

Retention Talk

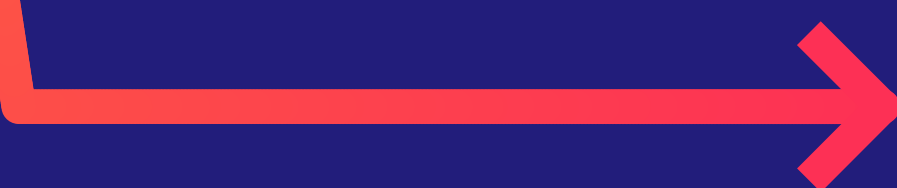
موضوع ارائه :

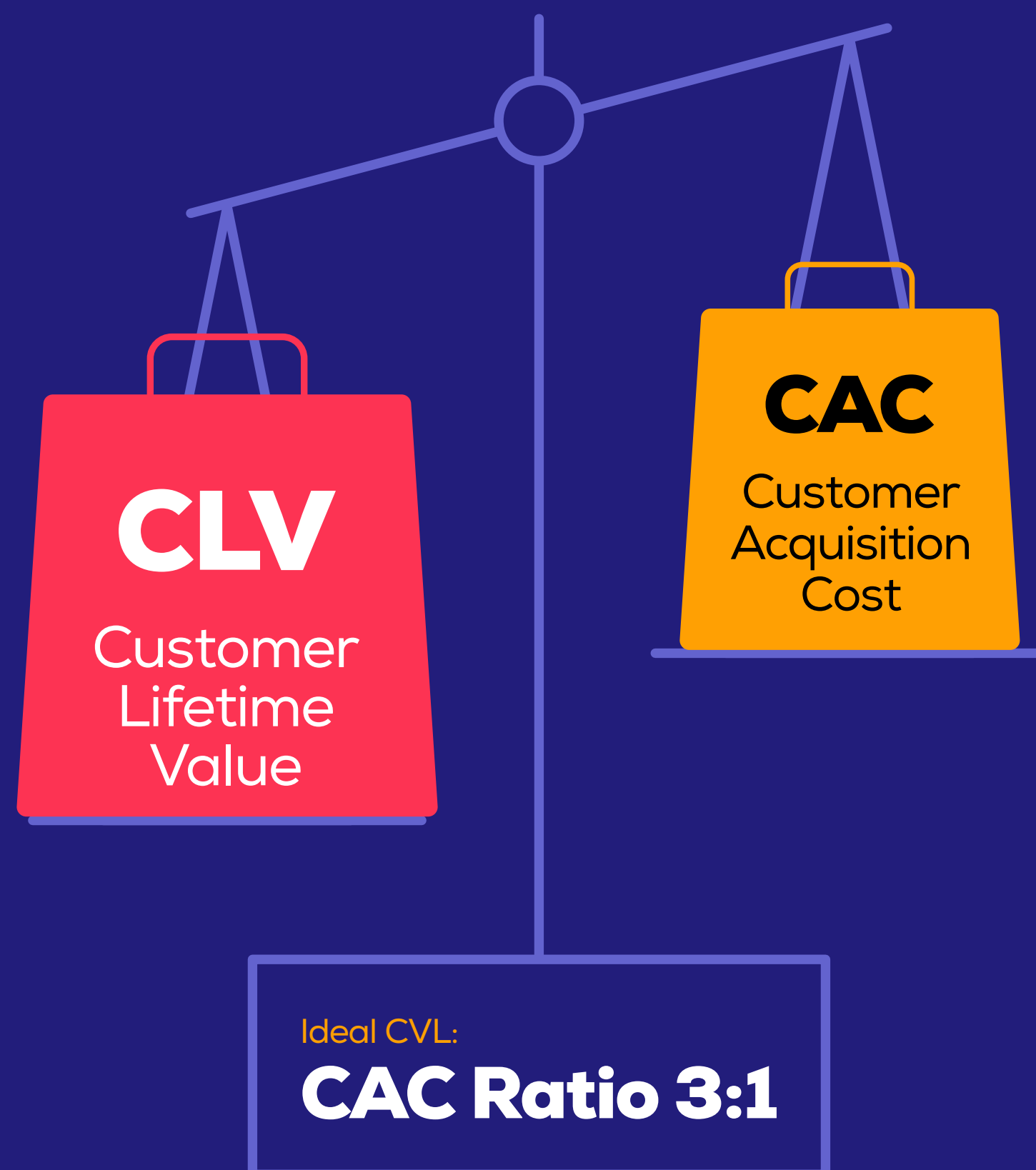
تشریح چرخه کامل بازاریابی بازگشتی

ریتنشن مارکتینگ چیست ؟

اگر بخواهیم یک تعریف جامع و مانع داشته باشیم ریتنشن مارکتینگ یعنی :

