

The background image shows a warehouse or fulfillment center. In the foreground, a man in a plaid shirt is looking at a laptop. In the background, another person is visible working at a desk. The entire image is overlaid with a semi-transparent red filter. The text is white and bold, with the word 'RECOMPRA' highlighted in a red box.

7 SEGREDOS PARA AUMENTAR A **RECOMPRA** NO SEU E-COMMERCE



Grande parte dos consumidores prefere adquirir produtos de lojas que já conhecem e confiam. No entanto, para alcançar essa posição, é fundamental construir uma relação baseada em confiança e credibilidade. Manter um relacionamento próximo e personalizado com seus clientes é o pilar para impulsionar as recompras no seu e-commerce. Para isso, a automação de e-mail marketing pode ser uma ferramenta poderosa.

Dados da Smile.io, especialista em programas de fidelidade, revelam que, ao incentivar um cliente a realizar a segunda ou terceira compra, há uma probabilidade de 54% de ele continuar comprando. Além disso, segundo a Retention Science, compradores recorrentes gastam, em média, 33% a mais do que os novos.

Esses números mostram como pode ser mais lucrativo fortalecer o relacionamento com clientes atuais do que focar todos os recursos na captação de novos consumidores. Acompanhar o histórico de compras e apostar em estratégias automatizadas e direcionadas ao perfil de cada cliente são passos essenciais para aumentar as recompras.

Neste e-book, você descobrirá **7 hacks para aumentar a recompra no e-commerce** e impulsionar os resultados do seu negócio.

Boa leitura!

HACK 1

FAÇA CAMPANHAS AUTOMÁTICAS DE RECOMPRA USANDO COMO BASE O ÚLTIMO PEDIDO FEITO.

Com base no histórico de compras do cliente, envie e-mails personalizados com recomendações de produtos que complementem suas aquisições ou apresentem novidades relevantes ao seu perfil.

A estratégia de cross-selling é altamente eficaz, pois sugere itens que agregam valor ao produto já comprado, criando uma experiência de compra mais completa e aumentando as chances de novas vendas.





Na Prática.

#1

Se o produto apresenta alta frequência de recompra, implemente campanhas direcionadas aos **TOP 5 produtos**, impactando os clientes uma ou duas vezes por mês com ofertas de reposição.

#2

Utilize essas campanhas como uma oportunidade para destacar produtos ou categorias complementares, ampliando as possibilidades de venda.

#3

Por outro lado, se o produto não possui alta demanda de recompra, direcione a campanha exclusivamente para estratégias de **cross-sell**, promovendo itens de categorias relacionadas que possam agregar valor à experiência do cliente.



HACK 1

EXEMPLO



COMPL_TE Y_UR_LOOK

Hi Kristine,

Thanks for your recent order with adidas. We hope you're loving your new items. Searching for something else to complete your look? We've got you covered.

CLICK TO PICK



Ultraboost Shoes

\$180.00



Adilette Cloudfoam Plus Stripes Slides

\$35.00

Need help with your new camera?

[View All Web Pages](#) | Ensure delivery to your inbox. Add [BestBuyInfo@gmail.com](#) to your address book.

BEST BUY Weekly Ad Store Locator Reward Zone Gift Cards

TV & VIDEO AUDIO CAR & GPS CAMERAS & CAMCORDERS COMPUTERS MOBILE PHONES & OFFICE MUSIC, MOVIES & BOOKS VIDEO GAMES & GADGETS HOME & APPLIANCES

rewardzone Welcome, Megan Thibault Member # 2818812879
0 points as of 01/18/2019 MyRZ.com

GET THE MOST OUT OF YOUR NEW CAMERA

Accessorize your purchase and share your photos with family and friends.



Sony Cyber-shot 14.1-Megapixel Digital Camera - Black

Have a question? Bring your camera in to a local store, e-mail us or speak to a Best Buy Customer Service Representative at 1-888-BEST BUY (1-888-237-8289).

You can also ask the Tweelforce and get an answer right back through Twitter.

Recommended for your camera



Memory Cards
Find the right memory card to fit your new camera using our handy Memory Card Finder.



