

DIGITAL MARKETING FORUM

5 MAI 2026

# Winning the omnichannel customer

How Data, CRM & Retail Media Drive Growth in Modern Retail

Raluca Mindirigiu

**Auchan** | RETAIL  
ROMÂNIA



# Ce vom discuta astăzi?

01

## Context

Unde suntem

02

## CRM Omnichannel

Strategie centrată pe client

03

## Date & Personalizare

MyCLUB Auchan → relevanță

04

## AI & Automatizare

Eficiență reală în marketing

05

## Retail Media

Audiența ta = activ comercial

06

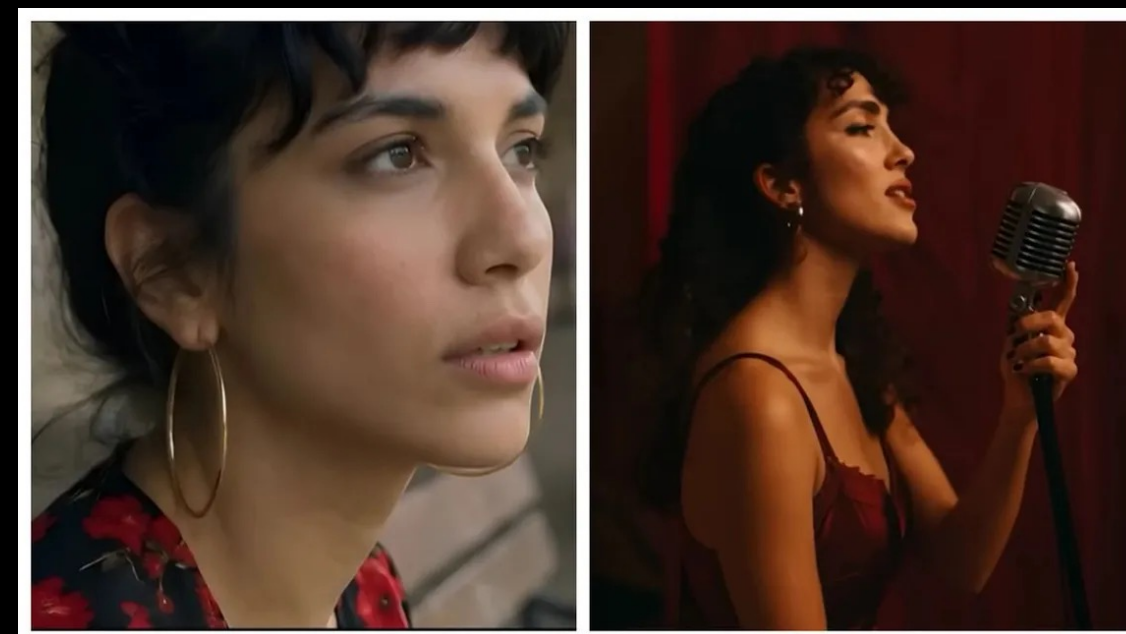
## Datele ne-au arătat ceva important...că în spatele lor sunt povești pentru care suntem recunoscători

# Context

*Suntem în 2026 - Câteva lucruri de neimaginat... s-au întâmplat.*



**Katy Perry  
devine  
„astronaut”**



**Lolita  
Cercel –  
Regina  
Spotify**

**Vaci  
deghizate  
în zebra**



**GRWM**





O piață sub presiune. Un client care alege diferit.



**73%**

din clienți  
compară  
prețurile înainte  
de cumpărare

**4.2X**

mai eficiente  
sunt  
mesajele  
personalizate

**68%**

din decizii  
încep  
digital, se  
finalizează fizic

**1 din 3**

cumpărători  
a schimbat  
brandul  
preferat în 12  
luni

# CRM...OMNICHANNEL



Clientul nu știe că ești omnichannel. Știe doar dacă experiența e fluentă sau nu.

## Descoperire

Social, display,  
influencer, search

## Considerare

App, site, leaflet  
digital, email

## Decizie

Magazin fizic,  
self-checkout, click

## Fidelitate

MyCLUB, push,  
newsletter, cashback



**PRINCIPIU CHEIE: Fiecare punct de contact trebuie să știe ce a făcut clientul în celelalte canale.**

# Date & Personalizare



**2M+** membri activi

**65%** tranzacții identificate

**47** segmente dinamice

**360°** profil per client

## CE ȘTIM DESPRE CLIENT

-  Categoriile preferate de produse
-  Frecvență și ore de vizită
-  Sensibilitate la preț și promoții
-  Magazinul principal + secundar
-  Canal de comunicare preferat
-  Rata de schimb brand/categorie
-  Valoare medie coș + tendință
-  Lifestage și predicții de produse adaptate
-  Și lista poate continua

