



FLAME

HANDMADE CANDLES

CRM STRATEGY

FLAME

E-commerce che vende oggettistica di design con specializzazione in candele profumate, diffusori, olii essenziali e oggettistica in vetro di murano. Vende sul proprio sito, amazon e ebay.

LUCIA

20 anni, studente fuorisede di interior design. Si informa e compra online, acquista oggetti di design per migliorare i suoi ambienti di studio.

GIULIA E MARCO

Giovane coppia 27-30 anni che ha appena acquistato casa. Cercano degli oggetti di design per la loro nuova casa.

FRANCESCO

44 anni sposato con 2 figli. Si informa online e acquista su amazon. Acquista candele profumate per fare dei regali a moglie e figlie.

CLUSTER 1

Da una campagna social i clienti si sono iscritti a un form per ottenere uno sconto del 10% sul primo acquisto nello store.
Non hanno poi però fatto l'acquisto.

Obiettivo: Convertire i lead in clienti

Segmentazione: Amanti di interior design, amanti candele profumate, amanti vetro murano, Giovanissimi (18-25), Giovani(26-35), Adulti (36+)

CLUSTER 1

COSTUMER JURNEY



CONTENUTI

EMAIL DI BENVENUTO

Email per Amanti delle Candele Profumate

Oggetto: Scopri la magia della luce e del profumo ✨🔥

Ciao [Nome],
Benvenuto/a nella famiglia FLAME! 🔥 Sappiamo che ami le atmosfere accoglienti e i profumi che trasformano una semplice stanza in un rifugio di relax. Noi, ovviamente, non potevamo essere più felici di averti qui!

Per darti il benvenuto come si deve, ecco il tuo 10% di sconto sul primo acquisto: usa il codice WELCOME10 al checkout! 📺

Che ne dici di dare un'occhiata alle nostre candele profumate? Troverai fragranze che ti faranno sognare ad occhi aperti, dal dolce vanigliato al fresco agrumato. 😍

🔥 Clicca qui e accendi la tua prima candela FLAME! 🔥
Non vediamo l'ora di far brillare la tua casa!

A presto,
Il team di FLAME

Email per Amanti dell'Interior Design

Oggetto: La tua casa, il tuo stile! 🏠✨

Ciao [Nome],
Benvenuto/a in FLAME, dove il design incontra la magia del dettaglio! 🎨 Sappiamo che ami curare ogni angolo della tua casa, e noi siamo qui per aiutarti a renderla ancora più speciale. Per te, che hai un occhio attento per il design, abbiamo un regalo: 10% di sconto sul tuo primo acquisto! Usa il codice WELCOME10 e scopri il nostro catalogo di oggetti che faranno innamorare te e la tua casa. 😍

Dai diffusori dallo stile minimal alle decorazioni chic, abbiamo quello che serve per dare personalità al tuo spazio.

✨ Scopri la nostra collezione e trasforma il tuo ambiente! ✨

Siamo pronti a dare un tocco di stile alla tua casa. E tu?

Un saluto di stile,
Il team di FLAME

Email per Amanti del Vetro di Murano

Oggetto: Il fascino del vetro di Murano ti aspetta! 💎🔥

Ciao [Nome],
Siamo felici di darti il benvenuto in FLAME! 🔥 Sappiamo che hai un debole per l'eleganza e l'artigianalità del vetro di Murano, e siamo qui per offrirti qualcosa di davvero speciale. Per iniziare alla grande, ecco il tuo 10% di sconto sul primo acquisto. Usa il codice WELCOME10 al checkout e immergiti nel nostro mondo di creazioni uniche e raffinate. 📺

Ogni pezzo di vetro di Murano della nostra collezione è fatto a mano e racconta una storia di tradizione e passione. Perfetto per dare un tocco di classe ai tuoi ambienti!

💎 Esplora la collezione e lasciati conquistare! 💎
Non vediamo l'ora di accompagnarti nella scelta di pezzi unici e autentici.

