

Retention Talk

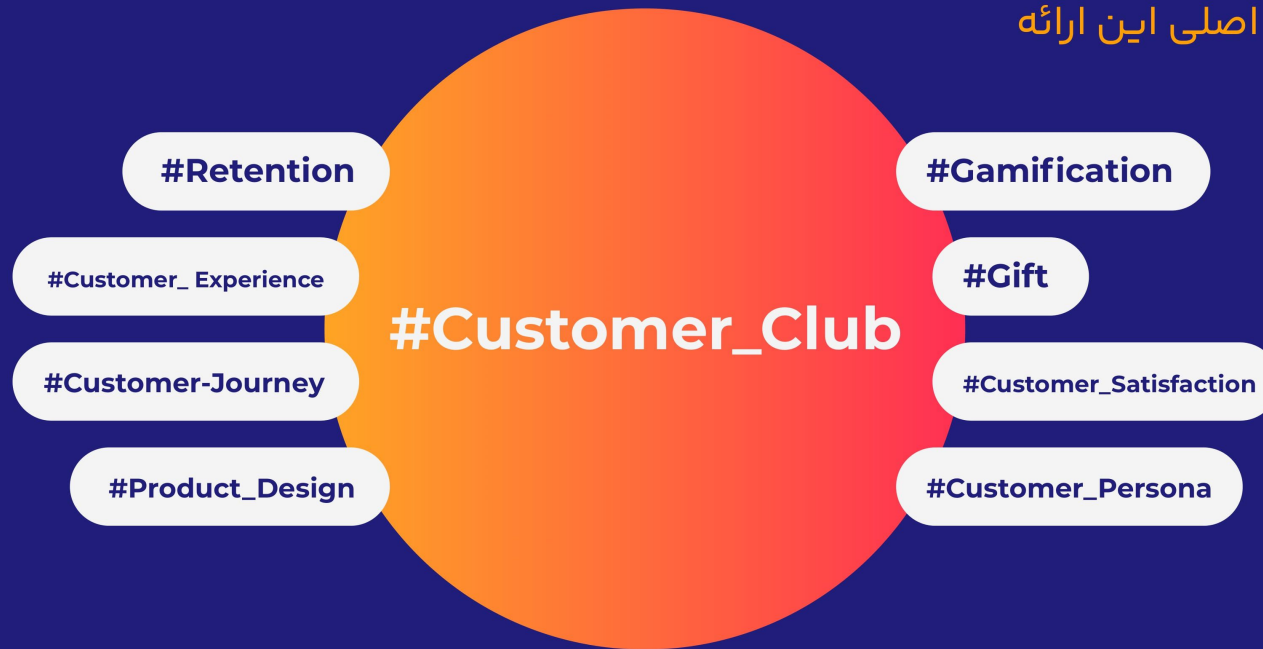
موضوع ارائه :

معجزه باشگاه مشتریان و گیمیفیکیشن در نرخ بازگشت مشتری

مطالعه موردی باشگاه دیجیتال مارکتینگ دهبان



۹ کلیدواژه اصلی این ارائه



باشگاه را برای چه کسی می‌خواهی طراحی کنی؟



سینا
جویای کار



مهدی
کارمند کسب‌وکار



علی
مدیر کسب‌وکار

این مخاطبان دنبال چه چیزی هستند؟

اهداف اولیه

- متخصص شدن
- استخدام در برندهای بزرگ
- دریافت پروژه پردرآمد



سینا

- متخصص شدن
- استخدام در برندهای بزرگ
- دریافت پروژه پردرآمد



مهدی

- اشراف به دیجیتال مارکتینگ
- جذب و ارزیابی نیروی متخصص
- برون سپاری به نیروی متخصص



