



Müşteri Segmentasyon Projesi

A Ş A M A L A R

01
Recency

02
Frequency

03
Monetary

04
Müşteri
Segmentasyonu



RFM

Müşteri davranışlarını segmentlere ayırmak için kullanılan bir tekniktir.

Müşterilerin satın alma alışkanlıkları üzerinden pazarlama ve satış stratejileri belirlemeye yardımcı olur.

RFM Metrikleri

Recency

Yenilik

Müşterimiz en son ne zaman alışveriş yaptı?



01

Recency

02

Frequency

03

Monetary

04

Müşteri

Segmentasyonu

RFM Metrikleri

Frequency

Sıklık

Müşterimiz bizden ne
sıklıkta alışveriş yapıyor?



01
Recency

02
Frequency

03
Monetary

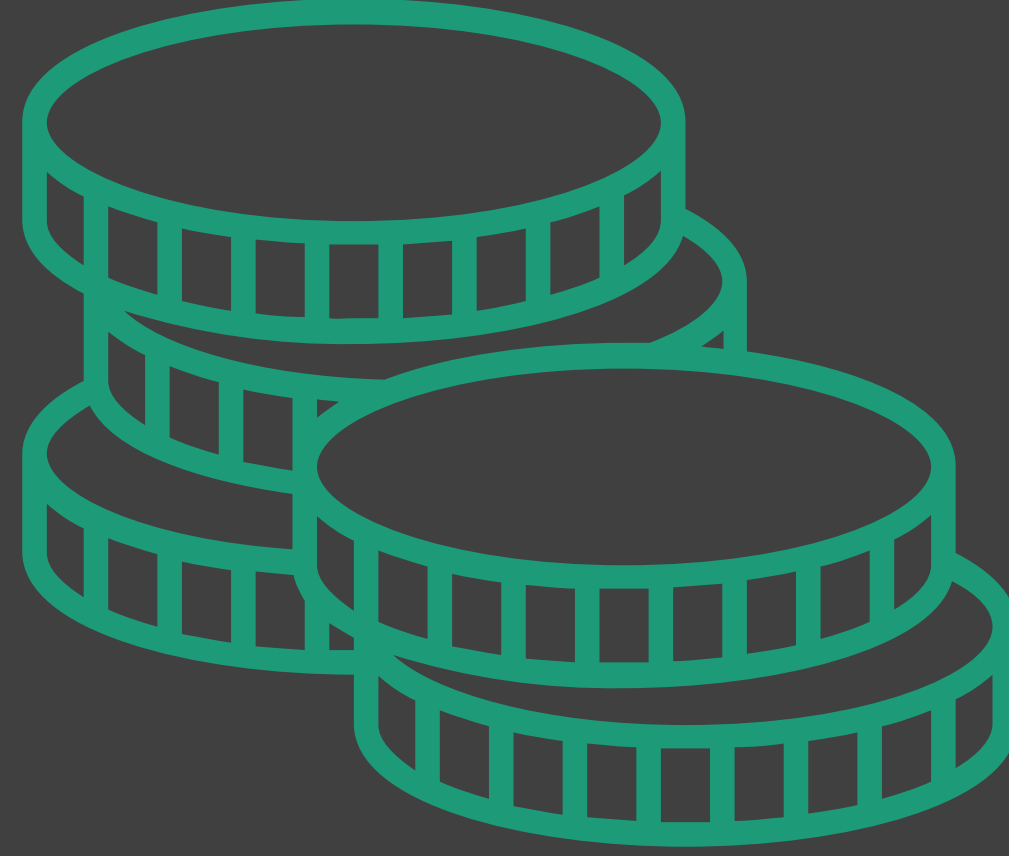
04
Müşteri
Segmentasyonu

RFM Metrikleri

Monetary

Parasal Değer

Müşterimiz bize ne kadar
para kazandırdı?



03

01

Recency

02

Frequency

03

Monetary

04

Müşteri

Segmentasyonu

RFM Metrikleri

Müşteri Segmentasyonu

-
- En sadık müşterilerimiz kimler?
- En çok para kazandıranlar
- Uykuda olanlar
- Kaybetmek üzere olduklarımız!