Un abbraccio scintillante,
Il team di FLAME

CONTENUTI

EMAIL EDUCAZIONALE DOPO 48h

Oggetto: Il segreto per trasformare ogni stanza con stile ✨🏠

Ciao [Nome],

Hai già immaginato la tua casa avvolta dai profumi e dalle atmosfere uniche dei nostri prodotti? Se non hai ancora scelto, non ti preoccupare: ci siamo noi a darti una mano! 💡

Ecco qualche idea su come rendere ogni stanza del tuo spazio ancora più accogliente e stilosa con i prodotti FLAME.

🌿 Salotto – Crea il tuo angolo di relax! Una candela profumata alla lavanda o un diffusore agli agrumi aggiungeranno quel tocco di tranquillità che ti serve dopo una lunga giornata. Perfetto per accogliere anche i tuoi ospiti con un'atmosfera calda e rilassante.

🏠 Camera da letto – Rendi ogni notte speciale. Le nostre candele al muschio bianco o le delicate note floreali sono l'ideale per creare un ambiente disteso e romantico. Aggiungi un diffusore per mantenere un profumo sottile e continuo mentre ti rilassi o dormi.

🛁 Bagno – Trasformalo in una vera SPA. Un diffusore al profumo di eucalipto o una candela al legno di sandalo renderanno il tuo bagno un luogo di benessere puro, ogni volta che vuoi!

💼 Ufficio – Hai bisogno di concentrazione? I nostri oli essenziali al rosmarino o alla menta piperita sono perfetti per stimolare la creatività e la produttività. Accendi una candela per un'atmosfera che ti aiuta a trovare la tua calma interiore (anche durante i meeting più lunghi!).

Non vedi l'ora di creare la tua atmosfera perfetta? Noi abbiamo tutto ciò che ti serve per dare vita agli ambienti che sogni!

🔥 Dai un'occhiata al nostro catalogo e scopri il tuo alleato di stile! 🔥

Il tuo 10% di sconto ti aspetta ancora: usa il codice WELCOME10 e rendi la tua casa un rifugio di eleganza e benessere. 🌟

A presto,

Il team di FLAME

CONTENUTI

EMAIL SOCIAL PROOF DOPO 72h

Oggetto: L'atmosfera di lusso che hai sempre sognato... e Hilton l'ha già scoperta! 🌟

Ciao [Nome],

Hai mai notato come negli hotel di lusso si respiri un'aria di relax e raffinatezza? Beh, c'è un piccolo segreto dietro quelle atmosfere perfette... ed è qualcosa che potresti facilmente portare a casa tua! 😊

Ti raccontiamo una storia: Hilton, una delle catene di hotel più famose al mondo, ha scelto i nostri prodotti per profumare e arredare i suoi spazi con stile e classe. Dai diffusori alle candele, ogni elemento è pensato per creare ambienti che fanno sentire gli ospiti come a casa, anzi... anche meglio! ✨

Ecco come Hilton utilizza i nostri prodotti:

🏢 Nella lobby e nelle sale comuni: Le candele profumate aggiungono un tocco di eleganza e calore, rendendo gli spazi accoglienti.

🛏 Nelle camere e nelle suite: I diffusori FLAME rilasciano fragranze delicate e continue, creando un'atmosfera rilassante per gli ospiti dopo una lunga giornata di viaggio.

🌿 Nel centro benessere e nelle aree relax: Gli oli essenziali completano l'esperienza di benessere, favorendo una sensazione di serenità.

Se Hilton può fare affidamento su questi piccoli dettagli per rendere i soggiorni dei propri ospiti indimenticabili, immagina cosa potrebbero fare per i tuoi ambienti! 🏠

🔥 Dai un'occhiata al nostro catalogo e scopri come ricreare quell'atmosfera a casa tua! 🔥

Il tuo 10% di sconto è ancora lì che ti aspetta: usa il codice WELCOME10 al checkout e goditi l'esperienza Hilton... senza nemmeno uscire di casa! 😊

A presto,

Il team di FLAME

CONTENUTI

EMAIL SUPERPROMO 1 sett.

