

# e-Loyalty a simple case study

Θέλω επαναλαμβανόμενους πελάτες - Θέλω χαρούμενους πελάτες!

# Ioannis Karalis Managing Director @ Netsteps

- What We Do
  - Magento E-commerce Development.
  - Digital Marketing.
  - Mobile Applications.
  - Custom Software.
  
- More Details at [www.netsteps.gr](http://www.netsteps.gr)



# Τι είναι το e-Loyalty;

“ είναι τα θετικά συναισθήματα που οδηγούν έναν e-καταναλωτή να εκδηλώσει συμπεριφορά επαναλαμβανόμενης αγοράς για ένα προϊόν ή μια υπηρεσία ”




# Τι κερδίζουμε ενισχύοντας το e-loyalty

- Επαναλαμβανόμενους πελάτες.
- Διατήρηση υπάρχοντος πελατολογίου.
- Αύξηση πελατολογίου.
- Ποιότητα πελατολογίου.
- Αύξηση μέσου καλαθιού.
- Reactivation πελατολογίου.
- Μεγαλύτερο Engagement.
- Αύξηση Life Time Value πελάτη.

# Τι εργαλεία έχουμε;

- Customer Service.
- Product Quality.
- Web Site Functionality / User experience.
- Διαχείριση Μηνυμάτων/Ερωτήσεων/Παραπόνων.
- Feedback Management.
- Προγράμματα ανταμοιβής.



 Υψηλό ποσοστό απαντήσεων σε μηνύματα

# Από την Νέα Ιωνία σε όλη την Ελλάδα

- E-shop ρούχων.
- Υλοποιούμε Digital/Performance Marketing σε όλα τα online διαθέσιμα διαφημιστικά κανάλια.
- Σταθερή ανάπτυξη κάθε χρόνο.
- Συνεχόμενες επενδύσεις στην βελτίωση όλων των διαδικασιών της επιχείρησης.
- Ο επιχειρηματίας είναι Έμπορος και γνωρίζει την αξία του loyalty.



# Αναπτύξαμε μια πλατφόρμα επιβράβευσης πελατών.



Magento™

- Επιβράβευση για αγορές.
- Επιβράβευση για ενέργειές τους εντός του e-Shop (εγγραφή σε newsletter / δημιουργία λογαριασμού / χρήση μεγεθολογίου).
- Επιβράβευση για ενέργειες των χρηστών σε Social Media.
- Εύκολη εξαργύρωση πόντων κατά τη διαδικασία checkout.
- Διαχειριστικό περιβάλλον για τους χρήστες.
- Ενέργειες για follow-up επικοινωνίας ανάλογα με την χρήση του συστήματος από τους πελάτες.

# Facebook Application



- Μεταξύ άλλων ενεργειών δημιουργήσαμε και ένα Facebook application για την προώθηση της ενέργειας ποντοδοτικού συστήματος.

**ΚΕΡΔΙΣΕ  
ΤΗΝ ΕΚΠΤΩΣΗ ΣΟΥ**

Μάζεψε **bonus πόντους**  
για το πρόγραμμα  
επιβράβευσης του



• Μπερ, παίξε και κέρδισε πόντους  
• Δημιούργησε λογαριασμό  
• Ψώνισε οικονομικά με τους πόντους σου

**Ξεκίνα ΤΩΡΑ!**

2 5 6

**Εκκίνηση!**



Συμπλήρωσε τα στοιχεία σου για να  
δημιουργήσεις τον λογαριασμό σου

Όνομα\*  Επώνυμο\*

Διεύθυνση email\*

Κωδικός\*  Επιβεβαίωση κωδικού\*

**Συνέχεια**



Έχετε ήδη πάρει  
μέρος στο διαγωνισμό!  
**Ευχαριστούμε!**





# Πάρα πολλές παράμετροι και επιλογές!!!

- Υπάρχουν πολλές διαφορετικές παράμετροι που πρέπει να καθοριστούν.
  - Τρόπος επιβράβευσης (πόντοι, χρήματα, δώρα).
  - Η αναλογία κερδισμένων πόντων ανα αγορά.
  - Τρόπος εξαργύρωσης.
  - Ενέργειες επιβράβευσης.
- Δεν υπάρχει μονοσήμαντα σωστός και λάθος τρόπος. Υπάρχει ο κατάλληλος συνδιασμός παραμέτρων που ταιριάζει στο πελατολόγιο αλλά και τους στόχους που θέτει το on-line κατάστημα.

## Results:

- Αύξηση νέων πελατών. Περισσότεροι πελάτες δημιούργησαν λογαριασμό στο website.
- Σημαντική αύξηση επαναλαμβανόμενων πελάτων. Αυξήθηκε ο αριθμός των πελατών που προχώρησε σε δεύτερη παραγγελία.
- Αύξηση μέσου καλαθιού.
- Αυξήθηκε η αλληλεπίδραση των χρηστών μας στα social media.

“

Keep your customers happy!

”

Thank you

Ioannis Karalis

Managing Director @ Netsteps

[jkaralis@netsteps.gr](mailto:jkaralis@netsteps.gr)