



L'arte di conquistare i clienti

Conoscili, raggiungili, aiutali:
sfrutta il digitale per farli felici

Enrico Giubertoni

Enrico Giubertoni

- Consulente in Marketing Digitale
- Autore de: «I Social nella Cosmesi»
«Strategie digitali nella Cosmesi »





E ora, Che Fare?

Superiamo i cliché del passato



Ci si aspetta ancora che siano i clienti a dover entrare nel negozio.



È necessario un cambiamento di mentalità.



Nuovi potenti strumenti

3 bisogni del cliente



Quando rispondi ad almeno 2 di questi bisogni, il cliente compra da te



Perché hai
riconosciuto le
sue aspettative



Conoscimi

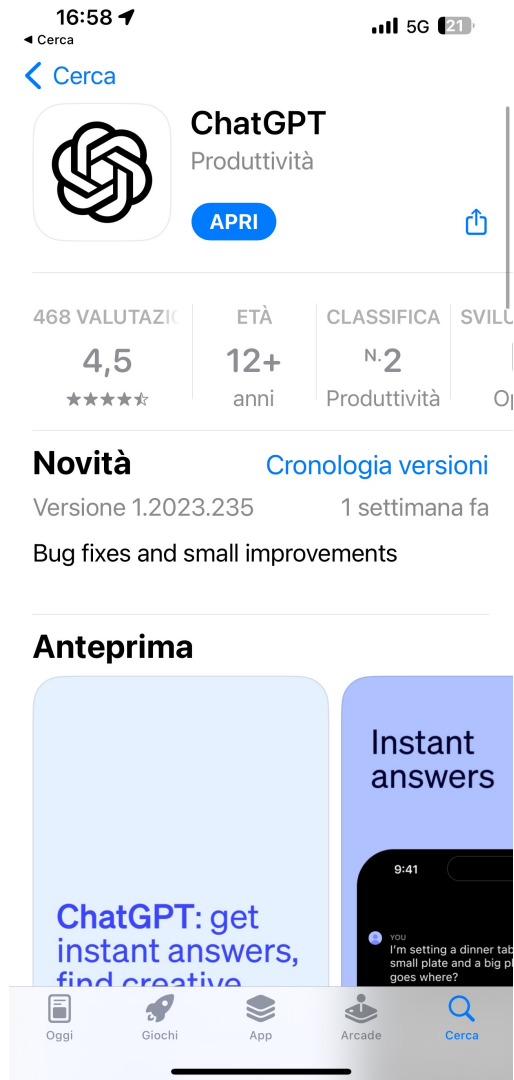


Conosci dov'è il tuo cliente

- Prendi le mappe di Google
- Sì, proprio quelle che hai nel tuo Telefonino
- Guardati intorno
- Allarga il raggio a un isolato / 3 isolati