Un piccolo extra per rendere la tua casa ancora più speciale! 🎁🌟

Ciao [Nome],

Ci siamo resi conto che non hai ancora avuto la possibilità di provare i nostri prodotti... e sappiamo bene che a volte serve solo un piccolo incentivo in più per fare il primo passo! 😊

Per questo, abbiamo deciso di farti un'offerta che non potrai rifiutare: 15% di sconto sul tuo primo acquisto!



Usa il codice EXTRA15 al checkout e finalmente potrai portare a casa le nostre candele profumate, diffusori, oli essenziali o i nostri eleganti pezzi di vetro di Murano che hai adocchiato. Che sia per il salotto, la camera da letto o l'ufficio, i nostri prodotti sono pronti a dare alla tua casa quell'atmosfera unica che meriti.

🔥 Non perdere questa occasione, esplora il nostro catalogo e approfitta del tuo sconto! 🔥

Sappiamo che amerai il tocco di stile e benessere che i nostri prodotti porteranno ai tuoi ambienti. È il momento perfetto per trasformare la tua casa in un angolo di relax e bellezza... e farlo risparmiando!

A presto,

Il team di FLAME

PIANO INVIO

Dopo l'iscrizione al CRM i lead riceveranno 3 tipologie di email:

- educativa
- social proof
- promo speciali

EDUCAZIONALI

La prima dopo 48 h dall'iscrizione poi con cadenza settimanale

SOCIAL PROOF

La prima dopo 72 h poi ogni 15 gg

SPECIAL PROMO

La prima dopo 7gg poi con cadenza mensile

CLUSTER 2

Dopo l'acquisto i clienti vengono inseriti nel CRM clienti

Obiettivi:

- creazione community
- spingere al riacquisto

Segmentazione: Amanti di interior design, amanti candele profumate, amanti vetro murano, Giovanissimi (18-25), Giovani(26-35), Adulti (36+)

CLUSTER 2

COSTUMER JURNERY



CONTENUTI

EMAIL CONFERMA ORDINE

Oggetto: Grazie per il tuo ordine! 🎉🔥 La tua casa sta per diventare magica!

Ciao [Nome],

Grazie mille per aver scelto FLAME! 🎉 Il tuo ordine è stato ricevuto e non vediamo l'ora di aiutarti a trasformare i tuoi spazi con i nostri prodotti.

Ecco un riepilogo del tuo ordine:

Prodotti ordinati:

- [Elenco prodotti con dettagli]
- Totale: € [importo]
- Metodo di pagamento: [metodo]
- Data di consegna prevista: [data]

Prepara il tuo ambiente preferito, perché un tocco di stile è in arrivo per perfezionarlo e regalarti momenti di puro relax. 🕯️✨

Ci teniamo a offrirti un'esperienza fantastica, quindi se hai domande o bisogno di assistenza, non esitare a scriverci. Siamo qui per aiutarti! ✉️💬

Nel frattempo, perché non dare un'occhiata agli ultimi arrivi o ispirarti con le nostre idee per la casa? Chi lo sa, potresti trovare il prossimo pezzo perfetto!



🔥 Esplora di più su FLAME e continua a creare la tua atmosfera unica! 🔥

Grazie ancora per il tuo ordine. Siamo sicuri che amerai ogni prodotto!

A presto,

Il team di FLAME

CONTENUTI

EMAIL RICHIESTA FEEDBACK

Oggetto: Il tuo ordine è arrivato! 🎉 Ci racconti com'è andata? 😊

Ciao [Nome],

Speriamo che il tuo ordine FLAME ti abbia già regalato qualche momento di relax e stile! 🕯️✨ Ora che i nostri prodotti sono arrivati a casa tua, ci piacerebbe sapere: come ti trovi?

Ci farebbe davvero piacere ricevere il tuo feedback! È super importante per noi capire se stiamo facendo un buon lavoro e come possiamo migliorare ancora di più. 💬

Condividi con noi la tua esperienza, ci vorranno solo 2 minuti:

🔥 Lascia la tua recensione qui! 🔥

Sia che tu abbia amato il profumo delle nostre candele, la raffinatezza del vetro di Murano o la magia dei diffusori, ogni tua opinione ci aiuterà a rendere l'esperienza FLAME ancora più speciale per tutti.

