



Dress To
alcança taxa de
77,4% de recompra
com uso de CRM
omnichannel

dress to | dito

dress to



Sobre a Dress To

Fundada em Niterói (RJ), a Dress To opera tanto em lojas de rua quanto em shopping centers. Segundo seus idealizadores, o objetivo é recriar o estilo de vida carioca, lançando “novos clássicos”.

Hoje a marca conta com 33 lojas próprias e 14 franquias, ocupando mais de 20 estados brasileiros. Sua operação online engloba um e-commerce próprio e também vendas via marketplaces.

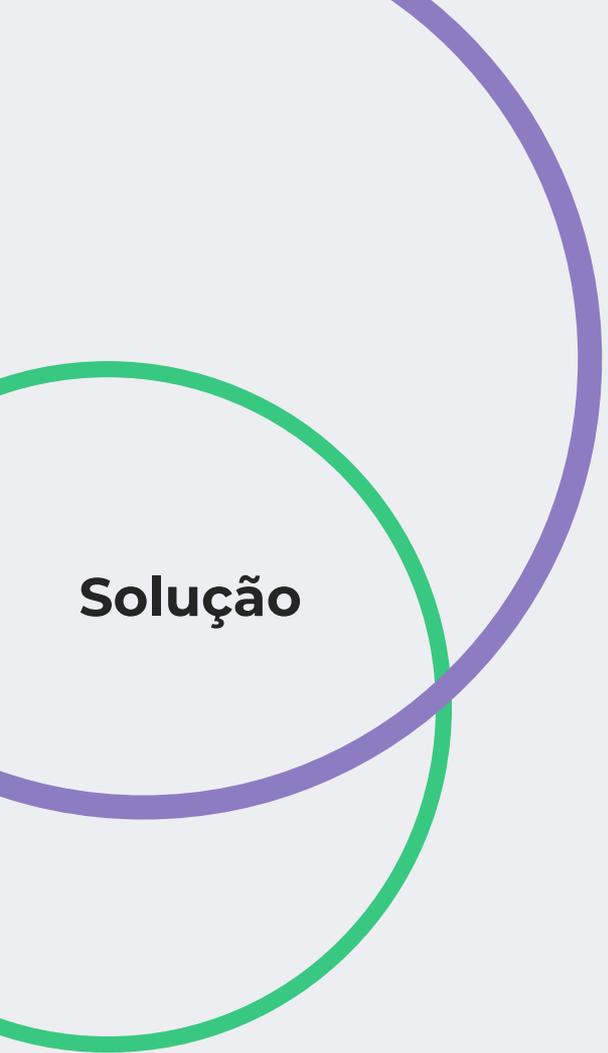
Desafio

A pandemia da Covid-19 afetou fortemente o cenário do Varejo. As lojas físicas foram fechadas e - mesmo em tempos de reabertura - o funcionamento ficou restrito.

A Dress To precisava migrar os consumidores físicos para a loja virtual e ter um **mapeamento de comportamentos** centralizado, para conhecer e se relacionar de maneira personalizada com os clientes certos, nos momentos certos.

Além disso, era necessário **envolver o vendedor de loja física na jornada de compra**, além de medir o impacto das ações digitais - tanto no cenário online quanto no offline.





Solução

Os dados capturados foram centralizados e tratados pelo CRM da Dito.

Posteriormente, réguas de relacionamento segmentadas foram criadas e ativadas através de **3 canais**, incluindo o vendedor.





LOJAS FÍSICAS



E-COMMERCE

Integração de canais e dados dos consumidores, e segmentação da base.



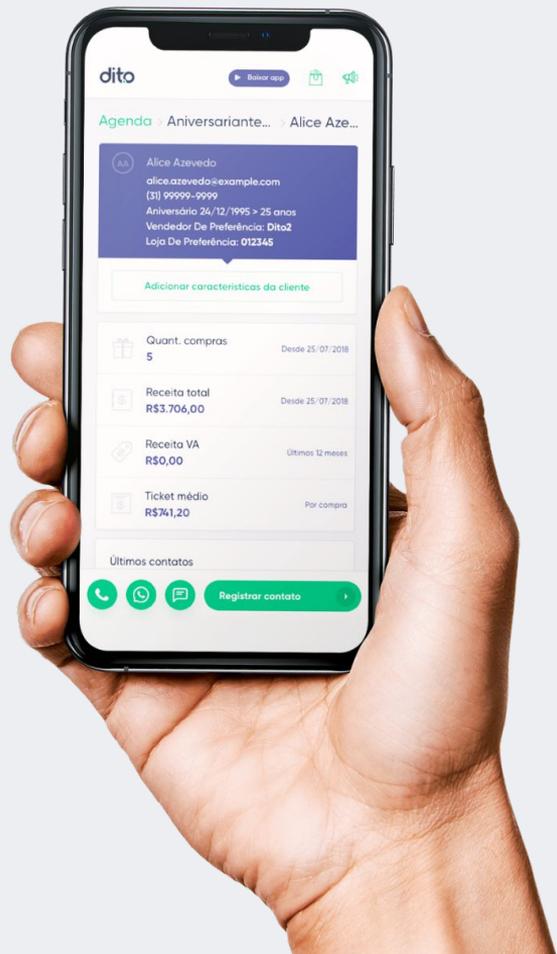
Automação de Marketing via **e-mail** e **SMS**



Dados para **contatos ativos de vendedores** para clientes via chamada e WhatsApp.



Relatórios sobre a base de consumidores e performance dos canais.



Os vendedores das lojas físicas receberam carteiras segmentadas de consumidores, com dados sobre preferências, histórico de compra com sugestões de mensagens para serem enviadas conforme o perfil de cada pessoa.



FIZERAM NÃO FIZERAM

comprou-produto

nome_produto

Contém

BODY BICOLOR SANDALO

Data de criação

Igual a

5 dias atrás

+ ADICIONAR PROPRIEDADE

OU

FIZERAM NÃO FIZERAM

acessou-categoria

nome_categoria

Igual a

Calças

Data de criação

depois ou igual a

5 dias atrás

+ ADICIONAR PROPRIEDADE

OU

FIZERAM NÃO FIZERAM

comprou-produto

categorias_produto

Igual a

Calças

Data de criação

depois ou igual a

30 dias atrás

+ ADICIONAR PROPRIEDADE

Adicionar condição

Dê um nome para este segmento

Salvar segmento

Os clientes foram impactados pelos canais de e-mail e SMS com mensagens clusterizadas e baseadas em comportamentos prévios, atreladas também ao planejamento da marca.



Resultados 2020

89X ROI CRM (valor investimento x retorno)

77,4% Taxa de recompra

37,5% Receita influenciada pela estratégia de CRM
(E-mail, SMS e Agenda do vendedor)

32,6% Penetração do e-commerce



“Aqui na Dress To, queremos estar cada vez mais perto das nossas clientes, e criamos estratégias que façam mais sentido tanto para elas como para a empresa, por meio de réguas mais assertivas. E a Dito tem um papel importante para isso.”



Paloma Terra

Gerente de Marketing
na Dress To

dito

dito.com.br

Vemos mais que transações. Vemos pessoas.

Das lojas físicas ao e-commerce, impactamos mais de 100 milhões de consumidores de grandes marcas de varejo com Marketing orientado por dados.