


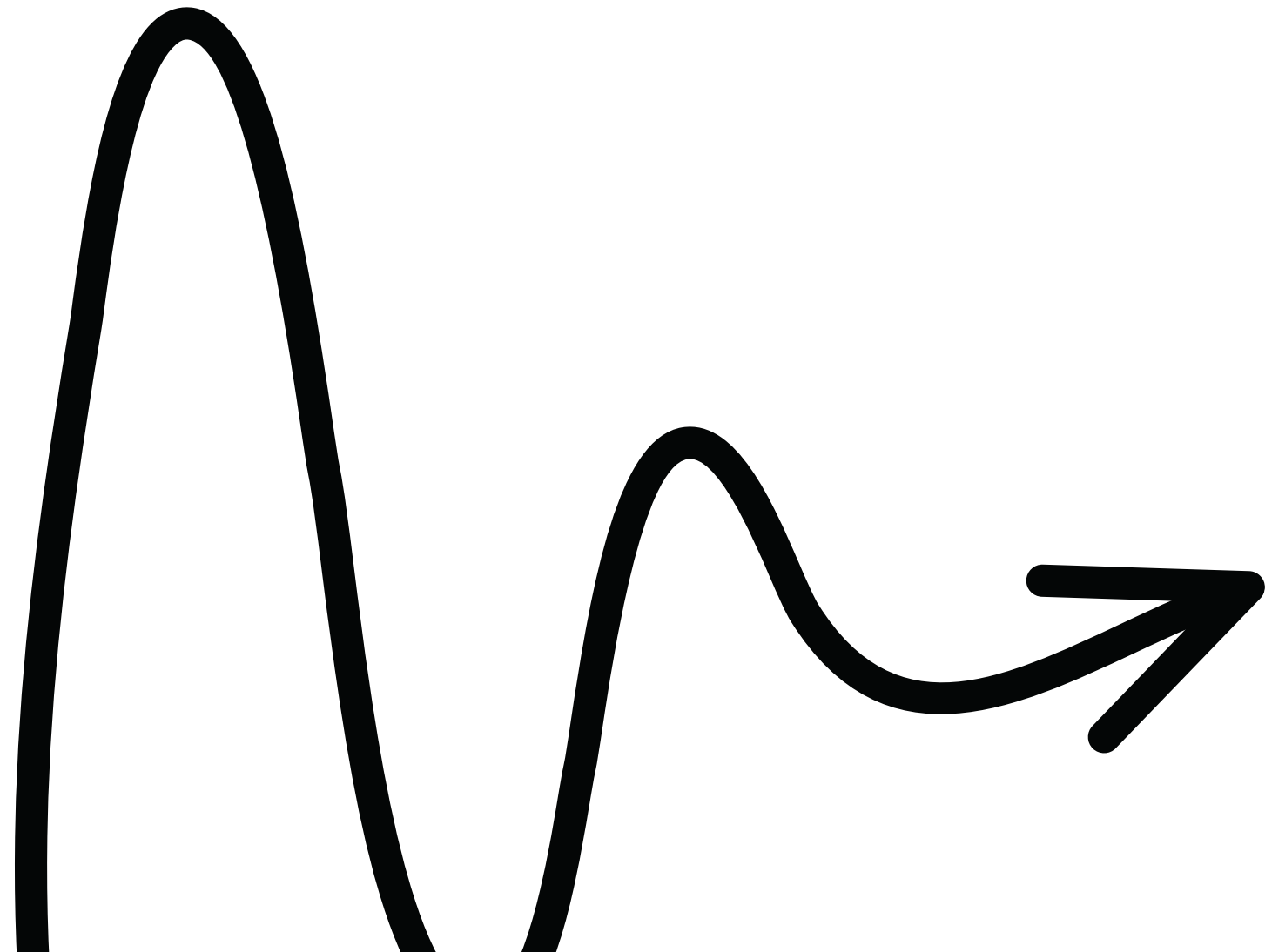
# CUSTOMER RELATIONS MANAGEMENT



( creare un funnel di vendita efficace  
per convertire i tuoi lead in clienti,  
migliorando l'engagement  
e ottimizzando l'esperienza del cliente ).

# Identificare gli Obiettivi

(Cluster 1: Lead che si sono iscritti ma non hanno acquistato)



- **Obiettivo principale del funnel:**  
Convertire lead in clienti.
- **Obiettivi secondari:**  
Aumentare l'interazione,  
migliorare la conoscenza dei  
prodotti, raccogliere feedback.

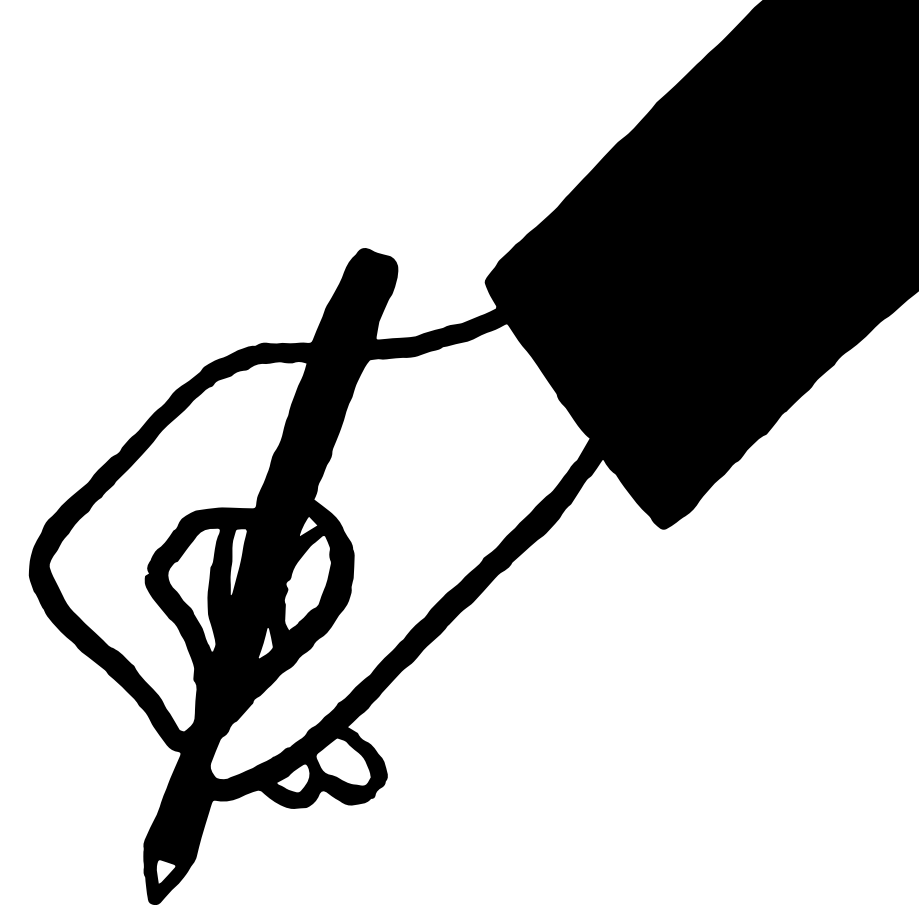


# Segmentazione del Pubblico

- **Interessi:** Categorizzare i lead in base ai prodotti visualizzati (es. creme anti-età, idratanti, trattamenti specifici).
- **Comportamento di Navigazione:** Tracciare il comportamento di navigazione sul sito per identificare le preferenze.
- **Fonti di Iscrizione:** Segmentare in base alla fonte di iscrizione (es. social media, campagne email, referral).