E se c'è qualcosa che possiamo fare per migliorare la tua esperienza, siamo tutt'orecchi! 🎧

Grazie ancora per aver scelto FLAME. Non vediamo l'ora di sentire cosa ne pensi!

Un abbraccio profumato,

Il team di FLAME

CONTENUTI

EMAIL POST-FEEDBACK

Oggetto: Grazie mille per il tuo feedback! 🎉 Vuoi scoprire come premiamo i nostri clienti affezionati? ✨

Ciao [Nome],

Grazie di cuore per aver condiviso la tua opinione! 🙏❤️ Il tuo feedback è prezioso per noi e ci aiuta a migliorare ogni giorno, per offrirti sempre il meglio. Siamo felicissimi di sapere che hai scelto di far parte della famiglia FLAME!

E ora abbiamo una sorpresa per te: ti presentiamo il nostro programma di raccolta punti! 📁🎁

Ogni volta che fai acquisti con noi o ci lasci un feedback, accumuli punti che puoi poi trasformare in premi esclusivi. Dai prodotti gratuiti a sconti speciali, ci piace coccolare i nostri clienti più affezionati. 🛍️✨

Ecco come funziona:

1. Acquista sul nostro sito e accumula punti per ogni euro speso.
2. Lascia un feedback dopo ogni acquisto e ottieni punti extra.
3. Invita un amico a scoprire FLAME e guadagna ancora più punti!

🔥 Dai un'occhiata al nostro programma e inizia a raccogliere punti! 🔥

Non vediamo l'ora di premiarti per la tua fedeltà e farti provare altre meraviglie della nostra collezione.

Grazie ancora per essere parte della nostra community! A presto,
Il team di FLAME

Oggetto: Unisciti alla nostra community! 🥰 Dai un'occhiata alle esperienze degli altri clienti ✨

Ciao [Nome],

Speriamo che il tuo ordine FLAME abbia portato un po' di magia nella tua casa! 🕯️

✨ Non abbiamo ancora ricevuto il tuo feedback, ma ci piacerebbe tantissimo sapere come ti sei trovato/a.

Perché? Beh, far parte della nostra community significa condividere ispirazioni, idee e opinioni con chi, come te, ama creare ambienti unici e accoglienti.

Dai un'occhiata a cosa dicono i nostri clienti più affezionati:

🌟 [Cliente X] ha detto: "Le candele FLAME hanno cambiato totalmente l'atmosfera del mio salotto. Non riesco più a farne a meno!"

📸 [Cliente Y] ha condiviso una foto del suo bellissimo angolo relax con i nostri diffusori su Instagram.

💬 [Cliente Z] ci ha raccontato: "I prodotti FLAME sono diventati parte della mia routine di benessere quotidiana. Consigliatissimi!"

Ti piacerebbe far parte di questa community di appassionati del benessere e del design? 🥰

🔥 Lascia il tuo feedback e condividi la tua esperienza con noi! 🔥

Non vediamo l'ora di scoprire come hai usato i nostri prodotti nella tua casa! E chissà, potresti essere tu il/la prossimo/a a ispirare gli altri con la tua creatività. 🤔

A presto,

Il team di FLAME

CONTENUTI

EMAIL SPECIAL PROMO

Oggetto: Speciale per te: Diffusore in Vetro di Murano scontato al 20%! ✨

Ciao [Nome],

Abbiamo una sorpresa speciale solo per i nostri clienti più affezionati... 🎁✨

Il nostro Diffusore in Vetro di Murano, uno dei pezzi più amati della nostra collezione, è ora scontato al 20% solo per te! 🏷️ Se ami le fragranze delicate e il design raffinato, questo è il momento perfetto per arricchire la tua casa con un tocco di pura eleganza. 🌿

Perché lo amerai:

💎 Design unico e artigianale: Ogni diffusore è un'opera d'arte realizzata a mano dai maestri vetrai di Murano. Un pezzo esclusivo che renderà i tuoi spazi ancora più affascinanti.

🌸 Fragranze avvolgenti: Abbina il diffusore a una delle nostre fragranze e trasforma la tua casa in un'oasi di relax e benessere.

