

Het geheim achter de retentiestrategie van Haarspullen

Een van de snelst groeiende webshops van Nederland

haar
spullen



Even voorstellen.



Harm van Heesbeen

PI marketing



Christy-Anne Meijer

Haarspullen

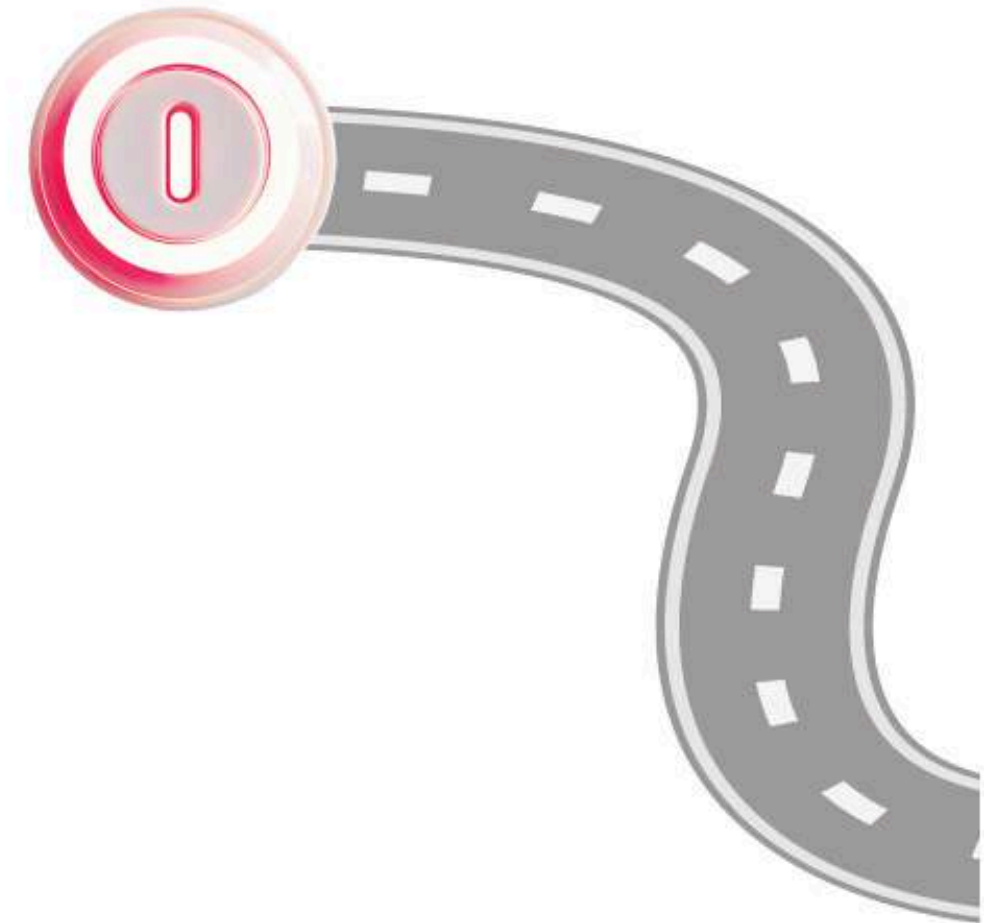
Haarspullen

- Beauty-webshop voor iedereen
- Opgericht in 2017
- 500.000+ bezoekers per maand
- Passie voor innovatie en trends
- Ambities voor uitbreiding in Europa

haar
spullen

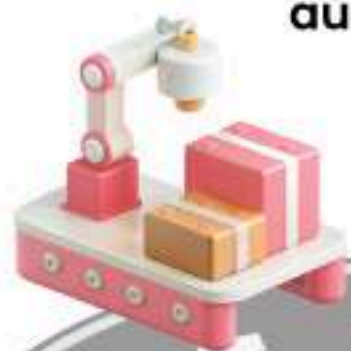
2017

Start van
Haarspullen.nl



2019

Eigen fulfillment met de eerste automatisering: de dozensluiter



2021

Nieuwe automatisering: robot die automatisch verf pickt



2023

Verhuist naar een nieuw magazijn & kantoor



2024

Nieuwe robot-arm die pakketten op de colli's zet



2020

Assortiment uitgebreid met make-up, skincare & meer



PI marketing

- Marketing automation specialist
- E-mail marketing automation & website personalisatie
- Focus op retentie
- #1 Emerce



“

Hoe kunnen we onze retentiestrategie
naar een volgend niveau tillen?

NIEUW VS. RETENTIE ORDERS

OMZET PER BESTELLING

SAMEN GEKOCHTE PRODUCTEN

RETENTIEAANDEEL PER JAAR

RETENTIE DATA

KANS OP CONVERSIE BIJ
VOLGENDE BESTELLING

DAGEN TUSSEN BESTELLINGEN
BIJ ORDER 1, 2, 3 ETC.

KLANTEN PER # BESTELLINGEN

CHURN PATROON

NIEUW VS. RETENTIE ORDERS

OMZET PER BESTELLING

SAMEN GEKOCHTE PRODUCTEN

RETENTIEAANDEEL PER JAAR

RETENTIE DATA

KANS OP CONVERSIE BIJ
VOLGENDE BESTELLING

DAGEN TUSSEN BESTELLINGEN
BIJ ORDER 1, 2, 3 ETC.