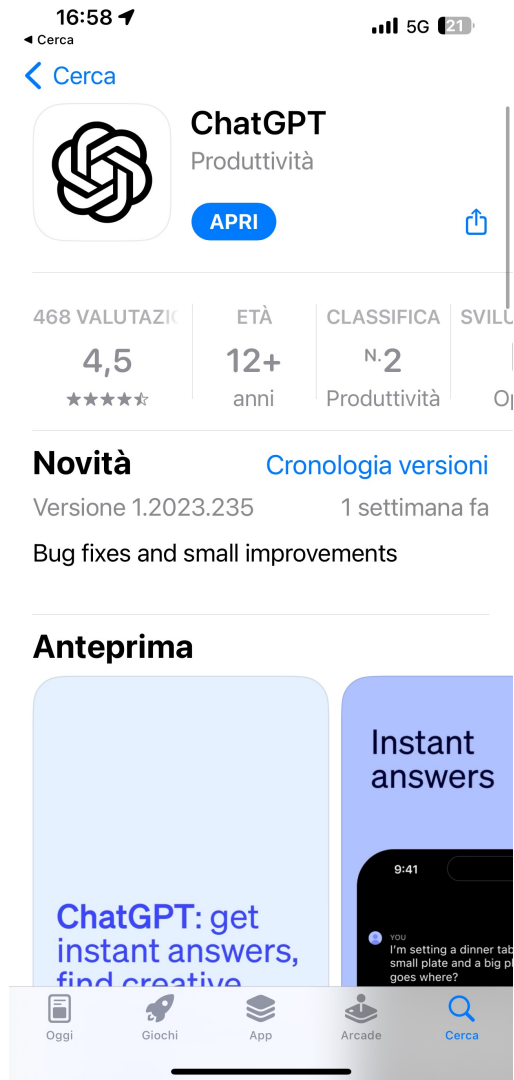
Leggiamo l'esempio

- In questa zona sono prevalenti:
 - Palestre
 - Uffici



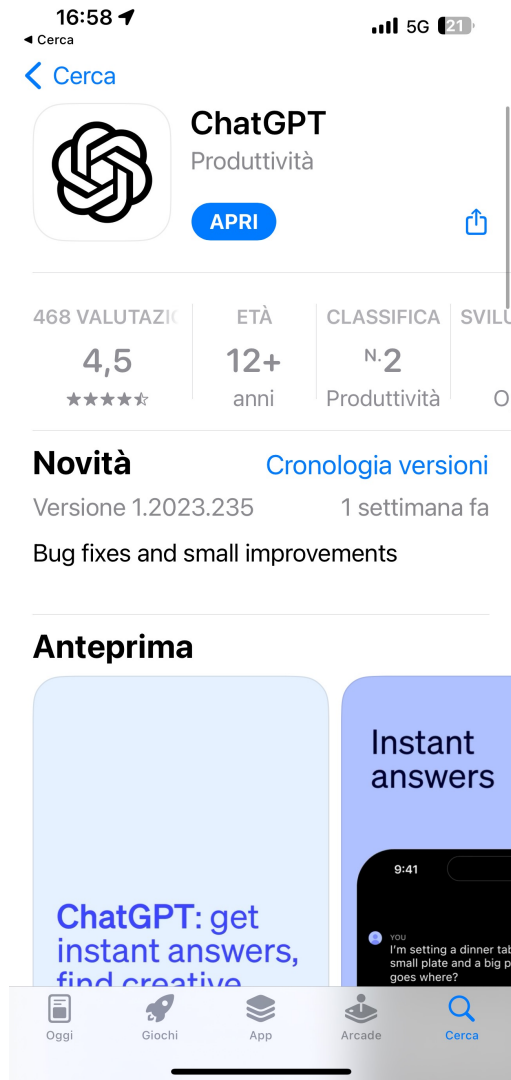
Quali esigenze hanno i miei clienti?

- Usiamo uno strumento: intelligenza artificiale
- ChatGPT



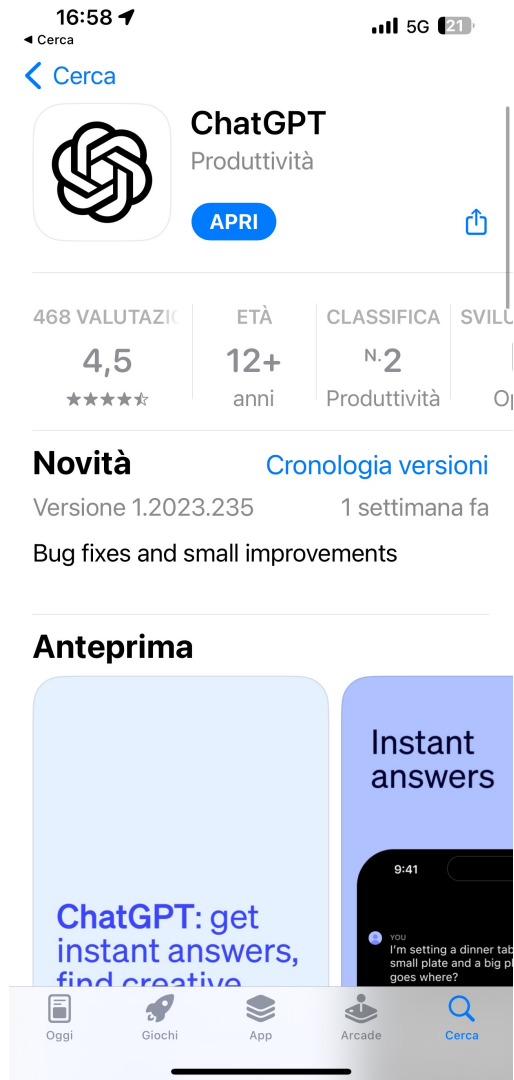
ChatGPT: Che cos'è?