**مجموعه فعالیت‌هایی که در نهایت
به بازگشتن مشتری و خرید مجدد او
منجر می شود.**



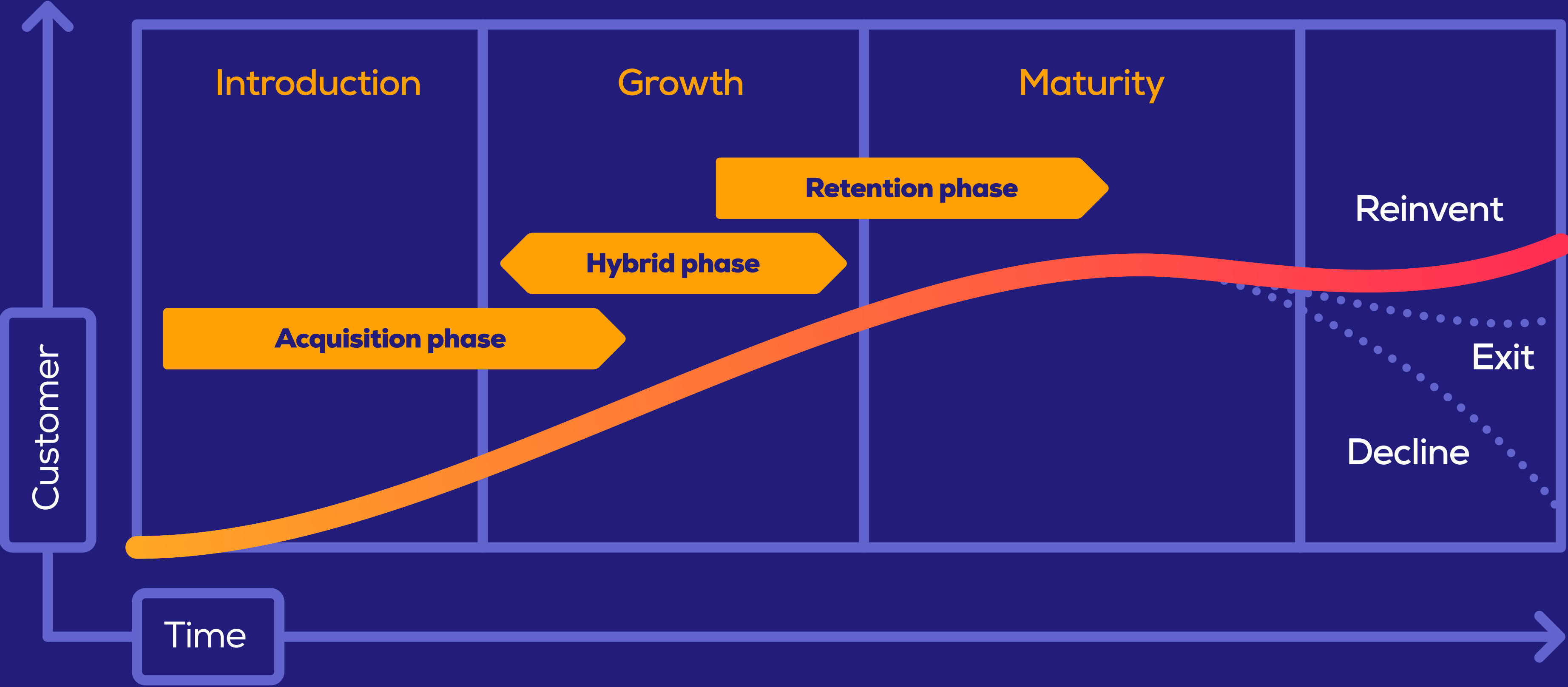


هدف نهایی ریتنشن مارکتینگ چیست؟

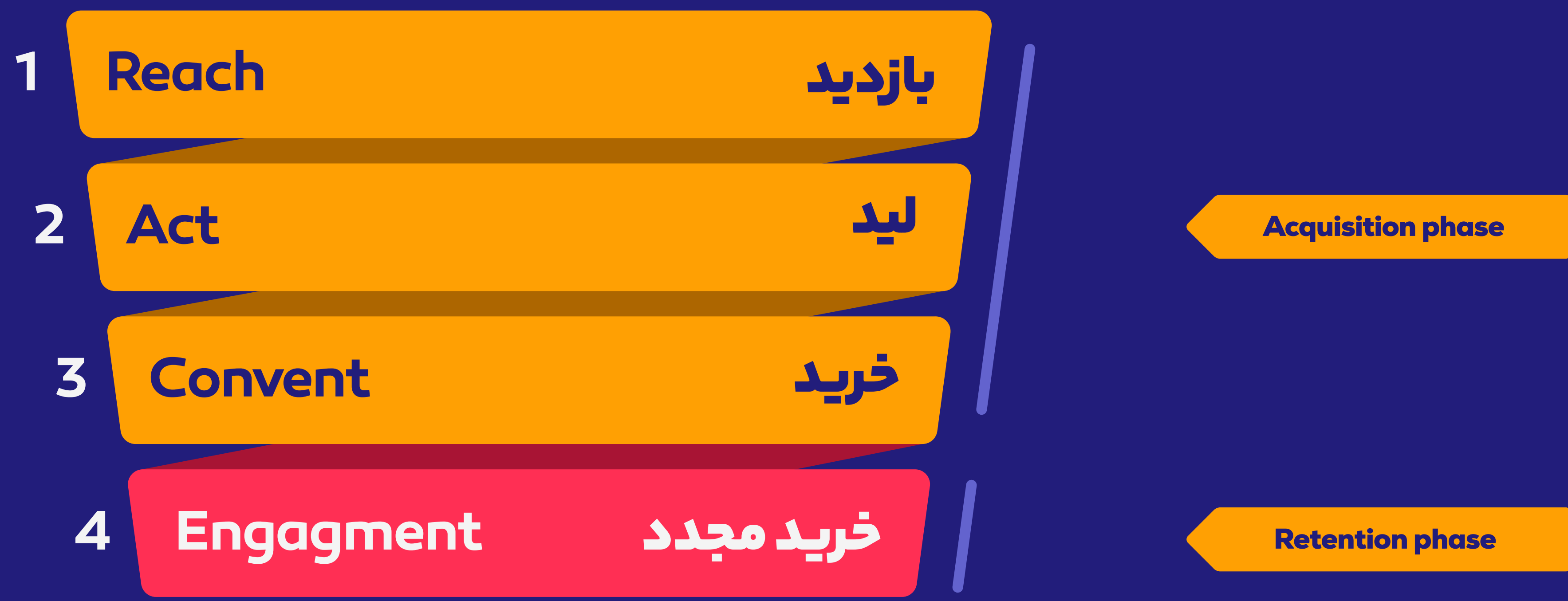
هدف نهایی در ریتنشن
مارکتینگ افزایش LTV
(ارزش طول عمر مشتری)
است.

در تحقیقات انجام شده در حوزه
مارکتینگ مشخص شده است شرکت
اهای موفق شرکت هایی هستند که
بتوانند درآمد نهایی از هر مشتری خود را
به سه برابر هزینه جذب CAC او برسانند.

