

Como a Chilli Beans usa a Dito para unificar a jornada do cliente on e offline

O DESAFIO

O consumidor da Chilli Beans possui, atualmente, quatro possíveis pontos de contato com a marca: lojas físicas, SAC, site institucional e ecommerce.

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, momento e interesses.

A SOLUÇÃO

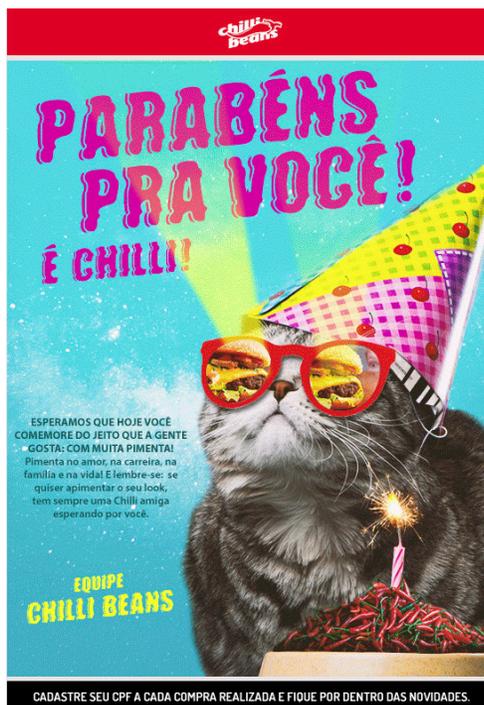
A Chilli Beans implementou a plataforma de Marketing de Retenção da Dito, integrando todos os pontos de contato on e offline.

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 que o time de marketing tem 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.



Exemplo de e-mail de aniversário que a Chilli envia para seus clientes.

SOBRE A CHILLI BEANS

A Chilli Beans iniciou suas atividades no final dos anos 90, sob o comando do empresário Caito Maia.

Quase 17 anos depois, e 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 Brasil, Portugal, Estados Unidos, Colômbia, Kuwait, Peru, Abu Dhabi e México.

Tendo o fast fashion como plataforma de negócios, lança semanalmente dez modelos de óculos de sol, cinco de relógios e três de armações de grau.

“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 na Chilli Beans