- È un misto tra:
 - Un motore di ricerca: Google oppure Bing!
 - E un sistema simile a Alexa e Siri che capisce il linguaggio naturale
 - È Gratuito!



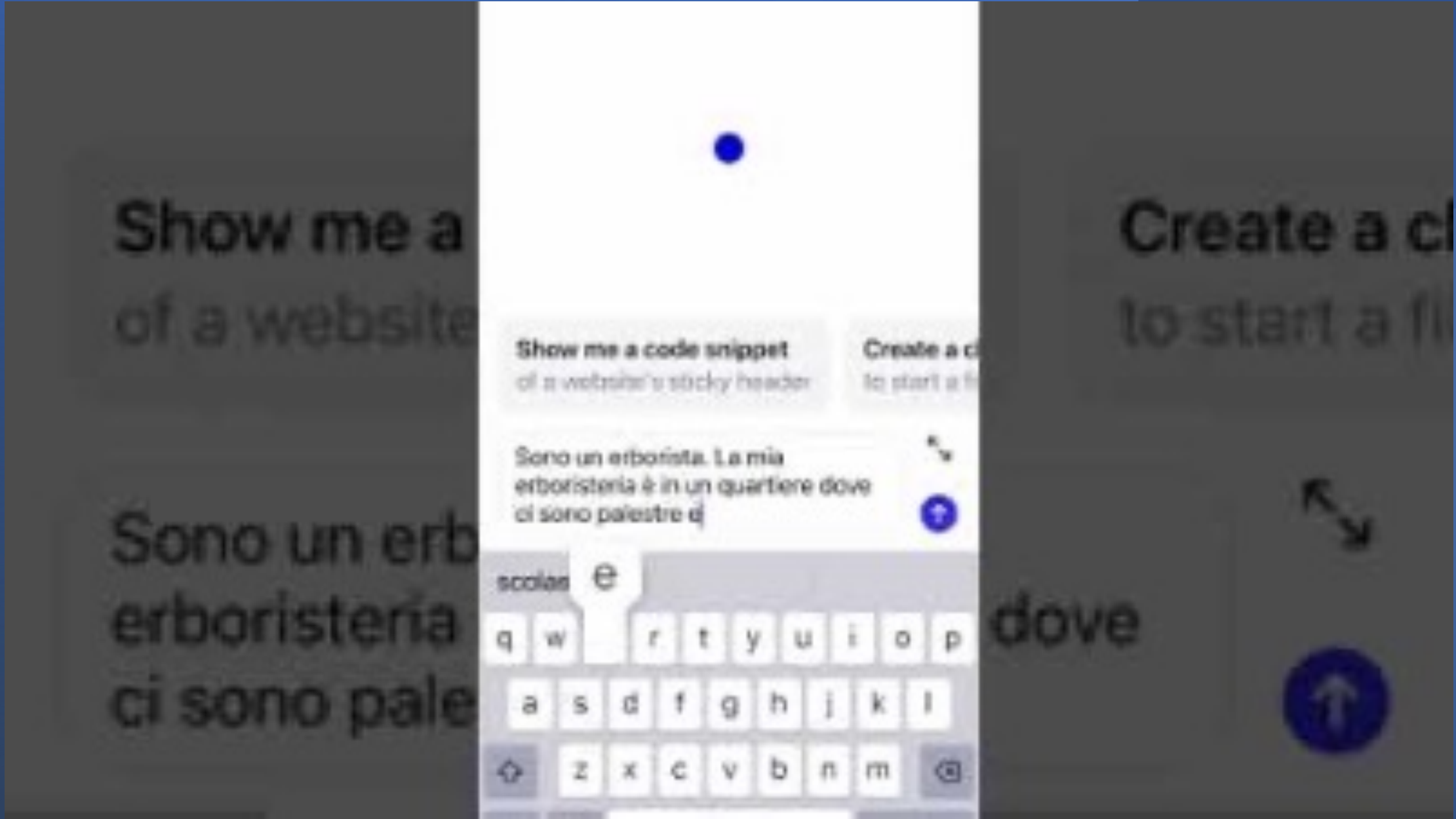
ChatGPT: Cosa fa?

