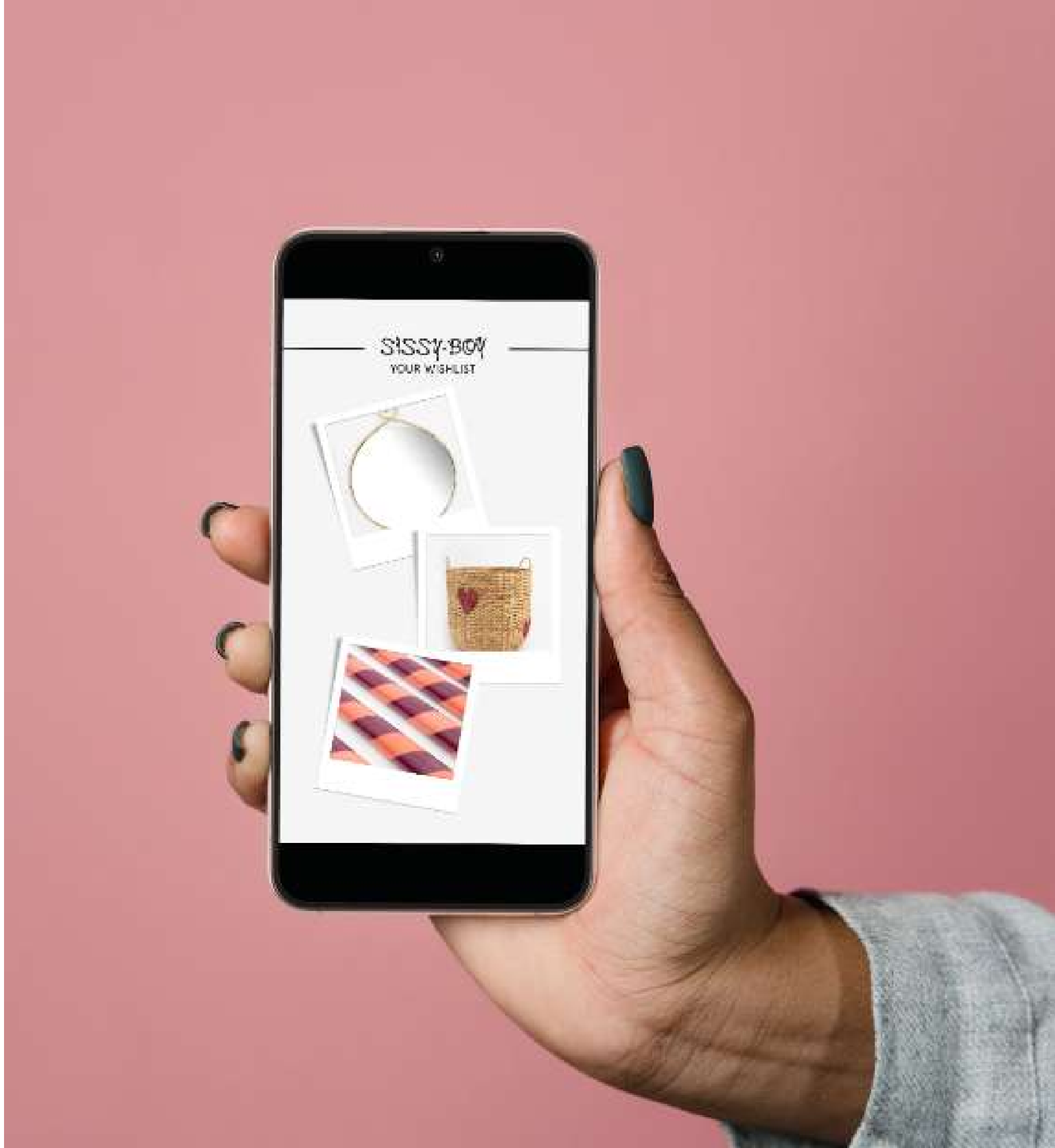
Toevoegen van smart message om bezoekers te stimuleren wishlist te gebruiken

