



Werkdocument module 2

Contactmanagement

Flexmail

Segmenten opzetten

Welke informatie heb je nodig om segmenten op te zetten?

Om segmenten aan te maken in je e-mailmarketingtool of CRM systeem, heb je data over je contacten nodig: hun eigenschappen (contactvelden en interesses) en voorkeuren over de inhoud van je e-mails. Noteer hier waarom je wil segmenteren én welke contactdata je daarvoor nodig hebt.

Voorbeeld van de nodige contactdata voor een kledingsmerk:

Ik wil mijn klanten aanspreken in hun eigen taal.

Contactveld: Taal

Ik wil mijn klanten persoonlijk aanspreken

Contactveld: Voornaam

Ik wil mannelijke klanten laten weten dat we ook herenkleding verkopen.

Contactveld: Geslacht

Ik wil mijn jarige klanten een e-mail verzenden met een kortingscode.

Contactveld: Geboortedatum

Ik heb promoties gericht op regio en wil deze delen met klanten die in deze regio's wonen.

Contactveld: Postcode

Ik wil mijn klanten feliciteren met een kortingscode wanneer zij 5 jaar klant zijn.

Contactveld: Datum inschrijving klantenbestand

Ik wil inspelen op de interesses van mijn klanten met betrekking tot mijn product en/of service.

Interesse(s): Sportkleding, Lingerie, Accessoires, Modeshow lentecollectie

Ik wil e-mails verzenden met inhoud die mijn klanten graag willen ontvangen.

Voorkeur(en): Promoties, Nieuwe producten, Speciale collecties, Events (modeshows)

Noteer hier welke contactvelden, interesses en voorkeuren je nodig hebt om relevante segmenten aan te maken:

.....
Contactveld:

.....
Contactveld:

.....
Contactveld:

.....
Contactveld:

.....
Contactveld:

.....
Contactveld:

.....
Contactveld:

.....
Contactveld:

.....
Contactveld:

.....
Contactveld:

.....
Contactveld:

Ik wil inspelen op de interesses van mijn klanten met betrekking tot mijn product(en) en/of service(s).

Interesse(s):

Ik wil e-mails verzenden met inhoud die mijn klanten graag willen ontvangen.

Voorkeur(en):

Wil je graag de belangrijkste contactvelden, interesses en voorkeuren voor je bedrijf opsommen in een e-mailmarketingtool? Maak nu een demo account aan op flexmail.be. Lees hier [hoe je contactvelden kan aanmaken in Flexmail](#). Vul jouw profiel aan met de nodige contactvelden aan de hand van bovenstaande opdracht. Zie hier hoe een ingevuld profiel eruit ziet in Flexmail.

The screenshot shows a contact profile for 'jane.doe@example.com'. It is divided into several sections:

- Standaardvelden** (Standard fields): E-mailadres (jane.doe@example.com), Voornaam (Jane), Naam (Doe).
- Voorkeuren** (Preferences): Promoties, Nieuwe producten, Speciale collecties, Events (modeshows).
- Interesselabels** (Interest labels): Accessoires, Lingerie, Modeshow lentecollectie, Sportkleding.
- Eigen velden** (Personal fields): Geslacht (Vrouw), Geboortedatum (05/12/2001), Datum inschrijving klantenbestand (21/12/2020), Postcode (3600).

Additional information on the right side includes: Status: Bevestigd, Toegevoegd op 11-02-2021, Taal: Nederlands, and Bronnen: Flexmail. A button 'Plaats dit contact op de blacklist' is also visible.

Informatie verzamelen over je contacten

Tijdens of na het verzamelen van je contacten, wil je natuurlijk ook relevante informatie over hun vergaren. Daarvoor kan je altijd extra data vragen aan je contacten in je opt-in formulier of achteraf in een enquête.

Tip: [Download hier onze checklist voor een opt-in formulier dat werkt.](#) We helpen je graag met je succes!

Uit de vorige opdracht weet je precies welke contactdata je nodig hebt. Vraag aan je contacten wat ze willen delen zodat je de data ook effectief kunt gebruiken om te segmenteren. Hiervoor hebben we enkele handige vragen opgesteld om je op weg te helpen. Antwoorden op deze vragen zullen dan extra informatie bieden zodat jij kan inspelen op de noden en verlangens van je contacten en relevante segmenten kunt opzetten.

