

2 september 2025

Hyperpersonalisatie voor miljoenen klanten:

Ontdek de slimme en schaalbare data-gedreven aanpak
van Wehkamp.



Simone Machiela – Data Analyst



Kristine Crossen – CRM Marketeer

Al ruim 70 jaar

Iedereen kent Wehkamp. Of het nu is van de iconische catalogus of van een nieuwe back2work outfit die je recent hebt besteld.



01

Van massa naar een persoonlijk aanpak

02

Van ruwe data naar schaalbare acties

03

Toepassing in de praktijk

04

Key takeaways



wehkamp

01

Van massa naar een persoonlijk aanpak

02

Van ruwe data naar schaalbare acties

03

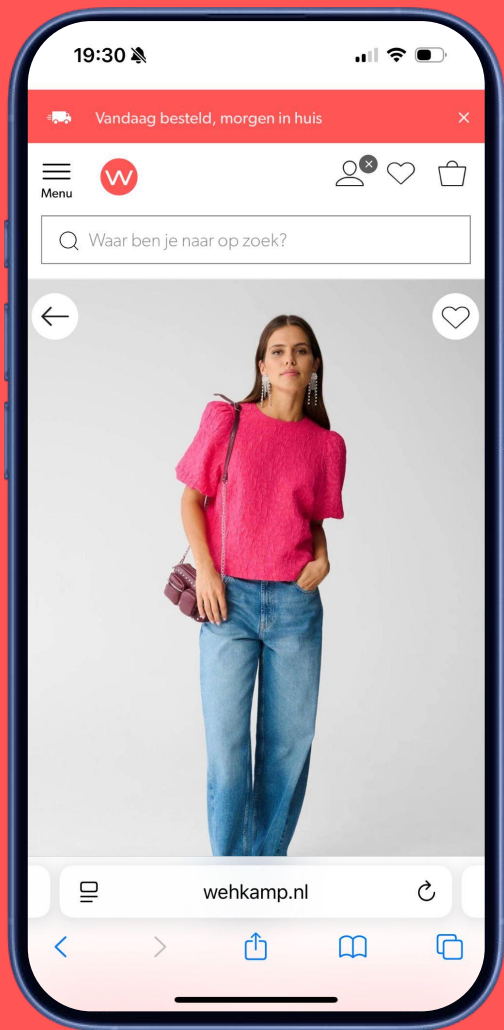
Toepassing in de praktijk

04

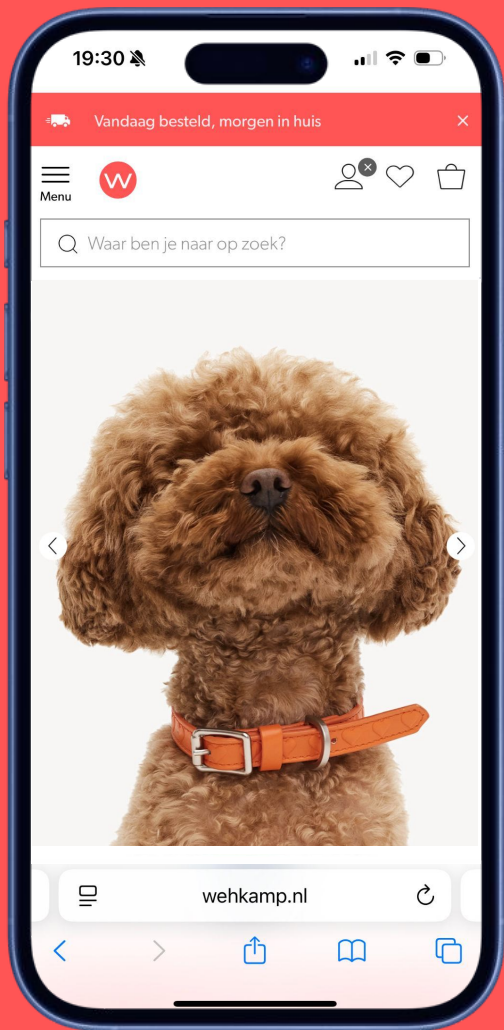
Key takeaways



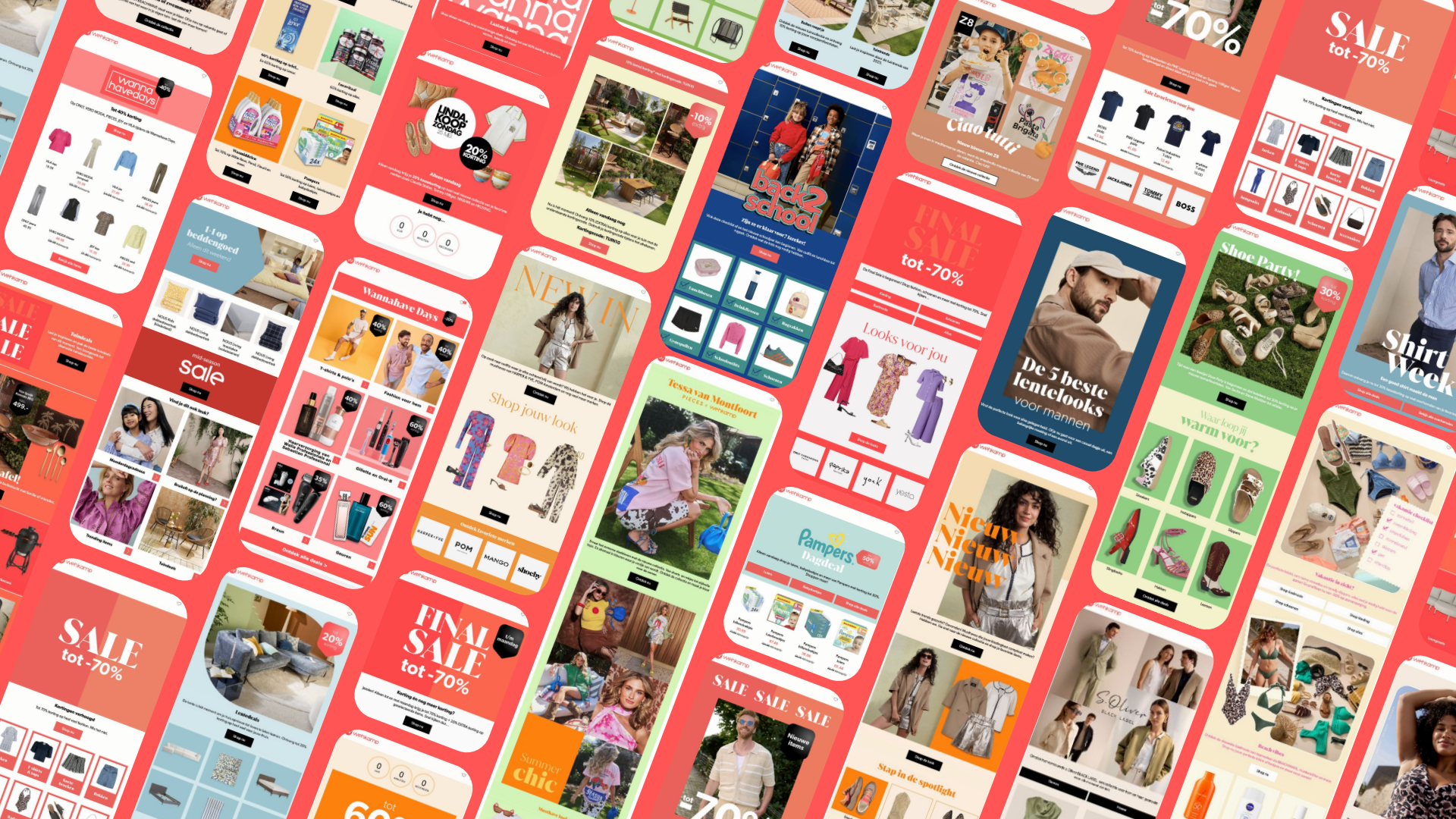
wehkamp

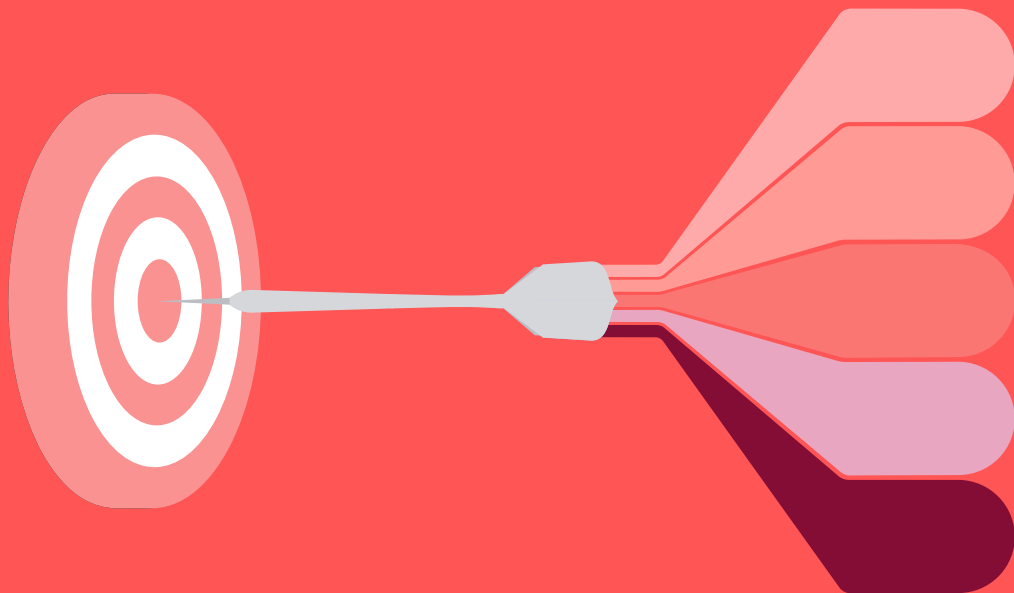


**We hebben
klanten die
kopen dit**



en dit



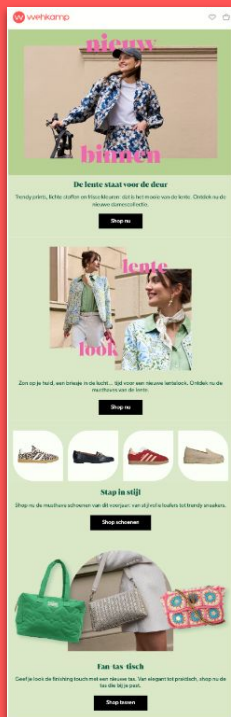


Goals

(her)activeren,
inspireren,
app downloads,
aanbiedingen,
nieuwe merken
en veel meer.