KLANTEN PER # BESTELLINGEN

CHURN PATROON

Aanpak

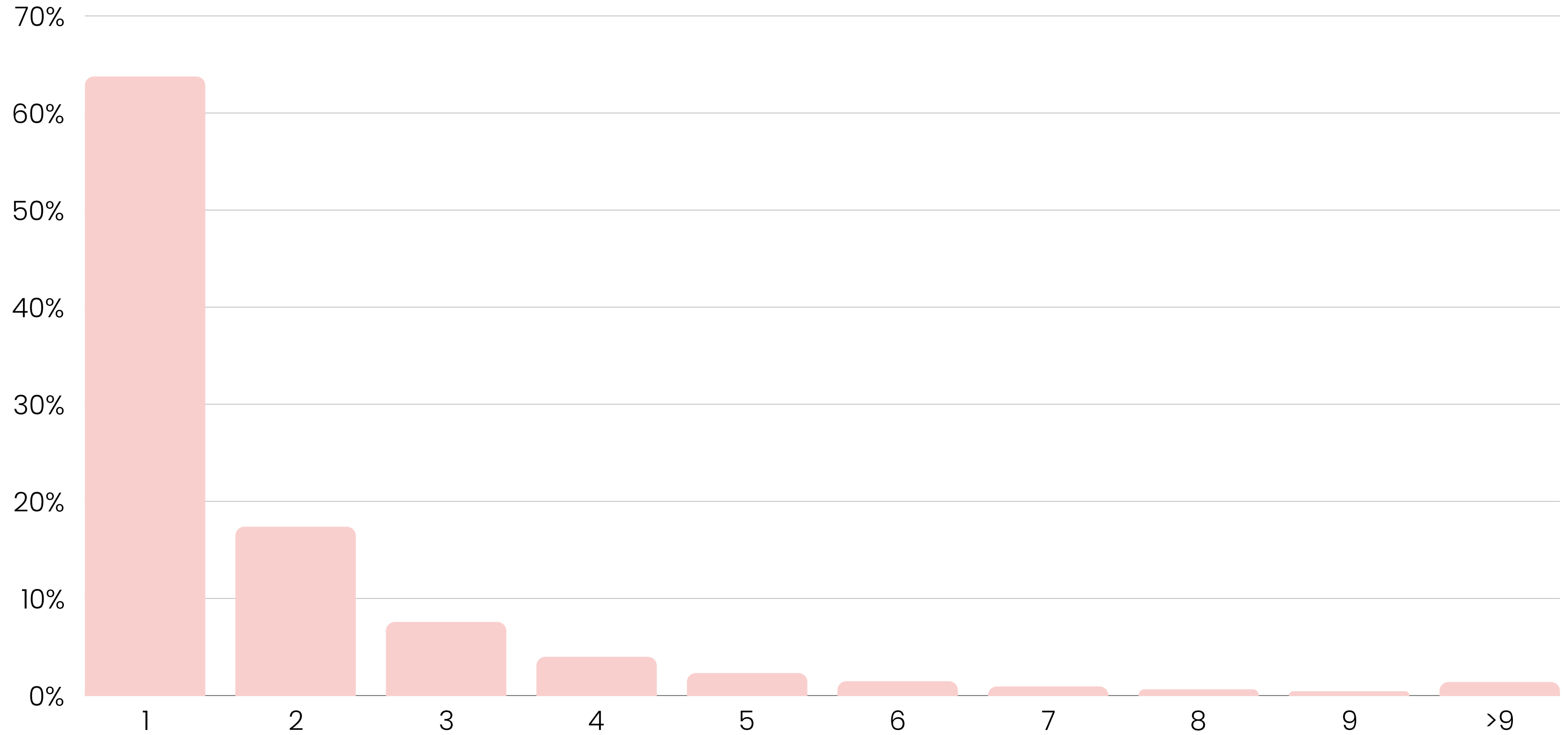
1

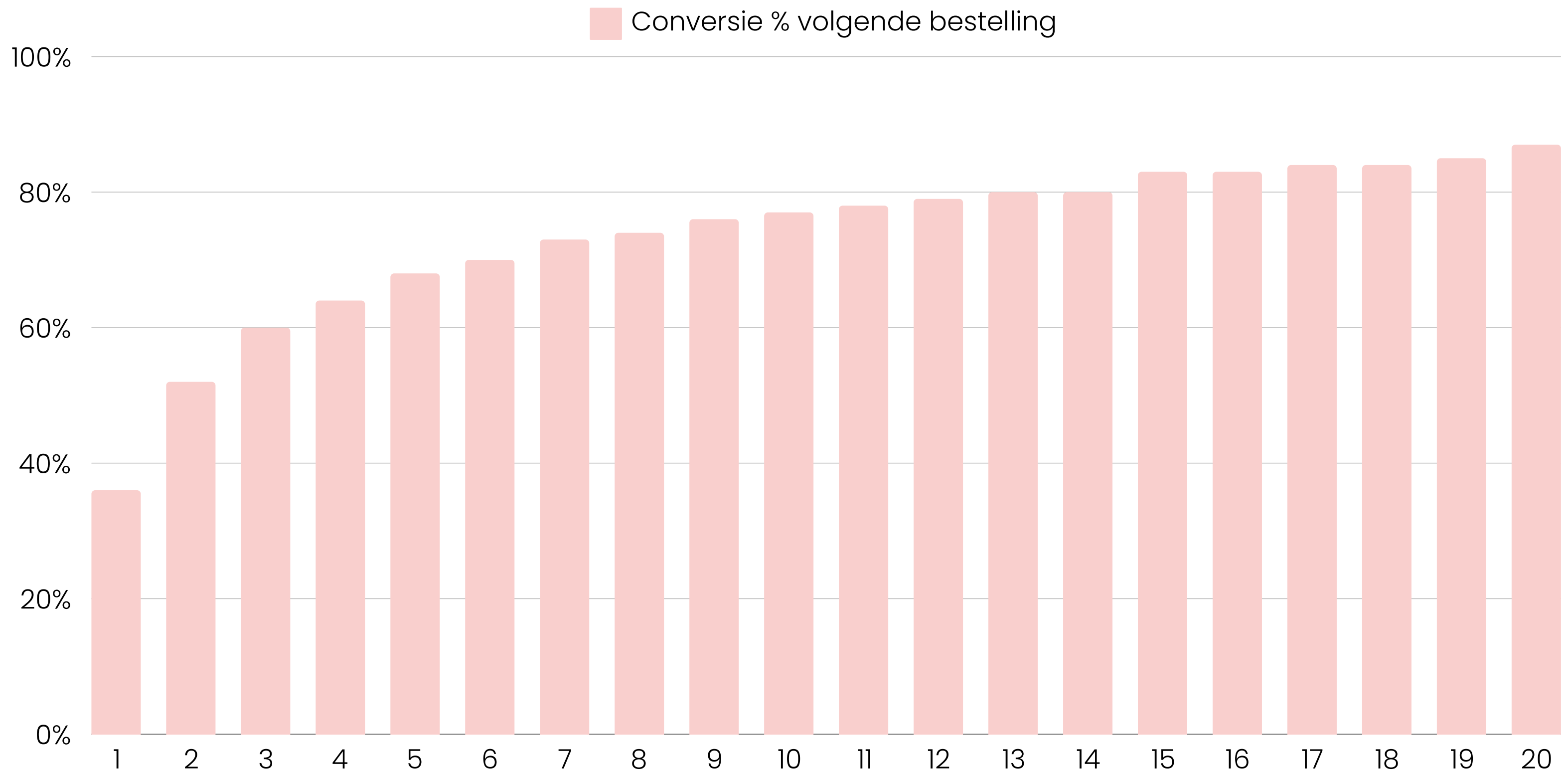
Retentie analyse

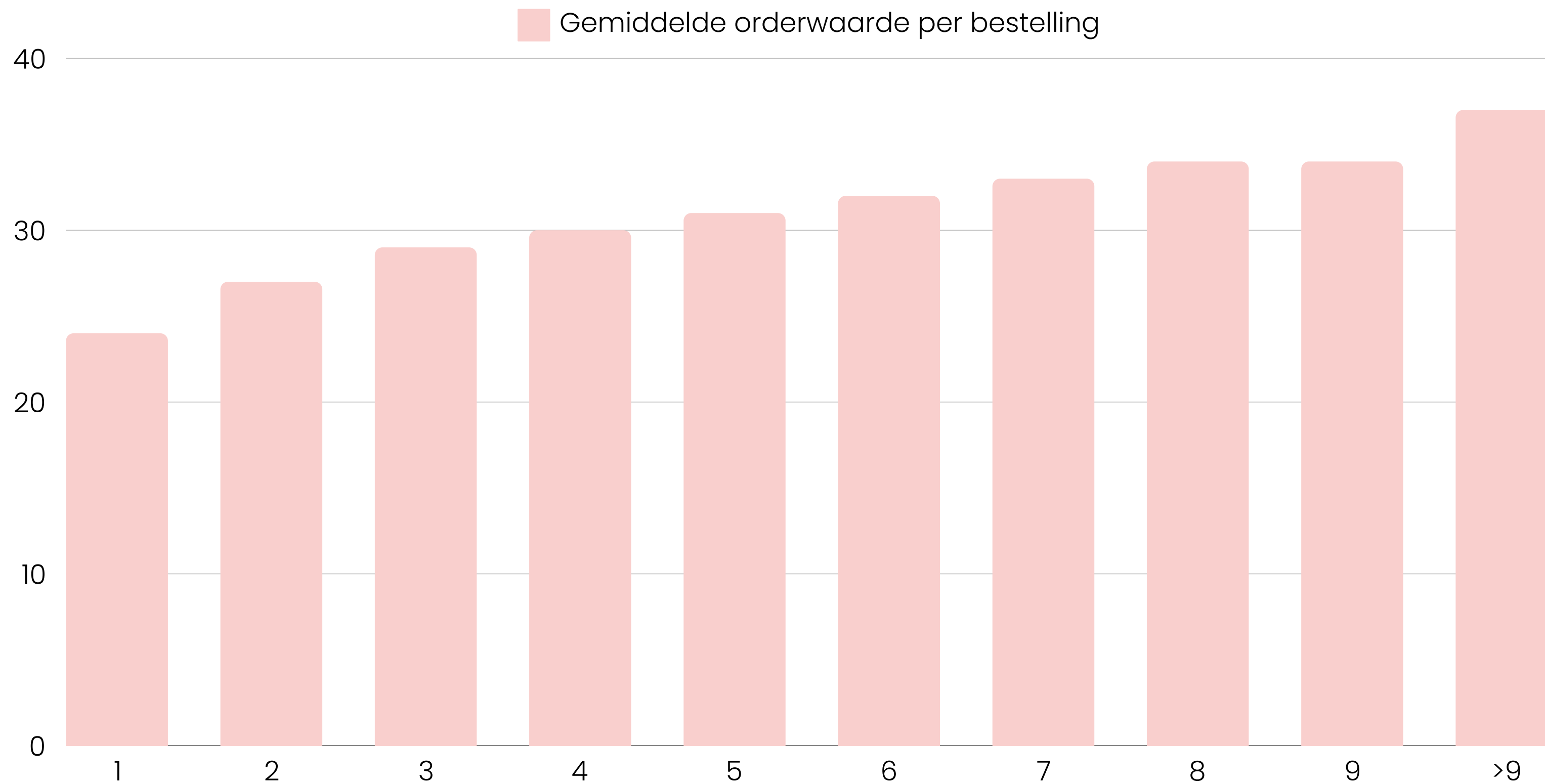
2

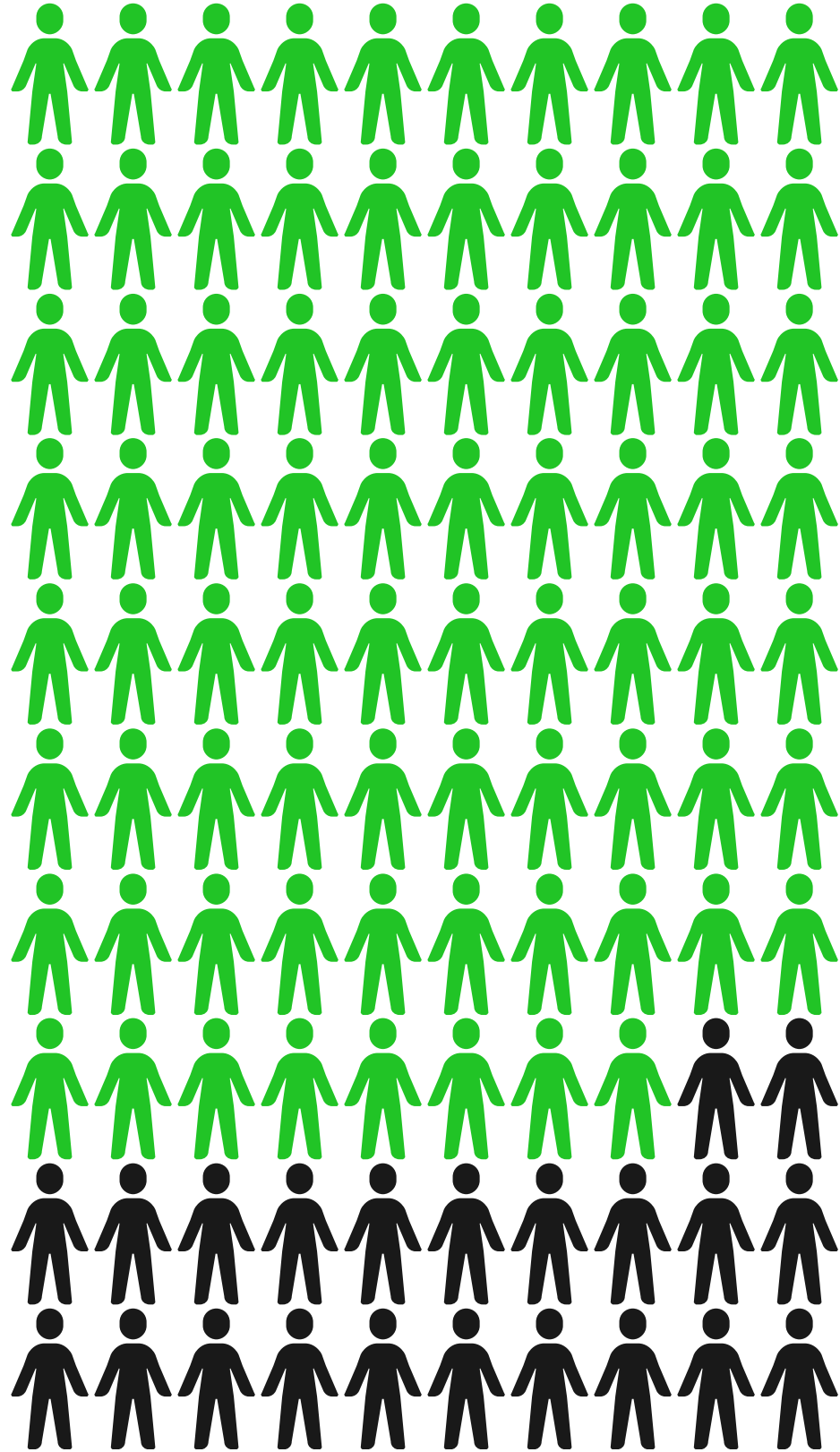
3

Aantal klanten met X bestellingen









“

Repurchase

78 % of the 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

Tech stack.

