



ECRM Italia – Retail Marketing

Un solo interlocutore per gestire e fidelizzare
i clienti attraverso le **Carta Fedeltà**





Introduzione

Cos'è

Una carta fedeltà è uno **strumento di tipo promo-relazionale** che riserva ai titolari servizi esclusivi, offerte vantaggiose, esperienze speciali, imperdibili promozioni.

E' un tool rapido ed efficace, che consente al retailer di far sentire il proprio cliente **al centro** di tutte le iniziative più importanti, incentivandone la **fedeltà** alla marca.





La carta fedeltà - Vantaggi

Per l'emittente / franchisor

Miglioramento delle performance dei negozi:

- aumento della fedeltà;
- maggiore conoscenza dei clienti e del loro comportamento d'acquisto;
- molte informazioni a disposizione per:
 - gestire gli stock
 - assortire i negozi
 - costruire promozioni mirate
- controllo della scontistica:
eliminare promozioni e sconti discrezionali.





La carta fedeltà - Vantaggi

Vantaggi per il negozio / franchisor

Un importante strumento di vendita:

- possibilità di riconoscere il cliente e la sua importanza;
- sconti, promozioni, iniziative, mirate;
- maggiori informazioni per assortire il negozio.





La carta fedeltà - Vantaggi

Vantaggi per il cliente finale

Molte ragioni in più per tornare in negozio:

- possibilità di beneficiare di un trattamento riservato ed esclusivo: promozioni dedicate, inviti, eventi, grandi opportunità;
- fedeltà riconosciuta e premiata;
- un rapporto diretto e speciale con la marca preferita.





Perché ECRM ITALIA



Versatilità

Un ventaglio di soluzioni per implementare un programma di customer loyalty (fedeltà):

- Soluzioni per i monomarca di proprietà
- Soluzioni per le catene in franchising
- Soluzioni per i multimarca



.....
Cliente:





Adattabilità

... a qualsiasi tecnologia esistente,
minimizzando l'impatto e i costi:

- utilizzando il software gestionale negozi esistente
- senza impattare sul software gestionale negozi esistente



.....
Cliente:

SEPHORA



Competenze



Supporto a 360°, prima, durante e dopo l'implementazione del programma

- consulenza progettuale
- profilazione e analisi dei dati con le metodologie e la tecnologia più evoluta
- studio e implementazione di promozioni mirate sul profilo di spesa dei clienti

.....
Cliente:

GEUX



Un progetto fedeltà con ECRM

Principali obiettivi

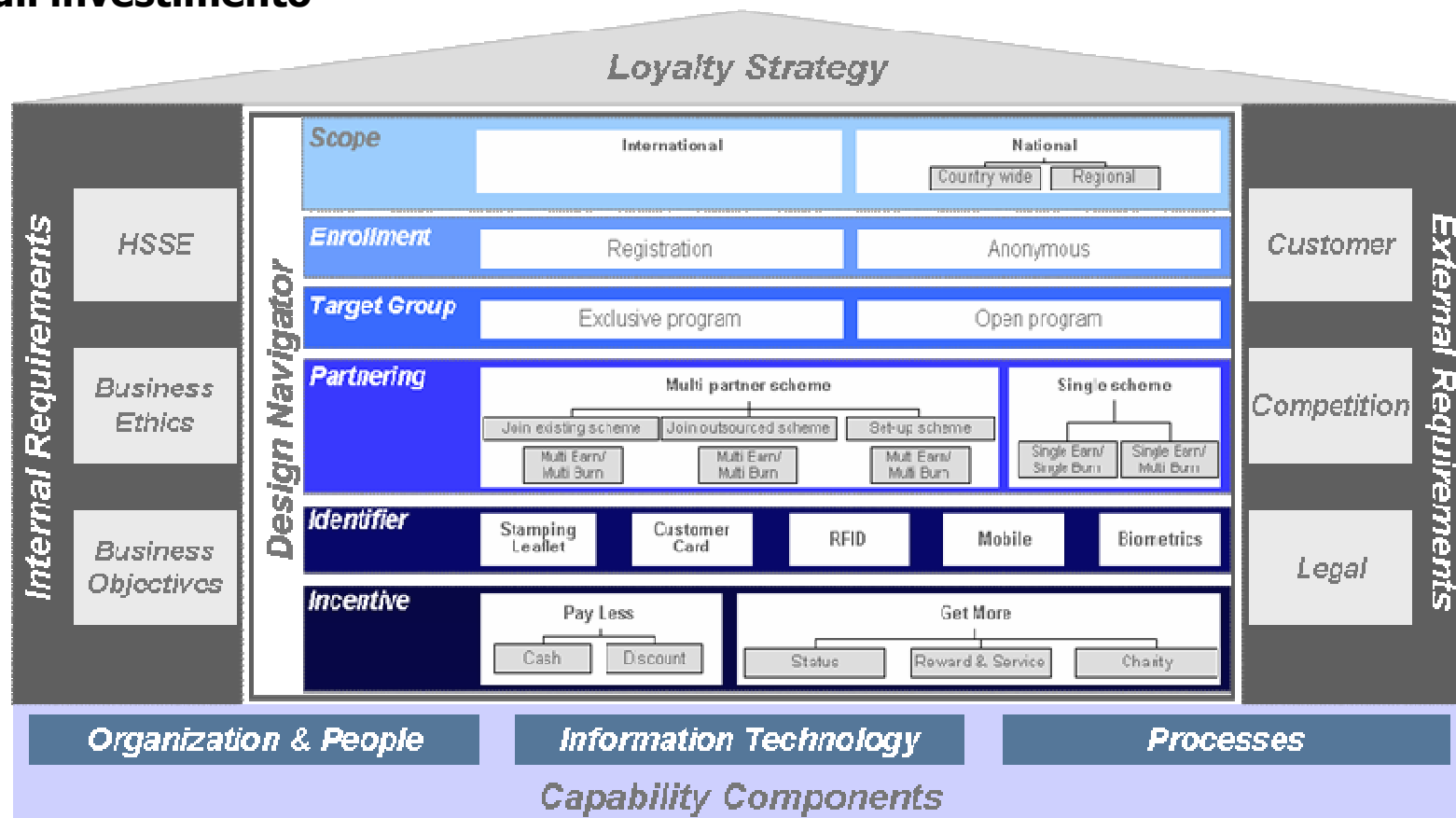
Migliorare le performance dei negozi e la customer retention, in particolare:

- aumentare il numero di clienti e ridurre il numero di clienti persi
- controllare sconti e promozioni "discrezionali" facendoli transitare dalle attività della carta
- usufruire di un maggior numero di informazioni per la costruzione dei prodotti, per la definizione degli stock e per la costruzione del layout dei negozi
- monitorare il ROI di ogni singola attività
- aumentare il tasso di fedeltà dei clienti



Il nostro approccio

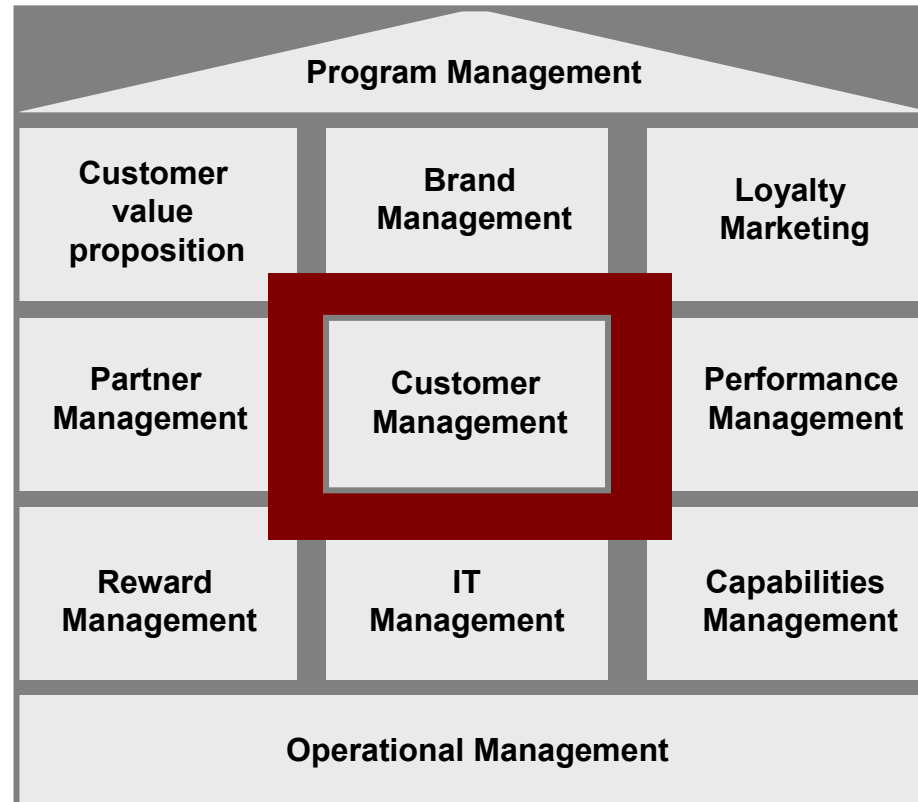
- **Teniamo conto di tutte le variabili nell'ottica di massimizzare il ritorno sull'investimento**





Il nostro approccio

- **Utilizziamo un approccio integrato che consenta di ottimizzare al meglio le risorse per il raggiungimento degli obiettivi prefissati**



- **Supportiamo l'Azienda in tutte le fasi del progetto**

- 1) Definizione degli obiettivi e analisi del sistema casse
- 2) Costruzione di datamart per la raccolta di informazioni
- 3) Studio della meccanica del flusso delle informazioni
- 4) Contenuti del programma e materiali per il punto vendita
- 5) Analisi dei dati e studio del comportamento dei clienti
- 6) Realizzazione promozioni mirate via email/sms/direct
- 7) Analisi dei risultati (redemption e ROI)





ECRM Italia S.r.l. Via Battaglia 12, 20127 - Milano
Tel. 02 36559650 Fax 02 36559670
sito: www.ecrmitalia.com