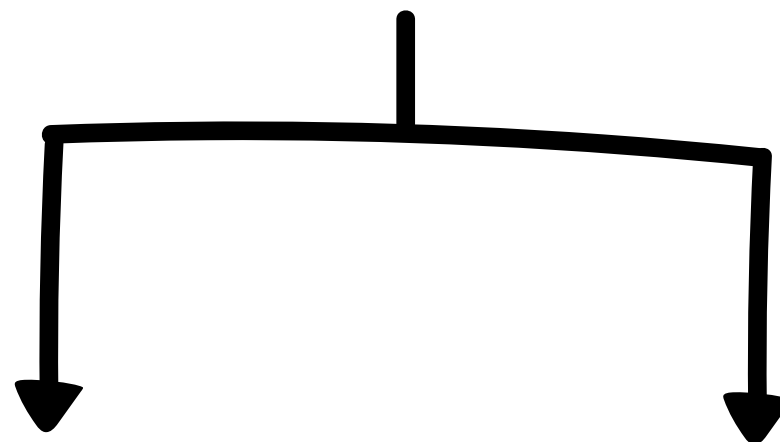


# Creazione del Customer Journey



**Punto di Partenza:** Iscrizione alla newsletter o creazione di un account sul sito.

## Tappe del Viaggio



### Email di Benvenuto

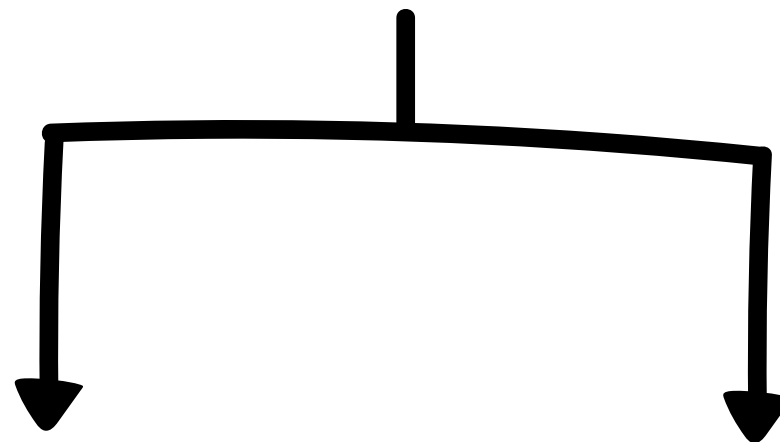
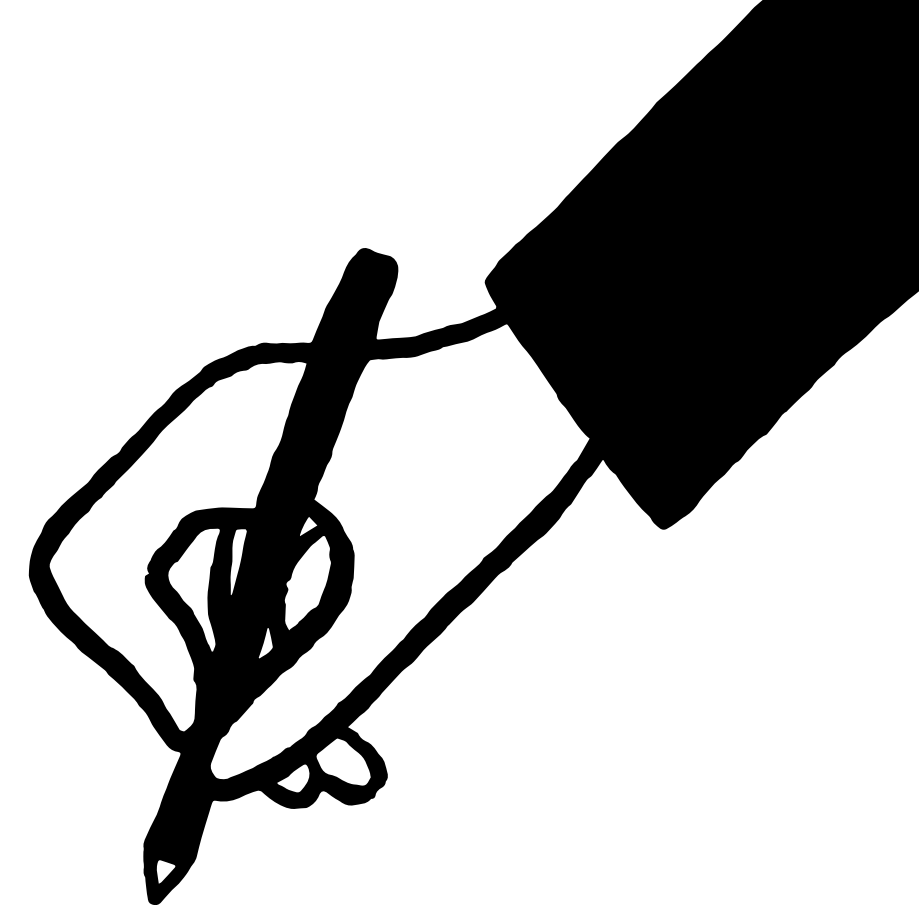
Inviare un'email di benvenuto che ringrazia per l'iscrizione e introduce il brand, i valori e i prodotti principali.

### Educazione e Coinvolgimento

Inviare una serie di email che educano i lead sui benefici dei nostri prodotti, consigli, guide su come utilizzare i prodotti; Creare contenuti sul blog che rispondano alle domande comuni e offrano consigli utili.