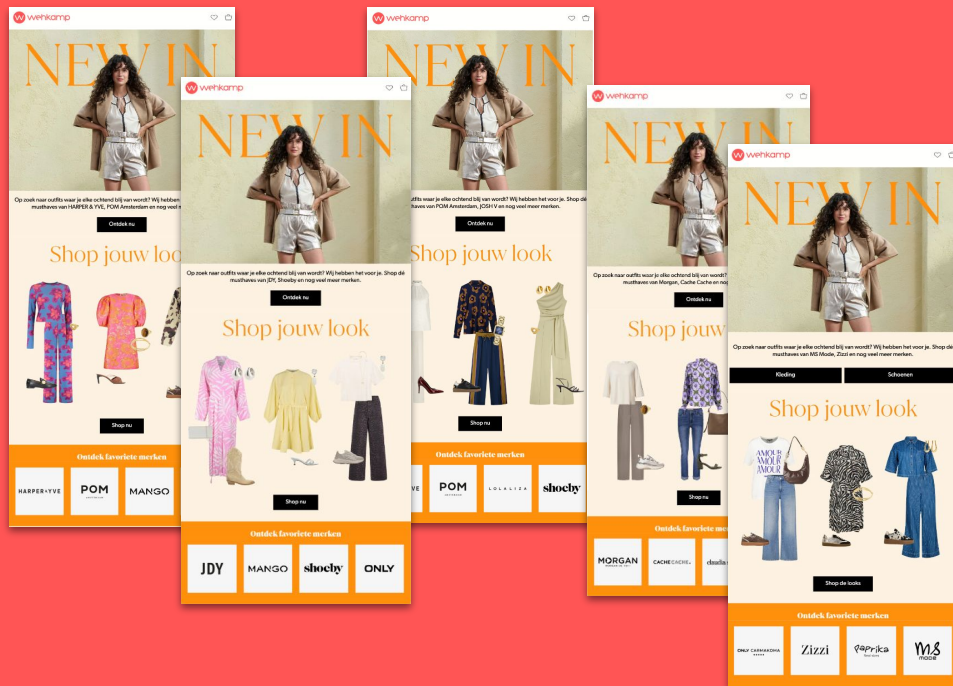
Van generieke berichten

Brede, massa communicatie



Naar wat de klant écht nodig heeft

Gesegmenteerde, persoonlijke communicatie

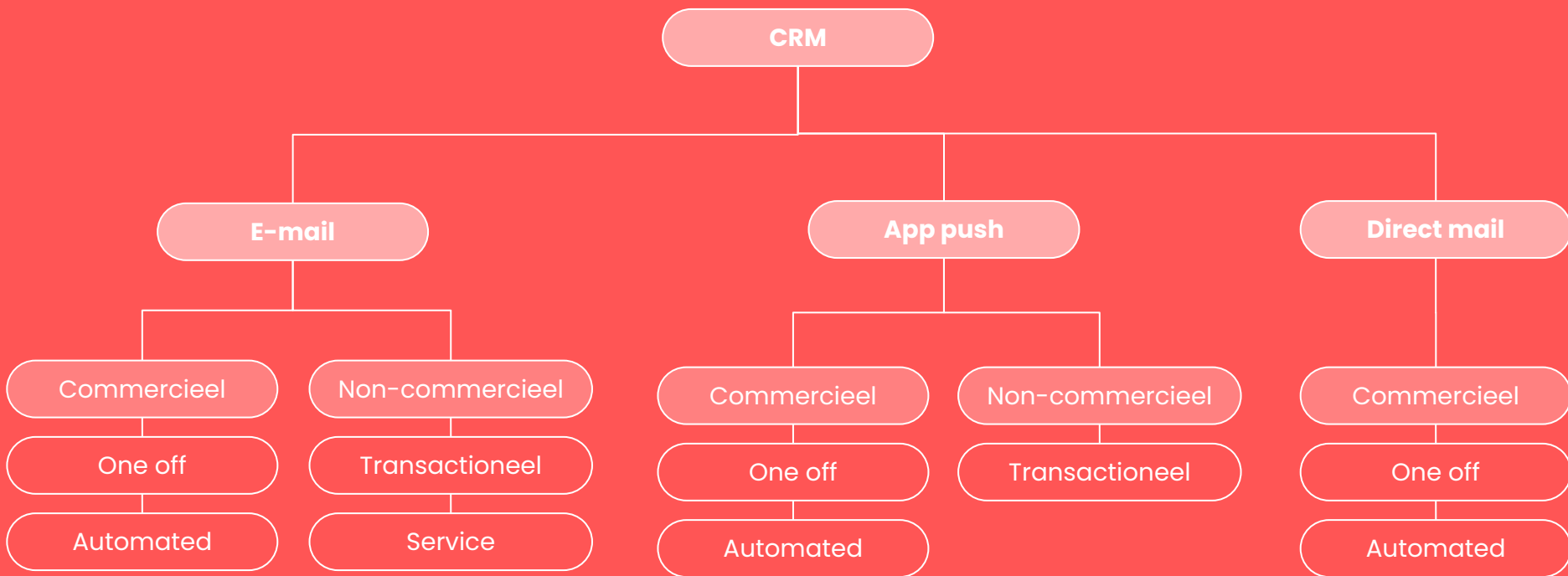


De juiste **boodschap**,
naar de juiste **klant**,
op het juiste **moment**
en via het juiste **kanaal**.

De klant centraal

We kennen onze (potentiële) klanten door en door. Met geavanceerde data verkrijgen we **gerichte en bruikbare