Met welke vragen wil je de nodige contactdata verzamelen? Vul de tabel aan met vragen die relevant zijn voor je bedrijf. Maak een onderscheid tussen de eigenschappen van je contacten, hun interesses en voorkeuren en in welke fase van het aankoopproces ze zitten.

Eigenschappen	Interesses	Voorkeuren	Customer journey fase
Wat is je postcode?	Wil je graag meer weten over: - Product X - Product Y - Product Z	Blijf je graag op de hoogte over het laatste nieuws omtrent onze producten?	Hoe was je ervaring met product X?
Wat is je geslacht?	Wil je graag meer achtergrondinformatie krijgen over product X?	Welk product en/of service trekt je het meeste aan?	Hoe kunnen wij meer voor je betekenen?
Wat is je geboortedatum?	Blijf je graag op de hoogte van de laatste trends?	Ontvang je graag e-mails omtrent het bereiken van mijlpalen met betrekking tot ons merk?	Wat houdt je tegen om product X aan te kopen?
In welke sector werk je?	Leer je graag hoe je product x anders kan gebruiken?	Wil je graag op de hoogte worden gebracht als product X in promotie is?	Hoe tevreden ben je over onze service? Geef aan wat beter kan.

Segmenten opzetten aan de hand van persona's

Maak voor deze opdracht gebruik van de persona's die je hebt opgesteld in [Werkdocument Module 1](#). Bepaal per persona welke informatie belangrijk is en waarop je kan segmenteren.

Een eenvoudige manier om je segmenten visueel voor te stellen en op te zetten is aan de hand van een **venndiagram**. Daarin vul je de eigenschappen, voorkeuren en/of interacties van je persona in waarop je wilt segmenteren. Waar deze criteria overlappen, is het desbetreffende segment.

Tip: Hoe meer criteria, hoe persoonlijker en specifiekere je segmenteert.

Eigenschappen: Informatie over je contacten zoals geslacht, locatie, geboortedatum, inschrijvingsdatum, interesses, ... (contactvelden uit de eerste opdracht).

Voorkeuren over inhoud van een bericht: Welk type e-mails willen ze ontvangen en welke topics hebben hun voorkeur?

Interacties met je bedrijf en/of e-mailcommunicatie: Wat is hun klikgedrag? Welke campagnes openen ze? Welke content downloaden ze? Zijn ze actief of niet? Is er een product of service waar ze geregeld interesse voor tonen?

Persona 1:

Eigenschappen:

Voorkeuren over inhoud van een bericht

Interacties met je bedrijf en/of e-mailcommunicatie:

Persona 2:

Eigenschappen:

Voorkeuren over inhoud van een bericht

Interacties met je bedrijf en/of e-mailcommunicatie:

Persona 3:

Eigenschappen:

Voorkeuren over inhoud van een bericht

Interacties met je bedrijf en/of e-mailcommunicatie:

Persona 4:

Eigenschappen:.....
.....
.....
.....
.....

Voorkeuren over inhoud van een bericht
.....
.....
.....

Interacties met je bedrijf en/of e-mailcommunicatie:
.....
.....
.....

Persona 5:

Eigenschappen:.....
.....
.....
.....
.....

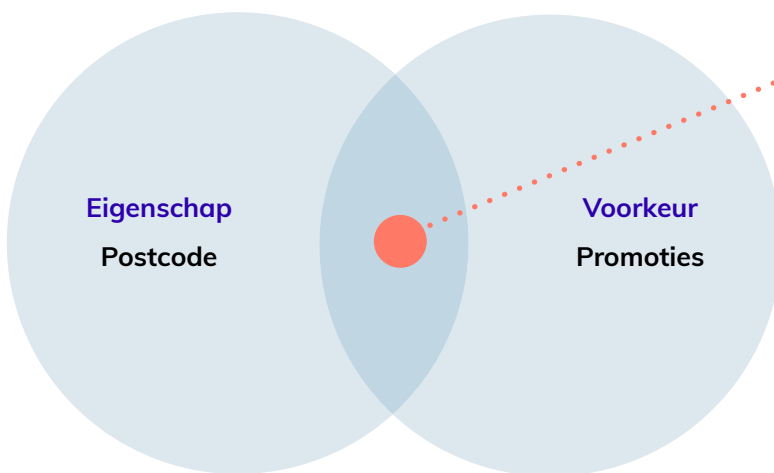
Voorkeuren over inhoud van een bericht
.....
.....
.....