04

01
Recency

02
Frequency

03
Monetary

Müşteri 04
Segmentasyonu

RFM Metrikleri

Recency
(Yenilik)

Frequency
(Sıklık)

Monetary
(Parasal
Değer)

Örnek RFM değerleri

	R	F	M
Müşteri 1	80	250	5200
Müşteri 2	7	560	2300
Müşteri 3	1	120	3000
.	.	.	.
.	.	.	.
Müşteri 1000	35	300	4500

Örnek RFM skorları

SKOR	R	F	M
Müşteri 1	1	4	5
Müşteri 2	4	5	4
Müşteri 3	5	1	3
.	.	.	.
.	.	.	.
Müşteri 1000	2	4	4

RFM

RFM SKORLAMASI

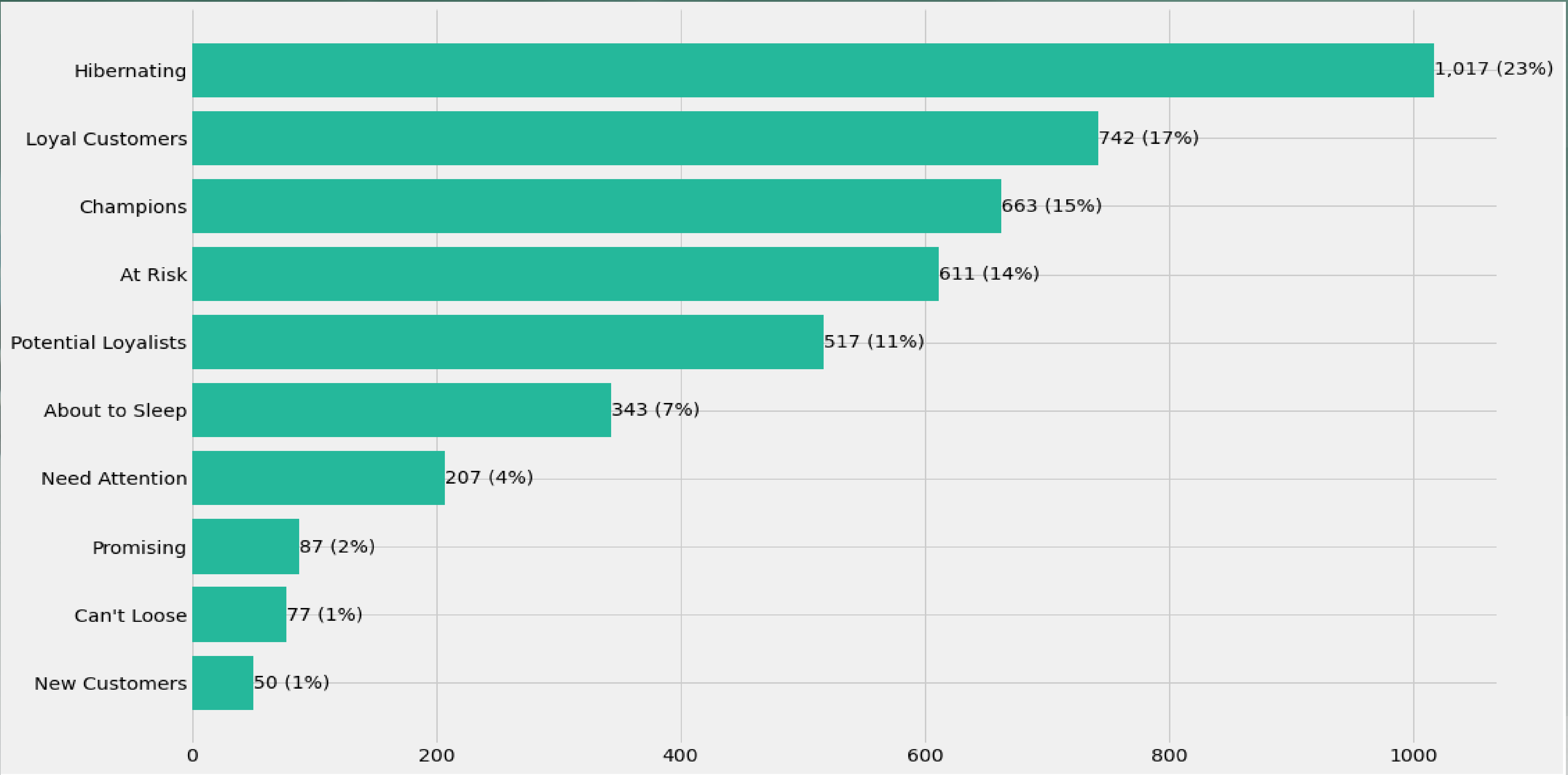
SKOR	R	F	M	RFM
Müşteri 1	1	4	5	145
Müşteri 2	4	5	4	454
Müşteri 3	5	1	3	513
.	.	.	.	
.	.	.	.	
Müşteri 1000	2	4	4	244

