

Как снизить отток и удерживать клиентов с помощью персонализации и автоматизации коммуникаций

Екатерина Пронина,
Руководитель CRM

Hoff!



Инструменты



Персонализация коммуникаций

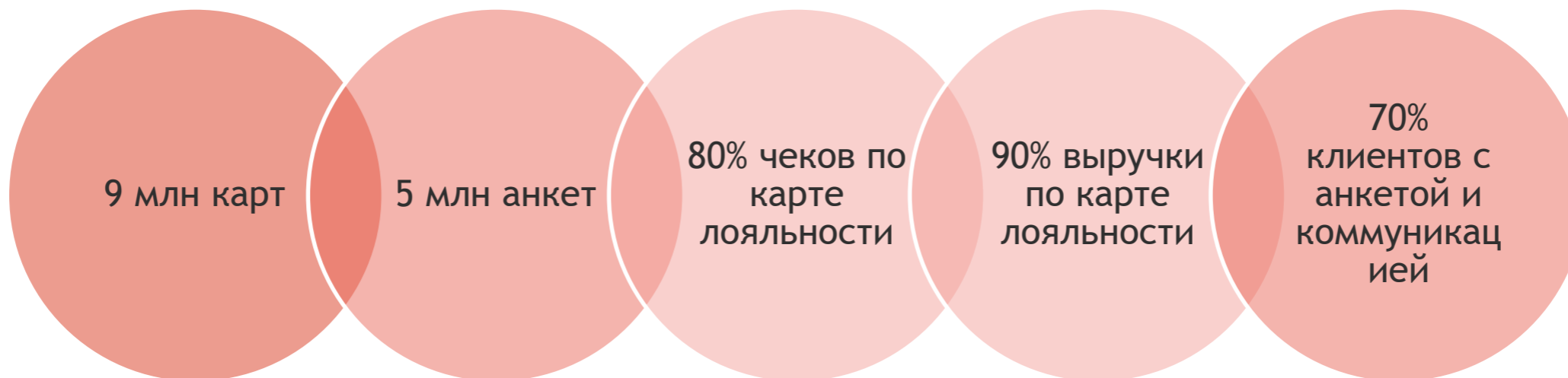


Автоматизированные цепочки



Нестандартные методы

Программа лояльности HOFF Бонус



Чтобы стать участником программы лояльности HOFF Бонус необходимо получить бонусную карту:



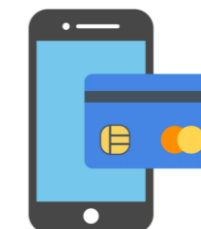
В розничных магазинах



На сайте или в мобильном приложении Hoff



При оформлении заказа в интернет-магазине Hoff на этапе подтверждения заказа

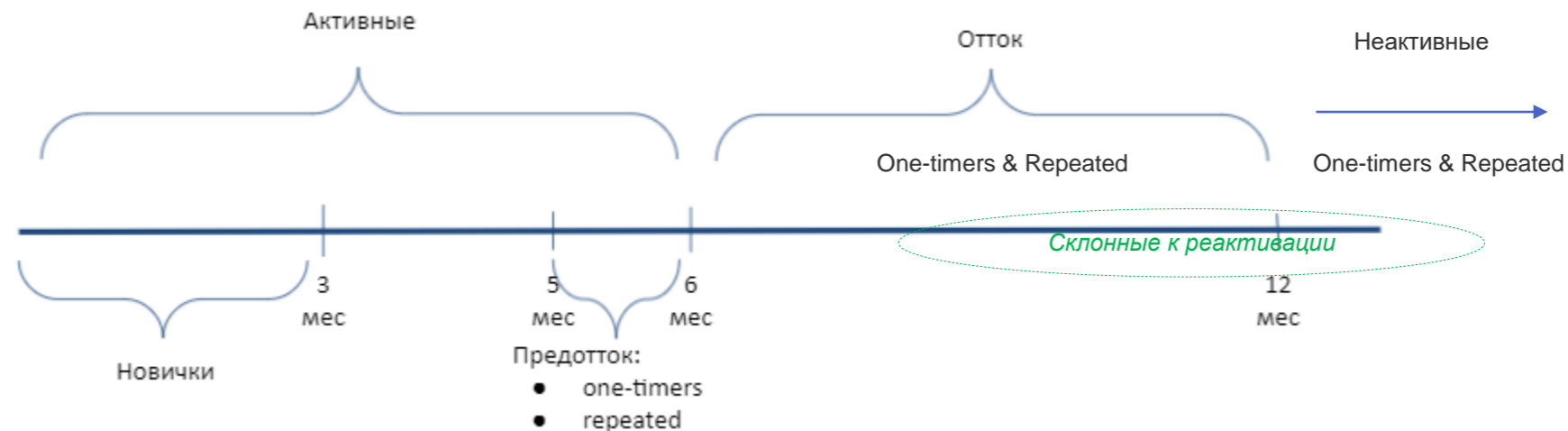


В сторонних мобильных приложениях (МП Халва с октября 2020г.)