جایگاه ریتنشن مارکتینگ در منحنی PLC

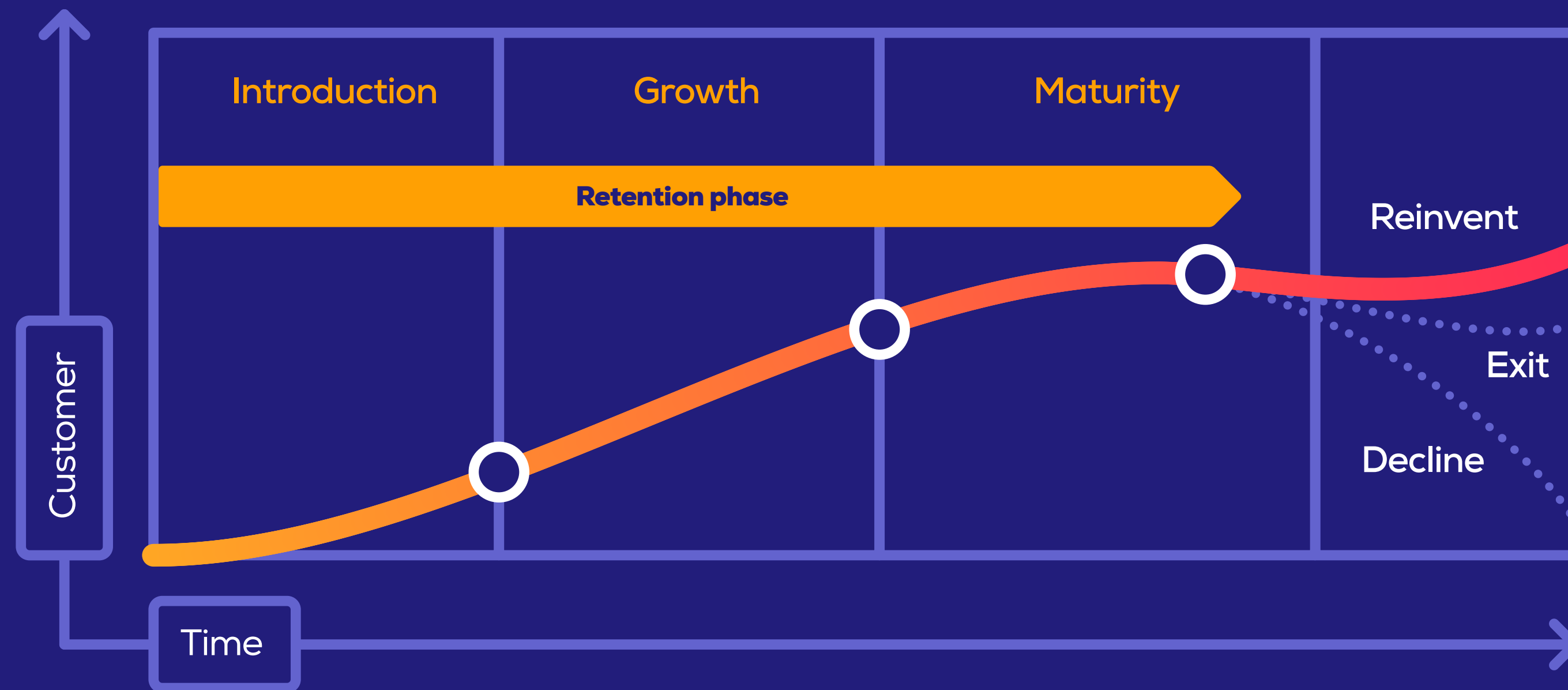


جایگاه ریتنشن مارکتینگ در قیف بازاریابی و فروش



چرا ریتنشن مارکتینگ را از ابتدای کار آغاز نکنیم؟

- چون ممکن است منابع مالی و انسانی کافی برای انجام این کار نداشته باشیم.
- چون ریتنشن مارکتینگ وابسته به تحلیل داده است و در ابتدای کار داده کافی وجود ندارد.