Bags
Keep your camera and other gear organized and protected with a stylish and durable bag.



Batteries
Get the right batteries for your camera. Shop our Battery Finder.



Tripods
Stabilize your camera with a tripod to reduce blurring or shaking when taking videos or pictures.



External Hard Drives
Backup your photos and video and protect yourself against lost and damaged data.



Accessory Kits
Maximize your camera's functionality with different multiple-accessory packages.



HACK 2

ENVIE CAMPANHAS AUTOMATIZADAS DE ANIVERSÁRIO

O e-mail de feliz aniversário é uma maneira simples e eficaz de demonstrar cuidado e atenção aos seus clientes. Essa estratégia fortalece o vínculo emocional entre o consumidor e a marca, contribuindo para a fidelização.

Ao personalizar o e-mail com ofertas exclusivas, cupons de desconto ou presentes especiais, você incentiva o cliente a realizar novas compras. Além de transmitir um sentimento de gratidão e satisfação, essa abordagem aumenta as vendas e reforça a lealdade do cliente à sua marca.

HACK 2

ENVIE CAMPANHAS AUTOMATIZADAS DE ANIVERSÁRIO



Na Prática.

#1

Início do mês: Envie uma campanha no primeiro dia do mês de aniversário do cliente, demonstrando que você lembra da data e já oferecendo uma vantagem especial para celebrar.

#2

Véspera do aniversário: Envie uma mensagem antecipada, um dia antes da data, criando expectativa e oferecendo um "presente" exclusivo como incentivo.