Без заполненной анкеты невозможно начать использовать бонусы для списания (получение скидки).

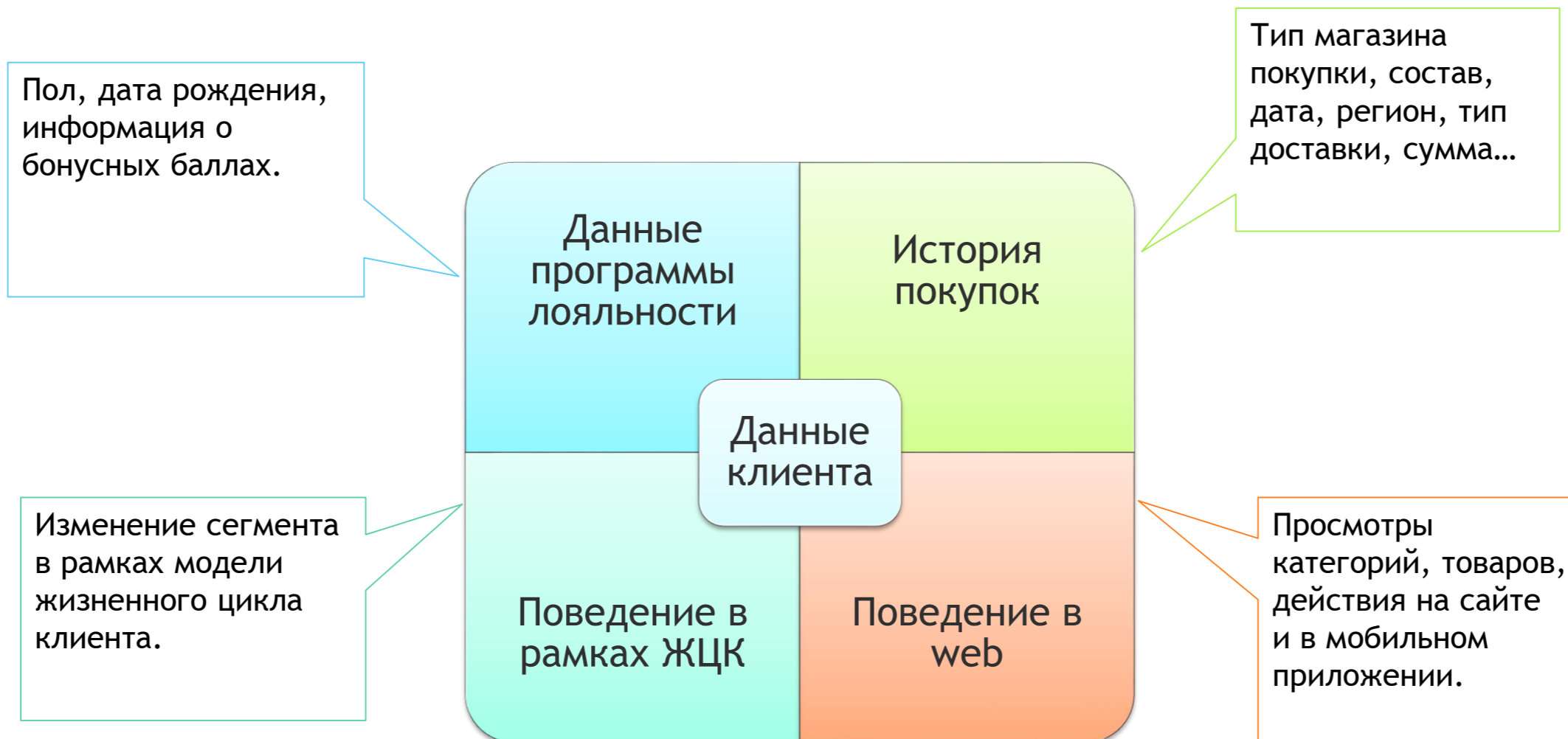
Сегментация по жизненному циклу



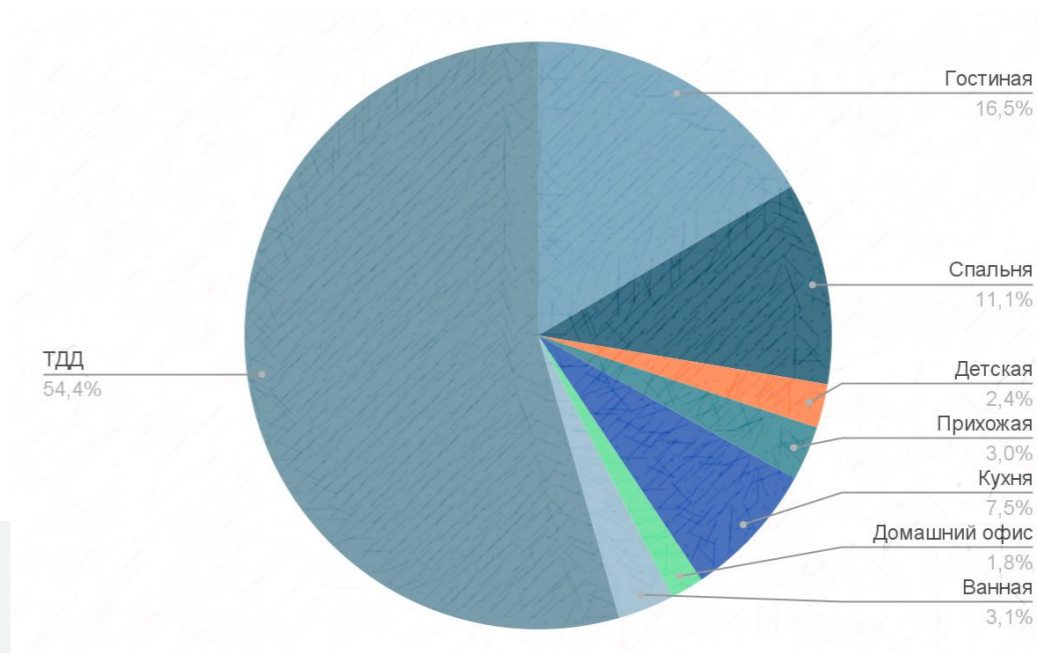
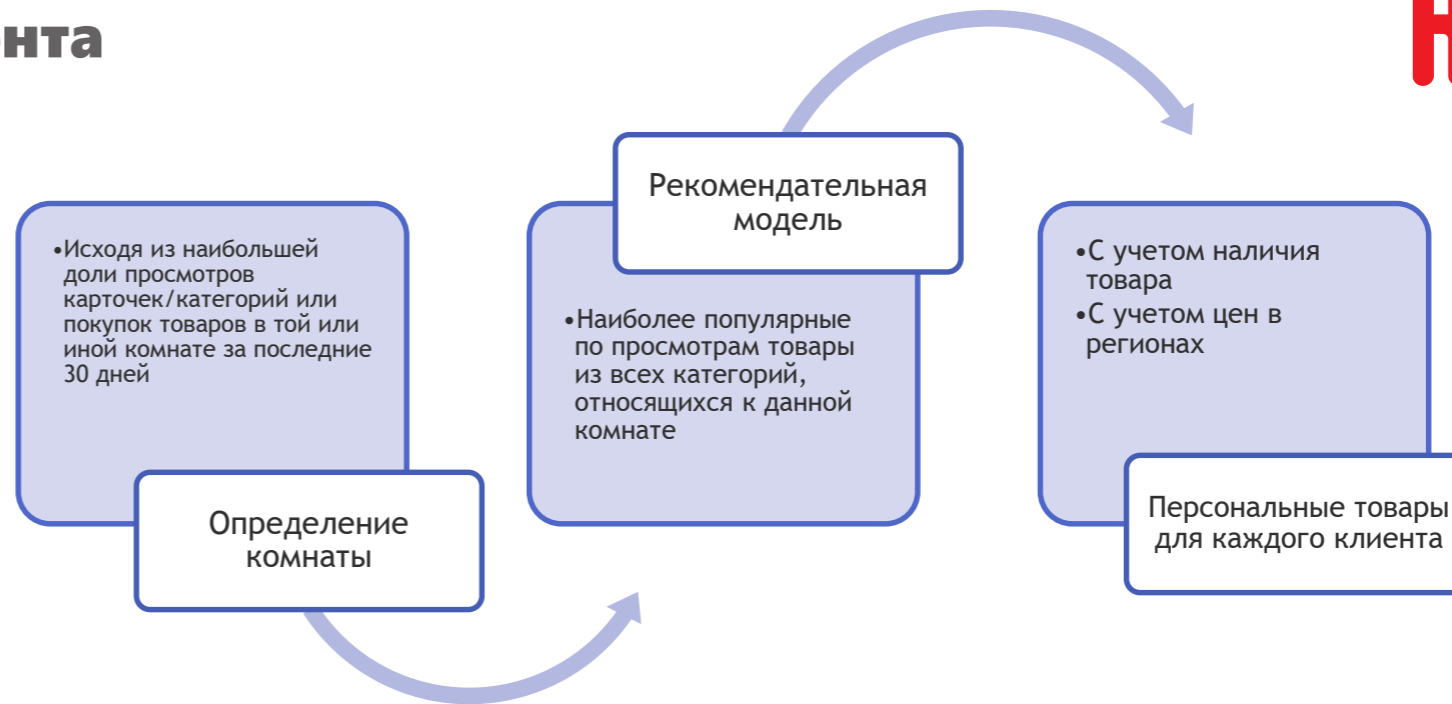
Цель коммуникаций	Вовлечение	Монетизация	Удержание	Реактивация	Реактивация
Инструменты	Персонализированная welcome-серия	Персональные коммуникации в соответствии с контент-планом	Персональные коммуникации и целевые промо	Целевые персональные промоакции, выборочные коммуникации по контент-плану не чаще 1 раза в неделю.	Информирование о крупных акциях, ключевых распродажах, спецпроектах CRM.