RFM SKORLARI & SEGMENTLER



R: Recency En son alışveriş yapma tarihi - F: Frequency Alışveriş yapma sıklığını gösterir

Segmentlerin İstatistikleri



[illegible]

Müşteri segment sonuçları



CHAMPIONS



En iyi
Müşterilerimiz

663
Kişi

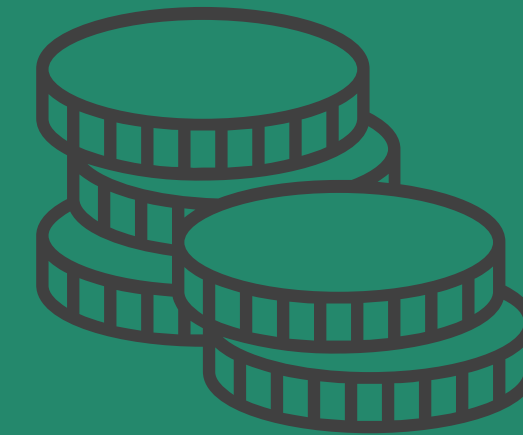
01



Ortalama
Kazanç:

6852
\$

02



Aksiyon
Önerileri

Sevildiklerini hissettir.
Yeni ürünleri ilk onlar
denesin!
Belirli kampanyalar.

03



RFM

Can't loose



Onları

Kaybedemeyiz!

77
Kişi



01

Bir süredir

yoklar

122
Gün



02

Aksiyon

Önerileri

Bizim için önemlisiniz.

İndirimler yapmalıyız.

Özel promosyonlar
göndermeliyiz.



03

RFM
Need Attention

Dikkat
DİKKAT!

Bir süredir
Yoklar!

Aksiyon
Önerileri

207
Kişi

51
Gün

Uyumalarına izin verme

Kendimizi hatırlatalım!
Sınırlı tarihlerde kupon
mesajları atmaliyiz.

Uygun promosyonlar ile
sadıklar grubuna
çekmeliyiz.