P!marketing

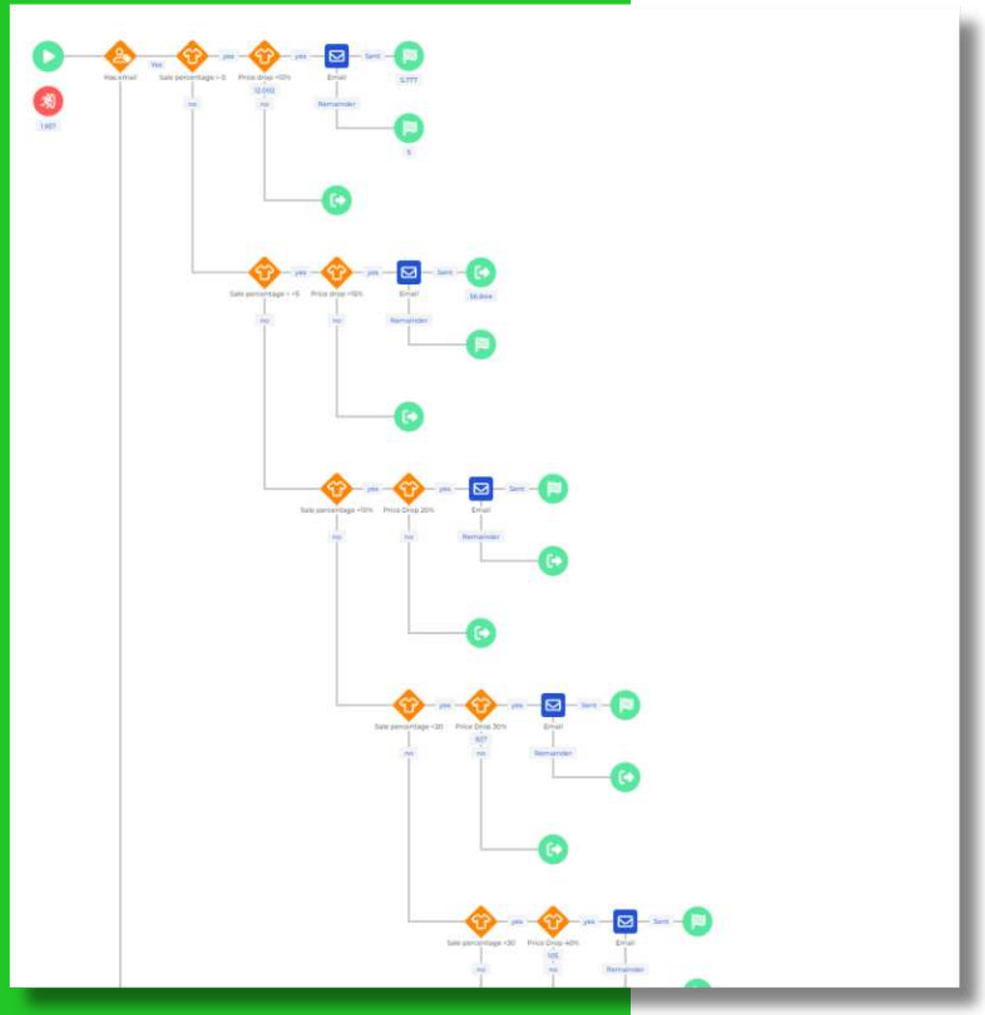
Inspiratie.

Wishlist retargeting

Let op: alleen mogelijk bij grote aantallen.



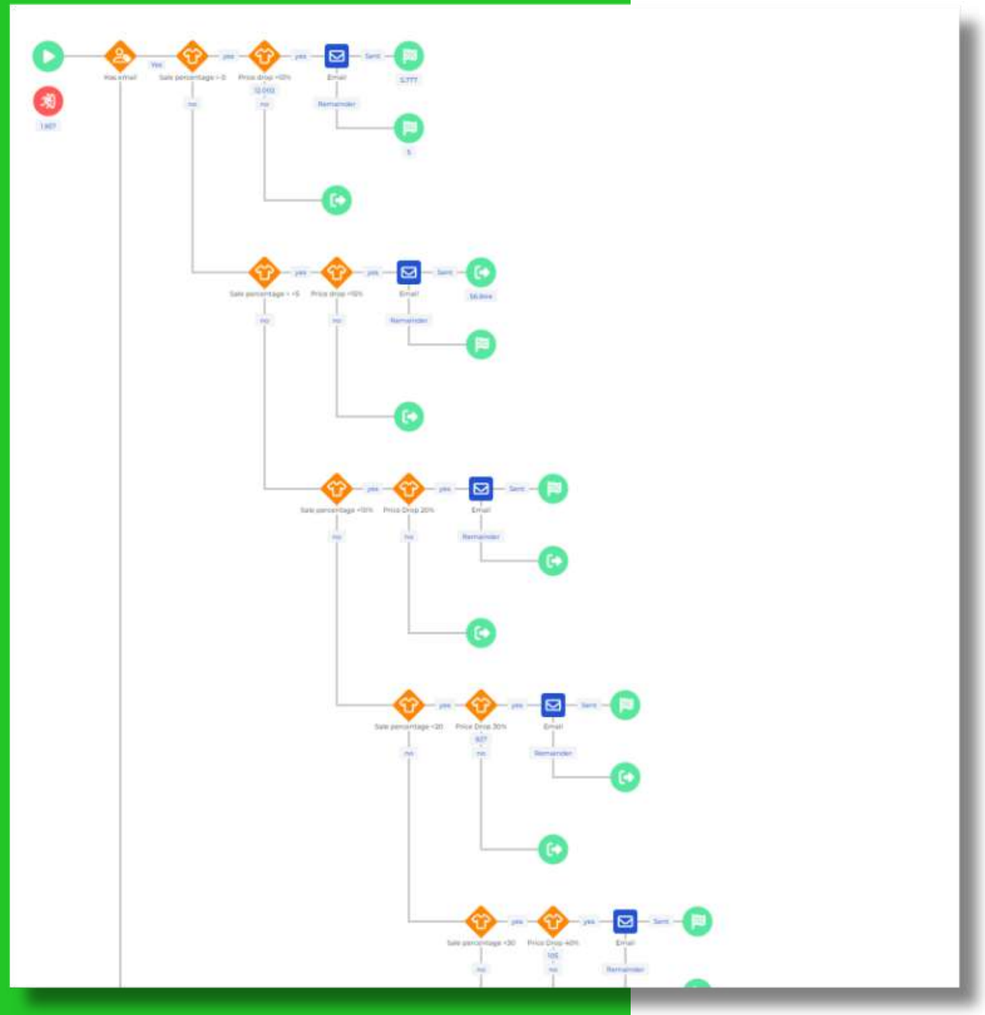
PRICE ALERTS.