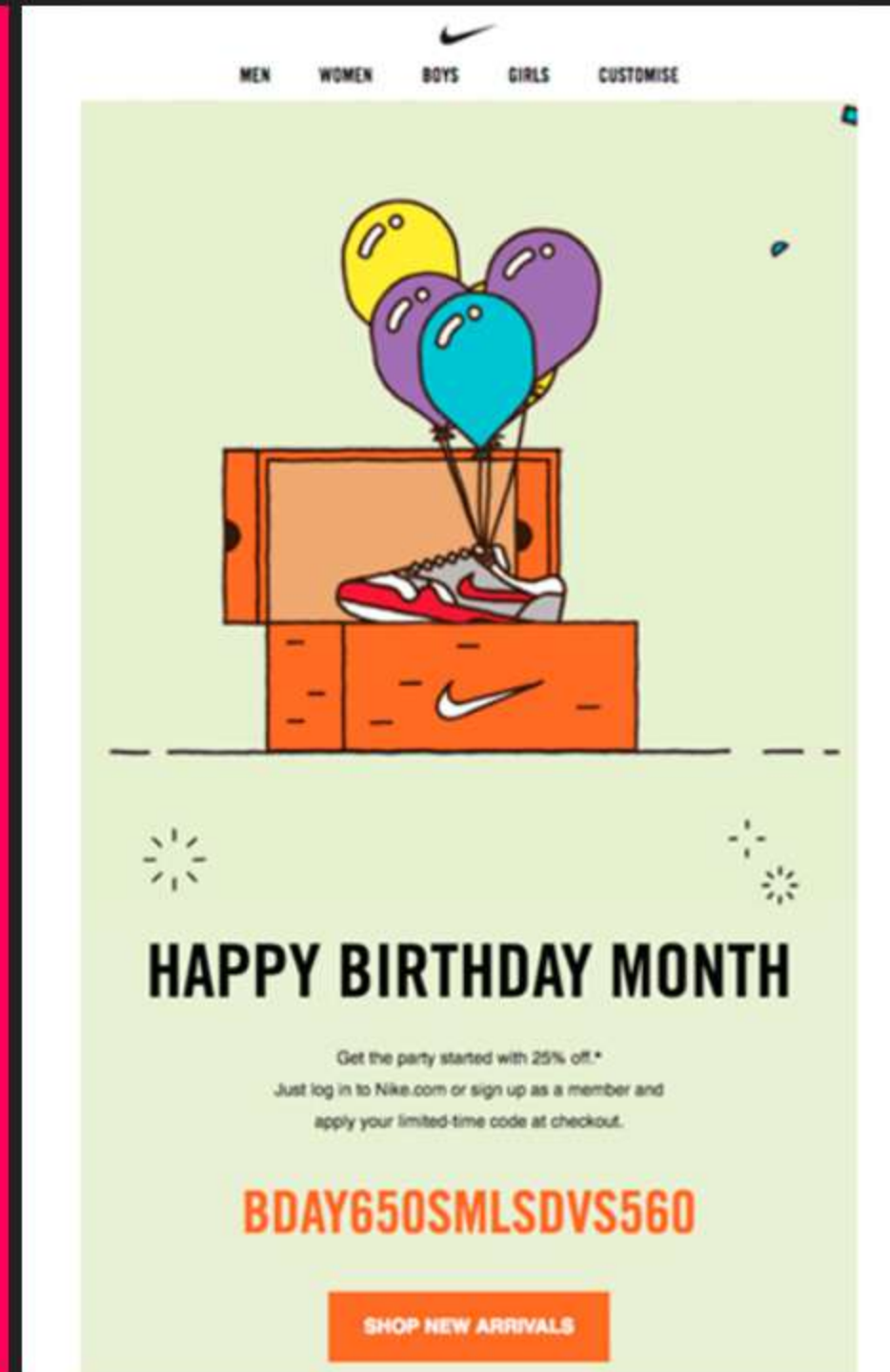