01



02

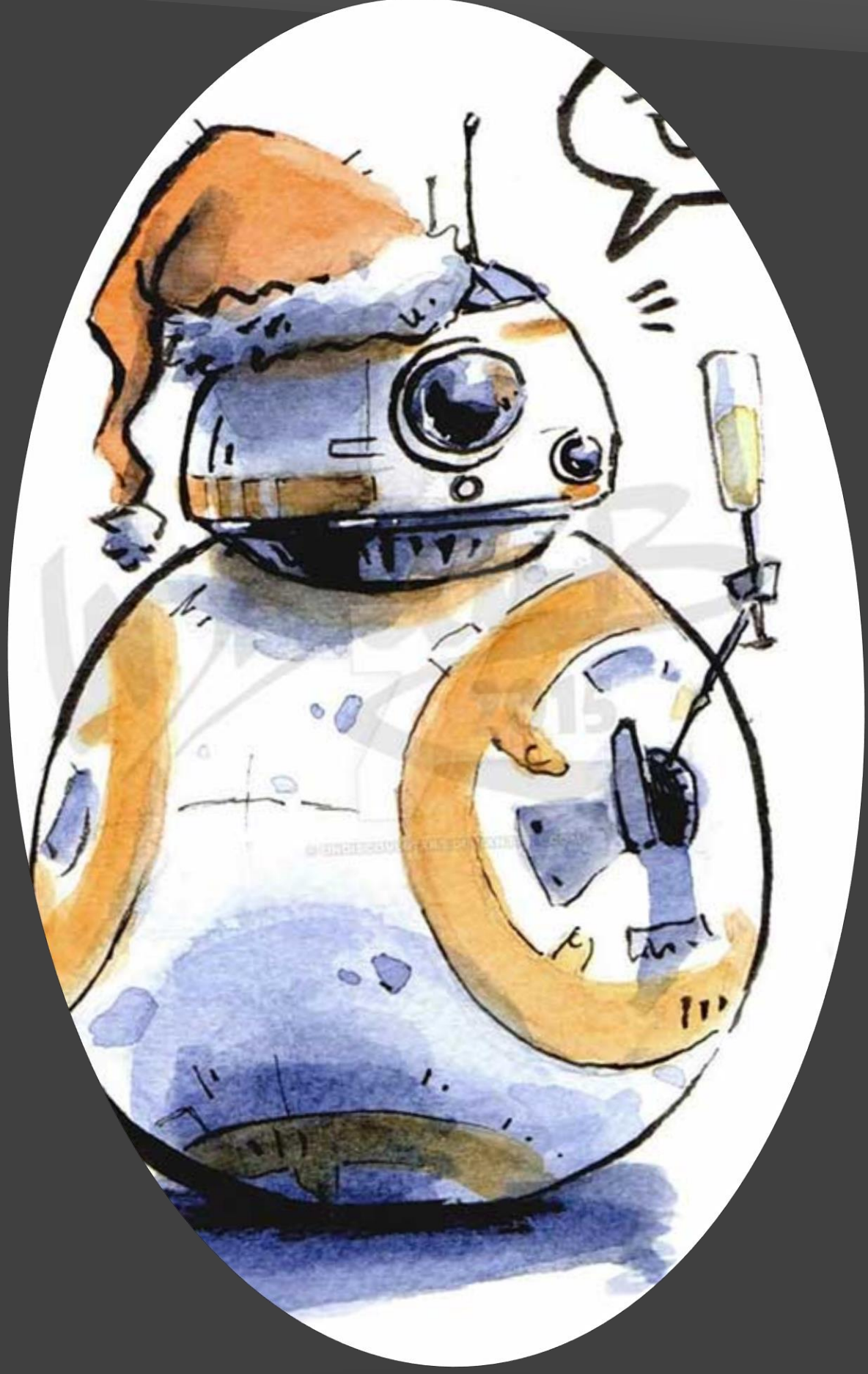


03



RFM

New Customers



En yeni
Müşterilerimiz

50
Kişi

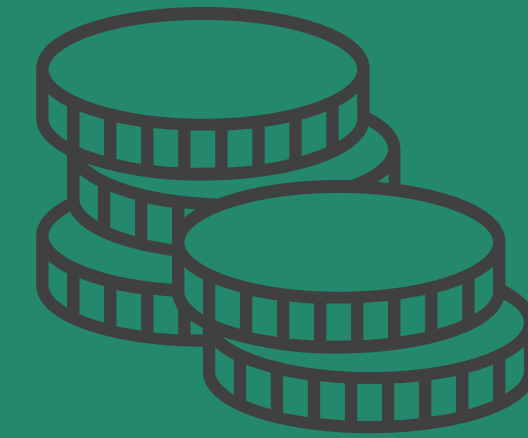
01



Ortalama
Kazanç:

386
\$

02



Aksiyon
Önerileri

Bizi sık ziyaret etmeliler

Sınırlı tarihlerde kupon
mesajları atmalıyız.

Arkadaşını getir ve kazan
sistemi uygulanabilir.

03