inzichten** . Zo weten we precies wat zij verwachten en wat hen blij maakt. Daar spelen we doelgericht op in en creëren we een **relevante én inspirerende klantreis** .

CRM kanalen



01

Van massa naar een persoonlijk aanpak

02

Van ruwe data naar schaalbare acties

03

Toepassing in de praktijk

04

Key takeaways



wehkamp

Zero-Party Data

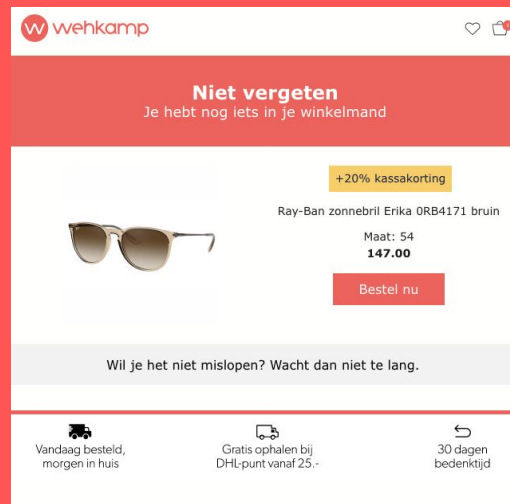
- Account registraties
- Klant feedback
- Klant onderzoek