Interacties met je bedrijf en/of e-mailcommunicatie:
.....
.....
.....

Vul de venndiagrammen in met bovenstaande informatie en stel zelf segmenten op. Geef ieder segment een relevante naam die je achteraf kan gebruiken in je e-mailmarketingtool of CRM systeem.

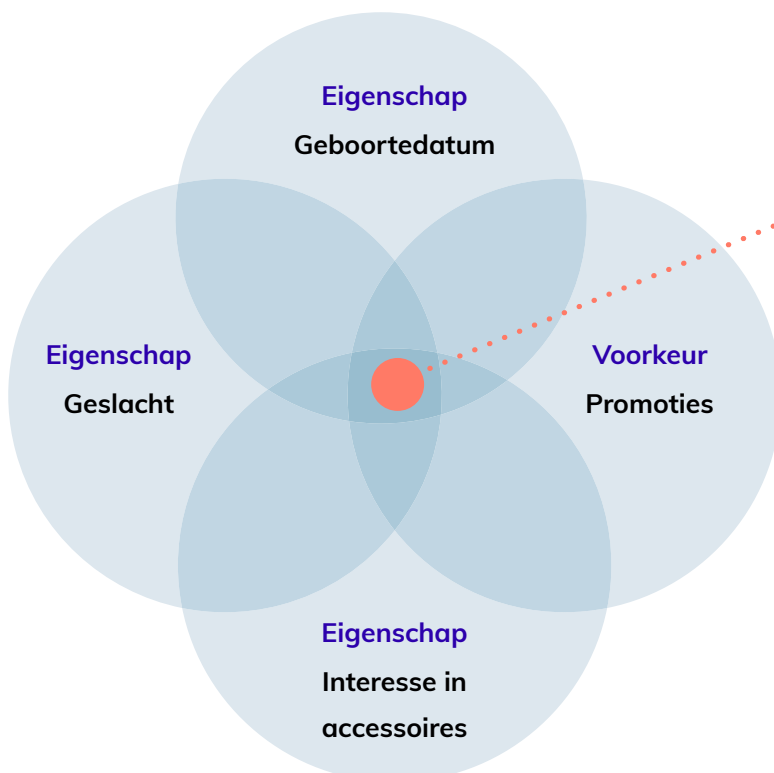
Tip: We hebben meerdere varianten van vendiagrammen voorzien, afhankelijk van de hoeveelheid criteria waarop je wilt segmenteren. Indien de variant die voor jou van toepassing is er niet meer bijstaat, raden we aan om onderstaande pagina's dubbel af te drukken.

Enkele voorbeelden:



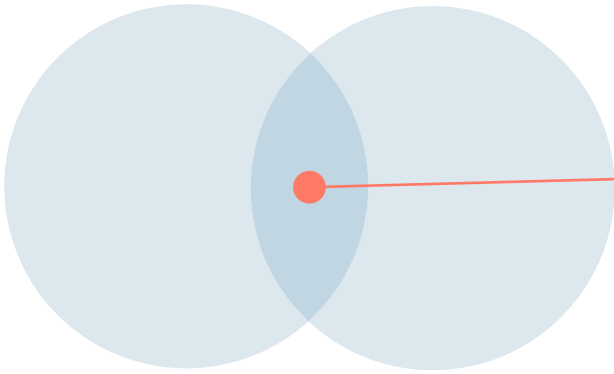
Segment: Promotie regio X

Met dit segment kan ik klanten in regio X een e-mail versturen met de beschikbare promoties geldig in die regio.



Segment: Verjaardagscadeau accessoires

Met dit segment kan ik vrouwelijke klanten met interesse in accessoires op hun verjaardag een kortingsbon sturen, geldig op een selectie accessoires.



Segment:

.....

.....

.....

.....

