

# Retention Marketing



di Iacopo Pecchi

Shopify Meetup del 16/4/2021



# Iacopo Pecchi

Mi occupo di Ecommerce internazionali.

Creazione e Crescita.

Linkedin:

<https://www.linkedin.com/in/iacopopecchi/>

# COS'È LA CUSTOMER RETENTION?

La customer retention è l'insieme di attività che un'azienda compie per incrementare il numero di clienti abituali e la redditività di ogni cliente esistente.



# QUANDO CONCENTRARI SULLA RETENTION?



# RETENTION HA IMPATTI SULLA VELOCITA' DI CRESCITA





**E' per  
TUTTI?**

**SI!**

# Gli ADS sono la soluzione?

01

## Costi

I costi degli ADS stanno aumentando di anno in anno, con risultati in diminuzione

02

## Banner

A chi piacciono i banner?

03

## Compra Compra?

Si sta passando dal "compra/compra" all'informare

Con quale scopo?

04

## Connessione Emozionale

Le transazioni sono picchi.

Le connessioni sono stabili.

# RETENTION KPI

01

**CUSTOMER  
LIFETIME  
VALUE**

Valore del cliente in  
tutta la sua vita

02

**GOOGLE  
LTV ( VISIT  
VALUE )**

Valore di ogni visita in  
un dato periodo

03

**CUSTOMER  
YEAR  
VALUE**

Frequenza di acquisto  
x AOV

FA = numero acquisti  
/ numero clienti

(AOV = average order  
value)

04

**REPEATED  
CUSTOMER  
RATE**

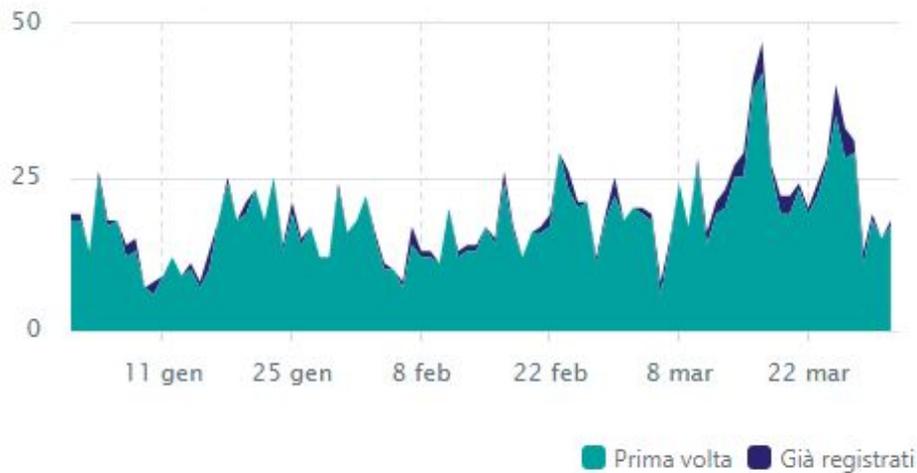
Numero di clienti con  
acquisti ripetuti /  
numero di clienti  
totali

# RETENTION?

Tasso dei clienti abituali

5,68%

STORICO CLIENTI



# RETENTION MARKETING

Si basa sui clienti già esistenti

## PARTE DELL'OFFLINE

Pensate al **barista** o al vostro **negozio** di fiducia che vi saluta quando entrate.

E' qualcosa che nell'**offline** già esiste.

## PARTE DI QUALCOSA

Il cliente si sente parte di qualcosa, perché noi esseri umani, a livello inconscio sappiamo che se facciamo parte di qualcosa, abbiamo più % di sopravvivere.

## COSA FARE?

La soluzione è creare una **COMMUNITY**



**ADS**

**(focus su di me)**

**Community**

**(focus sugli altri)**

# COMMUNITY



## Key Point

Devo creare qualcosa che gli fa scattare la decisione di acquistare in autonomia.

Orientamento al trasferimento di valore e all'informazione.



## I Pilastri

- EMPATIA  
Mettersi nello stato d'animo degli altri. Cosa significa acquistare?
- AGGIUNGERE VALORE  
Aggiungere valore oltre al prodotto. Servizio, forum, sondaggio, consulenza.
- RIMUOVERE BARRIERE  
Rimuovere tutto ciò che fa andare il tuo cliente dal competitor.



# STRATEGIE

Contenuti, Customer Service, Social, Fidelity

# CUSTOMER SERVICE OMNICANALE

Un buon servizio clienti dovrebbe essere una priorità per tutte le aziende perché ha un impatto diretto su qualsiasi altro aspetto importante del business.

Un buon servizio clienti che utilizza più canali in modo integrato (tel, chat, whatsapp, social) è il punto chiave per distinguere la tua azienda dalla concorrenza.



# ALCUNI STRUMENTI PER LA CUSTOMER SERVICE

## ZENDESK

Una famiglia di prodotti in crescita che lavorano insieme per migliorare le relazioni con i clienti e possono essere incorporati ed estesi attraverso una piattaforma di sviluppo aperta.

## GORGIAS

Help desk che ti offre una visione unificata dei tuoi clienti

## HUBSPOT

Piattaforma completa di marketing, vendite, servizio clienti e software CRM

1

2

3





**KLAVIYO**

Two overlapping yellow circles, one larger and more vibrant than the other, are positioned above the title.

# **EMAIL MARKETING**

Klaviyo è una piattaforma di email marketing  
creata per le aziende che utilizzano Shopify,  
dotata di una potente marketing automation  
via email e SMS

Two overlapping yellow circles, one larger and more vibrant than the other, are positioned at the bottom right of the slide.

