

# Franchising di centri bellezza

CONOSCERE, SODDISFARE E CAPITALIZZARE LA CLIENTELA

## SITUAZIONE

Aumentare l'interazione fra brand e cliente in modo funzionale ad un aumento della visibilità per intercettare nuovi utenti e a valorizzare i clienti attivi

## SOLUZIONE

L'obiettivo di valorizzare i clienti e diventare un brand solido e riconoscibile dipende da una conoscenza approfondita sull'esperienza clienti. Per ottenerla è stata svolta un'analisi di machine learning sui dati storici del franchising.

## IMPATTO

L'analisi ha permesso di delineare diversi segmenti di clientela. Interpretando i risultati sono state individuati 3 percorsi digitali completamente automatizzati per:

- Aumentare la customer experience
- Capitalizzare sui clienti attivi e inattivi

L'analisi di machine learning ha individuato 3 percorsi di crescita attraverso Social Media, Email, App, SMS e Store fisico per coinvolgere i clienti a 360 gradi:

- **Welcome Journey** per interagire con i nuovi clienti
- **Cross-selling Journey** per capitalizzare servizi diversi sui clienti attivi
- **Retargeting Journey** per capitalizzare sui clienti inattivi