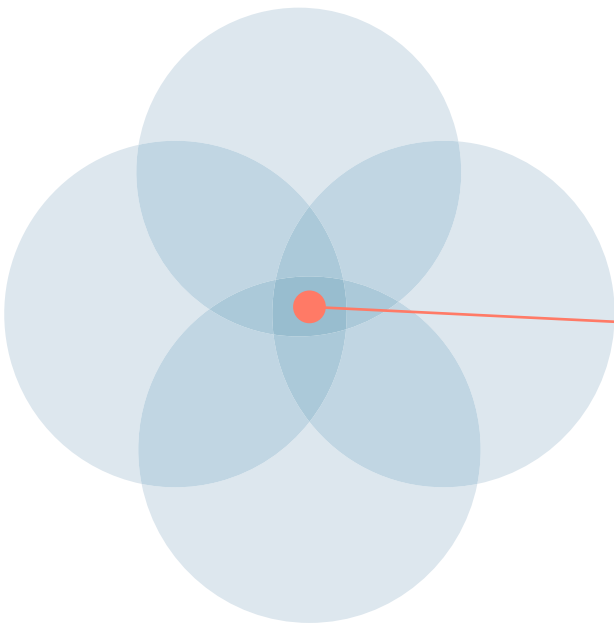
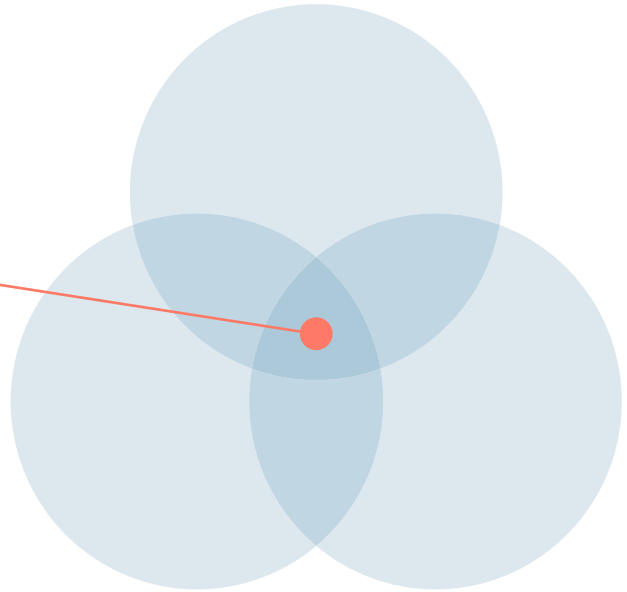
Segment:

.....

.....

.....

.....



Segment:

.....

.....

.....

.....

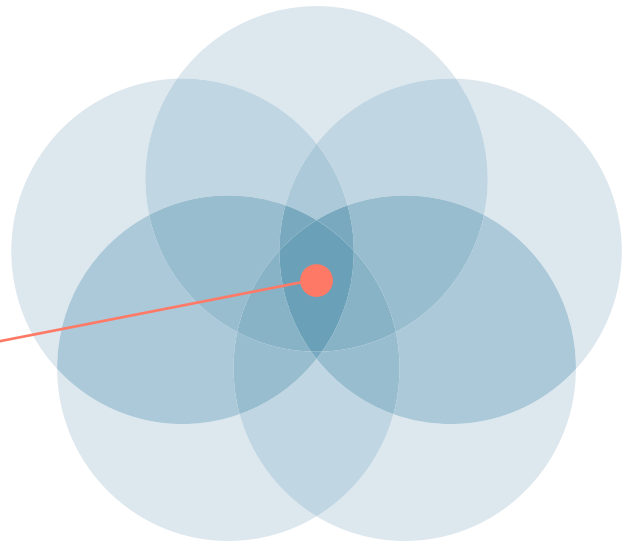
Segment:

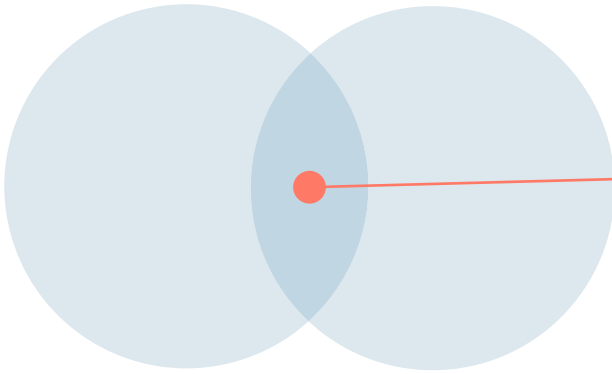
.....

.....