Price alerts.

- Toegevoegd aan Cart of Wishlist

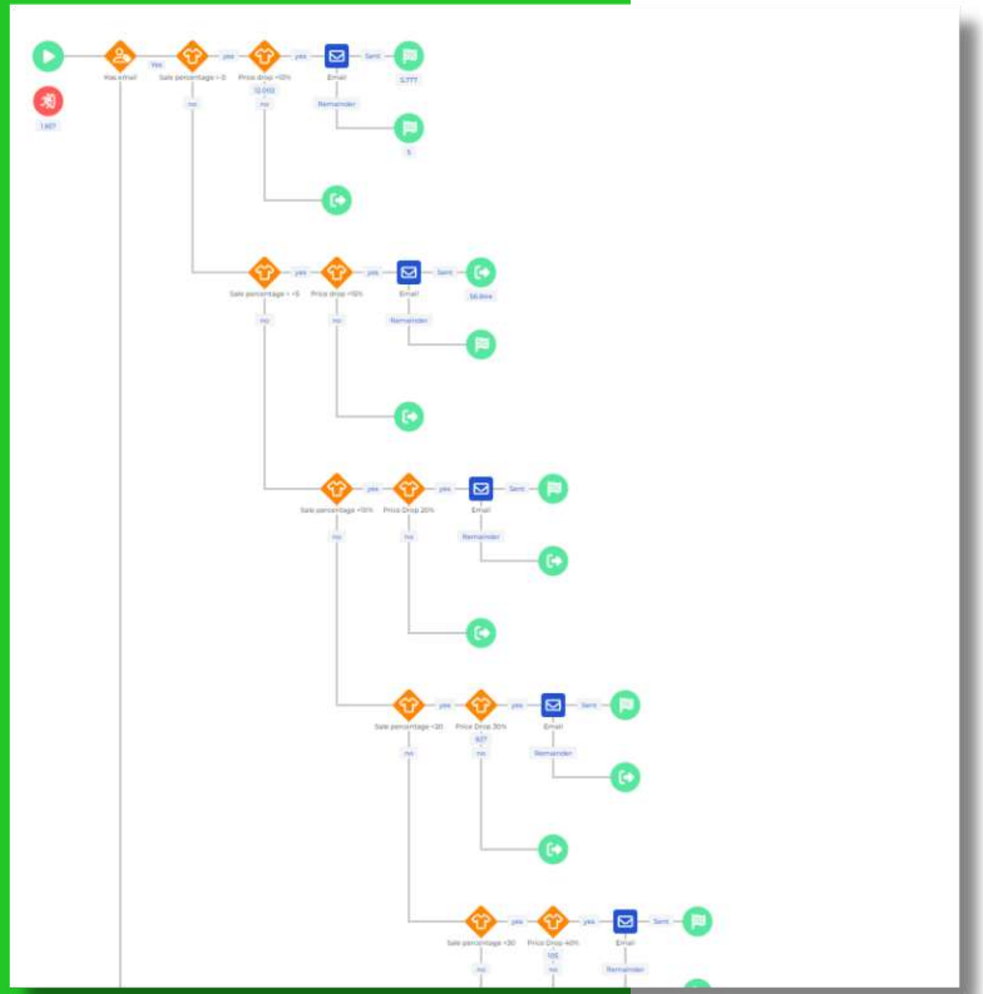
P!marketing



Price alerts.