# Creazione del Customer Journey



## Offerte e Incentivi

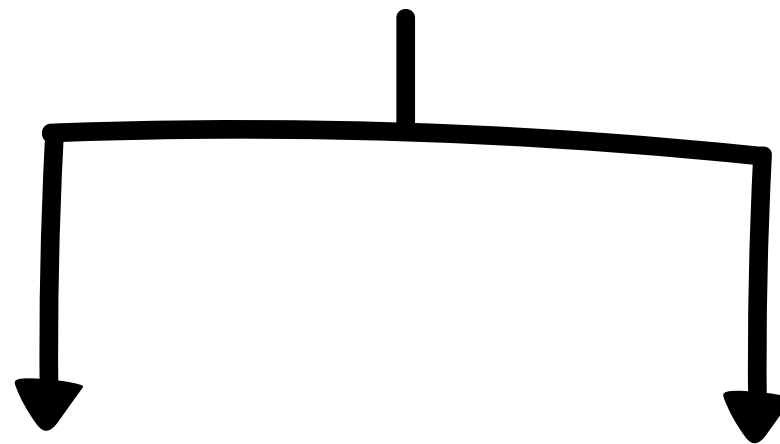
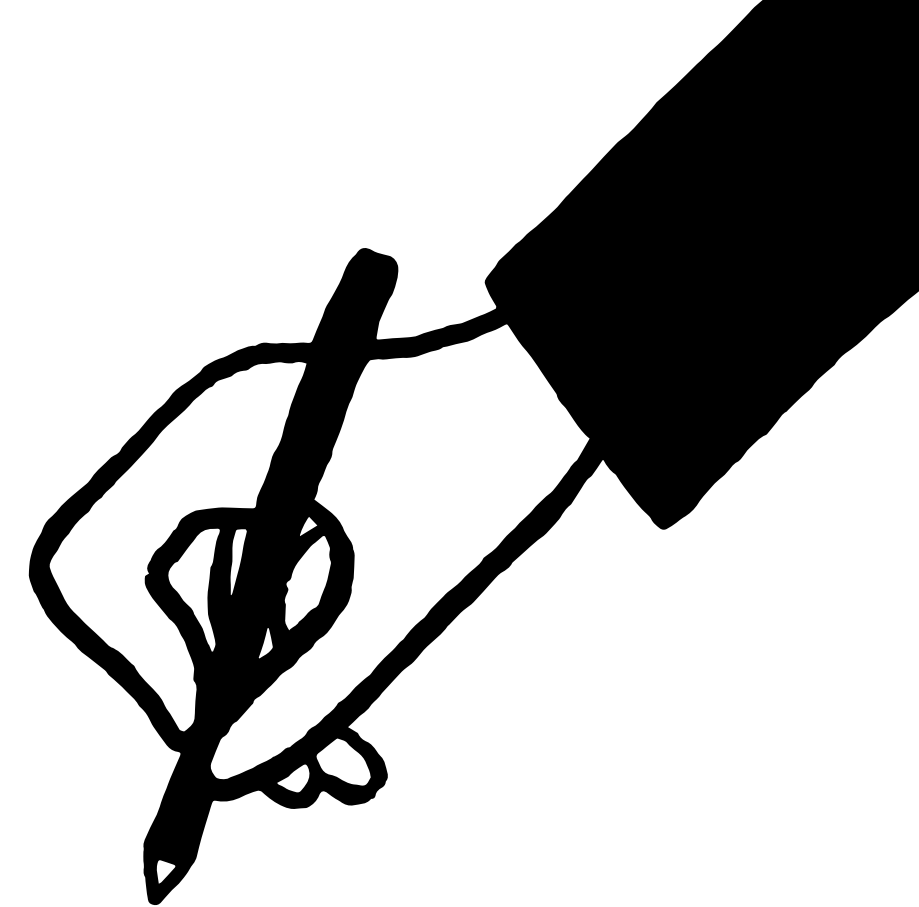
- **Email con Offerte Esclusive:** Inviare email con sconti esclusivi o offerte limitate per incentivare il primo acquisto.
- **Campagne di Retargeting:** Utilizzare campagne di retargeting per mostrare annunci personalizzati ai lead che hanno visitato il sito senza acquistare.

## Prova e Testimonianze

- **Offerte di Prova Gratuita:** Offrire campioni gratuiti o sconti significativi per il primo acquisto.
- **Testimonianze e Recensioni:** Condividere recensioni e testimonianze di altri clienti per costruire fiducia.



# Creazione del Customer Journey



## Fase di Conversione

- **Email di Ricordo del Carrello:** Inviare email di promemoria per i carrelli abbandonati.
- **Supporto Clienti:** Offrire supporto via chat o email per rispondere a eventuali domande o dubbi.

## Follow-Up Post Acquisto

- **Email di Ringraziamento:** Inviare un'email di ringraziamento dopo il primo acquisto con suggerimenti su come utilizzare il prodotto acquistato.
- **Programmi di Fidelizzazione:** Invitare a partecipare a programmi di fidelizzazione o referenza.

# Email di Benvenuto:

**Oggetto:** Benvenuta/o !

Ciao Chiara! 🌸

Siamo così felici di averti qui! Benvenuta nel meraviglioso mondo di Nymphaea SkinCare!

Ti ringraziamo di cuore per esserti iscritta.

Non vediamo l'ora di condividere con te tutti i benefici dei nostri prodotti.

## **Cosa puoi aspettarti:**

- **Prodotti di Alta Qualità:** Formulati con ingredienti naturali e clinicamente testati.
- **Consigli Personalizzati:** Guide e consigli su misura per le tue esigenze di skincare.

Riceverai sempre sconti, notizie in tempo reale sul restock e tutte le novità Nymphaea in anteprima, riservate solo ai nostri iscritti!

## **Inizia subito!**

Per ringraziarti della tua iscrizione, ecco un **codice sconto del 10%** sul tuo primo acquisto:

**BENVENUTO10**

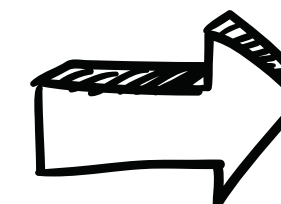
Se hai domande o hai bisogno di assistenza, il nostro team di esperti è sempre a tua disposizione.

🌸 A presto, Il Team di Nymphaea SkinCare 🌸

**Tempistica:** Subito dopo l'iscrizione

## **Contenuto:**

- Email di benvenuto che ringrazia per l'iscrizione e introduce i vantaggi dell'offerta



# Contenuti Educativi:

**Oggetto:** Come Scegliere il Prodotto Giusto per il Tuo Tipo di Pelle

Ciao Chiara,

Ogni pelle è **unica** e merita il **prodotto giusto**. Ecco come individuare i prodotti perfetti per il tuo tipo di pelle:

- **Pelle Secca:** Cerca prodotti con ingredienti idratanti come l'acido ialuronico e la glicerina.
- **Pelle Grassa:** Opta per formule leggere e non comedogeniche.
- **Pelle Sensibile:** Scegli prodotti privi di fragranze e con ingredienti calmanti come la camomilla.

Scopri la nostra guida completa su come prendersi cura della tua pelle:

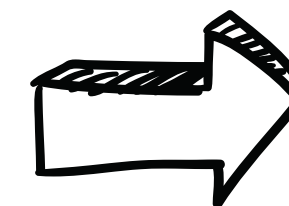
Scopri di più

🌸 Con affetto, Il Team di Nymphaea Skincare 🌸

**Tempistica:** Ogni 3 giorni per la prima settimana

**Contenuto:**

- Email 1 (Giorno 1): I 5 Passi Fondamentali per una Pelle Radiosa
- Email 2 (Giorno 2): Come Scegliere il Prodotto Giusto per il Tuo Tipo di Pelle
- Email 3 (Giorno 3): Routine di Skincare Notturna per una Pelle Sana





# Email di Testimonianze:

**oggetto:** Ecco Cosa dicono i Nostri Clienti!

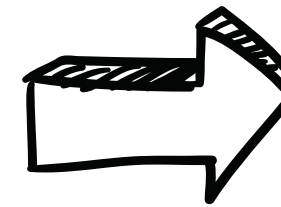
Ciao Chiara,

Non c'è miglior prova dell'efficacia dei nostri prodotti grazie alle testimonianze dei nostri clienti soddisfatti:

- Maria R. "Da quando uso la crema idratante di Nymphaea, la mia pelle è visibilmente più luminosa e morbida!"
- Luca F. "Il siero anti-età ha ridotto le mie rughe in poche settimane. Non potrei essere più felice!"
- Giulia M. "Adoro i prodotti naturali di Nymphaea. La mia pelle è super sensibile ma non ha mai avuto problemi!"

