



YVES ROCHER

OMNICHANNEL RETENČNÍ KAMPAŇ PRO VYUŽITÍ VĚRNOSTNÍCH BODŮ

Pod drobnohled jsme si vzali nejsilnější zbraň retenčního marketingu - **věrnostní program**. Díky využití nejsilnějšího CDP nástroje **Bloomreach** jsme připravili scénář, který zákazníky nenásilnou ale funkční cestou upozorňuje na využití expirujících věrnostních bodů a motivuje k nákupu. Hravě kombinuje **dynamický** a **plně personalizovaný** e-mailing, push notifikace, SMS a FB reklamy.

Automatizaci
oslovíme cca
90 000
zákazníků
za rok

- **Personalizovaný úvodní banner** - obrázek se mění podle pohlaví příjemce
- **Personalizované oslovení** - patří v dnešní době mezi nejběžnější formy personalizace

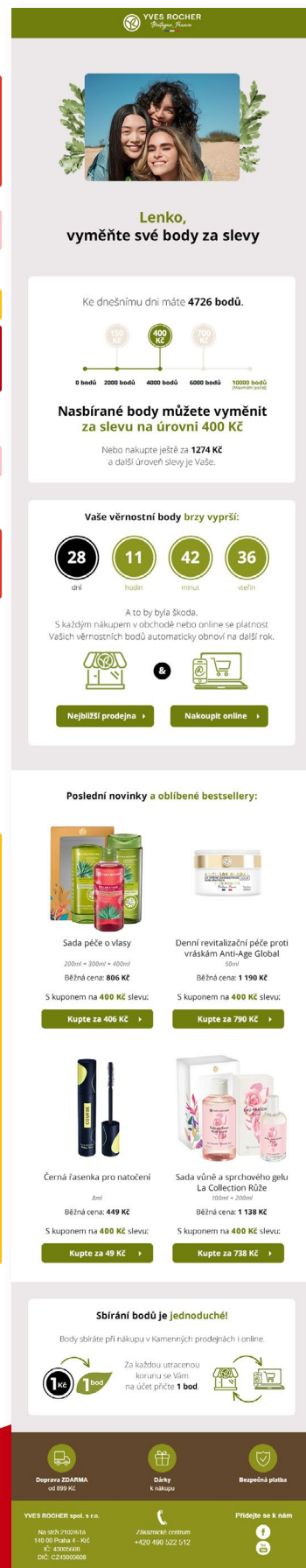
- **Nasbíraný počet věrnostních bodů** - zde se propíše aktuální stav věrnostního konta uživatele
- **Progress bar** - grafické zobrazení stavu věrnostních bodů a z nich vyplývající aktuální výše slevy
- **Kolik zbývá nasbírat bodů do další úrovně slevy** - jednoduchý výpočet, který příjemce motivuje k dalšímu nákupu
- **Odpočet** - je nastaven tak aby varoval příjemce před vypršením platnosti nasbíraných bodů
- **Personalizované produkty** - doplňují se podle nákupních preferencí a cenové hladiny, ve které uživatel je - levnější pokud má 150 bodů, dražší pokud má 400 bodů

Emailový nástroj Bloomreach



Bloomreach pomáhá firmám doručovat personalizované zážitky napříč jejich digitálními kanály.

Spojením síly sjednocených zákaznických a produktových dat s rychlostí a rozsahem optimalizace umělé inteligence, Bloomreach zajišťuje, že se správný produkt vždy dostane ke správnému zákazníkovi.



YVES ROCHER
Parisienne

Lenko,
vyměňte své body za slevy

Ke dnešnímu dni máte **4726 bodů**.

0 bodů 2000 bodů 4000 bodů 6000 bodů 8000 bodů 10000 bodů

Nasbírané body můžete vyměnit za slevu na úrovni 400 Kč

Nebo nakupte ještě za **1274 Kč** a další úroveň slevy je Vaše.

Vaše věrnostní body brzy vyprší:

28 dní 11 hodin 42 minut 36 vteřin

A to by byla škoda.
S každým nákupem v obchodě nebo online se platnost Vašich věrnostních bodů automaticky obnoví na další rok.

[Nejbližší prodejna](#) [Nakoupit online](#)

Poslední novinky a oblíbené bestsellery:

Sada péče o vlasy
200ml + 300ml + 400ml
Běžná cena: **806 Kč**
S kuponem na **400 Kč** slevu: **Kupte za 406 Kč**

Denní revitalizační péče proti vráskám Anti-Age Global
50ml
Běžná cena: **1 190 Kč**
S kuponem na **400 Kč** slevu: **Kupte za 790 Kč**

Černá řasenka pro natočení
3ml
Běžná cena: **449 Kč**
S kuponem na **400 Kč** slevu: **Kupte za 49 Kč**

Sada vůně a sprchového gelu La Collection Růže
100ml + 200ml
Běžná cena: **1 138 Kč**
S kuponem na **400 Kč** slevu: **Kupte za 738 Kč**

Sbírání bodů je jednoduché!

Body sbíráte při nákupu v Kamenných prodejnách i online.

1 Kč = 1 bod

Za každou utracenou korunu se Vám na účet přičte 1 bod

Doprava ZDARMA od 899 Kč

Dárky k nákupu

Bezpečná platba

YVES ROCHER spol. s r.o.
Na Vítěz 212/2133
140 00 Praha 4 - Koč
IČ: 25239918
DIČ: CZ12500608

Zákaznické centrum
+420 490 522 512

Přidejte se k nám



YVES ROCHER

OMNICHANNEL RETENČNÍ KAMPAŇ PRO VYUŽITÍ VĚRNOSTNÍCH BODŮ

• Zákaznická cesta

• Uživatel provede 1. nákup a získá body ve věrnostním programu - ty mají platnost 365 dní.

1.
e-mail

• 1. email s upomínkou přijde 30 dní před expirací věrnostních bodů.

✓ Uživatel nakoupí a využije body na slevu, nebo si nákupem bez slevy navýší počet bodů a získá tak lepší slevu. Tím dojde k prodloužení platnosti bodů na 365 dní a vyřazení z retence.

✗ Uživatel nenakoupí a dále pokračuje v retenčním scénáři.



FB Custom Audience

FB
banner

• FB Custom Audience - uživatel se zobrazí FB banner s výzvou:
„Využijte své věrnostní body než vyprší“

✓ Uživatel nakoupí s možnostmi a pravidly viz výše.

✗ Uživatel nenakoupí a dále pokračuje v retenčním scénáři.

PUSH
+
e-mail

• PUSH notifikace + 2. email přicházejí na scénu týden před vypršením platnosti bodů.

✓ Uživatel nakoupí s možnostmi a pravidly viz výše.

✗ Uživatel nenakoupí a dále pokračuje v retenčním scénáři.



PUSH notifikace

SMS

• SMS zpráva se posílá 5 dní před vypršením platnosti bodů. Jsou 3 varianty podle výše slevy.

✓ Uživatel nakoupí s možnostmi a pravidly viz výše.

b

✗ Uživatel nenakoupí a dále pokračuje do FB audience pro Reaktivaci a do Bloomreach scénáře pro Reaktivaci.

VÝSLEDEK

Díky plné automatizaci se nám povedlo snížit zatížení interního týmu, který zasílal nepravidelně upozornění na expirující kredity. Zároveň má kampaň skvělé výsledky a dobrou zpětnou vazbu od zákazníků, kteří neznají dopodrobna věrnostní program a mohli by se o nasbírané věrnostní body připravit.



32,3 %
OPEN RATE



21,82 %
CTR



99,51 %
DELIVERY RATE