- Toegevoegd aan Cart of Wishlist
- Ieder uur check

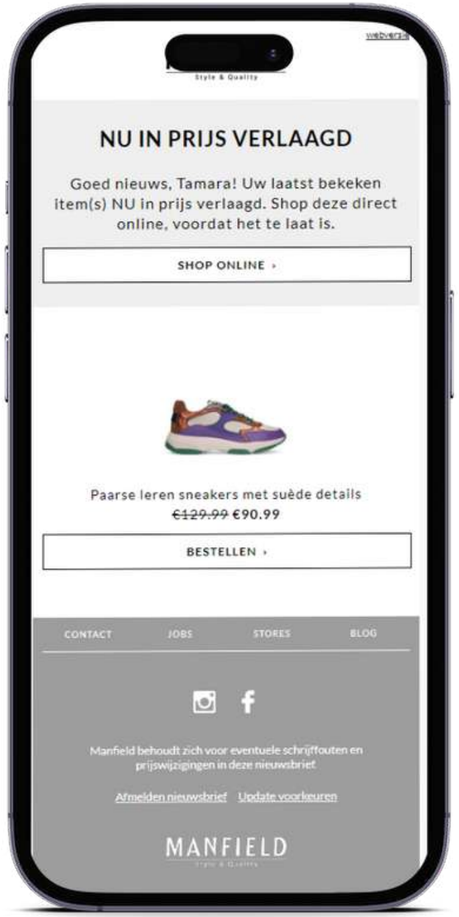
P!marketing

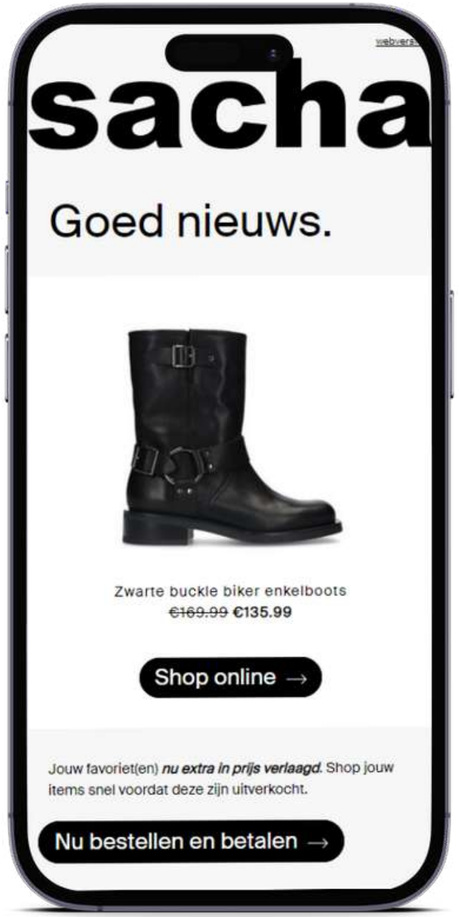


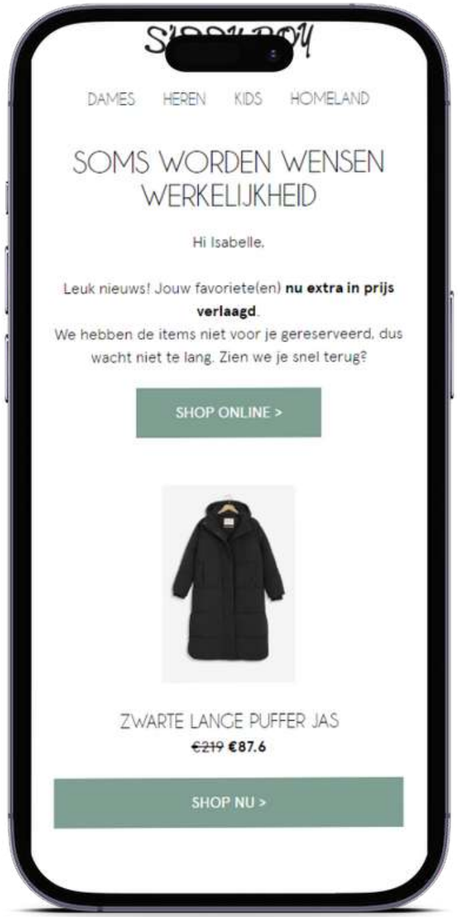
Price alerts.