spotler
activate



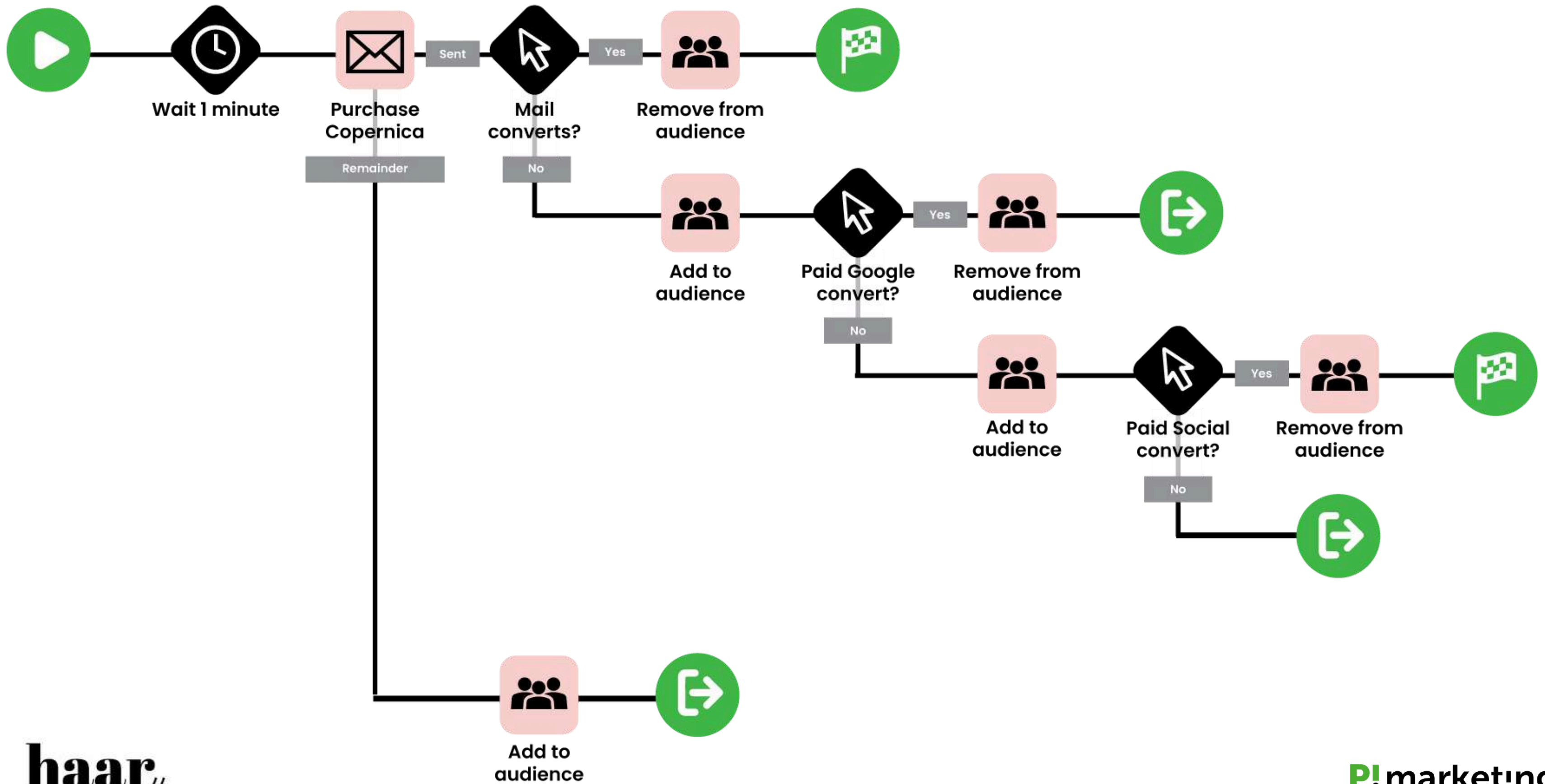
Ontmoet: Kim

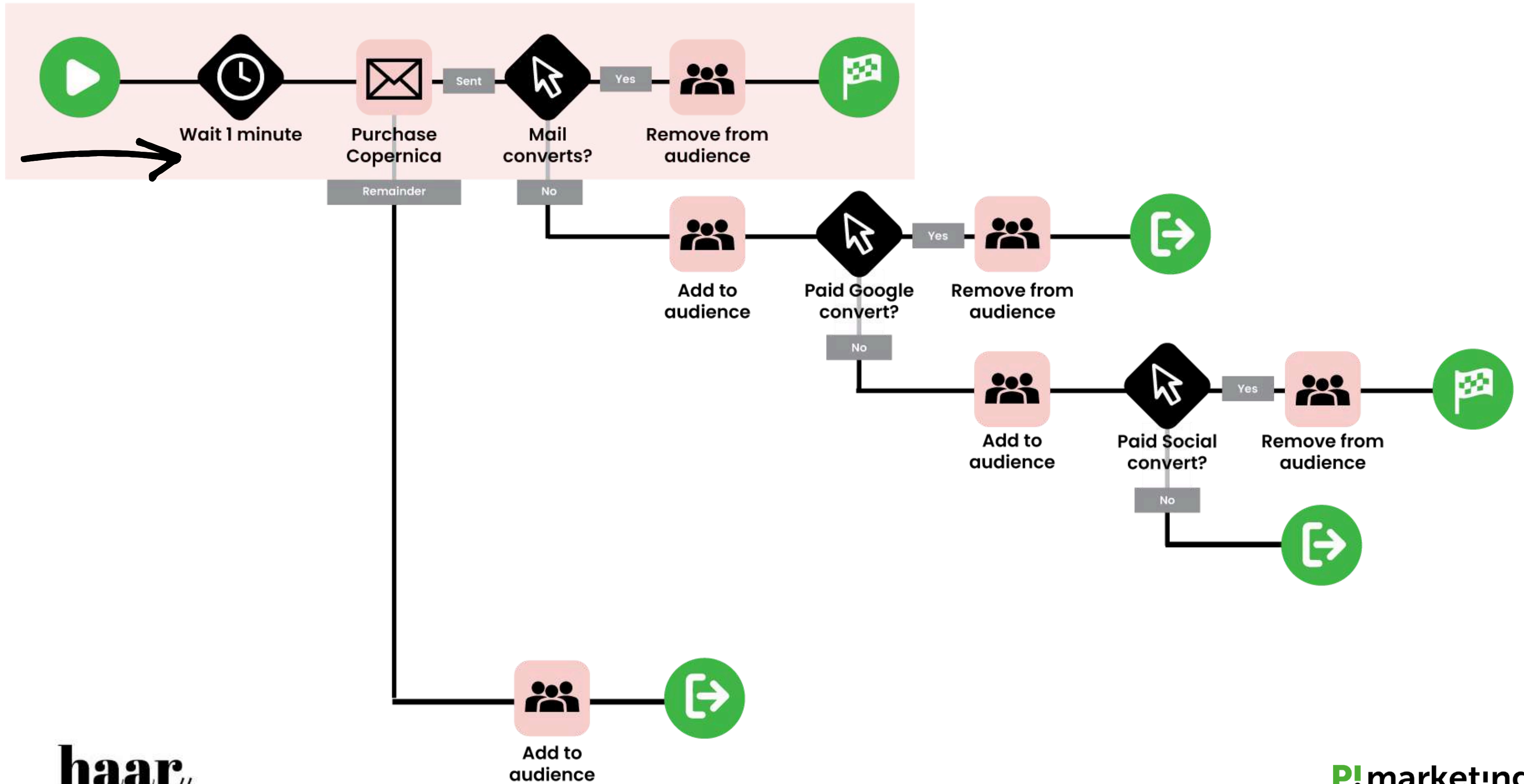


Over Kim

- Vrouw
- 26 jaar
- Blond haar
- Eerste order geplaatst







E-mail

marketing



Versie 1



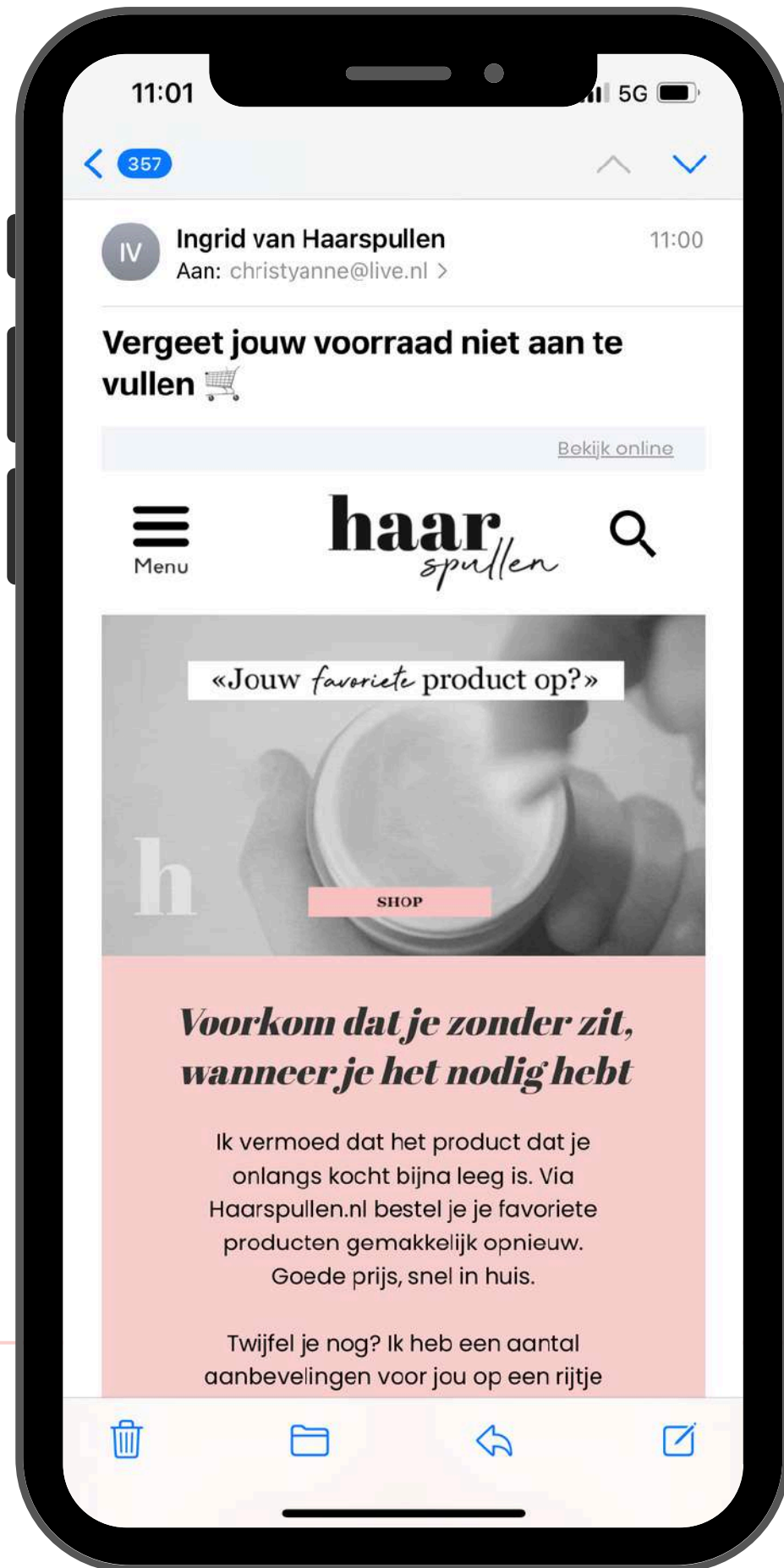
60 dagen na aankoop



