

ÖRNEK OLAY

## The Children's Place Okula Dönüş Müşterilerini Müşteri Eşleştirme İle Geri Getiriyor



Kuzey Amerika'nın sadece çocuk giyiminde hizmet veren en büyük satıcısı olan The Children's Place, okul kıyafeti alışverişi yapacak birçok müşteri için gerekli olan tüm ürünlerin bulunduğu bir adrestir. Şirket, geçen sezondan beri dönüşüm elde edilmemiş okula dönüş müşterilerine ulaşmak için Müşteri Eşleştirme kullandı ve %287 daha yüksek YG'ye ulaştı.

Okula dönüş, çocuklar için hareketli geçen bir dönem olabilir ancak ebeveynleri için çok daha yoğun ve zorlu geçer. Neyse ki, The Children's Place ailelere çocuklarının kıyafetleri ile ilgili yardımcı olur. Kuzey Amerika'nın sadece çocuk giyiminde hizmet veren en büyük satıcısı olan The Children's Place sezonluk işlerdeki iniş ve çıkışların farkındadır ancak okula dönüş alışverişinin döngüsel doğası en popüler mağazaların bile müşterilerini kaybetmesine sebep olabilir.

The Children's Place, bugünlerde özellikle mobil olarak çok daha hızlı alışveriş yapan müşteri profiline oluşmasıyla birlikte, geçen okula dönüş sezonundan beri web sitesini ziyaret etmemiş ebeveynlere daha çabuk ulaşmanın bir yolunu arıyordu. Marka, aramalar için Google'ın Müşteri Eşleştirmesini tercih etti.

### Müşteri Eşleştirme ile yüksek değerli müşterileri hedefleme

The Children's Place, dijital pazarlama ajansı olan iCrossing'in yardımıyla Google Arama üzerinden en sadık müşterilerine ulaşmak için Müşteri Eşleştirme kullandı.

The Children's Place, geçen senenin okula dönüş sezonu boyunca alışveriş yapan müşterilerine ulaşmak için özelleştirilmiş, markasız kampanyalarında Müşteri Eşleştirme kullandı. Marka, sonrasında bu

### The Children's Place hakkında

- The Children's Place Secaucus, New Jersey temelli çocuk giyimi ve aksesuarları satıcısıdır.
- Secaucus, NJ
- <https://www.childrensplace.com>

### Hedefler

- Geçen sezondan beri dönüşüm elde edilmemiş okula dönüş müşterilerine ulaşmak
- Mağaza içi ve çevrimiçi satışları artırmak
- Maliyet verimliliğini geliştirmek

### Yaklaşım

- Özelleştirilmiş, markasız kampanyalar için etkinleştirilmiş Müşteri Eşleştirme (ME)
- Yatırım getirisi (YG) temel alınarak optimize edilmiş anahtar kelimeler

### Sonuçlar

- %287 daha yüksek YG
- Dönüşüm oranında (DO) %153 artış
- Tıklama başına maliyette (TBM) %40 düşüş
- Tıklama oranında (TO) %237 artış

yüksek değerli müşterilerine doğru zamanda doğru mesajla ulaşmak için teklifler düzenledi. Hepsi ebeveynlerin çocukları için en iyi görünüşü bulmalarına yardım etmek içindi.

The Children's Place ekibi, performansı ölçmek için Müşteri Eşleştirmeyi genel arama kampanyalarının yanında yürüttü. Sonrasında her iki kampanya da YG temelli olarak anahtar kelime seviyesinde optimize edildi.

"Müşteri Eşleştirme ezber bozuyor. Arama zaten çok etkiliyken CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi) yeniden pazarlama verileri ile birlikte kullanılması etkisini daha da artırıyor. Bu gücün hâlâ daha tamamıyla farkına varıldığını zannetmiyorum". Bu açıklamanın sahibi The Children's Place'in dijital pazarlama ve müşteri edinme yöneticisi Nino Ciappina.

*"Müşteri Eşleştirme, The Children's Place'in marka olmayan anahtar kelimelerde ek gelir elde etmesinde ve önemli derecede yüksek YG hedeflerine ulaşmasında yardım ediyor."*

## Müşteri Eşleştirme YG'yi ve dönüşüm oranını artırır

Müşteri Eşleştirme The Children's Place'in önemli derecede yüksek YG'de -düzenli Arama reklamlarından %287 ve sadece ARYPL'den %315 daha yüksek- daha fazla dönüşüm sağlayan, daha nitelikli müşterilere ulaşmasına olanak sağladı. Şirket aynı zamanda DO'da %153 ve TO'da %237 artış ve bunların yanı sıra TBM'de %40 düşüş gördü

iCrossing'de başkan yardımcısı, programatik ve SEM (ürün pazarlama yöneticisi) ülke müdürü olan David Lau, "Müşteri Eşleştirme, The Children's Place'in marka olmayan anahtar kelimelerde ek gelir elde etmesinde ve önemli derecede yüksek YG hedeflerine ulaşmasında yardım ediyor," dedi. "Ücretli Aramada CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi) verilerinin kullanılabilmesi sektörün geleceğini gösteriyor; artırılmış kişiselleştirme, pazarlamada kullanılan para üzerinde daha fazla kontrol ve Ücretli Aramanın başarabileceklerine yönelik beklentilerin değişmesi."

The Children's Place, ebeveynleri yıl boyunca sitesine geri getirebilmek amacıyla; "En İyi Müşteriler," The Children's Place kredi kartı sahipleri ve yakın zamandaki müşteriler gibi diğer müşteri segmentlerine ulaşmak için Müşteri Eşleştirmeyi kullanmayı planlıyor.