



Caso de Éxito Trial



by CustomerTrigger

Conozca cómo Trial puede dar un tratamiento comunicacional diferenciado y en base a diálogos a cada uno de sus clientes "Heavy Consumers", logrando optimizar la recompra, aumentar la retención e impactar en la venta incremental del negocio.

Contexto Competitivo

El sector retail de vestuario se caracteriza principalmente por la persistente batalla para la captura de clientes, que más omnicanales, exigen relevancia y su lealtad es cada vez más voluble. Lamentablemente en este sector el precio pasa a ser el único factor diferencial. Sometidos al poder implacable del precio, la gestión es arrastrada por un espiral descendente de deflación de precios y presión por lograr rentabilidad.

Desafío

Presentar a los clientes "Heavy Consumers", que son personas más sofisticadas en sus gustos, un siguiente producto de acuerdo a sus preferencias para impulsar en menos tiempo una nueva compra. A la vez se buscaba disminuir la sensibilidad al precio en este segmento, presentando en forma anticipada la colección de productos que mayor relevancia tiene para cada cliente.

Solución

Robusto proceso de "análisis de canasta" para conocer las combinaciones de productos y las distancias de las compras del segmento. Con esto se diseñó un método "next-best-offer" para automatizar la construcción diaria de ofertas y contenidos personalizados. Se desarrollaron planes de tratamiento de datos para actualizar las reglas y orquestar las comunicaciones vía e-mail y SMS, en un esquema multi-paso y multi-ola, que permita en forma efectiva provocar una nueva visita de los clientes a las tiendas Trial.

Resultados

- La tasa de **respuesta del segmento impactado registra más de 8 puntos de diferencia con respecto al grupo de control**
- **ROI sobre 400% y en sólo 14 semanas** de implementación
- Los resultados en **venta incremental son 35% superiores** a los proyectados
- El método genera un **aumento de un 14,2% en el consumo promedio por cliente**

"La solución nos ha ayudado a implementar métodos de gestión de clientes nunca antes explorados por nuestra organización"

Ricardo Marin | Gerente de Marketing Trial

"CustomerTrigger nos está ayudando a optimizar nuestra eficiencia comercial sobre la base de nuestros mejores clientes"

Nicolás San Martín | Gerente de Negocio Trial

Pieza html responsiva que se construye con ofertas individuales para cada cliente



CustomerTrigger | www.CustomerTrigger.com | +562 22198993 | Fanor Velasco 85, Piso 9 – Santiago de Chile

Todos los derechos reservados. Solicite una copia autorizada de este documento en los canales de contacto de nuestro sitio web. Para acceder a más Casos de Estudio, White Papers y ROI Tools visite nuestra Zona de Recursos de nuestro sitio web.