Leggi altre recensioni sul nostro sito:

Scopri di più



**Tempistica:** Una volta a settimana dopo il primo mese

**Contenuto:**

- Settimana 5: Ecco Cosa dicono i Nostri Clienti!
- Settimana 6: Caso di Studio: Come Maria ha Trasformato la Sua Pelle
- Settimana 7: Le Migliori Recensioni dei Nostri Prodotti
- Settimana 8: Storie di Successo dai Nostri Clienti

🌸 Grazie per essere parte della nostra community, Il Team di Nymphaea 🌸

# Email Offerte Speciali:

**Oggetto:** Per te iscritta alla nostra newsletter 🧡

Ciao Chiara,  
Per te già online gli sconti su Nymphaea!

Cosa aspetti? Approfitta del vantaggio e corri ad acquistare i tuoi prodotti preferiti!  
Gli sconti saranno attivi fino alle ore 21:00 di lunedì 29 Giugno.

## OFFERTA SPECIALE

Acquistando 1 Kit Completo Skin Care,  
riceverai un prodotto a scelta in regalo:  
Utilizza il codice: **GIFT1** al check-out o clicca sul link sottostante per applicare  
automaticamente lo sconto all'ordine.

Applica sconto

offerta valida dal 27 Giugno 2024

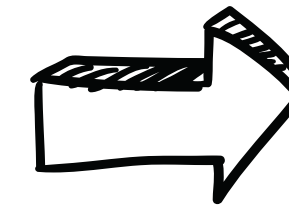
🌸 Il Team di Nymphaea 🌸

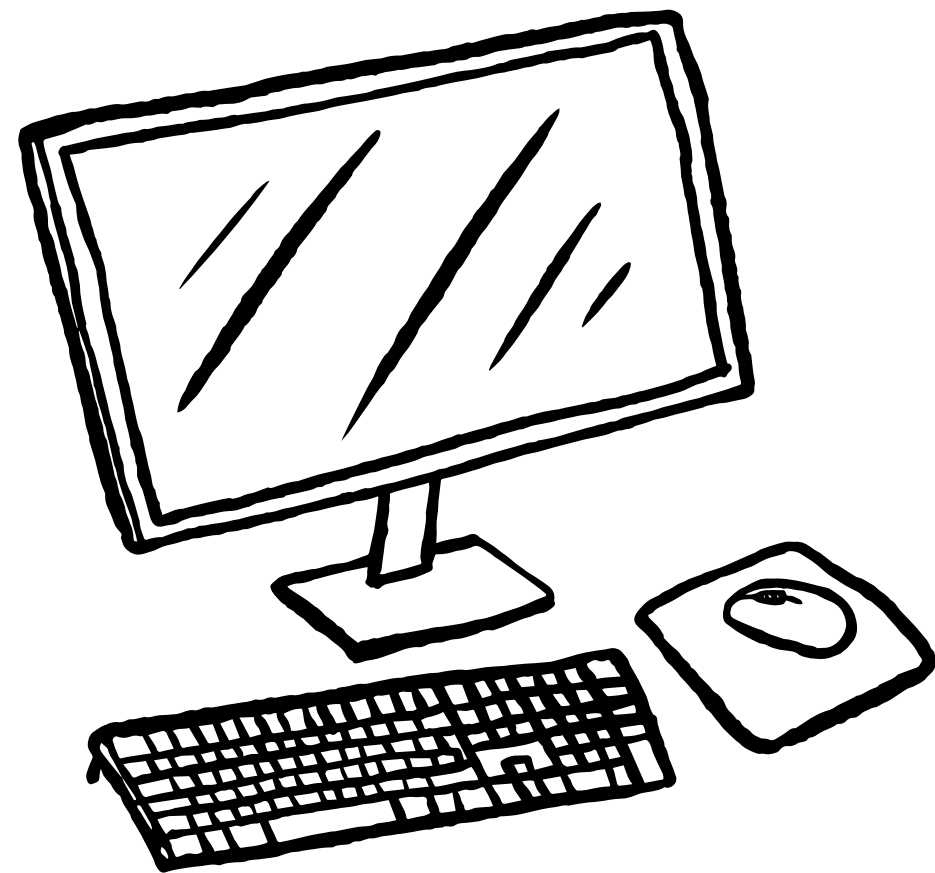
## Tempistica:

- Prima Offerta: 5-7 giorni dopo l'iscrizione
- Successivamente: Mensilmente

## Contenuto:

- Prima Offerta: Sconto del 20% sul primo acquisto
- Offerte Mensili: Promozioni a tempo limitato, sconti esclusivi, bundle di prodotti

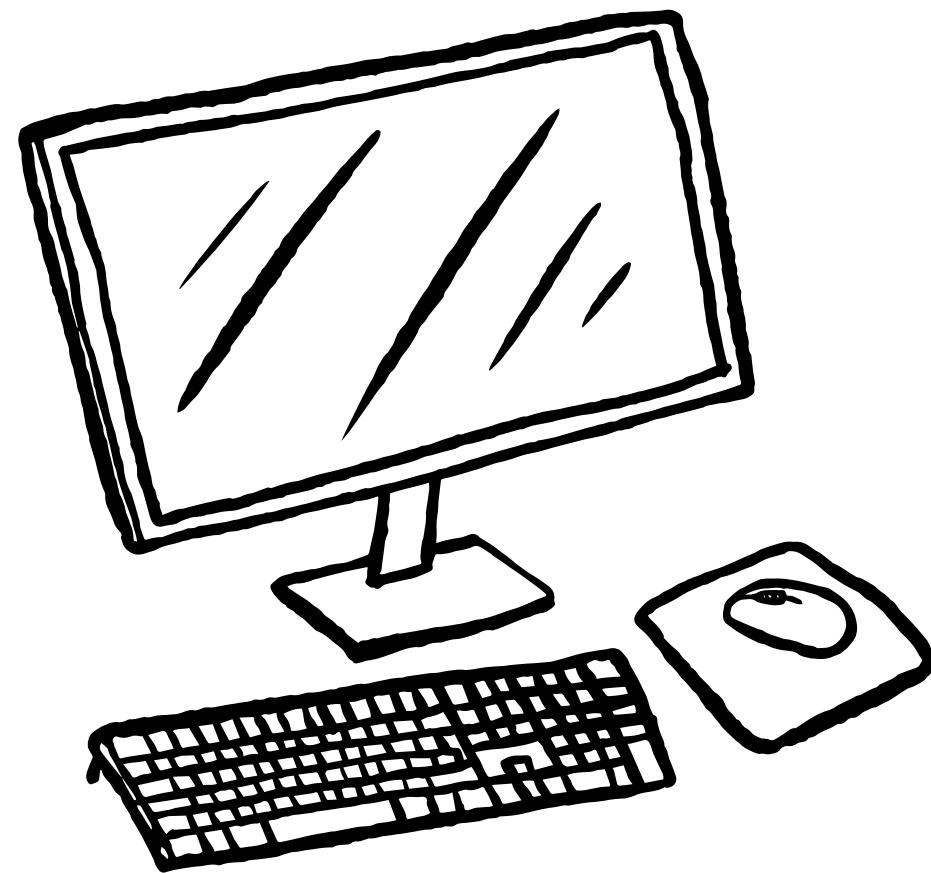




# Analisi dei Feedback

Monitorare attentamente le risposte alle nostre campagne email e il comportamento di navigazione sul sito ci permette di raccogliere informazioni preziose.