First-Party Data

- Browse- en klik gedrag
- Wishlist en winkelmandje
- Aankoopgedrag

Third-Party Data

- Demografische, psychografische en gedragskenmerken



Data 🍅 🥒 🥕 🌶️



databricks



Verzamelen 🥕 🥒 🍅

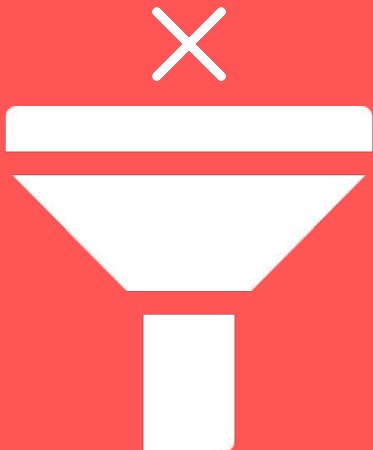
Centraliseren 🥣

Verfijnen 🥗

deployteq 🍷

Filteren

Alléén relevante, accurate en bruikbare data naar Deployteq.



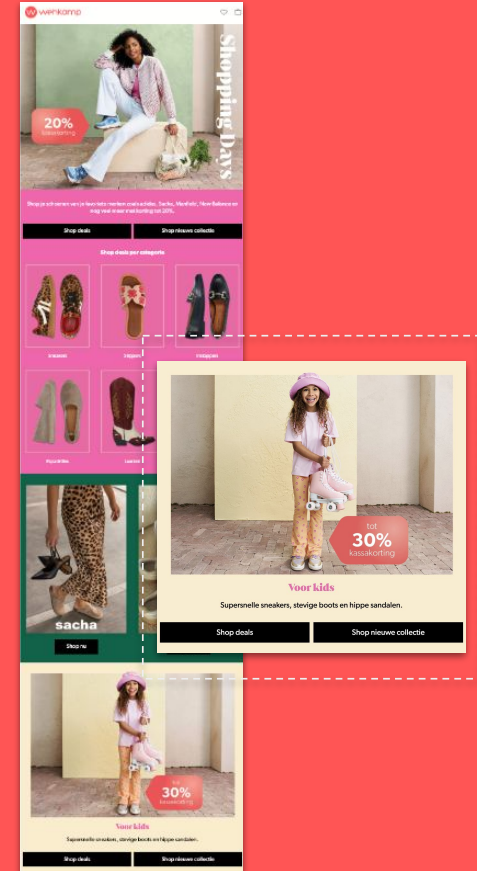
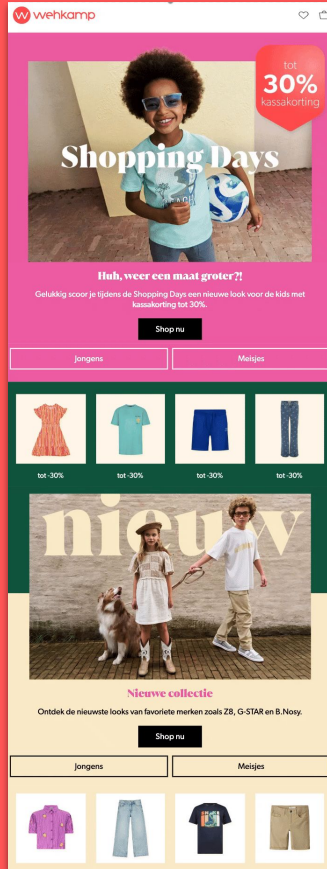
Groeperen

Werk toe naar een consistent klantprofiel.



Uitgelicht: Shops for kids

Houd rekening met verschillende doeleinden.



Uitgelicht: Shops for kids

Combineer data uit het verleden en het heden.



