

# Customer Segmentation Report and Marketing Strategies

This report details three main customer segments identified from customer feedback data and provides specific marketing strategies for each segment.

## 1. Detailed Segment-Based Report

Based on the analysis of customer feedback, the three distinct segments and their demographic characteristics, comment behaviors, and product evaluations are as follows:

Segment	Age (average)	Comment Length (average)	Average Rating	Recommendation Rate (%)	Key Features
Comfort and Quality Focused	43	35	4.75	99%	Soft, high-quality fabric, comfort, durability
Detail and Style Focused	44	85	4.68	98%	Style, cut, color, fabric type, fit, and aesthetics
Dissatisfied and Complaining	43	60	1.65	4.6%	Incompatibility, quality issues, damaged product

## 2. Segment-Specific Marketing Strategy Recommendations

Marketing strategies developed in line with the unique needs and expectations of each segment are presented below:

### Comfort and Quality Focused Segment (Young and Positive Customers)

This segment stands out with **high ratings** and **short, clear feedback**. They are focused on product comfort and quality.

- **Emphasis:** Highlight the **comfort** and **quality** features of the products.
- **Communication:** Use messages like "Enjoy comfort with soft and durable fabrics."
- **Campaigns:** Create seasonal comfort and quality guaranteed **packages** and **loyalty programs**.
- **Product Development:** Improve fabric quality and comfort, and provide detailed product descriptions.

### Detail and Style Focused Segment (Satisfied and Loyal Customers)

This segment consists of loyal customers who express their satisfaction with **long and detailed comments**. They pay attention to the style, design, and fit of the products.

- **Emphasis:** Highlight the **style, design, and fit** features of the products.
- **Communication:** Emphasize aesthetics with messages like "Designs that offer both elegance and comfort."
- **Campaigns:** Launch **new collections** aligned with fashion trends, and create blogs or videos with **style recommendations**.
- **Product Development:** Offer various size options, different fabric blends, and provide a detailed size guide.

### Dissatisfied and Complaining Segment (Critical and Selective Customers)

This segment is characterized by **low ratings** and generally **critical comments**. They experience issues such as incompatibility, quality problems, and damaged products.

- **Emphasis:** Focus on product **quality** and **customer satisfaction**.
- **Communication:** Convey messages like "Customer satisfaction is our priority," and emphasize **easy returns and exchanges**.
- **Campaigns:** Implement **improvements** to enhance product quality, and offer **free return and exchange** options.
- **Customer Service:** Strengthen **support teams** to resolve issues quickly, and engage in one-on-one communication with customers.

## Customer Segment Summary

- **Critical and Selective Customers (Dissatisfied and Complaining Segment):** Average age around 43, comment length around 60 words. Their average rating is quite low at 1.65, and their recommendation rate is around 4.6%. Their comments generally focus on the product not meeting expectations, quality issues, and size incompatibility.
- **Young and Positive Customers (Comfort and Quality Focused Segment):** Average age around 43, comment length around 35 words, shorter than others. Their average rating is very high at 4.75, and their recommendation rate is around 99%. They generally provide positive, concise, and clear feedback, expressing satisfaction with product quality and comfort.
- **Satisfied and Loyal Customers (Detail and Style Focused Segment):** Average age around 44, comment length around 85 words, making them the segment that writes the longest comments. Their average rating is 4.68, and their recommendation rate is around 98%. They represent a generally satisfied and loyal customer group who write more detailed comments and value style, cut, color, and design.

# Müşteri Segmentasyon Raporu ve Pazarlama Stratejileri

Bu rapor, müşteri geri bildirimlerinden elde edilen verilerle oluşturulan üç ana müşteri segmentini detaylandırmakta ve her bir segmente özel pazarlama stratejileri sunmaktadır.

## 1. Segment Bazlı Detaylı Rapor

Müşteri geri bildirimleri analiz edilerek belirlenen üç farklı segmentin demografik özellikleri, yorum davranışları ve ürün değerlendirmeleri aşağıdaki gibidir:

Segment	Yaş (ortalama)	Yorum Uzunluğu (ortalama)	Ortalama Rating	Tavsiye Oranı (%)	Öne Çıkan Özellikler
Konfor ve Kalite Odaklı	43	35	4.75	%99	Yumuşak, kaliteli kumaş, rahatlık, dayanıklılık
Detay ve Stil Odaklı	44	85	4.68	%98	Stil, kesim, renk, kumaş türü, uyum ve estetik
Şikayetçi ve Memnuniyetsiz	43	60	1.65	%4.6	Uyumsuzluk, kalite problemleri, hasarlı ürün

## 2. Segmentlere Özel Pazarlama Stratejisi Önerileri

Her bir segmentin kendine özgü ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda geliştirilen pazarlama stratejileri aşağıda sunulmuştur:

### Konfor ve Kalite Odaklı Segment (Genç ve Pozitif Müşteriler)

Bu segment, **yüksek puanları** ve **kısa, net geri bildirimleriyle** öne çıkar. Ürünlerin konforuna ve kalitesine odaklanmışlardır.