.....

.....





Segment:

.....

.....

.....

.....

.....

Segment:

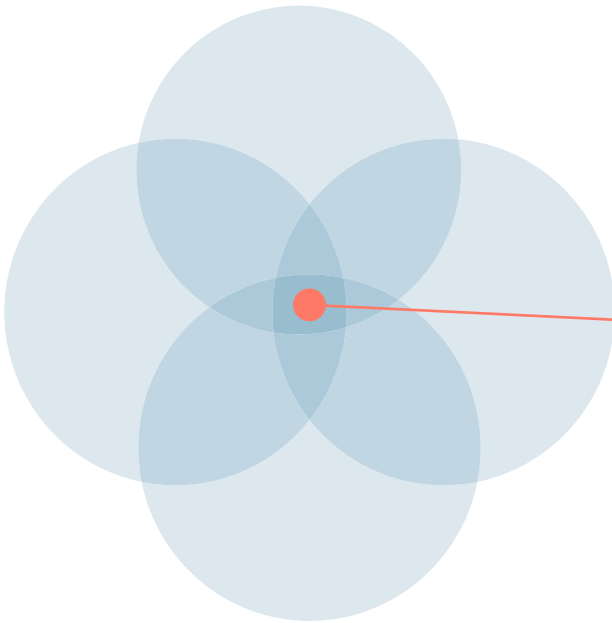
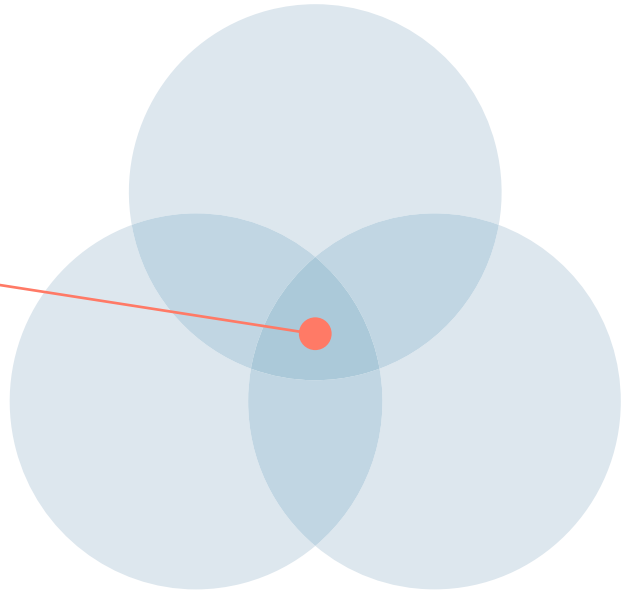
.....

.....

.....

.....

.....



Segment:

.....

.....

.....

.....

.....

Segment:

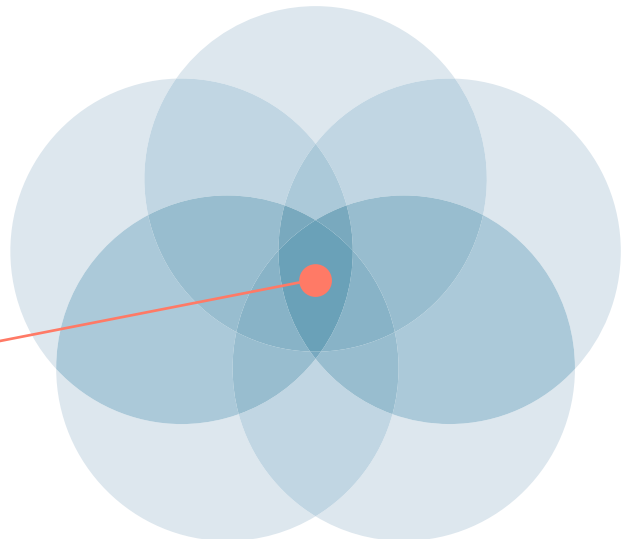
.....

.....

.....

.....

.....



The logo for Flexmail, featuring the word "Flexmail" in a bold, blue, sans-serif font. The letter "x" is stylized with a white diagonal line through it.

Flexmail

Jaarbeurslaan 29/31
3600 Genk

Tel. +32 (0)89 69 00 30
Fax. +32 (0)89 69 00 31

www.flexmail.be
info@flexmail.be