علی

اهداف نهایی

- کسب درآمد بیشتر
- جایگاه شغلی بهتر و جذاب‌تر

- کسب درآمد بیشتر
- جایگاه شغلی بهتر و جذاب‌تر

- کسب سهم بازار بیشتر
- حاشیه سود بیشتر

این افراد چه مسیری را در کسب و کار شما طی می‌کنند؟



سینا

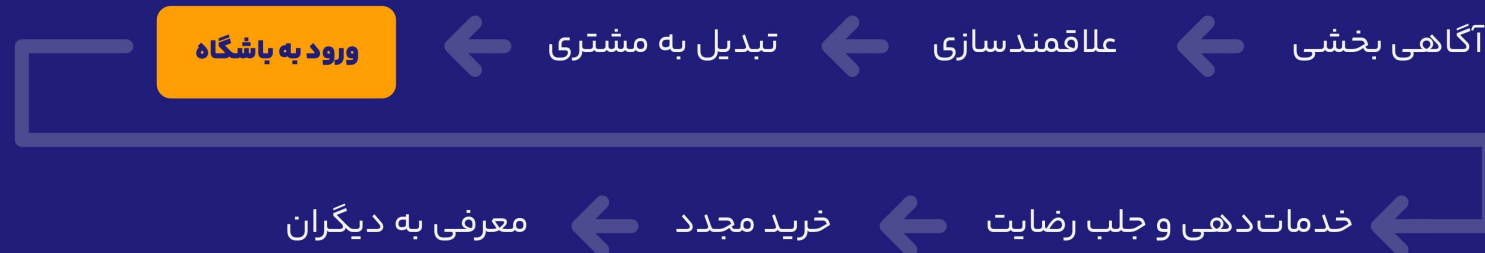


مهدی



علی

فرایند جذب



فرایند نگهداشت و وفادارسازی

بخش خدمات دهی شامل چه مسیری می شود؟

محصول اولیه (جذب)



دوره آموزشی پایه



محصولات ثانویه (ریتنشن)

مشاوره کسب و کار
آنلاین



دوره های
جانبی



دوره آموزشی پایه



یادگیری گرایش
دیجیتال مارکتینگ



دوره های
جانبی



دوره آموزشی پایه



یادگیری گرایش
دیجیتال مارکتینگ



دوره های
جانبی

مشکل انگیزه، عامل اصلی ناکامی برخی دانشجویان

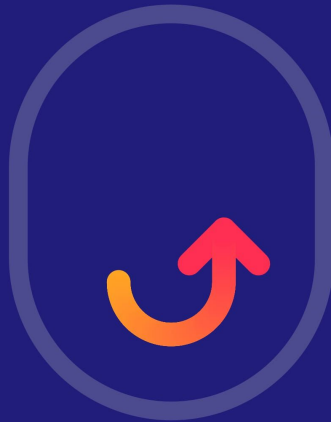
- مسیر یادگیری دوره اصلی کوتاه نیست!
- انگیزه برخی افراد در مسیر یادگیری افت می‌کند
- غیبت آنها در کلاس‌ها به مرور زیاد می‌شود
- عقب می‌افتند، پس در کلاس‌ها حضور فعال ندارند
- در کارهای عملی و تمرینات موفق نخواهند بود
- برای حضور موفق در بازار کار به چالش می‌خورند

نتیجه

- کاهش کیفیت یادگیری و سطح رضایت (Satisfaction Rate)
- نرخ ریزش (Churn Rate) قابل توجه در دوره‌های آنلاین
- **کاهش نرخ بازگشت (Retention Rate) مشتری**
- کاهش درصد تبدیل مشتری به مشتری وفادار
- صدمه به اعتبار برند!

شرط بازگشت مشتری، حس رضایته!