98

2021

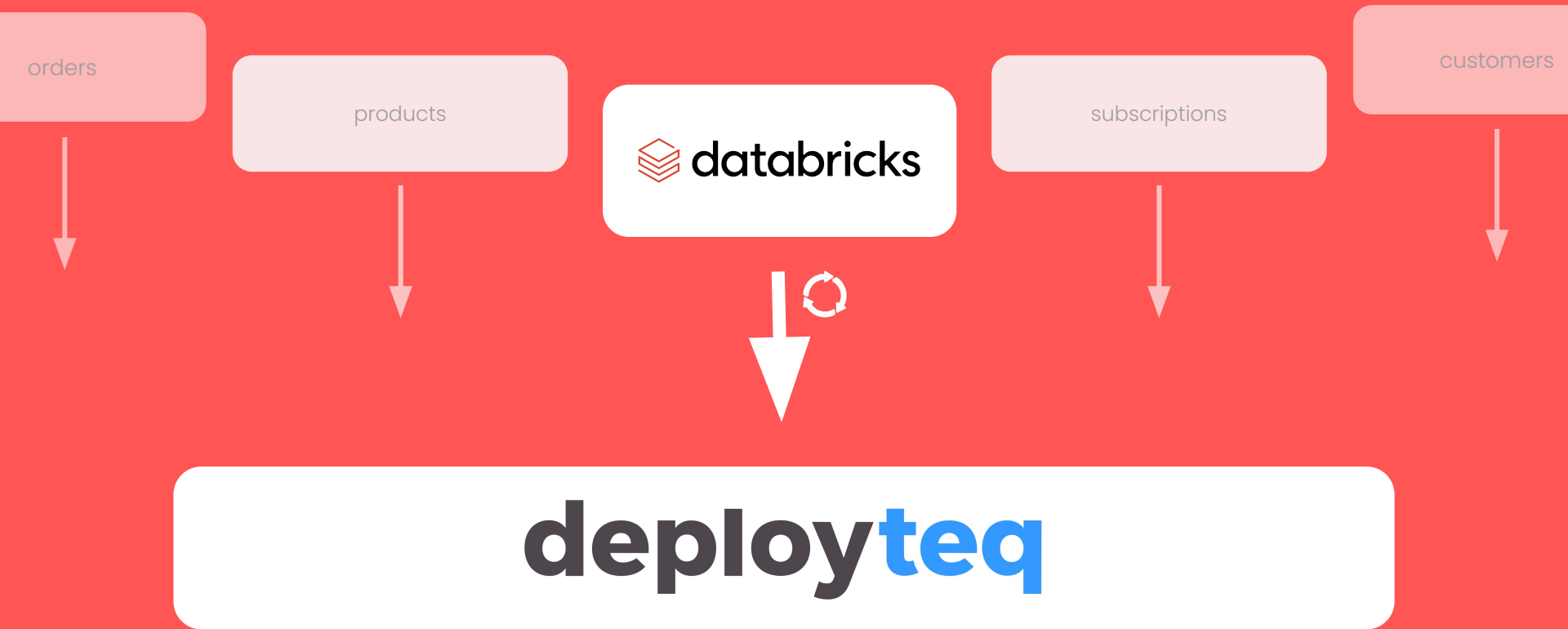
Leeftijd	Kleding
0-1 mnd	50
1-2 mnd	56
2-4 mnd	62
4-6 mnd	68
6-9 mnd	74
9-12 mnd	80
12-18 mnd	86
18-24 mnd	92
2-3 jaar	98
3-4 jaar	104
4-5 jaar	110
5-6 jaar	116
6-7 jaar	122
7-8 jaar	128
8-9 jaar	134
9-10 jaar	140



122

2025

Hoe brengen we het verder?





databricks



20250902_customer_data_weekly.csv

{{year type=yyyy}}{{month type=mm}}{{day type=dd}}_customer_data_weekly.csv



Trigger: "data_weekly"

01

Van massa naar een persoonlijk aanpak

02

Van ruwe data naar schaalbare acties

03

Toepassing in de praktijk

04

Key takeaways



wehkamp

De basis voor personalisatie

Flexibel en onafhankelijk personaliseren.

Anna (#1001337)

Characteristics	Behaviour	Preferences	Intent	Loyalty
 Woman	 App user	 shops for partner	 Abandoned Cart	 RFM Champion
 Region North	 Pushable	 Mango	 Just Bought a dress	 Engaged
 03-10-1992	 Mailable	 NOUS Living	 Added to wishlist	...
 Leeuwarden	 AOV	...	...	
...	...			

Product recommendations

wehkamp

Speciaal voor !