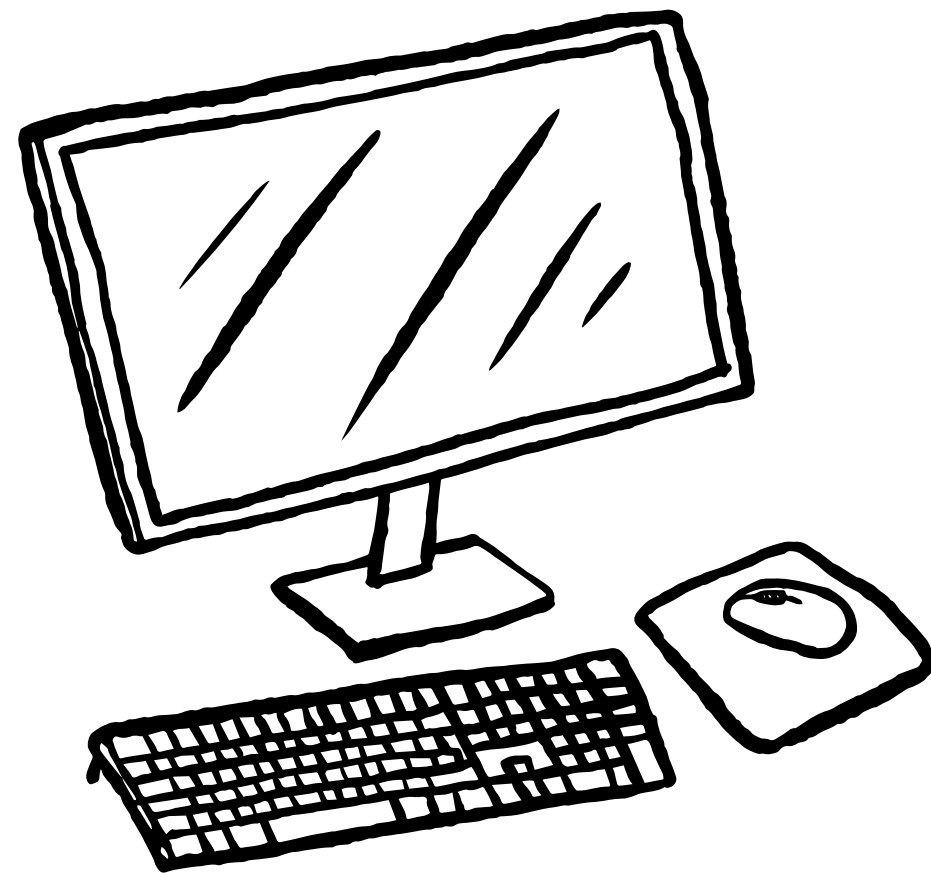
- **Strumenti Utilizzati:** CRM e software di analisi delle email.
- **Metriche da Monitorare:**
  - Tasso di apertura delle email.
  - Tasso di clic sui link nelle email.
  - Comportamento di navigazione sul sito (pagine visitate, tempo trascorso, ecc.).
  - Risposte dirette alle email (es. sondaggi, feedback volontari).
- **Obiettivo:** Identificare i punti critici che impediscono la conversione e le aree di miglioramento.



# Ottimizzazione dei Contenuti

Una volta raccolti i dati dai feedback, il passo successivo è ottimizzare i contenuti per aumentare l'efficacia delle nostre comunicazioni.

- **A/B Testing:** Implementare test A/B per valutare diverse versioni di email e landing page. Ad esempio, confrontare l'efficacia di diverse call-to-action o layout di email.
- **Aggiornamento dei Contenuti:** Migliorare i messaggi educativi, le offerte e le testimonianze in base ai dati raccolti. Ad esempio, se i lead mostrano più interesse per determinati ingredienti, enfatizzare questi aspetti nelle comunicazioni future.
- **Obiettivo:** Incrementare il tasso di coinvolgimento e la probabilità di conversione attraverso contenuti più rilevanti e mirati.