🌟 Perfetto come regalo: È così bello che potrebbe essere il regalo perfetto per te o per qualcuno di speciale!

🔗 Approfitta subito dello sconto del 20% con il codice: MURANO20

Ma fai in fretta: questa offerta esclusiva è limitata nel tempo e il diffusore è uno dei nostri pezzi più richiesti!

🔥 Scopri il Diffusore in Vetro di Murano e approfitta dell'offerta! 🔥

Siamo sicuri che amerai questo piccolo gioiello di design e fragranza. Non vediamo l'ora di sapere come lo utilizzerai nella tua casa!

A presto,

Il team di FLAME

CONTENUTI

EMAIL NEWSLETTER

Oggetto: Accogli l'autunno con stile e profumi avvolgenti! 🍂🕯️

Ciao [Nome],

L'autunno è finalmente arrivato, e con esso la voglia di coccole e di creare atmosfere accoglienti nelle nostre case! 🍁✨ Con le giuste fragranze e decorazioni, puoi trasformare ogni ambiente in un rifugio caldo e invitante. E noi di FLAME siamo qui per darti qualche consiglio su come farlo!

Ecco come puoi accogliere la nuova stagione con i nostri prodotti:

1. Candele Profumate per Atmosfere Rilassanti

Accendi una candela profumata alla vaniglia o al legno di cedro e lascia che il suo calore riempi la tua casa. Le nostre candele non solo profumano l'ambiente, ma creano anche un'atmosfera romantica e accogliente. Perfette per una serata di relax con un buon libro o un film!

2. Diffusori per un Profumo Continua

I diffusori FLAME sono ideali per mantenere l'aria fresca e profumata. Scegli fragranze come l'eucalipto o il rosmarino per un tocco energizzante o opta per la lavanda per un effetto calmante. Posizionali in salotto o in camera da letto per un effetto avvolgente.

3. Oggettistica in Vetro di Murano

Aggiungi un tocco di eleganza al tuo arredamento con i nostri pezzi unici in vetro di Murano. Sono perfetti per decorare le mensole o come centrotavola, e insieme alle candele creano un'armonia visiva che scalda il cuore.

4. Oli Essenziali per il Benessere

Rendi i tuoi momenti di benessere ancora più speciali con i nostri oli essenziali. Basta qualche goccia nel diffusore o in un bagno caldo per rigenerare mente e corpo, mentre ti godi i profumi autunnali.

🔥 Scopri la nostra collezione e lasciati ispirare! 🔥

Speriamo che questi suggerimenti ti aiutino a goderti al meglio la stagione! Se hai bisogno di ulteriori idee o consigli, non esitare a contattarci.

Buon autunno e a presto,

Il team di FLAME

ORANGE FLAG LIST

I contatti non convertiti che non rispondono agli stimoli inviati per più di 2 mesi verranno inseriti nella orange flag list.

I contatti verranno stimolati nuovamente seguendo questo funnel.

SCONTO SPECIALE

invio di una mail con form per ottenere sconto speciale del 30 %

TELEFONATA

Per invitarli a una dimostrazione gratuita con posti limitati in vetreria a Murano

EMAIL

social proof email

RACCOLTA P.TI

Email di spiegazione raccolta punti e premi

Se il cluster reagisce

Viene inserito nel CRM lead fino a conversione e poi nel CRM clienti

Se il cluster non reagisce

Viene inserito nella redflag list

GAMIFICATION

Creazione di un minigioco con l'obiettivo di lead generation e awareness dell'azienda.

Gioco: Labirinto al buio, lo scopo è raggiungere l'uscita facendosi luce tra il labirinto prima che la candela si consumi tutta.
Ad ogni livello l'area illuminata dalla candela diminuirà.

GAMIFICATION

FASE 1: AWARENESS

Canali di Promozione:

Social Media: Post organici e annunci sponsorizzati su Facebook e Instagram, rivolti ai target definiti:
Giovani (18-25) e Giovani Coppie (27-30) con focus su design e candele.
Adulti (44+) interessati a candele profumate e regali.