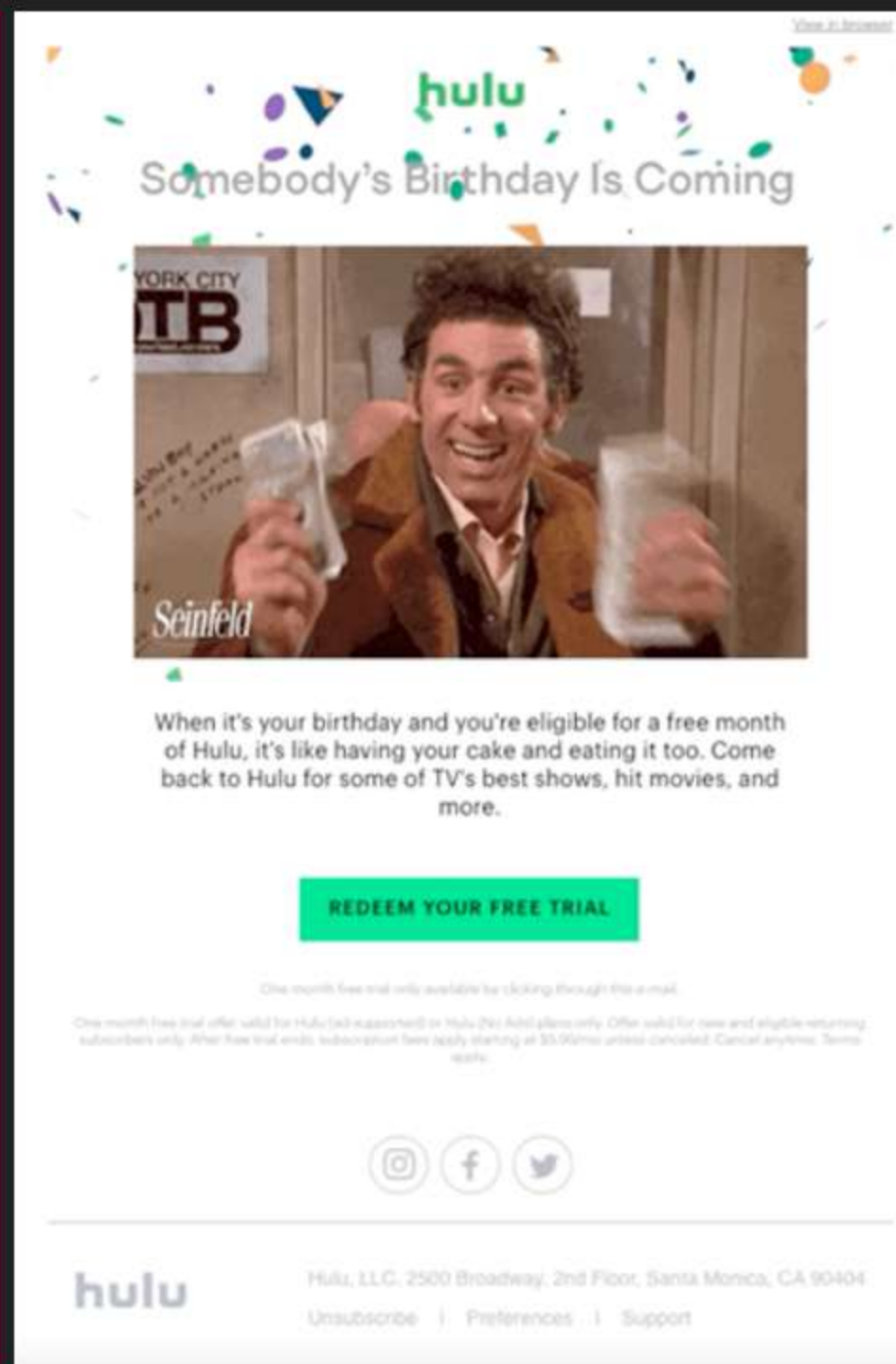
#3