باشگاه چطور می‌خواهد تجربه بهتری برای علی، مهدی
و سینا رقم بزند؟



راهکار چیه؟

افزایش جذابیت و انگیزه برای یادگیری بیشتر

DM Club + Employ / Freelance + Gamification

افزایش جذابیت و انگیزه برای یادگیری بیشتر

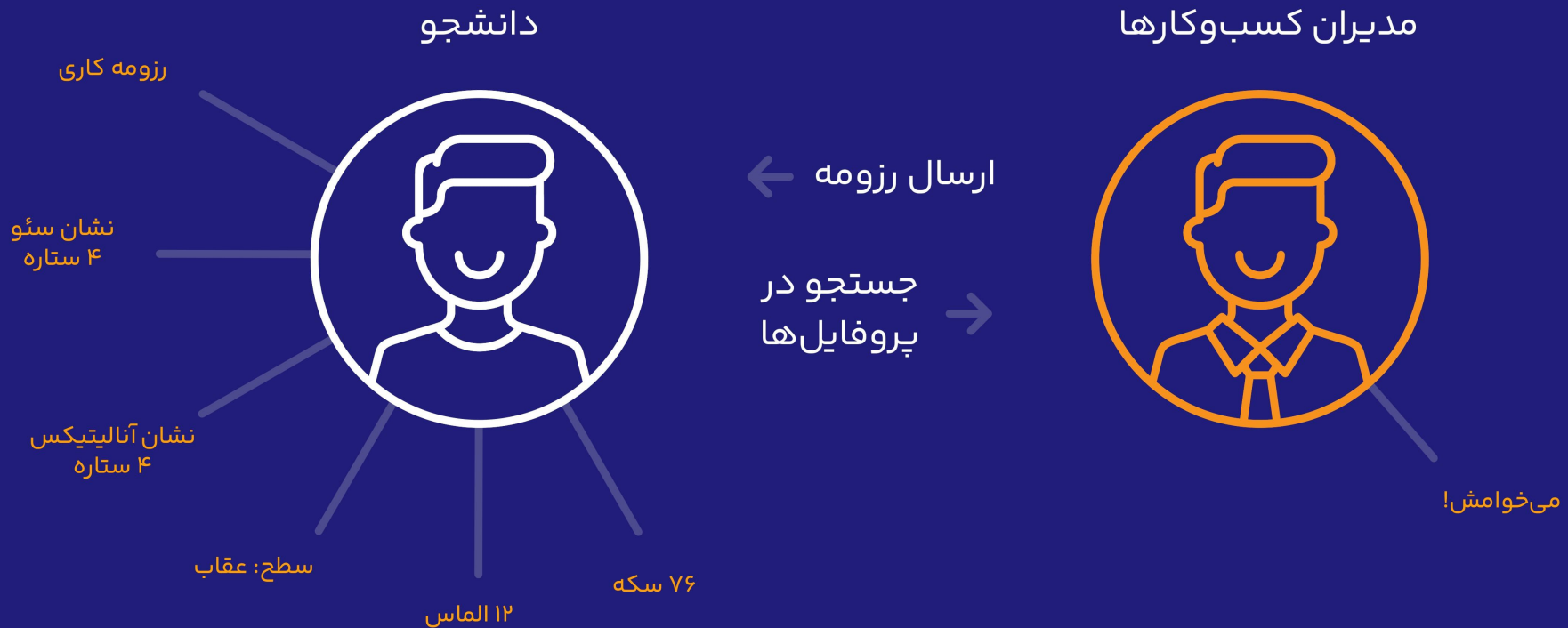


گیمیفیکیشن برای ایجاد انگیزه

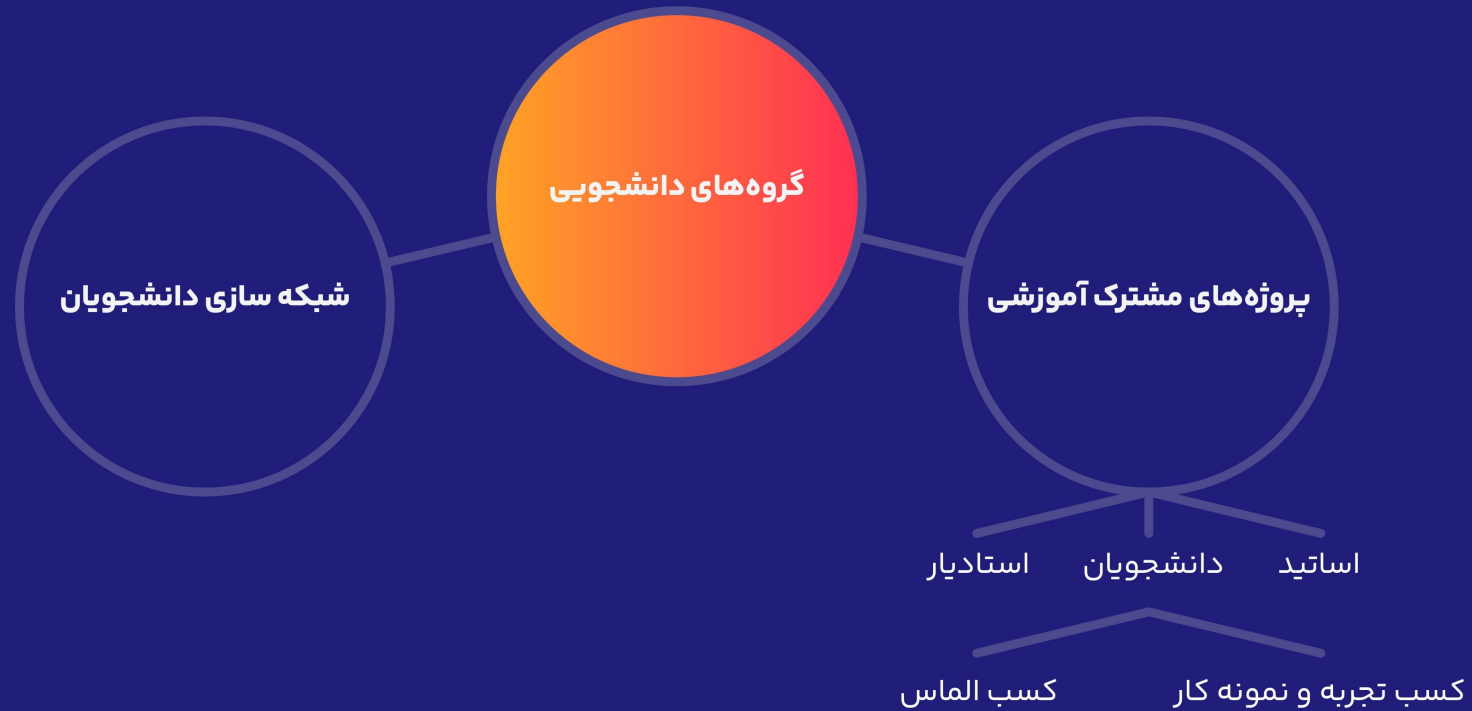
با بازی و ساز، دانشجویان را به فعالیت مثبت سوق می‌دهیم! III