Ключевые задачи: удержание активной аудитории, реактивация оттока.

Направления персонализации



Учет текущего интереса клиента



Учет истории покупок



Любовь к порядку

Что делать, чтобы было чисто

Полезные советы от экспертов Hoff

Главное правило хорошей уборки — начинайте сверху и следуйте вниз

Сначала убираемся на полках, потом на столе, потом моем полы.

Используйте антистатик для обработки экрана телевизора и другой техники

Так на них будет меньше оседать пыли.

Освещение для дома

По суперценам →

Обустраиваете дом? Не забудьте про свет! Для каждого уголка у нас найдутся свои варианты, будь то ночник для детской или система освещения для кухни. Выбирайте то, что подходит вам!

Люстры от 1190 р >

Настольные лампы от 539 р >

Торшеры от 999 р >

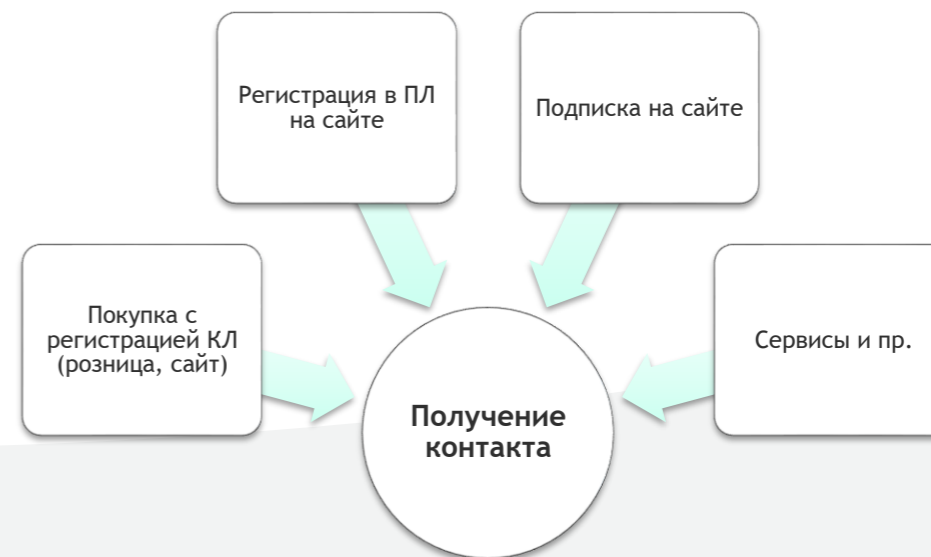
Бра от 599 р >

Ключевые задачи: вовлечение в процесс покупки, знакомство с компанией, рост частоты покупок