Producten uit de laatste order



Fallback: recommendations



Versie 1

✗ Geen verzending na aankoop

✗ Veel tekst

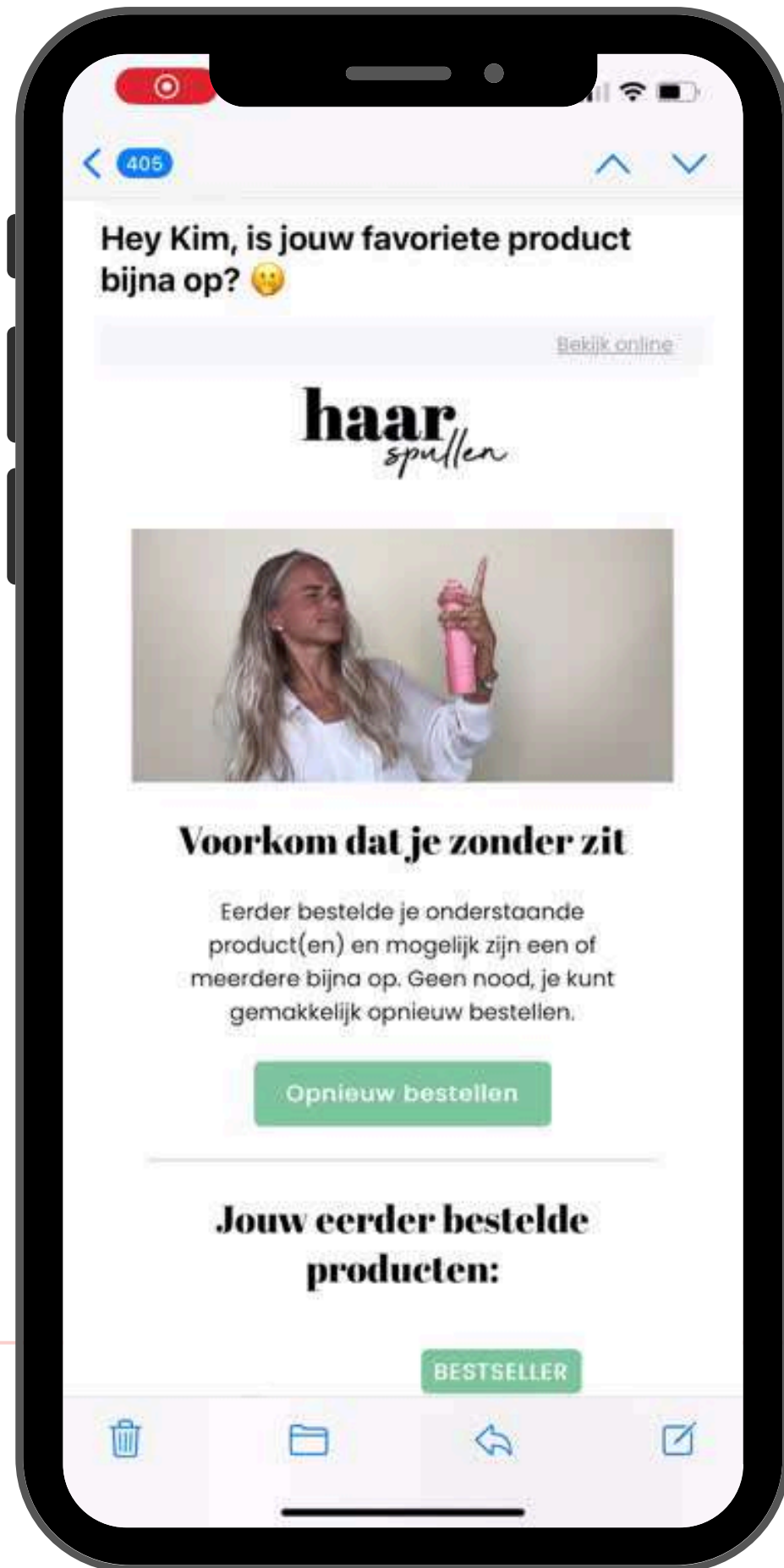
✗ Geen button

✗ Niet persoonlijk



- ✓ Check op aankoop producten
- ✓ Check op aantallen via EAN
- ✓ Header persoonlijk gemaakt
- ✓ Minder tekst