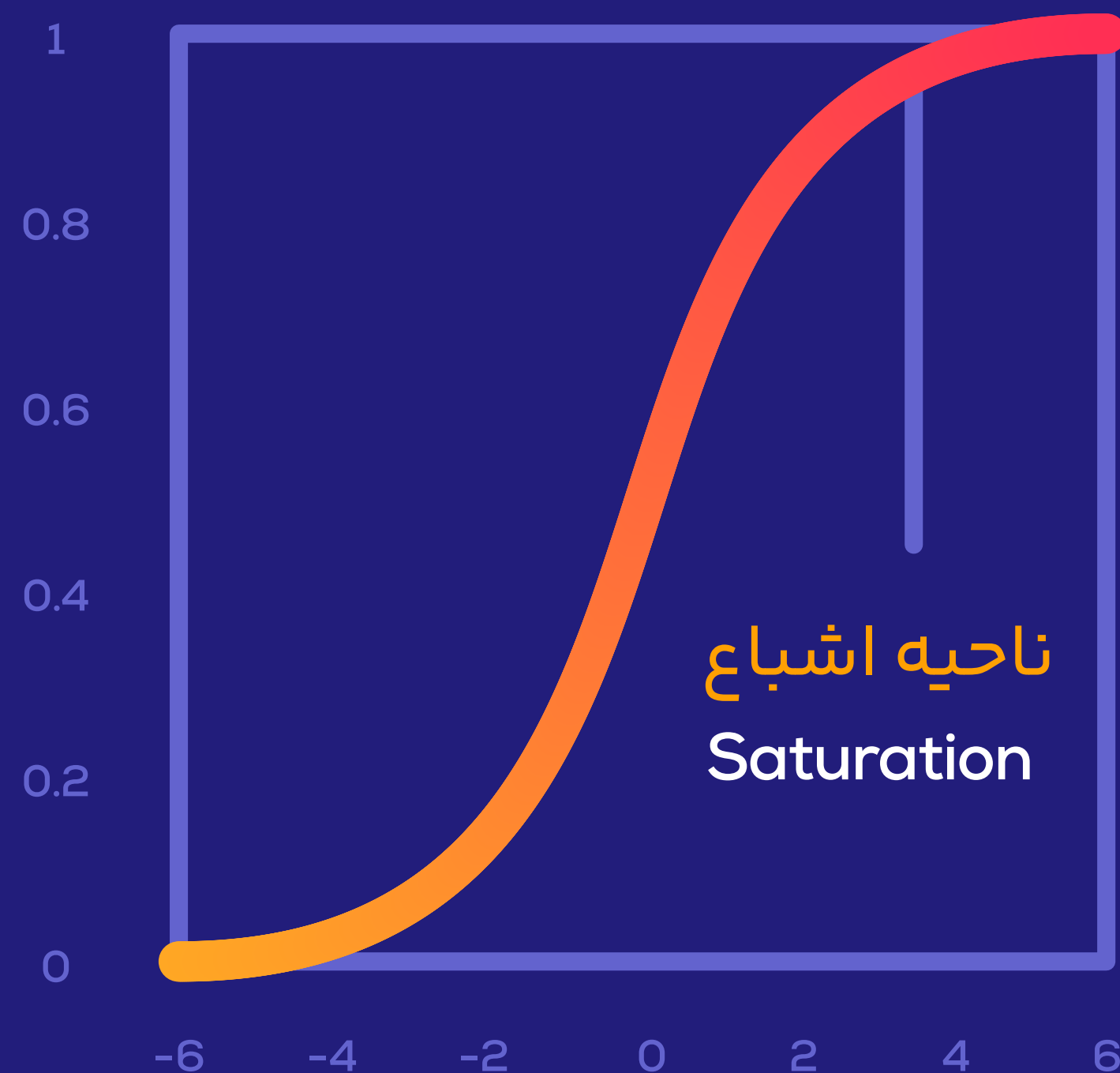


چطور متوجه شویم که چه زمانی باید وارد فاز ریتنشن شویم؟

در بین متخصصان مختلف عقیده بر این است که اگر بیش از **۵۰%** تا **۶۰%** مشتریان ما خریدارانی هستند که جدید نیستند ما باید هر چه سریع‌تر برنامه های فاز ریتنشن را اجرا کنیم.



اگر ورود به دوره بلوغ به درستی شناسایی نشده و ریتنشن مارکتینگ به موقع اجرا نشود
چه اتفاقی خواهد افتاد؟



- تمامی فشار کسب درآمد در بیزینس به اشتباه بر روی روش‌های و کانال‌های جذب خواهد افتاد. در صورتی که دیگر آنچنان مشتری جدیدی در بازار وجود ندارد.
- با اینکه هزینه بسیاری بر روی فرآیندهای جذب صورت می‌گیرد اما این هزینه خروجی مثبتی نخواهد داشت.