No dia do aniversário: Reforce a comemoração com uma campanha especial no dia do aniversário, destacando a oferta ou presente e reforçando o vínculo emocional com o cliente.



HACK 2

EXEMPLO



HACK 3

IDENTIFIQUE SEUS CLIENTES VIP
[E TRATE O COMO TAL] E OFEREÇA UMA
EXPERIÊNCIA EXCLUSIVA PARA SEU
MELHORES COMPRADORES.

Na Prática.



#1

Campanhas exclusivas: Envie comunicações personalizadas apenas para seus clientes VIP, oferecendo acesso antecipado a lançamentos e links exclusivos.

#2

Benefícios especiais: Ofereça vantagens como descontos exclusivos ou frete grátis na próxima compra, com foco em pedidos com ticket médio elevado.

#3

Surpresas inesperadas: Inclua um presente especial ou um mimo no próximo pedido para surpreender e encantar seus clientes mais valiosos.

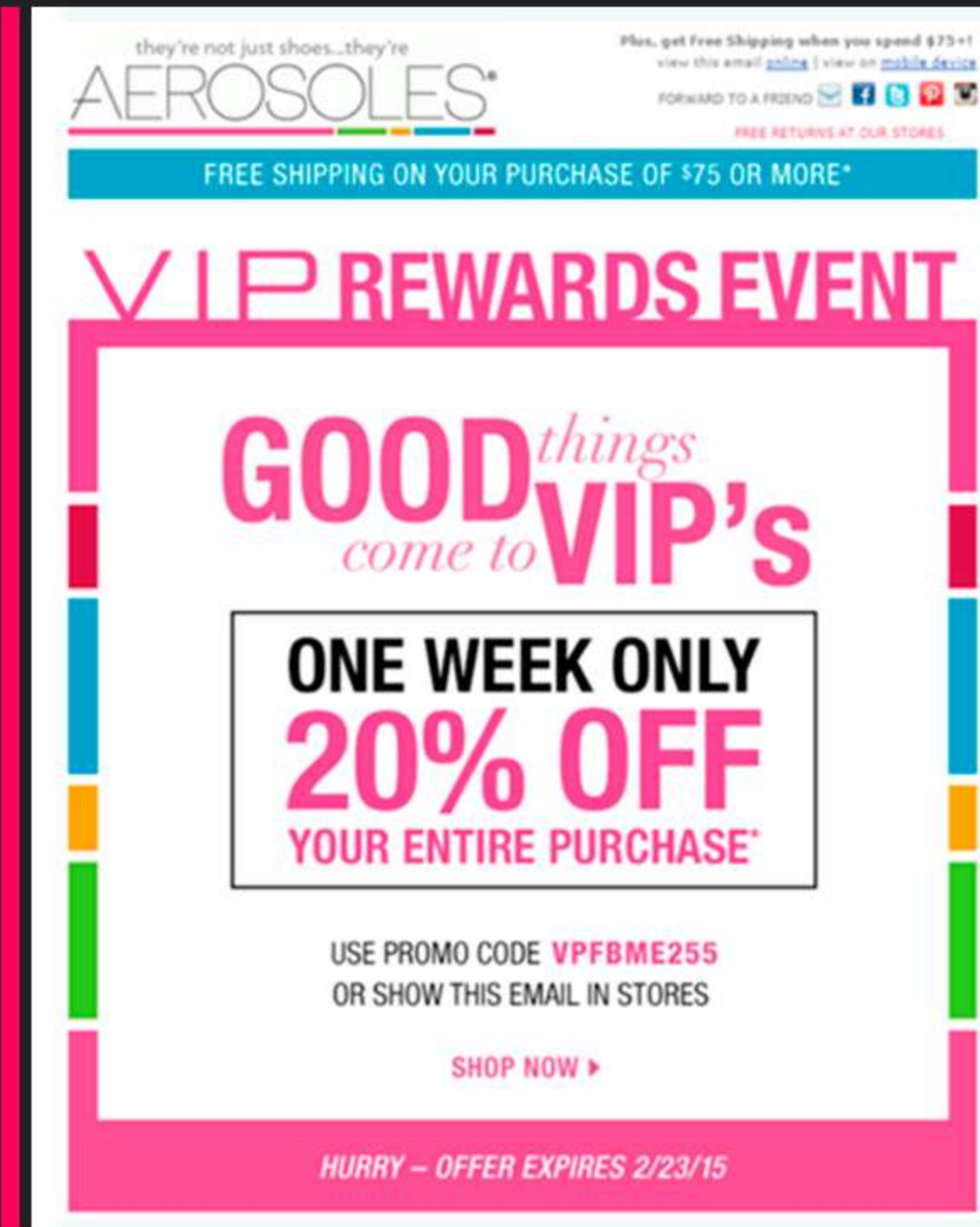
#4

Contato personalizado: Estabeleça um contato direto com alguns clientes VIP mensalmente, expressando gratidão pela confiança e fortalecendo o relacionamento com a marca.



HACK 3

EXEMPLO



HACK 4



OFEREÇA BENEFÍCIOS RELEVANTES PARA CLIENTES INATIVOS HÁ MAIS DE *X* MESES

Clientes inativos ou que não realizam compras há, por exemplo, 60 dias, representam uma oportunidade que não deve ser ignorada. Desenvolva campanhas de recuperação bem planejadas para reengajar esses consumidores, mostrando que a marca valoriza a sua presença e incentivando-os a voltar a comprar. Uma abordagem estratégica pode transformar esses clientes inativos em compradores fiéis novamente.

HACK 4

OFEREÇA BENEFÍCIOS RELEVANTES
PARA CLIENTES INATIVOS
HÁ MAIS DE *X* MESES

Na Prática

#1

Reativação mensal: Envie uma campanha de email por mês com conteúdos variados para reconquistar clientes inativos.

#2

Ofertas atrativas: Inclua cupons de desconto ou frete grátis como incentivo.

#3

Despedida final: Caso não haja resposta, encerre os contatos com um e-mail emocional de despedida, agradecendo pela parceria e deixando uma boa impressão.



HACK 4

EXEMPLO



Romana, take \$15 off your order of \$50. [View in a browser >](#)

3-DAY SHIPPING FREE OVER \$50 Point Balance: 0

SEPHORA MAKEUP SKINCARE FRAGRANCE OFFERS **GIFTS** STORES

FOR BEAUTY INSIDERS ONLY
WHERE'VE YOU BEEN?
WE MISS YOU! COME BACK TO SEPHORA
AND ENJOY OUR BIGGEST GIFT OF THE SEASON.

\$15
BEAUTY INSIDER REWARD CARD
ONE CARD PER PERSON
VALID UNTIL MONDAY DECEMBER 16, 2013
\$50 MINIMUM PURCHASE IS REQUIRED*

SHOP ONLINE >
Use the gift card field at checkout.
GIFT CARD #: 6094618505374952
PIN #: 56486235

SHOP IN STORE >
Present this email in store.
 