Partnership con influencer: Collaborazione con micro-influencer nel settore home decor e design per promuovere il gioco.

E-mail marketing: Invio di e-mail ai lead già acquisiti, incentivando la partecipazione al gioco con la promessa di premi personalizzati.

Incentivi

- Incentivo a giocare: "Scopri se riesci ad uscire dal labirinto prima che la candela si spenga e vinci sconti fino al 30%!"
- Incentivo alla condivisione: Dopo aver giocato, gli utenti ricevono un invito a condividere il gioco sui social per ottenere ulteriori vantaggi (ad es. un ulteriore 5% di sconto).

GAMIFICATION

FASE 2: CONSIDERATION

Struttura del Mini-gioco

- Tema del Gioco: Il giocatore si trova in un labirinto buio, illuminato solo dalla luce di una candela virtuale. L'obiettivo è uscire dal labirinto prima che la candela si spenga.
- Difficoltà: Il gioco sarà strutturato in 3 livelli. Ogni livello diventa più complesso e il tempo disponibile si riduce.
- Premi Differenziati:
 - Livello 1 completato: 10% di sconto su candele profumate.
 - Livello 2 completato: 20% di sconto su candele e possibilità di un'estrazione di un piccolo oggetto in vetro di Murano.
 - Livello 3 completato: 30% di sconto e partecipazione a una lotteria per vincere un set completo di candele e un oggetto in vetro di Murano.

Raccolta dei Dati

- Fine del livello 1: Inserimento email per ottenere il premio (sconto del 10%).
- Fine del livello 2: Oltre all'email, raccolta del numero di telefono per ottenere ulteriori sconti.
- Fine del livello 3: Viene richiesto l'inserimento di informazioni aggiuntive (ad es. preferenze su fragranze o design), per segmentare ulteriormente i lead.

GAMIFICATION

FASE 3: CONVERSION

Conversion – Fase Post-gioco:

Follow-up Automatizzato

- E-mail di follow-up: Inviare immediatamente un'e-mail con il premio/sconto ottenuto, insieme a suggerimenti sui prodotti corrispondenti alle preferenze indicate durante il gioco.
 - Per esempio: "Hai completato il gioco! Usa il tuo codice sconto del 20% per acquistare le nostre candele alla lavanda, perfette per il tuo salotto."
- E-mail di abbandono del carrello: Se un utente completa il gioco ma non utilizza subito il codice sconto, inviare un reminder automatico dopo 48 ore.
- Remarketing tramite Social Ads: Targetizzare gli utenti che hanno giocato ma non acquistato, con annunci dinamici che mostrano i prodotti che hanno visualizzato durante il gioco.

Incentivi a visitare il sito

- Dopo il gioco, gli utenti vengono invitati a esplorare il sito con CTA del tipo: "Scopri la collezione completa di candele profumate e design."
- Countdown per l'uso del codice sconto: Gli sconti ottenuti nel gioco sono validi solo per un periodo limitato (es. 72 ore), creando un senso di urgenza.

GAMIFICATION

FASE 4: LTV

Retention - Fase di Fidelizzazione:

Creazione di Community

- Classifica pubblica: I migliori tempi di completamento del labirinto vengono mostrati su una classifica pubblica. Questo può incoraggiare gli utenti a riprovare per ottenere un posto migliore in classifica.
- Premi extra per il passaparola: Incentivi per chi invita amici a giocare. Ad esempio, se un utente invita 3 amici e loro completano il gioco, l'utente riceve un ulteriore 5% di sconto.

GAMIFICATION

FASE 5: MONITORAGGIO

Monitoraggio e Analisi (KPI):

- Numero di utenti che giocano: Quantità di visitatori che partecipano al gioco rispetto al numero di visualizzazioni della landing page.
- Tasso di conversione in lead: Percentuale di utenti che completano almeno un livello e inseriscono i propri dati.
- Durata media delle sessioni: Tempo trascorso dai giocatori sul sito.
- Tasso di conversione in acquisti: Numero di giocatori che utilizzano il codice sconto ottenuto durante il gioco.
- Condivisioni social: Numero di utenti che condividono il gioco sui propri canali social.