# ESEMPIO DI RETENTION EMAIL MARKETING

## Winback email

Le WINBACK e-mail, note anche come e-mail di re-engagement, vengono inviate ai clienti che hanno effettuato un acquisto (di solito 3, 6 o 12 mesi fa).

Sono un modo mirato per raggiungere e riattivare i clienti inattivi.

Ecco **9** risorse per studiare le email di WINBACK

<https://www.klaviyo.com/blog/win-back-emails>

9



KLAV

## Colombian Roast

★★★★★ 23 reviews

\$12.00

Quantity

One-time purchase

Subscribe & save

Deliver every

3 weeks ▼

ADD TO CART

sell and manage repeat orders in a  
powerful yet simple all-in-one platform

# SUBSCRIPTIONS

I modelli di prodotto in abbonamento nascono con il fine di mantenere attivo un abbonamento.

L'obiettivo è la retention del cliente ed evitare l'abbandono.

# COME EVITARE L'ABBANDONO?

## ASCOLTA ED IMPARA

Scopri perché i clienti se ne vanno e offri incentivi pertinenti e convincenti per impedire loro di annullare l'operazione

in **Recharge**: attivare l'opzione "retention strategy" (coupon, saltare o ritardare consegna)

## ECCELLERE NEL CUSTOMER SERVICE

Ascoltare i clienti e fornire un servizio pronto e semplice (senza complessità da parte del cliente)

## ATTENZIONE AI DETTAGLI

Cercate di capire quante persone non rinnovano per problemi pagamento



ReCharge

1

2

3





# PROGRAMMI FEDELTA'

Nell'era del Modern-Commerce abbiamo 2 opzioni:

1. Perdere clienti ottenuti con grande fatica
2. Creare un Brand che i clienti amano

Per mantenere i clienti all'interno di un programma fedeltà, i brand devono **sviluppare una comprensione più profonda dei loro clienti** e cercare opportunità per aggiungere valore oltre ai punti stessi.

# I 3 PASSI DI UN BUON PROGRAMMA FEDELTA'

## UNIRSI ALLA COMMUNITY

Creare degli incentivi per motivare gli utenti ad unirsi. L'obiettivo è la creazione di accounts cliente per accumulare punti fedeltà

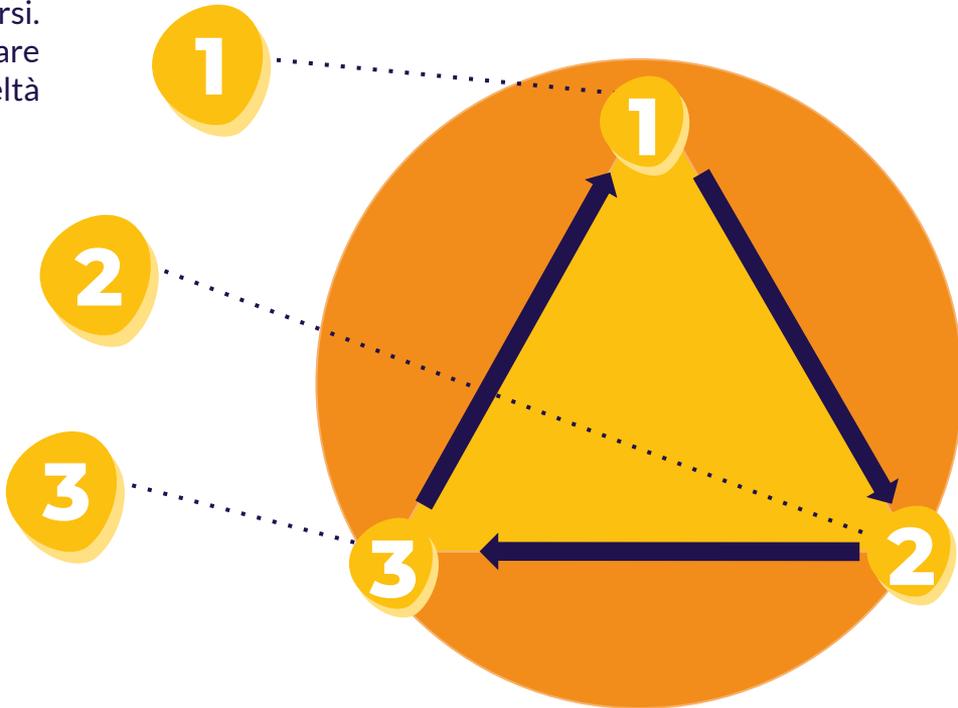
## COLLABORARE

Adesso i clienti hanno i punti e non cambiano prodotto. **Impegnarli** a fare azioni su facebook, recensioni, programmi vip. **Misurarli** con azioni che sono di interesse (reviews, like, uso dei punti)

## CONDIVIDERE CON GLI ALTRI

Share social, referral con amici

Creazione del TRIANGOLO VIRTUOSO



# ALCUNI STRUMENTI PER LA CUSTOMER SERVICE

## YOTPO

Yotpo è una delle app fedeltà di Shopify più apprezzate e consigliate per punti, referrals, vip program, UGC (video/foto), reviews.

## SMILE.IO

Smile è una delle app fedeltà di Shopify più apprezzate e consigliate per punti, referrals, vip program.

## REFERRAL CANDY

App dedicata per la gestione dei referral per le aziende che cercano di monitorare referral e vendite e premiare referrer senza funzionalità di fidelizzazione aggiuntive. (condividi ad un amico)

1

2

3

YOT  
PO.

# THANKS!

Hai domande?

Linkedin: <https://www.linkedin.com/in/iacopopecchi/>



Mobile: +39 328 9381301

CREDITS: This presentation template was created by **Slidesgo**, including icons by **Flaticon**, and infographics & images by **Freepik**.