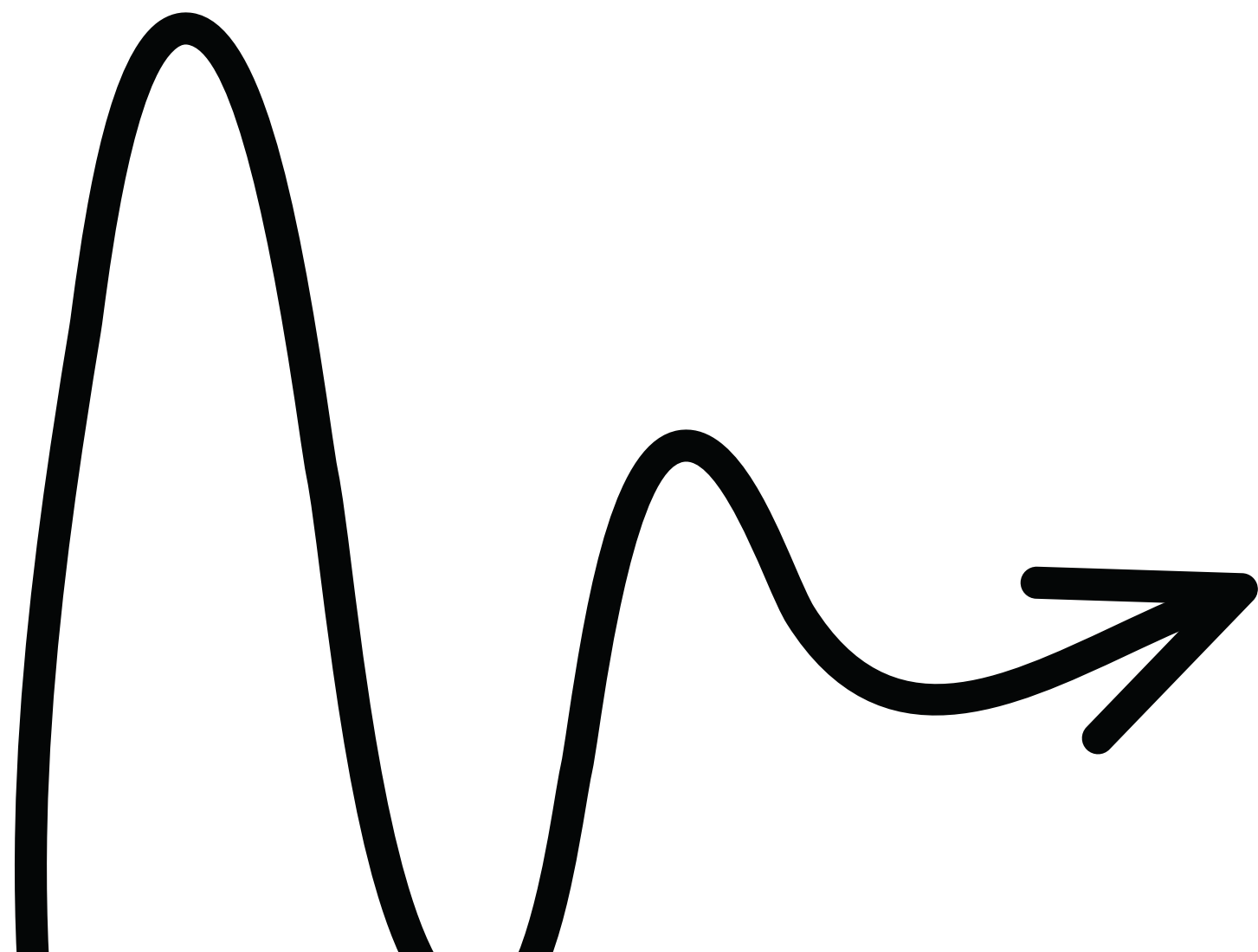
# Azioni di Follow-up

E' essenziale mantenere attivo il contatto con i lead non convertiti attraverso azioni di follow-up mirate, offrendo ulteriori incentivi per stimolare l'acquisto.

- **Email di Follow-up:** Pianificare email di follow-up strategiche per i lead che non hanno ancora effettuato un acquisto dopo un determinato periodo.
- **Contenuti:**
  - **Webinar:** Inviti a webinar gratuiti su temi di skincare.
  - **Consulenze Gratuite:** Offerte di consulenze personalizzate con esperti di skincare.
  - **Offerte Esclusive:** Sconti speciali o offerte limitate per incentivare la conversione (es. codice sconto del 30%).
- **Obiettivo:** Fornire ulteriori incentivi e supporto per aiutare i lead a superare le eventuali barriere all'acquisto.

# Identificare gli Obiettivi

(Cluster 2: Clienti che Hanno Effettuato il Primo Acquisto)



- **Obiettivo principale del funnel:**  
Fidelizzazione: Creare un rapporto duraturo e di fiducia con i clienti & Aumento del Valore Medio dell'Ordine (AOV): Incoraggiare i clienti a spendere di più attraverso strategie di up-sell e cross-sell.

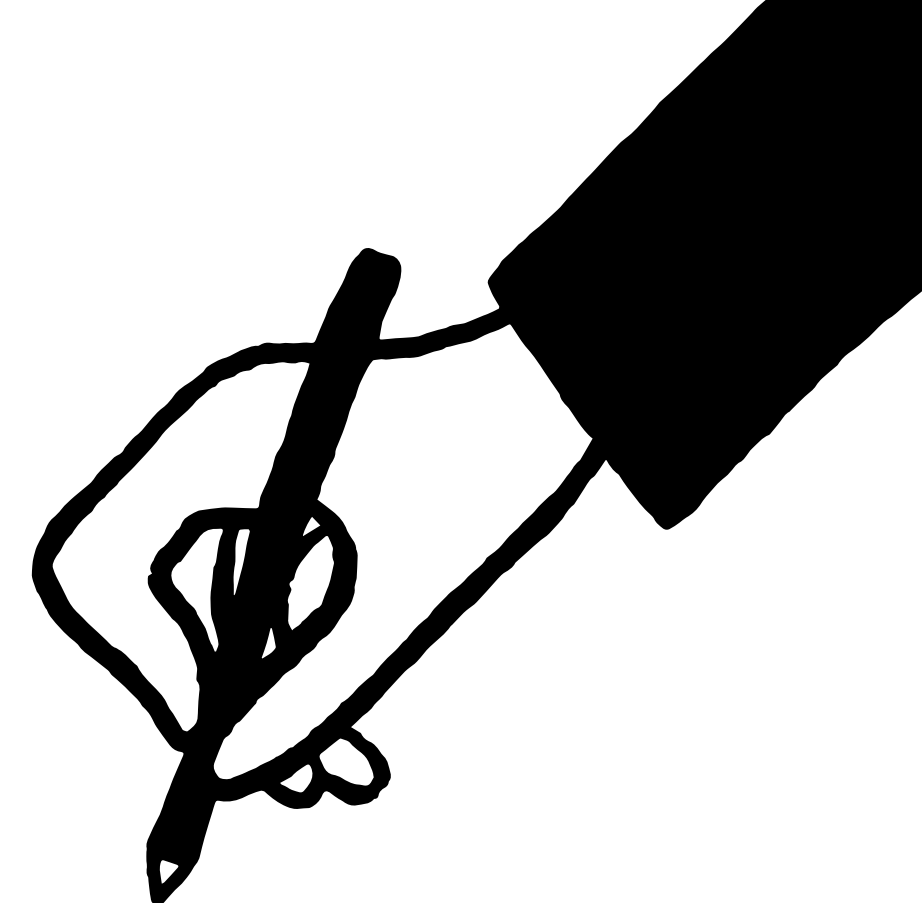


# Segmentazione del Pubblico

- **Frequenza di Acquisto:** Segmentare i clienti in base a quanto spesso effettuano acquisti, ad esempio Clienti occasionali e Clienti abituali.
- **Tipo di Prodotto Acquistato:** Segmentare in base ai tipi di prodotti acquistati, ad esempio Prodotti per la pulizia del viso, Prodotti per la cura del corpo, Interi Kit oppure Trattamenti anti-età.

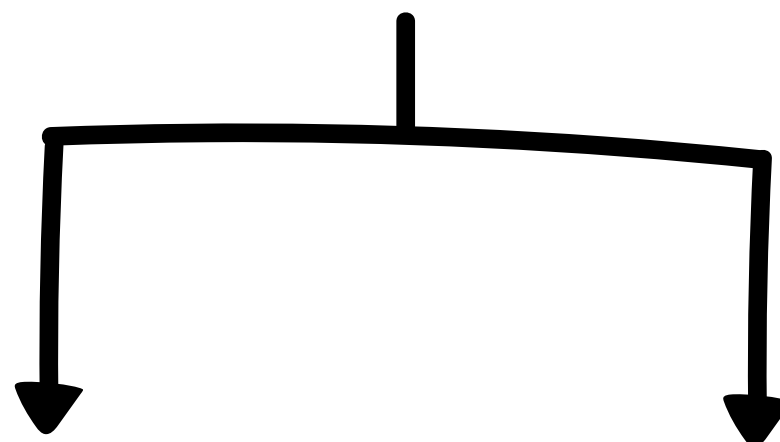


# Creazione del Customer Journey



**Punto di Partenza:** Dal primo acquisto fino alla fidelizzazione

**Tappe del Viaggio**



## Email di Ringraziamento

Inviare un'email di ringraziamento con il nome del cliente, subito dopo l'acquisto, per farlo sentire sempre importante e parte della community.

