

## Fase 1 – Mappa la tua strategia CRM

**Scenario:** Brand di integratori naturali online. Obiettivo: aumentare retention e attivare azioni personalizzate.

Tipologia Utente	Dati da raccogliere	Canale preferenziale	Messaggio/Azione CRM
Prospect	Nome, email, interessi	Email	Email di benvenuto con guida gratuita
Lead	Nome, email, prodotto visto, carrello	SMS	Reminder carrello abbandonato
Cliente	Ordini effettuati, frequenza acquisti	Email + WhatsApp	Upsell: suggerimento prodotto complementare
Cliente a rischio churn	Tempo dall'ultimo acquisto, NPS basso	WhatsApp	Offerta personalizzata per riacquisto
Cliente advocate	Recensioni lasciate, referral, soddisfazione	Email	Programma referral + sconto dedicato

## Fase 2 – Disegna una sequenza automatizzata di relazione

**Fase scelta:** Riattivazione dopo 60 giorni senza acquisto

**Flusso automatico (4 step):**

1. **Email 1** – Giorno 0 → "Ti sei preso una pausa? Ecco un regalo per tornare!" (contenuto + obiettivo: incuriosire e stimolare click)
2. **SMS** – Giorno 3 → "Hai visto il nostro omaggio? Ti aspetta ancora!" (tono amichevole)
3. **Email 2** – Giorno 7 → "Ultimi giorni per ricevere il tuo bonus naturale" (contenuto + CTA: link diretto all'offerta)
4. **Stop** – Se nessuna interazione entro giorno 10

**Dati utilizzati per attivare il flusso:**

- Data ultimo acquisto
- Stato cliente (inattivo da 60 giorni)

**Strumento ipotetico usato:** ActiveCampaign

## Fase 3 – Churn Analysis + azioni di prevenzione

### 3 indicatori predittivi di churn:

1. Mancato login/acquisto da oltre 45 giorni
2. NPS (punteggio soddisfazione) inferiore a 6
3. Carrello abbandonato senza acquisti successivi

### Tabella (3 righe: segnale → azione → canale → tono)

Segnale	Azione CRM preventiva	Canale	Tono
Inattività da 45 giorni	Email con omaggio per riattivazione	Email	Empatico
NPS basso (<6)	Invito a compilare mini-sondaggio	WhatsApp	Ascolto
Carrello abbandonato da 3+ giorni	SMS con sconto esclusivo	SMS	Urgente

### Esempio messaggio soft spam (conforme GDPR):

"Abbiamo selezionato per te uno dei nostri best seller naturali. Se vuoi scoprire perché è il più amato dai nostri clienti, clicca qui (nessun obbligo di acquisto!)"