

Como a Chilli Beans unificou a visão de seus clientes centralizando os dados de lojas físicas e e-commerce

A Chilli Beans iniciou suas atividades no final dos anos 90, sob o comando do empresário Caito Maia. Hoje consolidada como a maior rede especializada em óculos escuros e acessórios da América Latina, a empresa tem mais de 600 pontos de venda, incluindo Portugal, Estados Unidos, Colômbia, Kuwait, Peru, Abu Dhabi e México.

A **Chilli Beans** é uma das três empresas **mais inovadoras do Brasil** em **relacionamento com o consumidor**, segundo ranking da DOM Strategy Partners publicado na Revista Exame.

A SOLUÇÃO: DITO

A Chilli Beans implementou a plataforma de Marketing de Retenção da Dito, integrando todos os pontos de contato on e offline. Com isso, a empresa consegue identificar os padrões de características e comportamentos dos consumidores ao longo da jornada de compra.

A preocupação com a experiência do cliente leva a Chilli Beans a pensar em campanhas cada vez mais inteligentes, o que é possível agora com o domínio dos dados. Além disso, a marca passa a centralizar as ações de marketing por email e SMS.

Direcionando as mensagens certas para cada pessoa, a Chilli Beans melhora a relação de engajamento dos consumidores com a marca e induz o aumento a recorrência de compras.

O DESAFIO: UNIFICAR A VISÃO DO CLIENTE

O consumidor da Chilli Beans possui, atualmente, quatro possíveis pontos de contato com a marca: lojas físicas, SAC, site institucional e e-commerce. O objetivo da empresa era entender o perfil e o comportamento de cada pessoa de forma unificada.

A partir daí, a Chilli Beans queria se comunicar de forma segmentada, automatizada e multicanais com sua base de clientes, considerando suas características, seu momento, seus interesses e histórico de interações.

“Integramos **todas as bases de dados** para ter uma **visão única dos nossos clientes**. Com isso, conseguimos avançar muito na comunicação, principalmente com o público offline. Esse é um grande marco para o relacionamento com os consumidores da Chilli Beans. Obrigado a todo o time da Dito. Vocês realmente são feras!”



BRUNO SANTOS

Coordenador de Relacionamento
com o Cliente da Chilli Beans

Conheça outros cases e clientes da Dito no nosso site e veja qual mais se parece com o seu!