## Contenuti di Onboarding

Inviare una serie di email con contenuti informativi. Essenziali per guidare i clienti nel loro percorso di cura della pelle, massimizzando l'efficacia dei prodotti acquistati e migliorando l'esperienza complessiva del cliente.



# Email di Ringraziamento:

**Oggetto:** Grazie per il tuo acquisto da Nymphaea Skin Care! 🌞

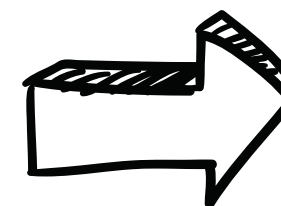
Ciao Chiara! 🌸

Grazie per aver scelto Nymphaea Skin Care!

Siamo entusiasti che tu abbia deciso di prenderti cura della tua pelle con i nostri prodotti.

Se hai domande o hai bisogno di assistenza, il nostro team è qui per aiutarti.

🌸 Grazie ancora, Il Team di Nymphaea SkinCare 🌸



**Tempistica:** Subito dopo l'acquisto.

**Contenuto:**

- Email di ringraziamento per l'acquisto e conferma dell'ordine

# Email di Onboarding:

**Oggetto:** Come Utilizzare al Meglio il Tuo Nuovo Prodotto ✨

Ciao Chiara! 🌸

Complimenti per il tuo recente acquisto!

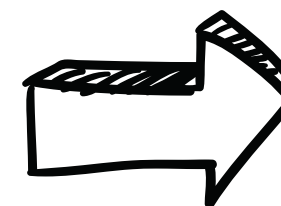
Ecco alcuni nostri consigli su come utilizzare al meglio il tuo Siero Illuminante:

1. Detergi la pelle con il nostro detergente delicato.
2. Applica il prodotto su pelle pulita e asciutta.
3. Massaggia delicatamente fino a completo assorbimento.

Per ulteriori dettagli, visita la nostra guida completa:

Scopri di più

🌸 Siamo sempre qui per te, Il Team di Nymphaea SkinCare 🌸



**Tempistica:** Ogni 3 giorni per le prime due settimane

**Contenuto:** Guida all'uso del prodotto, consigli di bellezza e risorse utili.

# Email di Suggerimento:

**Oggetto:** Suggerimenti Esclusivi per una Pelle Radiosa 🌸

Ciao Chiara! 🌸

Ecco alcuni suggerimenti per potenziare i benefici del tuo prodotto Nymphaea Skin Care

- **Consiglio 1:** Usa il prodotto due volte al giorno per risultati ottimali.
- **Consiglio 2:** Combina il prodotto con la nostra Glow Cream per una maggiore idratazione.
- **Consiglio 3:** Segui una routine di skincare regolare per mantenere la pelle in salute.

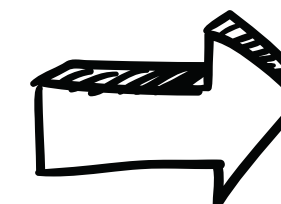
Per altri consigli, leggi il nostro ultimo articolo sul blog:

Blog

🌸 A presto, Il Team di Nymphaea SkinCare 🌸

**Tempistica:** 2 volte al mese

**Contenuto:** Suggerimenti, aggiornamenti sui prodotti, e notizie rilevanti.



# Email di Up-sell/Cross-sell:

**Oggetto:** Prodotti Complementari che Amerai 🧡

Ciao Chiara! 🌸

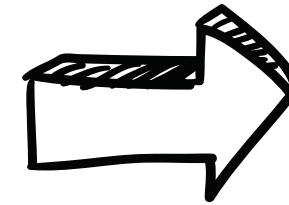
Per completare la tua routine di skincare, ti consigliamo questi prodotti complementari

- **Siero Nutriente:** Perfetto da abbinare alla tua nuova crema idratante.
- **Maschera Viso Rigenerante:** Ideale per un trattamento settimanale.
- **Tonico Rinfrescante:** Aggiungi questo passaggio alla tua routine per risultati migliori.

Usa il codice **COMPLEMENTI15** per ottenere uno sconto del 15% sui prodotti raccomandati.