Versie 2



- ✓ Meer herkenning met GIF
- ✓ Filtering producten
- ✓ A/B test op header
- ✓ Reminder-mail

Versie 3



Mail 1:

- A Gericht op pijn
- B Call-to-action

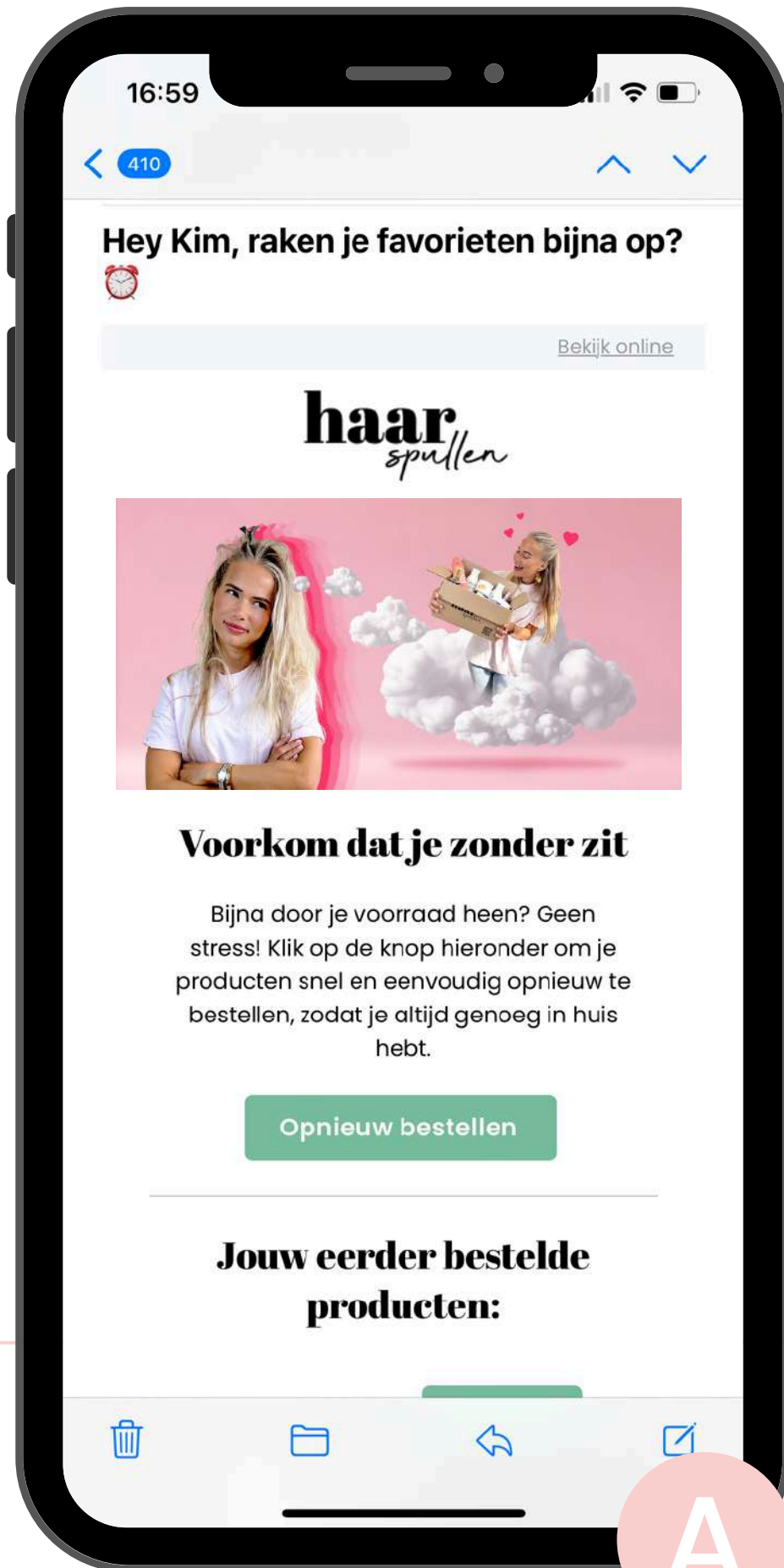
Versie 3



Mail 1:

- A 41,3% Gericht op pijn
- B 41,5% Call-to-action

Versie 3



A

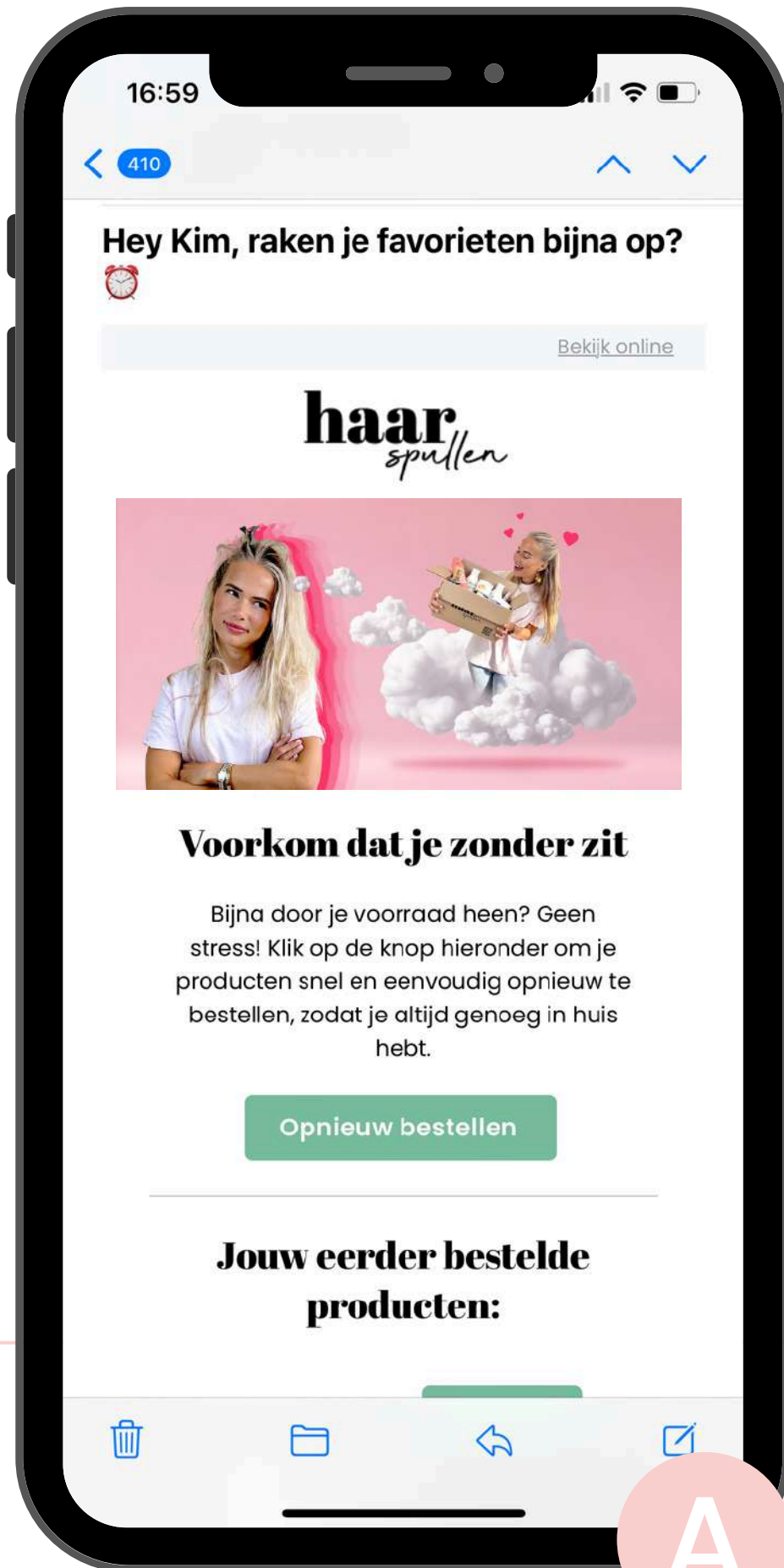


B

Mail 2:

- A Niet geklikt in mail 1
- B Mail 1 niet geopend

Versie 3



Mail 2:

- A 73,4% Open ratio
- B 12,1% Open ratio

Versie 3

haar
spullen **P!**marketing

Resultaat

-2,8%

Open ratio

+11,7%

Klik ratio

+15.7%

Conversie



- ✓ Verzendtijd: retentie-analyse
- ✓ Hervul winkelwagen-button

Versie 4
in
ontwikkeling

Website

personalisatie



Zoek naar haarverzorging, make-up, sk



Inloggen



Opnieuw bestellen

Backorder

75,35
39,50

1



12,95
9,50

Backorder

1



19,95
16,95

Op voorraad

1



18,95
6,95

Op voorraad

1



Best selling brands

Fanola

GOLDWELL

HappySoaps

L'ORÉAL

MAC

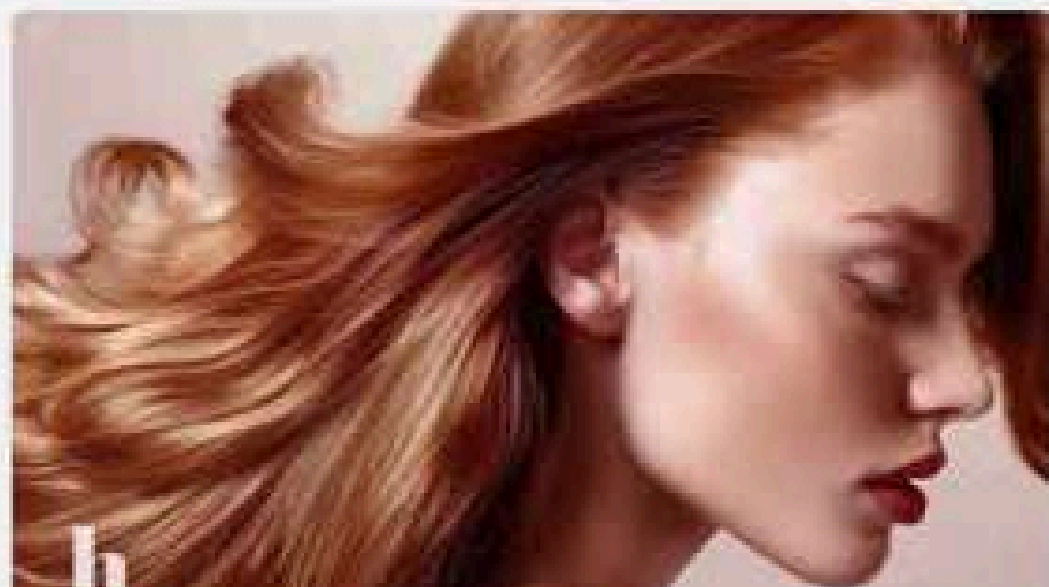


Onze merken →

NEWS & UPDATES

Inspiratie

Meer lezen? [Bekijk alle posts](#)



h
New Arrivals
Brand new skincare, haircare, styling and many more...
[Discover Now](#)

NEW LOOK
same great formula
REDISCOVER YOUR BEST HAIR WITH NIOXIN
[ONTDEK](#)

GRATIS BORSTEL
bij iedere care-set
WE INDOLA CARE & STYLE
Nieuw & verbeterd!
[ONTDEK](#)

[< Alle producten](#)

Mannen

De moderne man van tegenwoordig denkt aan zijn uiterlijk en de verzorging ervan. Verzorging is namelijk niet meer alleen weggelegd voor de vrouw. Wij als mannen willen producten die hun werk goed doen en daarnaast natuurlijk weinig tijd en ruimte in beslag nemen. Je wilt 's ochtends de deur uitwandelen en niet meer aan je haar denken. Logisch. [G Toon meer](#) ▾

Styling

Verzorging

Skincare

Baard & snor

Travelsizes



Advies nodig?

Wij zijn doordeweeks telefonisch bereikbaar van 09:00 tot 17:00 uur.



Merken

Zoek merken



- Alle merken
- Affinage
- American Crew
- Attitude
- Bumble & Bumble

[Toon meer](#) ▾

466 Producten

Meest bekeken


Laagste prijs

Hoogste prijs



[< Alle producten](#)

Mannen

De moderne man van tegenwoordig denkt aan zijn uiterlijk en de verzorging ervan. Verzorging is namelijk niet meer alleen weggelegd voor de vrouw. Wij als mannen willen producten die hun werk goed doen en daarnaast natuurlijk weinig tijd en ruimte in beslag nemen. Je wilt 's ochtends de deur uitwandelen en niet meer aan je haar denken. Logisch. [G Toon meer](#) 

Styling

Verzorging

Skincare

Baard & snor

Travelsizes



Advies nodig?

Wij zijn doordeweeks telefonisch bereikbaar van 09:00 tot 17:00 uur.



Merken

Zoek merken



- Alle merken
- Affinage
- American Crew
- Attitude
- Bumble & Bumble

[Toon meer](#) 

466 Producten

Meest bekeken

Laagste prijs

Hoogste prijs



SALE tot -69% KORTING

Gratis verzending vanaf €35,-

Vandaag besteld, morgen geleverd!

9,7

mijn
spullen



Zoek naar haarverzorgi



Inloggen



MERKEN Nieuw Haarproducten Make-Up Skincare Baby & Kind Mannen Trending Selfcare Info

Home > Mijn winkelwagen

Mijn winkelwagen

Bestellen



Refresh Dust Dry Shampoo

Nu besteld, morgen in huis.

- 1 +

9,95

Verwijderen



Shaper Cream

Nu besteld, morgen in huis.

- 1 +

8,95

Verwijderen



Silver Set

Nu besteld, morgen in huis.

- 1 +

15,95

Verwijderen

Bedrag tot gratis verzending:

0,15

Totaal

34,85

Cadeaubon of kortingscode

Kortingscode

Toepassen

Levertijd?

- Gratis verzending vanaf € 35,- NL / BE
- Achteraf betalen met Billink mogelijk
- PostNL levering



9,7 ★★★★★

SALE tot -69% KORTING

Gratis verzending vanaf €35,-

Vandaag besteld, morgen geleverd!

9,7

mijn
spullen



Zoek naar haarverzorgi



Inloggen



MERKEN Nieuw Haarproducten Make-Up Skincare Baby & Kind Mannen Trending Selfcare Info

Home > Mijn winkelwagen

Mijn winkelwagen

Bestellen



Refresh Dust Dry Shampoo

Nu besteld, morgen in huis.

- 1 +

9,95

Verwijderen



Shaper Cream

Nu besteld, morgen in huis.

- 1 +

8,95

Verwijderen



Silver Set

Nu besteld, morgen in huis.

- 1 +

15,95

Verwijderen

Bedrag tot gratis verzending:

0,15

Totaal

34,85

Cadeaubon of kortingscode

Kortingscode

Toepassen

Levertijd?