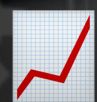
# Personalizare în practică



## ÎNAINTE

- Newsletter generic pentru toți
- Aceeași promoție în toate magazinele
- Mesaj la aceeași oră pentru toți
- Ofertă pe categorii largi

De la broadcast  
la  
one-to-one la  
scară



Open rate increase  
X5

## ACUM



Salut!  
Raluca Mihaela Mindirigiu

- Email personalizat per segment comportamental
- Oferte relevante per magazin + comportament
- Send time optimization per client
- SKU-uri recomandate pe baza istoricului real
- Retargetare personalizată

# IA și automatizare



**AI nu înlocuiește marketingul.  
Îl face mai ușor, mai rapid și îi scapă pe marketeri de taskurile pe care nu le-a iubit nimeni niciodată.**

 **Segmentare dinamică**

 **Send time optimization**

 **Next Best Offer**

 **Churn prediction**

 **Generare conținut**

**Personalizare conținut**



MyCLUB  
**Auchan**

# Retail media: legătura dintre consumator și branduri

**Retailerul devine publisher.  
Audiența este activul nostru cel mai valoros.**

## ON-SITE MEDIA

- ▶ Bannere personalizate pe site/app
- ▶ Sponsored search / products
- ▶ Poziționare în leaflet digital

## OFF-SITE TARGETING

- ▶ Audiențe Auchan
- ▶ Targetare lookalike pe baza cumpărătorilor reali
- ▶ Retargeting

## IN-STORE MEDIA

- ▶ Ecrane digitale în magazine
- ▶ Audio branding
- ▶ Zone promo branduite

**Retail Media Network global: piață de \$180B în 2025  
România: early movers câștigă avantaj structural**

# Frameworkul nostru



## **Date. CRM. Media. AI.**

Nu funcționează separat — funcționează ca sistem.

### **1 DATE REALE**

First-party data din My Club. Fără date, personalizarea e ficțiune.

### **2 CRM OMNICHANNEL**

Profil unificat al clientului. Online și offline vorbesc aceeași limbă.

### **3 AI & RELEVANȚĂ**

Mesajul potrivit, clientului potrivit, la momentul potrivit. La scară.

### **4 RETAIL MEDIA**

Audiența ta ca activ comercial. Câștigi clientul prin produsele sale favorite, prin parteneriate cu branduri.

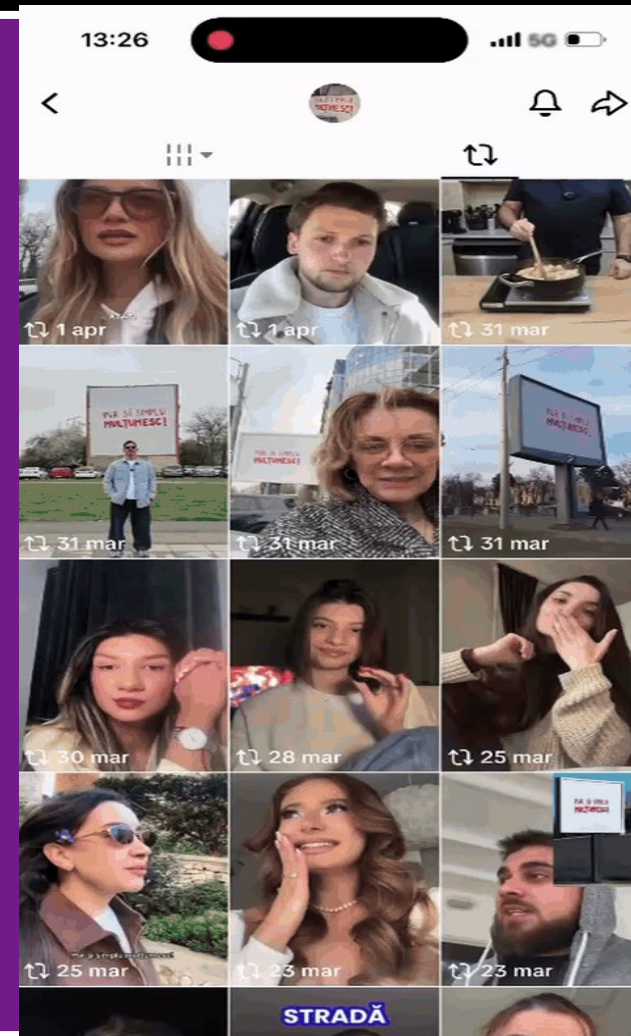
**Emoție, responsabilitate și dedicare  
Arată că îți pasă**

# Datele ne-au arătat ceva important

Datele noastre sunt, de fapt, **POVEȘTILE** lor.

**Clienții, partenerii, comunitățile — ei sunt autorii, ei sunt eroii. Noi avem doar privilegiul să fim printre cei care pot să asculte.**

**Așa că, la 20 de ani, am decis să tăcem și să mulțumim.**



Pur și simplu mulțumim – making of...