- Dà risposte alle mie domande
 - Facendo delle ricerche
 - Facendo una sintesi
 - **Rispondendo in linguaggio naturale**



ChatGPT: come posso usarlo?

- Vediamolo all'opera



Conoscimi =>
rispondo ai tuoi
bisogni

- **Conosci** I tuoi clienti
- **Osserva** dove sono [intorno a te]
- **Soddisfa** i loro bisogni


Conoscimi: le azioni che abbiamo fatto

- Guarda le mappe: guarda il vicinato
- Mettiti nei panni del tuo cliente
- Pensa a come girano le persone
- Ci sono palestre e centri Yoga?
- Allora fai iniziative insieme a loro (comarketing = io parlo di te, tu parli di me)
- Se il punto vendita è nuovo: largo a regalini ai negozi del vicinato





Aiutami



Privilegia le esperienze rispetto alle offerte

- Parla di bisogni e risposte ai bisogni
- Usa i tuoi canali per attirare i bisogni
- Usa il tuo negozio per soddisfare i bisogni

Not Discount, But Count



Conquista con relazioni vive

- Fai liste tematiche
- Chiedi il permesso
- Mantieni viva la relazione con i tuoi clienti



Quando un cliente acquista, fai queste azioni?

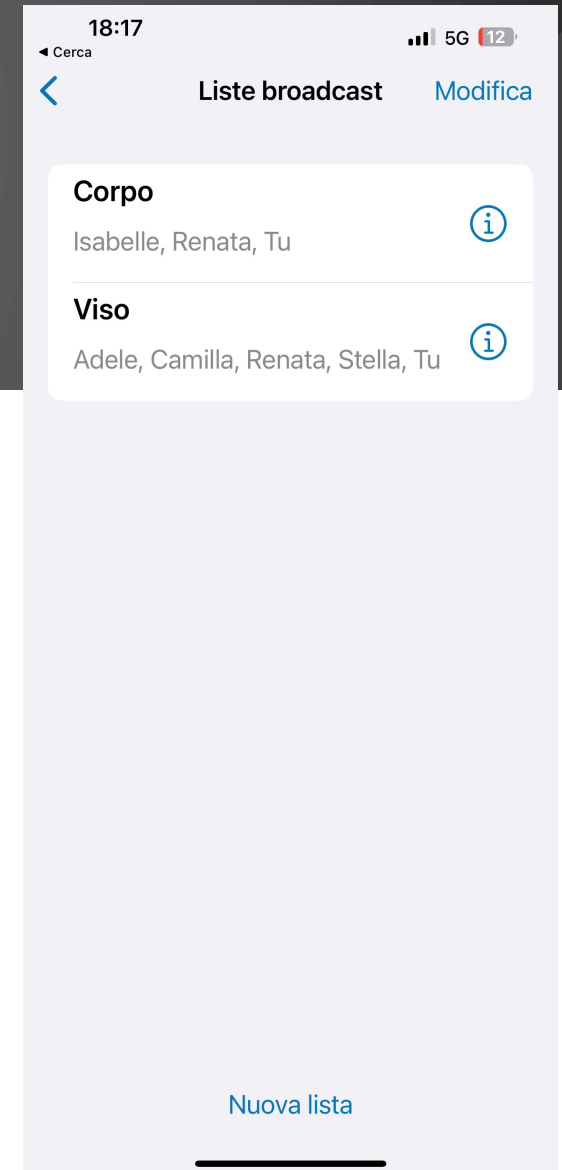
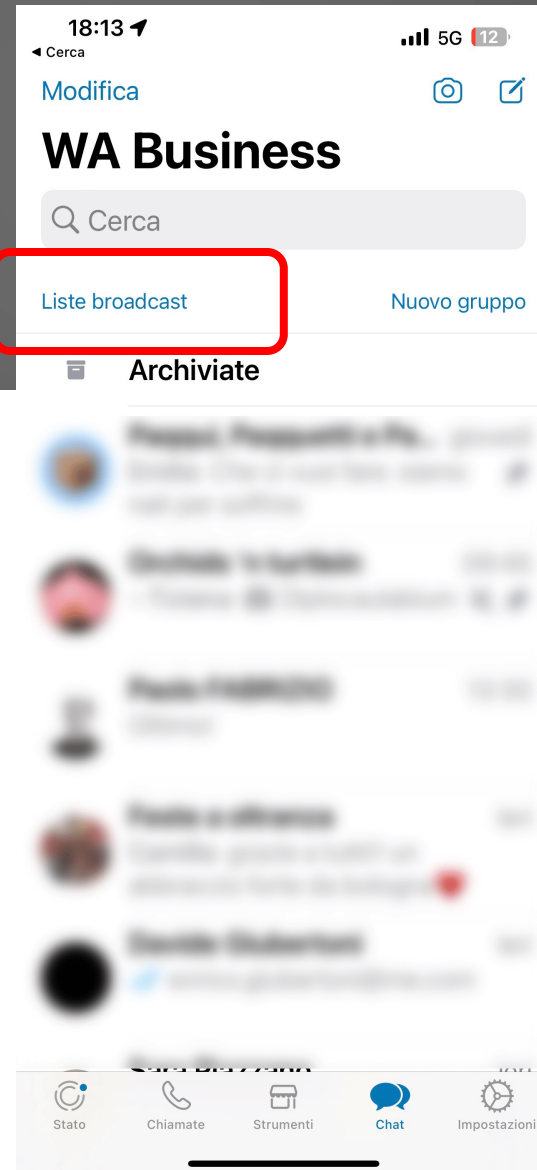
- 1. Chiedi il Consenso?** chiedi esplicitamente al cliente se desidera ricevere aggiornamenti e offerte via WhatsApp.