GIFT FRENZY. GIFT HYSTERIA. GIFTOPIA. GIFT NOW >

Are we sending you the right products? [View online reviews](#) | [Edit email preferences](#)

OFFICE SEND TO A FRIEND MY BASKET

HERS HIS KIDS NEW IN TRAINERS BRANDS **SALE**

FREE UK DELIVERY* STUDENT DISCOUNT 10% OFF WITH UNIDAYS FUSS FREE RETURNS WITH COLLECT*

HAVE WE GOT IT RIGHT?
Are we sending you the right products in our newsletters?
So that we can improve your shopping experience with
OFFICE, please let us know your gender.

MALE > **FEMALE >**

MORE OFFICE WAYS TO SHOP

ONLINE IN STORE IPHONE / IPAD APP



HACK 5

ENVIE UM FLUXO DE EMAIL DE BOAS-VINDAS AOS NOVOS COMPRADORES

Iniciar o relacionamento com um cliente de forma positiva é essencial para causar uma boa impressão e criar conexão. No ambiente digital, esse papel é desempenhado pelo e-mail de boas-vindas, que funciona como um cartão de visitas da sua marca.

Além de marcar o primeiro contato, o e-mail de boas-vindas é crucial para definir a qualidade da relação que sua empresa terá com o cliente. Ele tende a gerar um engajamento maior do que e-mails comuns, pois o cliente, ao se cadastrar recentemente, está mais receptivo a interagir com a marca.

De acordo com uma pesquisa da Experian:

Abertura: E-mails de boas-vindas têm uma taxa média de abertura de 57%, enquanto outros e-mails ficam em torno de 14%.

Cliques: A média de cliques nesses e-mails é de 14% significativamente superior aos 2% observados em e-mails comuns.

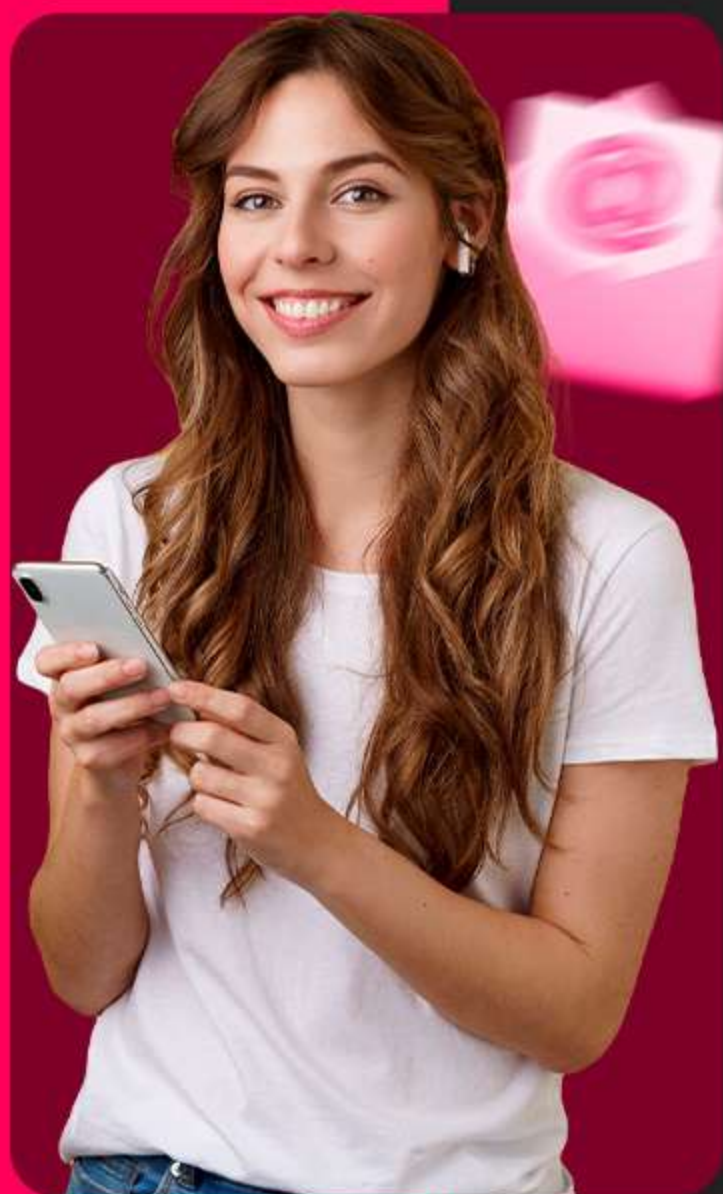
Receita: E-mails de boas-vindas podem gerar até 8 vezes mais receita em comparação com outros tipos de e-mails.

