

Wayfair Canada

"Furniture Home Decor" Direct Mail
Abandono de carrinho de compras | Canadá

O Desafio

A Wayfair Canada, líder em e-commerce de mobiliário e decoração, pretendia aumentar a conversão de dois públicos distintos: potenciais novos clientes e visitantes que abandonaram os seus carrinhos de compra.



A Solução



Audience index do Canada Post para identificar os e-shoppers mais ativos

A Canada Post utilizou um índice de e-commerce para identificar os códigos postais com maior atividade de compras online. Os clientes atuais da Wayfair foram excluídos, garantindo que a oferta de 10% de desconto fosse direcionada apenas a novos clientes.



100.000 postais + 100.000 mini-catálogos hiperpersonalizados

Foram testados dois formatos de Direct Mail: postais e mini-catálogos. No grupo de abandono de carrinho, cada postal apresentava produtos da categoria previamente visitada, garantindo uma hiperpersonalização entregue em casa em apenas um dia.



Retargeting físico + digital para maximizar a recuperação de carrinho

Os visitantes que abandonaram o carrinho receberam contacto digital em simultâneo com um postal personalizado. Esta abordagem físico-digital foi comparada com um grupo exclusivamente digital, permitindo medir com precisão o impacto incremental do correio na recuperação de vendas.

Os Resultados



+90%

lift vs. grupo de controlo demográfico



+19%

taxa de resposta vs. grupo de controlo



200k

peças enviadas (postais + catálogos)