کانال‌ها و ابزارهای ریتنشن مارکتینگ



ریتنشن مارکتینگ مرز بین دیجیتال مارکتینگ و علوم داده است

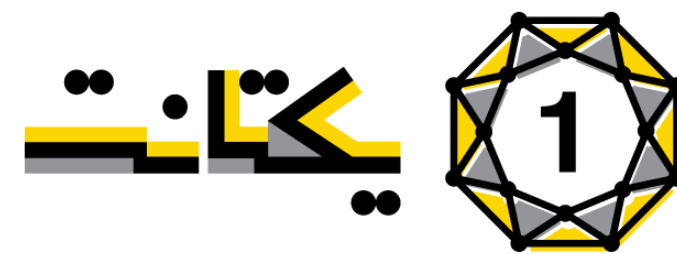
منابع داده در ریتنشن مارکتینگ

- دیتابیس‌های رابطه‌ای و غیر رابطه‌ای
- نرم افزارهای CRM
- فایل‌های صفحه گسترده مانند Excel و Google Sheet
- Google Analytics

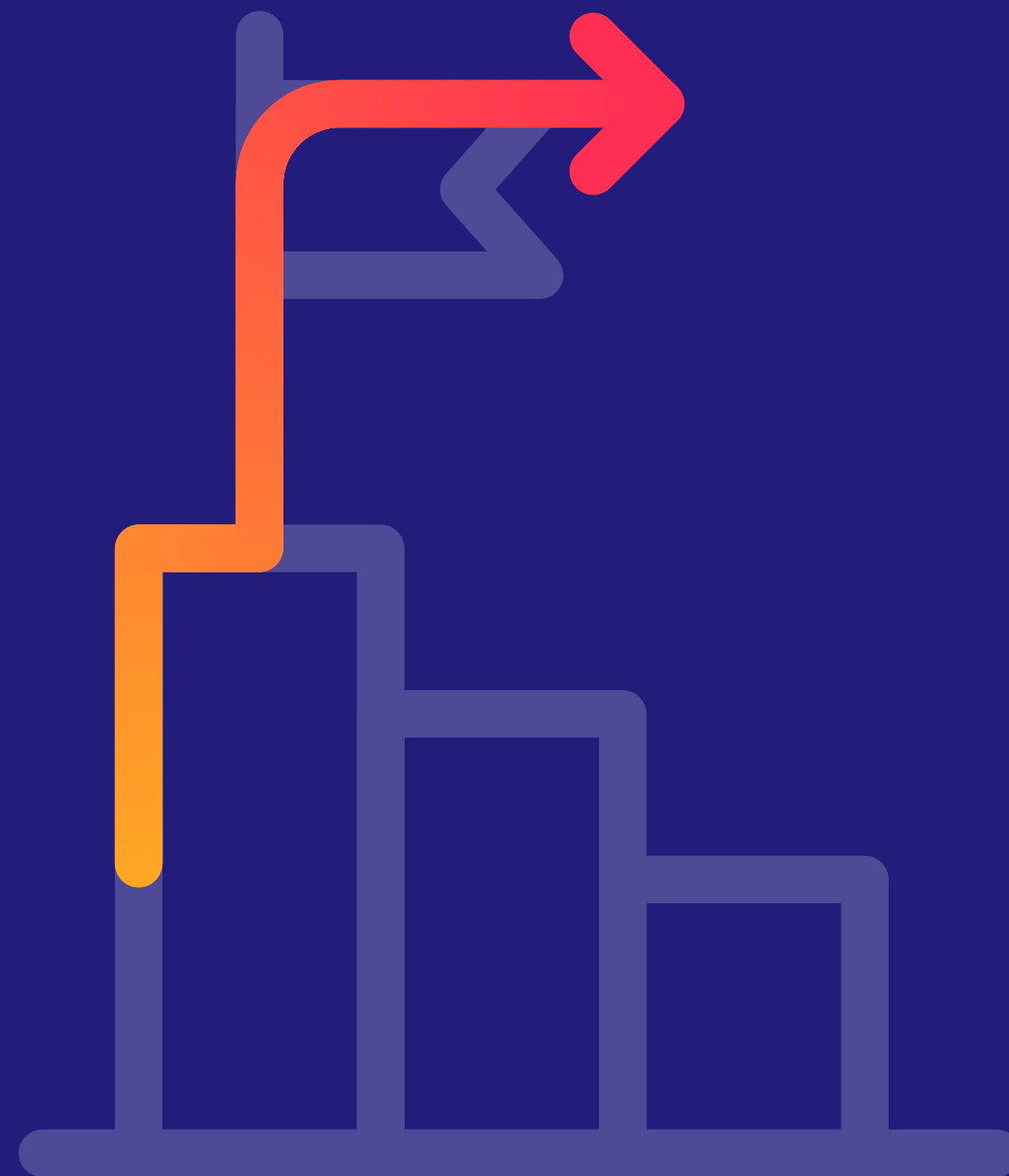


کانال‌های ریتنشن مارکتینگ

- ECRM (SMS, Email, Push notification)
- Google Ads Remarketing