HACK 5

ENVIE UM FLUXO DE EMAIL DE BOAS-VINDAS AOS NOVOS COMPRADORES



Na Prática



#1

Primeiro contato imediato: Agradeça pela primeira compra e aproveite para compartilhar a história da sua marca, destacando as categorias mais vendidas como forma de inspirar futuras compras.

#2

Feedback e interação (30 dias depois): Envie um e-mail perguntando como foi a experiência da primeira compra. Questione se deu tudo certo e solicite feedback. Estimule o cliente a deixar um review ou responder diretamente ao e-mail.

#3

Aniversário da primeira compra (a cada 12 meses): Envie uma automação no aniversário da primeira compra, lembrando a data especial, agradecendo pela confiança e apresentando os produtos ou categorias mais populares. Essa abordagem fortalece o relacionamento e mantém a marca presente na memória do cliente.

HACK 5

EXEMPLO



HACK 6

CELEBRE O ANIVERSÁRIO DA MARCA RECOMPENSANDO SEUS CLIENTES

Aproveite o aniversário da sua marca para fortalecer laços com seus clientes, gerar engajamento e impulsionar vendas. Ofereça promoções exclusivas e descontos especiais como forma de agradecimento, criando uma experiência marcante que reforce a fidelidade e atraia novos consumidores.



ESTRATÉGIAS PARA O ANIVERSÁRIO DA MARCA:



#1 **Mês de promoções:** Transforme o aniversário em um mês repleto de ofertas, priorizando clientes atuais para incentivar novas compras.

#2 **Exclusividade para VIPs:** Envie uma campanha especial duas semanas antes, oferecendo aos clientes VIP acesso antecipado a ofertas durante 48 horas.

#3 **Urgência e alcance:** Após o período VIP, divulgue as promoções para todos os clientes, usando gatilhos de urgência e escassez para maximizar as vendas.

Celebre com seus clientes e transforme essa data em uma oportunidade única de engajamento e crescimento.

HACK 7



SEGMENTE SUA BASE DE CLIENTES PELO ÚLTIMO PEDIDO E OTIMIZE O REMARKETING EM REDES SOCIAIS

A segmentação com base nos dados do último pedido é uma estratégia poderosa para direcionar seus anúncios. Ao focar em clientes com maior potencial de conversão, você maximiza o retorno sobre o investimento e melhora os resultados das campanhas.



COMO APLICAR A SEGMENTAÇÃO PARA REMARKETING:



#1

Segmente pelos dados do último pedido: Use informações como produtos comprados, valor gasto, data ou frequência de compra para criar grupos específicos de clientes.

#2

Integre com redes sociais: Importe os segmentos criados para as plataformas de redes sociais, como Meta Ads ou Google Ads, e configure campanhas de remarketing personalizadas.

#3

Anúncios relevantes: Desenvolva anúncios adaptados a cada segmento, considerando os interesses e comportamentos dos clientes com base em seu histórico de compras. Isso aumenta a relevância das campanhas e as chances de conversão.

Essa abordagem ajuda a manter sua marca presente na mente dos clientes e impulsiona vendas de forma estratégica e eficiente.

JUNTE-SE A MILHARES DE E-COMMERCE E TENHA ROI DE VERDADE!

Somos especialistas em escalar seu e-commerce com estratégias e alta conversão focadas em resultados reais. 5 anos de experiência, R\$80 milhões faturados e mais de 150 clientes atendidos.

<https://gapecompany.com/>

Gape
COMPANY