- 2. Annoti queste Informazioni?** Utilizza un sistema sicuro per annotare informazioni rilevanti, garantendo la conformità con le normative sulla privacy.
- 3. Segmenti i Clienti?** Classifica i clienti in categorie specifiche per personalizzare ulteriormente i messaggi. Ad esempio, se un cliente acquista frequentemente prodotti per la pelle, i messaggi potrebbero concentrarsi su nuovi arrivi in quella categoria.
- 4. Personalizzi i Messaggi?** Usa la segmentazione per inviare offerte e notizie specifiche a diversi gruppi di clienti. Mantieni i messaggi corti, diretti e ricchi di valore.

Whatsapp Business

- Assisti i tuoi clienti:
 - Le liste
 - Servono per mandare messaggi a persone con interessi in comune
 - Strumento Gratuito



Ecco le liste Broadcast di Whatsapp Business



Raggiungimi

Risposta al bisogno "Raggiungimi"



CAMBIA LA TUA MENTALITÀ
DISTRIBUTIVA: SE IL CLIENTE NON
VA IN NEGOZIO, IL NEGOZIO VA
DAL CLIENTE.



NON È PIÙ UN TABÙ

Quando il tuo
cliente non può
raggiungerti

- Tu invece puoi raggiungerlo
sempre.

Glovo!



Conclusione

Hai aperto un'erboristeria per aiutare, dare risposte
e condividere i tuoi valori



Ricordati che per i tuoi clienti



Le emozioni durano in eterno

Grazie