Автоматизированная welcome-серия



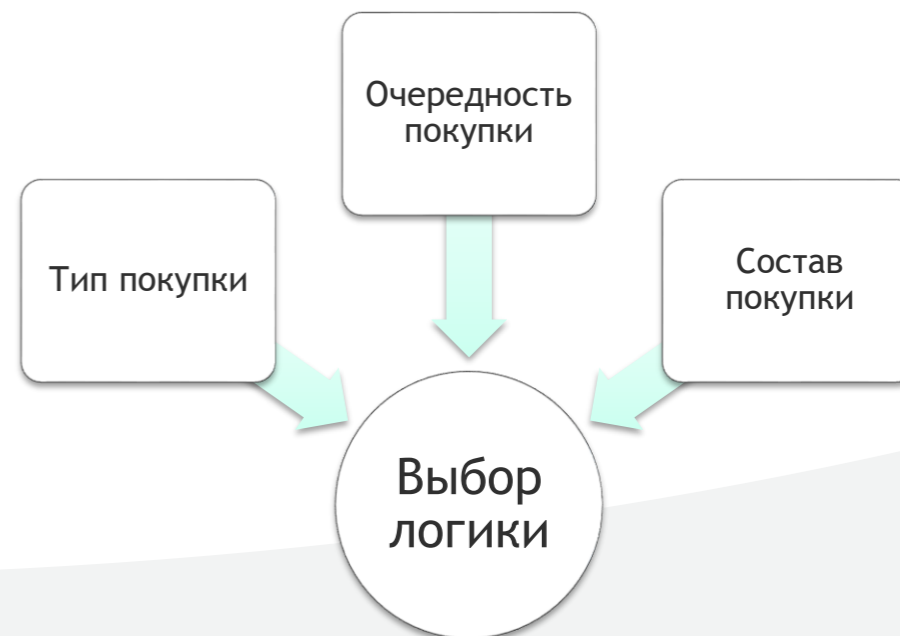
- Параметры персонализации: тип подписки, формат магазина первой покупки
- Цель: собрать максимальное количество информации о предпочтениях и потребностях клиента для максимально точной персонализации в дальнейшем
- Вовлечение на основе прошлой покупки
- Автоматизация в случае успеха



Автоматизированные цепочки после покупки



- Цель: рост возврата, частоты покупок и LTV
- Вовлечение на основе прогноза следующей покупки
- Автоматизация в случае успеха



Спецпроекты как реактиватор оттока



Идея	Подарок	Прогноз по реактивации	Факт по реактивации
1. Тест «Верю - Не верю». Угадать, есть ли такая традиция в стране. Всего 6 вопросов, касающихся мебели и обустройства дома.	Новогодние советы, оформленные в виде мини-книжки, по обустройству дома и с новогодними рецептами из стран, по которым были вопросы.	21 659 чел	29 136 чел (+35%)
2. Создать поздравление для себя или другого человека к 8 марта на основе пяти вопросов «Имя», «Какая она?», «Какой у нее характер?», «Чем она увлекается?», «Что для нее главное в жизни».	Сформированное поздравление, которым можно поделиться в соц.сетях или мессенджерах.	25 418 чел	35 600 чел (+40%)

2020 почти всё... Веришь?

Зачем в кубинских семьях столько посуды на Новый год? А что творят итальянцы с мебелью накануне праздника? Сыграйте в нашу игру о новогодних традициях разных стран и угадайте, где правда, а где вымысел. А в финале вас ждет небольшой новогодний подарок от Hoff.

[Играю](#)

ГЕНЕРАТОР ПОЗДРАВЛЕНИЙ

Создайте идеальное поздравление на 8 Марта! Для этого ответьте на несколько простых вопросов. В конце вы получите персонализированную открытку, которой можно поделиться в социальных сетях или отправить в личном сообщении.

[Приступить!](#)

ПОДЕЛИТЬСЯ ПРОЕКТОМ

Использование различных типов сегментации в контент-плане



На основе маркетингового календаря и ситуативности, с учетом политики коммуникаций, омниканально.

Екатерина Пронина
8-917-587-34-30 (WhatsApp, Telegram)
Ekaterina.Pronina@hoff.ru