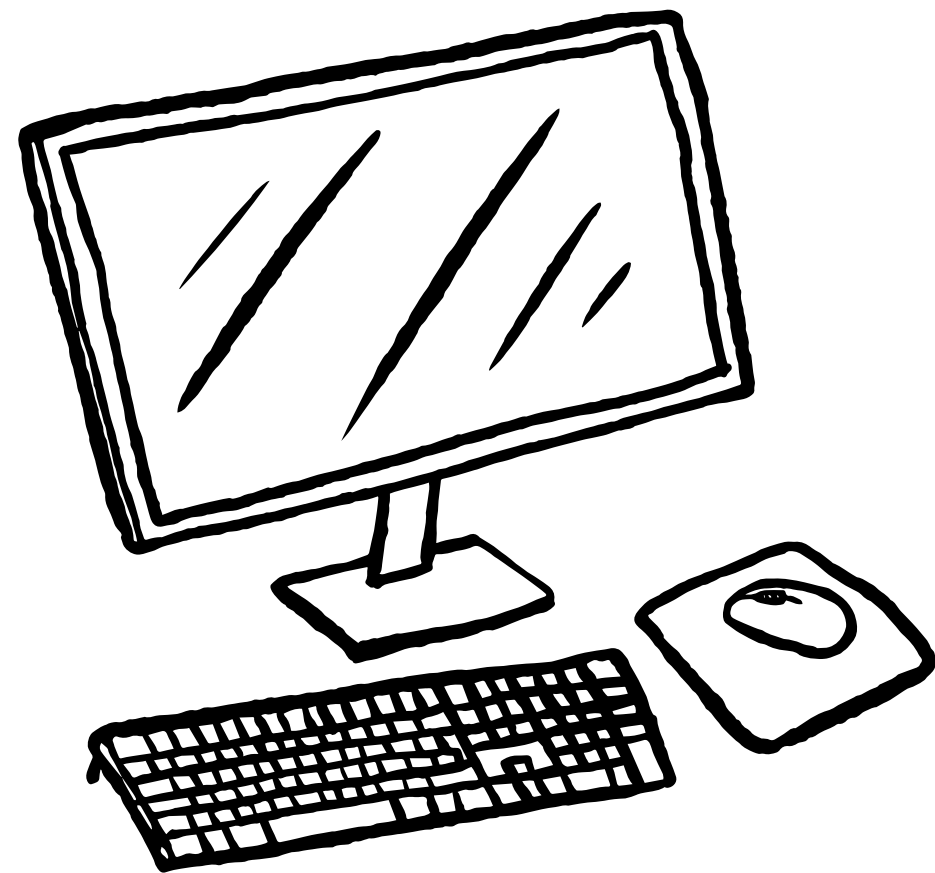
Scopri di più

🌸 Grazie per essere un cliente fedele, Il Team di Nymphaea SkinCare 🌸



**Tempistica:** Dopo 15 giorni dal primo acquisto, e poi mensilmente.

**Contenuto:** Raccomandazioni di prodotti complementari e offerte speciali.



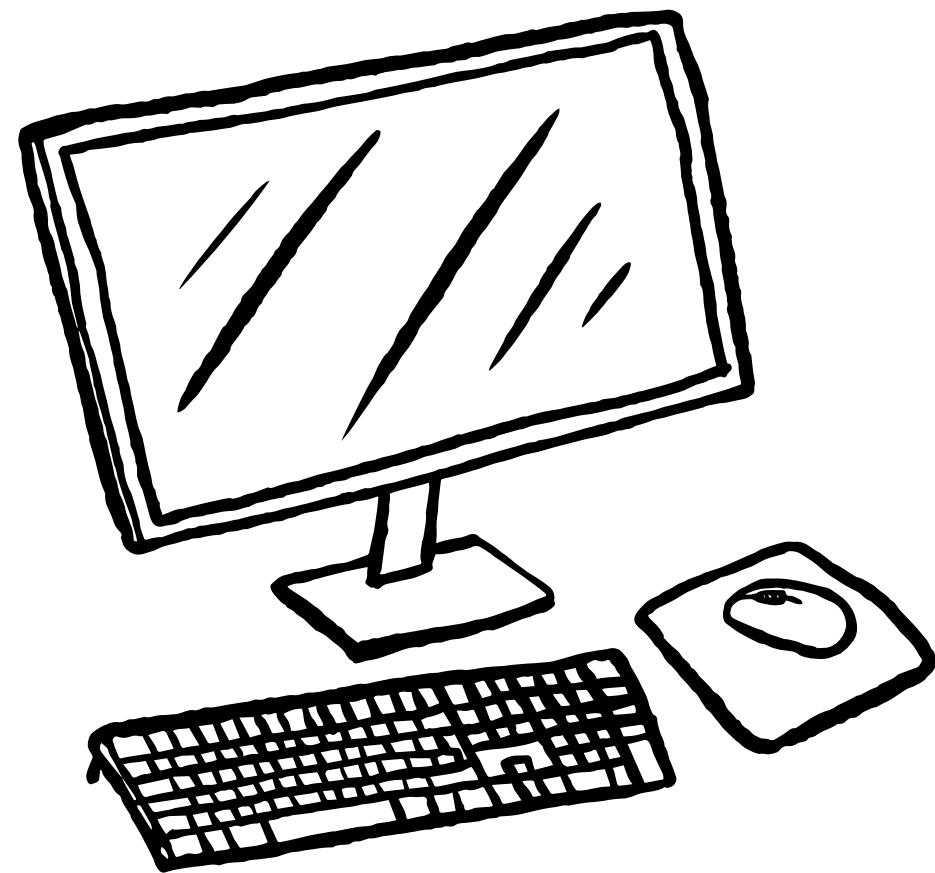
# Analisi dei dati di acquisto

## Identificazione del Target

Analizzare i dati di acquisto per identificare chi ha maggiori probabilità di acquistare prodotti complementari.

Utilizzare il CRM per segmentare i clienti in base a:

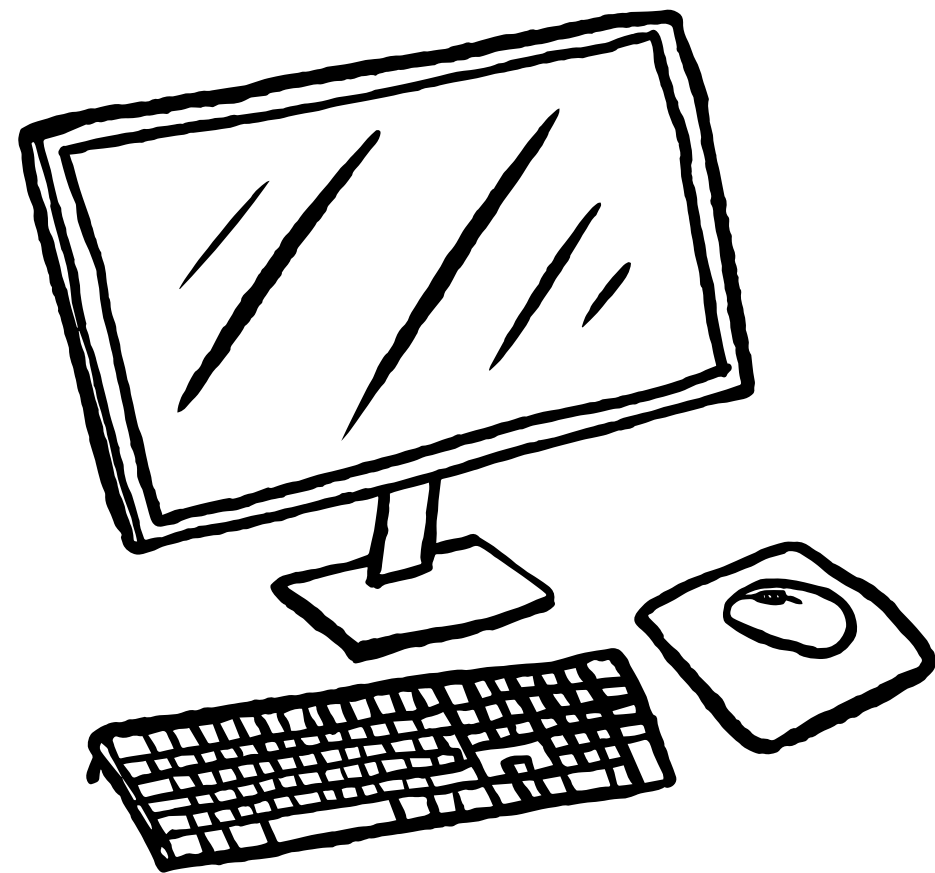
- **Prodotti Acquistati:** Quali prodotti sono stati acquistati e quali sono i complementari ideali.
- **Frequenza di Acquisto:** Clienti abituali vs. clienti occasionali.
- **Storico degli Acquisti:** Pattern di acquisto che suggeriscono un interesse per determinati tipi di prodotti.



Offrire sconti su prodotti correlati o superiori.  
Le offerte personalizzate possono includere:

- **Bundle di Prodotti:** Combinazioni di prodotti a prezzo scontato.
- **Sconti Speciali:** Sconti esclusivi su prodotti complementari o premium.
- **Regali con Acquisto:** Offrire un piccolo omaggio con l'acquisto di prodotti specifici.

# Creazione di Offerte Personalizzate



Inviare offerte a 15, 30 e 60 giorni dal primo acquisto per mantenere l'engagement e incentivare ulteriori acquisti:

- **15 Giorni:** Prima offerta di up-sell/cross-sell per prodotti complementari.
- **30 Giorni:** Offerta personalizzata basata sul comportamento di acquisto.
- **60 Giorni:** Offerta speciale per clienti fedeli, con sconti esclusivi o bundle promozionali.

# Tempistica delle Azioni

# Conclusioni



Tutto questo aiuterà Nymphaea Skin Care a fidelizzare i clienti, aumentare il valore medio degli ordini e migliorare l'esperienza complessiva dei clienti



# Thank you!

[www.NymphaeaSkinCare.com](http://www.NymphaeaSkinCare.com)