- Retargeting
- Call

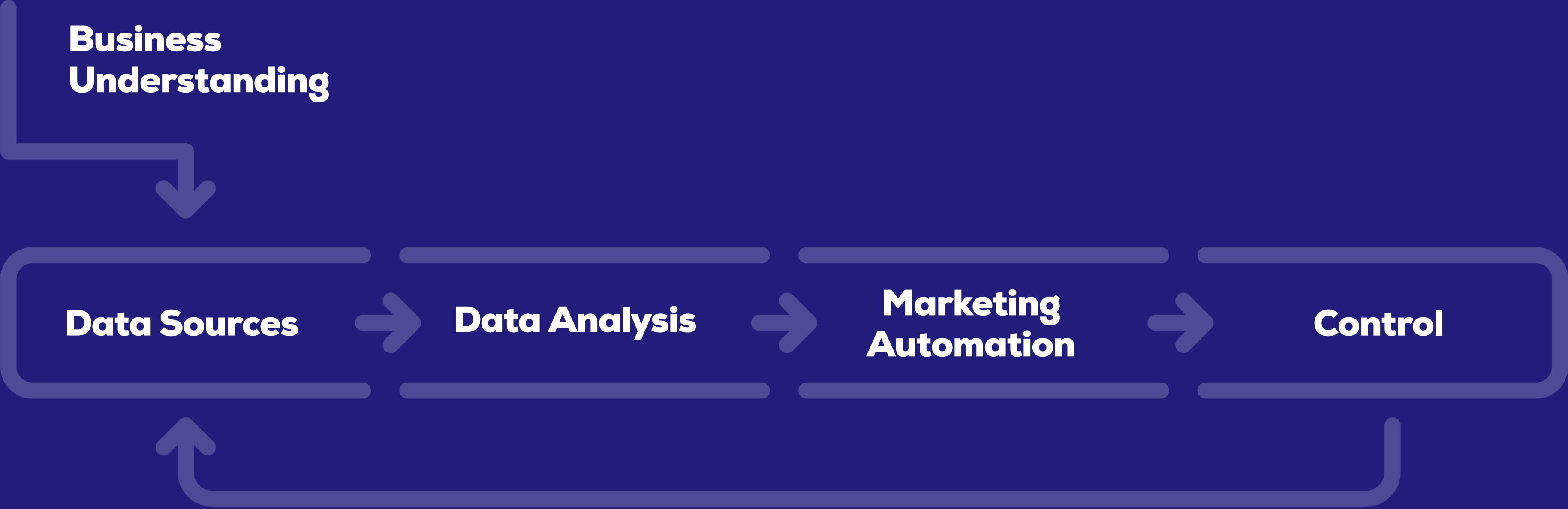


ابزارها و دانش مورد نیاز جهت تحلیل مشتریان در ریتنشن مارکتینگ



- آمار توصیفی و استنباطی
- الگوریتم های یادگیری ماشین
- زبان SQL
- دانش عمیق در Excel و Google Sheet
- یک زبان برنامه نویسی در حوزه یادگیری ماشین (R, Python)
- استفاده از ابزارهای Marketing Automation

چرخه بازاریابی بازگشتی



سیاس از توجه شما

Retention ←
→ summit
powered by  SOKAN

