

Régua de Relacionamento - Petlove

Campanha de Cross-Sell:
Ração + Brinquedos

Estratégia Multicanal

- **Canal: Email** → 1º contato com CTA
- **Canal: Push** → lembrete após 2 dias
- **Canal: SMS** → reforço final após 5 dias
- Todos os canais com mensagens personalizadas por espécie (gato ou cachorro).

Personalização Comportamental

Canal: Email (Dia 0)

- Envio inicial inicial com recomendações de brinquedos baseadas no tipo de pet.
- CTA com cupom exclusivo e nome do pet no título.

Canal: Push Notification (Dia +2)

- Enviado apenas se o cliente não abrir ou não clicar no email.
- Mensagem curta com benefício imediato e botão "Compre agora".

Canal: SMS (Dia +5)

- Última tentativa de conversão com urgência (ex: "Último dia!").
- Personalizado com link direto para o produto sugerido.

Personalização avançada

- Mensagens adaptadas por espécie (cão/gato), porte e ticket médio.
- Ex: Cão pequeno → Bolinha com desconto; Gato → Arranhador com brinde.

Fluxo da Campanha

D0: Email com sugestões de brinquedos

D+2: Se não abriu ou clicou → *Push com benefício exclusivo*

D+4: Se não clicou no push → *SMS com CTA curto*

D+5: Se comprou → *Email de agradecimento + cupom para próxima compra*

D+5: Se bounce → *Redireciona para Push ou SMS, conforme canal válido*

Respostas para Ações do Cliente

Abriu o Email: aguarda até D+2 para novo envio;

Clicou no CTA: aguarda até D+5 para nova ação ou agradecimento;

Comprou: remove da régua e envia agradecimento + incentivo;

Bounce: envia via canal alternativo (Push ou SMS);

Não respondeu: segue fluxo de Push e SMS até D+5

Considerações Finais

- Personalização com nome do pet e perfil de compra
- Respeito ao tempo entre disparos (mínimo 48h);
- Canais alternativos ativados por comportamento do cliente;

Objetivo: aumentar cross-sell sem sobrecarregar a comunicação