- **Vurgu:** Ürünlerin **konfor** ve **kalite** özellikleri ön plana çıkarılmalı.
- **İletişim:** "Yumuşak ve dayanıklı kumaşlarla rahatlığın keyfini çıkarın" gibi mesajlar kullanılmalı.
- **Kampanya:** Mevsimlik rahatlık ve kalite garantisi sunan **paketler** ve **sadakat programları** oluşturulmalı.
- **Ürün Geliştirme:** Kumaş kalitesi ve rahatlık artırılabilir, detaylı ürün açıklamaları sağlanmalı.

### Detay ve Stil Odaklı Segment (Memnun ve Sadık Müşteriler)

Bu segment, **uzun ve detaylı yorumlarıyla** memnuniyetlerini ifade eden sadık müşterilerden oluşur. Ürünlerin stil, tasarım ve uyum özelliklerine dikkat ederler.

- **Vurgu:** Ürünlerin **stil**, **tasarım** ve **uyum** özellikleri ön plana çıkarılmalı.
- **İletişim:** "Şıklığı ve rahatlığı bir arada sunan tasarımlar" gibi **estetik vurgu** yapılabilir.
- **Kampanya:** Moda trendleriyle uyumlu **yeni koleksiyon lansmanları**, **stil önerileri** içeren blog veya videolar hazırlanmalı.
- **Ürün Geliştirme:** Farklı beden seçenekleri, farklı kumaş karışımları sunulmalı ve detaylı beden rehberi sağlanmalı.

### Şikayetçi ve Memnuniyetsiz Segment (Eleştirel ve Seçici Müşteriler)

Bu segment, **düşük puanları** ve genellikle **eleştirel yorumlarıyla** dikkat çeker. Uyumsuzluk, kalite problemleri ve hasarlı ürün gibi sorunlar yaşarlar.

- **Vurgu:** Ürün **kalitesi** ve **müşteri memnuniyeti** üzerine odaklanılmalı.
- **İletişim:** "Müşteri memnuniyeti bizim önceliğimiz" mesajları, **iade-değişim kolaylıkları** vurgulanmalı.
- **Kampanya:** Ürün kalitesini artırmak için **iyileştirmeler**, **ücretsiz iade ve değişim** seçenekleri sunulmalı.
- **Müşteri Hizmetleri:** Sorunları hızlı çözümlmek için **destek ekipleri güçlendirilmeli**, müşterilerle birebir iletişim kurulmalı.

## Müşteri Segmentleri Özeti

- **Eleştirel ve Seçici Müşteriler (Şikayetçi ve Memnuniyetsiz Segment):** Ortalama yaşları 43, yorum uzunlukları 60 kelime civarı. Ortalama puanları 1.65 ile oldukça düşük ve tavsiye etme oranları %4.6 civarında. Yorumları genellikle ürünün beklentiyi karşılamadığı, kalite ve beden uyumsuzluğu gibi konulara odaklanır.
- **Genç ve Pozitif Müşteriler (Konfor ve Kalite Odaklı Segment):** Ortalama yaşları 43, yorum uzunlukları 35 kelime ile diğerlerine göre daha kısa. Ortalama puanları 4.75 ile çok yüksek ve tavsiye etme oranları %99 civarında. Genellikle pozitif, kısa ve net geri bildirimler vererek ürün kalitesi ve konforundan memnuniyet duyarlar.
- **Memnun ve Sadık Müşteriler (Detay ve Stil Odaklı Segment):** Ortalama yaşları 44, yorum uzunlukları 85 kelime ile en uzun yorumları yazan segmenttir. Ortalama puanları 4.68 ve tavsiye etme oranları %98 civarında. Daha detaylı yorumlar yazan, genellikle memnun ve sadık bir müşteri grubunu temsil ederler; stil, kesim, renk ve tasarıma önem verirler.