Gratis verzending vanaf € 35,- NL / BE

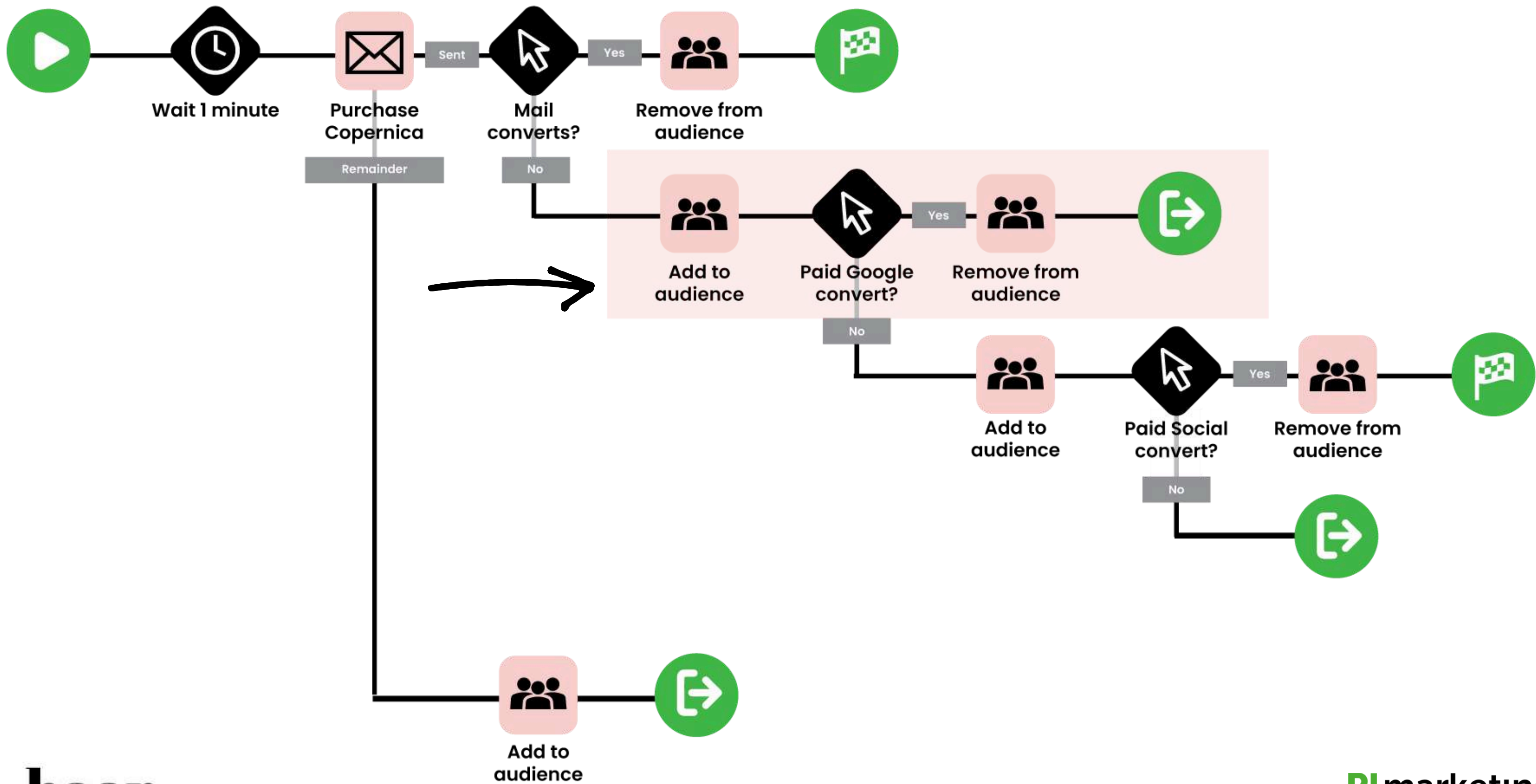
Achteraf betalen met Billink mogelijk

PostNL levering



9,7





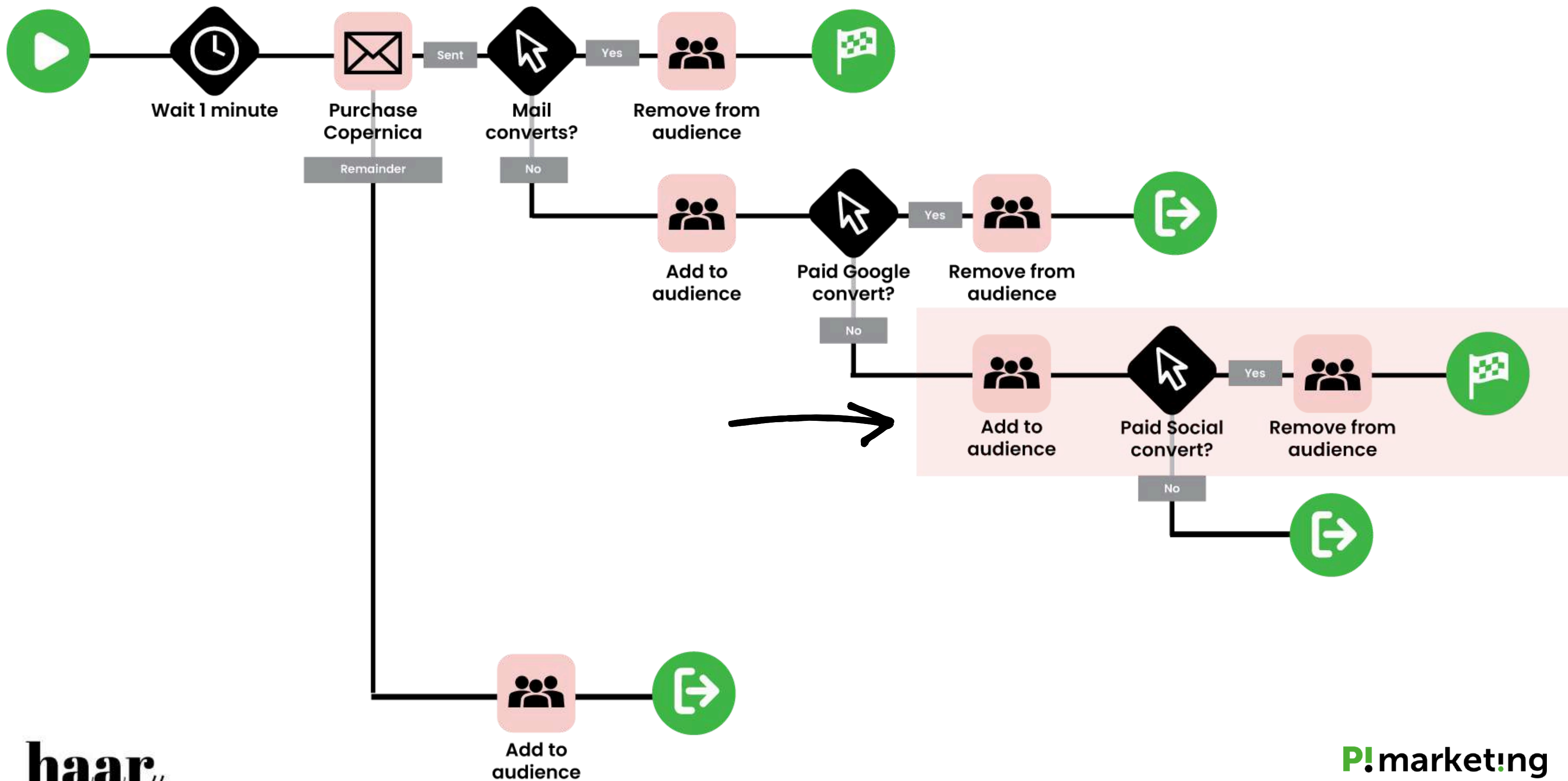
Google

advertising

	
	