- Toegevoegd aan Cart of Wishlist
- Ieder uur check
- Trigger op afprijzing

P!marketing


webversie
Style & Quality
NU IN PRIJS VERLAAGD
Goed nieuws, Tamara! Uw laatst bekeken item(s) NU in prijs verlaagd. Shop deze direct online, voordat het te laat is.
SHOP ONLINE ›
Paarse leren sneakers met suède details
€129.99 €90.99
BESTELLEN ›
CONTACT
JOBS
STORES
BLOG
Manfield behoudt zich voor eventuele schrijffouten en prijswijzigingen in deze nieuwsbrief
Afmelden nieuwsbrief
Update voorkeuren
MANFIELD


webversie
sacha
Goed nieuws.
Zwarte buckle biker enkelboots
€169.99 €135.99
Shop online →
Jouw favoriet(en) nu extra in prijs verlaagd. Shop jouw items snel voordat deze zijn uitverkocht.
Nu bestellen en betalen →


DAMES
HEREN
KIDS
HOMELAND
SOMS WORDEN WENSEN WERKELIJKHEID
Hi Isabelle,
Leuk nieuws! Jouw favoriete(en) nu extra in prijs verlaagd.
We hebben de items niet voor je gereserveerd, dus wacht niet te lang. Zien we je snel terug?
SHOP ONLINE >
ZWARTE LANGE PUFFER JAS
€219 €87.6
SHOP NU >

STICKY LEAD GEN.

SHOPPING TODAY

20%

MANFIELD

Style & Quality

Aanpak

1. ~~Retentie analyse~~
2. ~~Campagnes~~
3. Toekomst

P!marketing

Status	Project	Kanaal	Impact [0-10]	Confidence [0-10]	Ease [0-10]	ICE score
In progress	Terug op voorraad campagne overzetten naar alle talen	E-mail & Onsite				
Idea	First order flow | Profielen begeleiden van eerste naar tweede order	E-mail	6	8	6	20
Idea	Second order flow | Profielen begeleiden van tweede naar derde order	E-mail	4	7	8	19
Idea	Exit intent	E-mail & Onsite	8	8	9	25
Idea	Lead generatie campagne uitbreiden V1: onderscheid tussen mannen/vrouwen + onboarding daarop aanpassen	E-mail & Onsite	7	8	8	23
Idea	Smart messaging (zo vaak gekocht in afgelopen X)	Onsite	7	7	9	23
Idea	RFM | Loyal/Champions als look al like profielen voor social campagnes	Paid	6	6	9	21
Idea	Gebruik Orientation/Decision/Comparison/Customer om paid campagnes te optimaliseren	Paid	6	6	9	21
Idea	RFM campagne opzetten	E-mail	6	7	8	21
Idea	Search prefill op maat	Onsite	6	7	7	20
Idea	Persoonlijke timing in herhaalaankoop flow	E-mail	8	8	3	19
Idea	Churn preventie -Automatische campagne per actieperiode voor nieuwe profielen	E-mail	5	5	8	18
Idea	Campagne herhaalaankopen in winterseizoen voor Sacha	E-mail	6	6	6	18
Idea	Churn preventie - Heractivatiecampagne van inactieve profielen die tijdens actieperiode in de database terecht zijn gekomen	E-mail	5	5	7	17

Toekomst

Campagne ideeën ranken op basis van ICE scoring model.

P!marketing

Take aways

- Inzicht in retentie

P!marketing

Take aways

- Inzicht in retentie
- Personalisatie

P!marketing

Take aways

- Inzicht in retentie
- Personalisatie
- Denk verder dan eerste doel

P!marketing

Take aways

- Inzicht in retentie
- Personalisatie
- Denk verder dan eerste doel
- Niet alles werkt (meteen)

P!marketing

Take aways

- Inzicht in retentie
- Personalisatie
- Denk verder dan eerste doel
- Niet alles werkt (meteen)
- Prioriteiten bepalen

P!marketing

Take aways

- Inzicht in retentie
- Personalisatie
- Denk verder dan eerste doel
- Niet alles werkt (meteen)
- Prioriteiten bepalen
- Géén ICT capaciteit

P!marketing

Let's Talk

Shopping Today

Laura van der Kallen

laura@sacha.nl
https://www.linkedin.com/in/laura-van-der-kallen-665a3214/

Mascha Soors

mascha@pi.marketing
06-24 22 73 12
https://www.linkedin.com/in/mascha-soors-18b47818/

P!marketing