

FR

Segmentation de la clientèle

Description :

Combiner l'utilisation des produits, les intentions d'achat et les habitudes d'achat pour identifier les traits, les comportements et les préférences communs parmi la population de clients, afin de les classer en sous-groupes.

Défi :

Le client souhaite pouvoir mener des campagnes de marketing et de communication ciblées auprès des acheteurs existants et potentiels.

Solution :

Les données ont été recueillies en interagissant avec les clients par le biais d'une enquête avec des questions ouvertes. Des méthodes de traitement du langage naturel (NLP) ont été appliquées pour segmenter les phrases en listes de mots. Ces données et d'autres données préexistantes ont été utilisées, ensuite, pour définir un ensemble de règles permettant de diviser les clients en groupes/segments.

Impact :

La segmentation de la clientèle offre de grandes opportunités pour améliorer l'engagement et l'expérience des clients, ainsi que la rentabilité générale. La solution fournit des segments clairs et distincts qui sont utilisés pour cibler les clients avec de nouveaux services et produits personnalisés.



EN

Customer Segmentation

Description

Combining customer product usage, buying intentions and shopping habits to identify common traits, behaviour, and preferences among the customer population to classify them in subgroups.

Challenge:

The client wanted to be able to carry out targeted marketing campaigns and communication to existing and potential new buyers.

Solution:

Data was gathered by engaging with customers through a survey with open-end questions. Natural Language Processing (NLP) methods were applied to tokenize the sentences into lists of word. These and other pre-existing data were then used to define a set of rules to divide customers into groups/segments.

Impact:

Customer segmentation offers great opportunities to improve customer engagement, experience, and general profitability. The solution provides clear, distinct segments which are used to target customers with new personalized services and products.