<p>  Haarspullen.nl Haarspullen </p> <p style="text-align: right;">➔</p>	


Gratis verzending vanaf €35.-
 Haarspullen



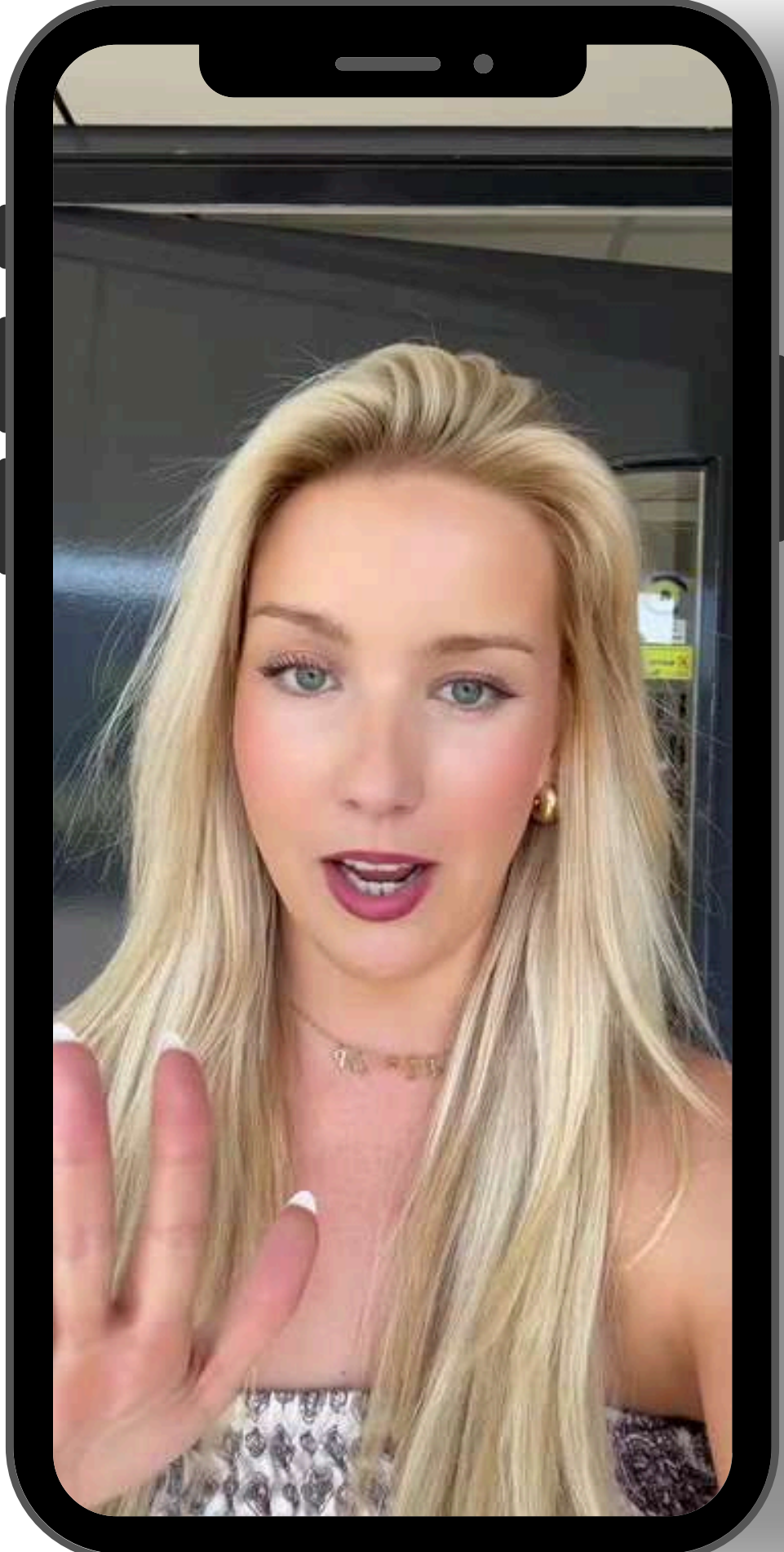
Meta

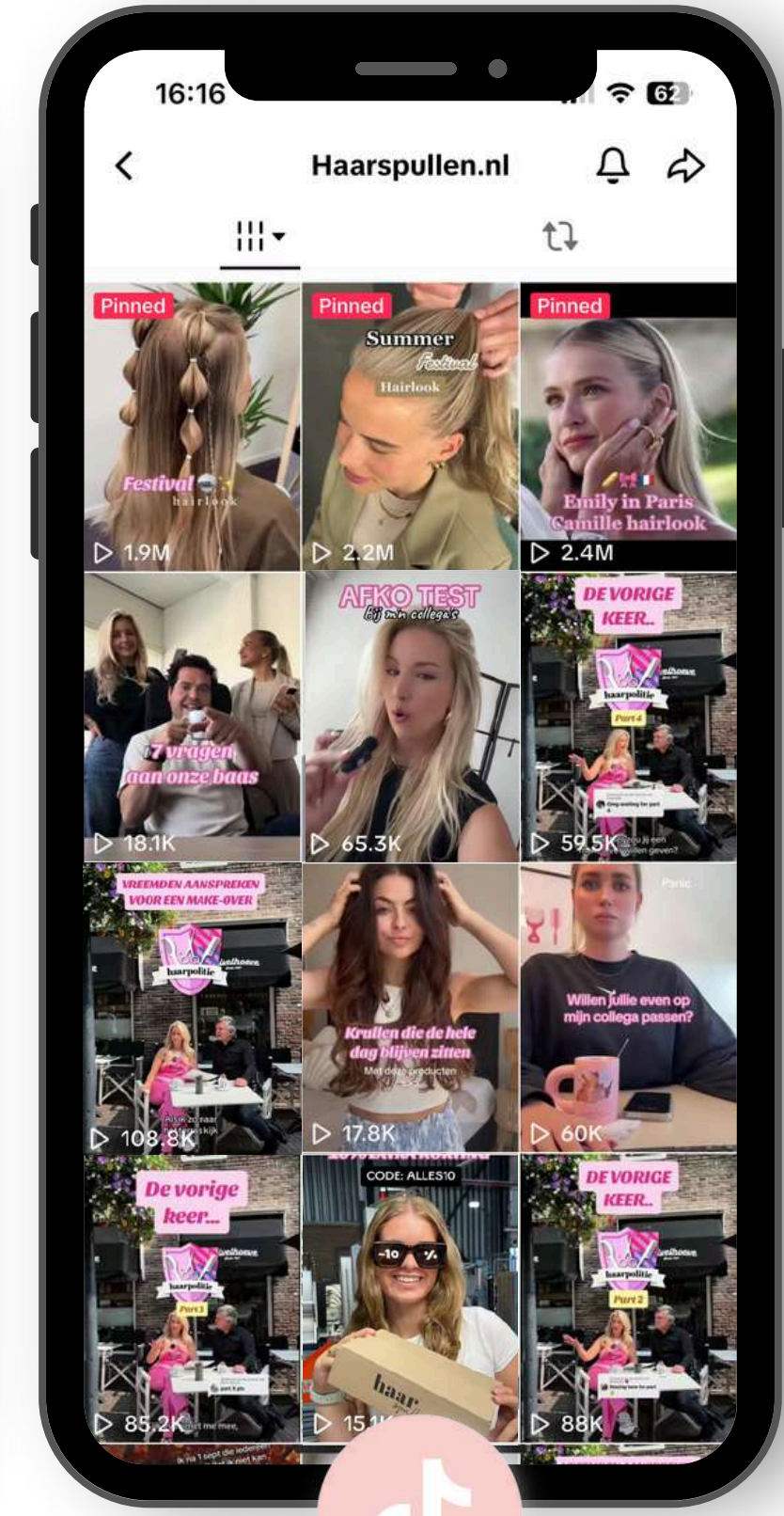
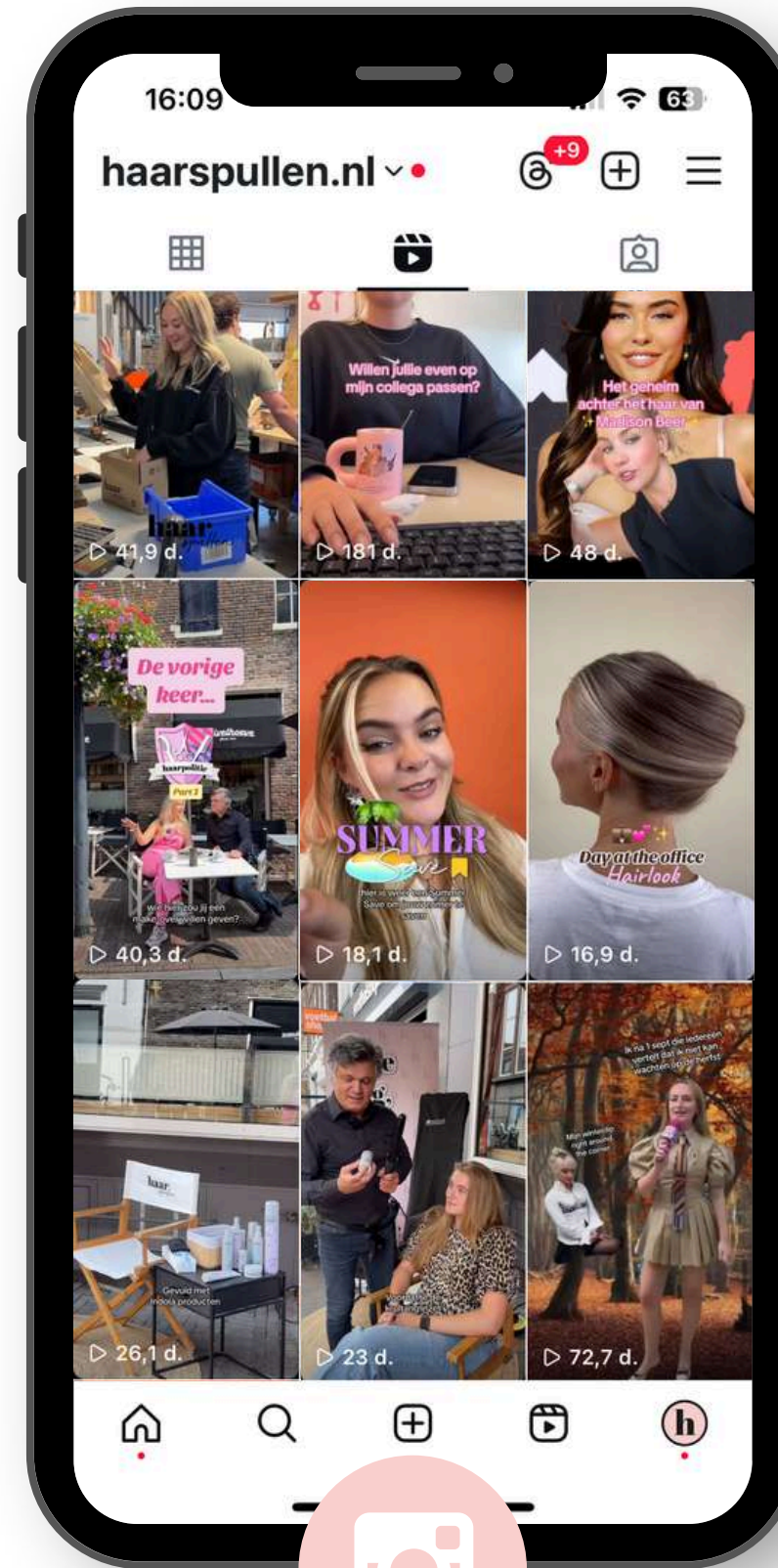
advertising



Gratis droogshampoo van
Schwarzkopf Professional

CODE: GRATIS





Take-aways



Eigen kanalen



Centraal vanuit één platform geregeld



Favoriete kanaal per profiel



Kracht van herhaling



Volledig gepersonaliseerd

MAILS

13 verschillende mails in één campagne

13

101381

VERZENDINGEN

Aantal verzonden e-mails

CONVERSIE

Van het aantal mensen dat klikt, besteld 16%.

16%

+20%

GROEI ORDERWAARDE

Orderwaarde ligt aanzienlijk hoger dan de eerste order

Aanpak

1

Retentie analyse

2

Campagnes

3

Toekomst

Roadmap

1 Loyalty programma

2 Herstel winkelwagen

3 Reviews

4 Direct mail

**Weten hoe je
van bezoekers
loyale klanten
kunt maken?**



Vraag hier een gratis
retentie scan aan!