پروفایل دانشجو؛ هویت حرفه‌ای انگیزه بخش



گروه‌ها: پیوند انگیزه بخش دانشجویان

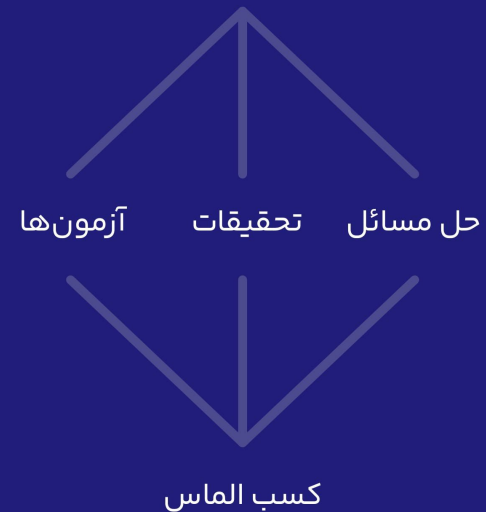


بهبود تجربه یادگیری



حل مشکلات در انجمن



کسب امتیاز در کلاس‌ها



دریافت هدایا در مقابل امتیازات کسب شده

عدد x 	عدد x 	کد تخفیف ۱ میلیون تومانی شرکت در دورها	
عدد x 	عدد x 	کد تخفیف ۵۰۰ هزارتومانی همایش ...	
عدد x 	عدد x 	هاست لینوکس یک ساله رایگان	FREE
عدد x 	عدد x 	۲ ساعت مشاوره رایگان کسب و کار آنلاین	FREE
عدد x 	عدد x 	دیگر هدایا از آکادمی و پارتنرهای آن ...	



نگاهی به نتایج راه اندازی باشگاه

اهداف یک ساله پس از رونمایی رسمی باشگاه

- افزایش نرخ ریتنشن مشتریان از ۲۲ درصد به ۳۵ درصد
- افزایش نرخ وفاداری مشتریان از ۵۵ درصد به ۶۵ درصد (NPS)

نتیجه تست نسخه MVP (با ۶۰۰ دانشجو)

- تکمیل اطلاعات توسط ۱۲ درصد از دانشجویان و فارغ التحصیلان ظرف ۱۴ روز (۶۱۵ نفر از ۵۴۶۵ نفر)
- افزایش ۱۵ درصدی رضایت دانشجویان
- کاهش ۱۰ درصدی نرخ غیبت در کلاس‌ها
- افزایش ۳۰ درصدی فعالیت دانشجویان در کلاس (پروژه‌های گروهی)



سپاس از توجه شما

Retention ←
→ summit
powered by  SOKAN