10.- korting

Omdat we je graag weer zien. Geldig bij een minimale besteding van 50.-

Gebruik kortingscode:
SHOP10

Shop nu

Geselecteerd voor jou

 ONLY jurk 34,99 44,99 Adviesprijs	 anytime jumpsuit 34,30 44,99 Originele prijs	 VILA vest 32,99	 LOALIZA broek 39,99
--	---	--	--

 Vandaag besteld, morgen in huis

 Gratis ophalen bij DHL-punt vanaf 25.-

 30 dagen bedenktijd

wehkamp

SALE SALE SALE

Nieuwe items



tot **-70%**

Tot 70% korting op topmerken als POM Amsterdam, Geisha en HARPER & YVE. Nieuw toegevoegd en direct klaar om jouw kast in te gaan.

Kleding Schoenen

Sale favorieten voor jou

 POM Amsterdam jurk 89,50 129,99 Adviesprijs	 Alix the Label blouse 77,94 129,99 Adviesprijs	 AMARA Amsterdam broek 35,98 119,99 Adviesprijs	 Mango jurk 39,99 69,99 Adviesprijs
--	---	--	---

HARPER & YVE POM FABRIENNE CHAPOT MANGO

wehkamp

wanna havedays

Shop jouw favoriete deals!

 Mango blazer 59,99 119,99 Adviesprijs	 Inuovo ballerina 33,97 119,99 Adviesprijs	 WOOD eetkamer tafel 506,15 749 Originele prijs	 NOUS Living sierkussenhoes 7,49 11,99 Originele prijs
 ONLY PLAY sporttop 9,19 19,99 Adviesprijs	 adidas sport t-shirt 16,00 29,99 Adviesprijs	 NAME IT jurk 21,59 39,99 Adviesprijs	 Sarlini sjaal 6,99 11,99 Adviesprijs
 MADS NORGAARD - COPENHAGEN pet 33,00 119,99 Adviesprijs	 Mango jeans 25,99 49,99 Adviesprijs	 Refined Department rok 47,96 119,99 Adviesprijs	 Mango tas 25,99 49,99 Adviesprijs

Bekijk alle deals

 Vandaag besteld, morgen in huis

 Gratis ophalen bij DHL-punt vanaf 25.-

 30 dagen bedenktijd

wehkamp

Pssst... het is bijna Valentijnsdag

En met dit wensenlijstje heeft jouw valentijn genoeg keuze om je te verrassen. Geef je valentijn een subtiele hint en stuur deze mail door.

Het wensenlijstje van

 Chloé eau de parfum 99,50 119,99 Adviesprijs	 Anastasia Beverly Hills wenkbrauwpoeder 23,00 39,99 Adviesprijs	 Maybelline New York mascara 10,49 19,99 Adviesprijs	 Max Factor lippenstift 7,99 11,99 Adviesprijs
 Olaplex haarlotion 23,10 39,99 Adviesprijs	 Olaplex haarlotion 23,30 39,99 Adviesprijs	 Armani eau de parfum 64,39 99,99 Adviesprijs	 Yves Saint Laurent oogschaduw 48,75 79,99 Adviesprijs

Shop meer beauty

 Tot 50% korting op geuren	 Tot 50% korting op verzorging	 Tot 50% korting op make-up	 Tot 30% korting op geschenken
---	---	--	---

Ontdek alle valentijnscadeaus

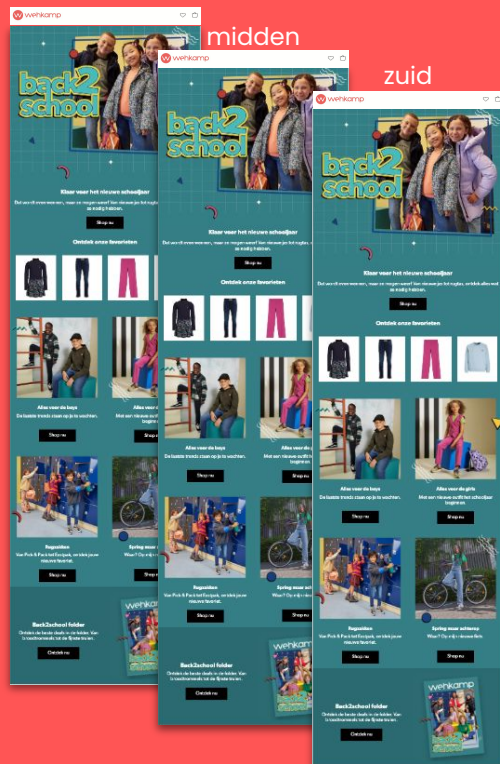


Regio

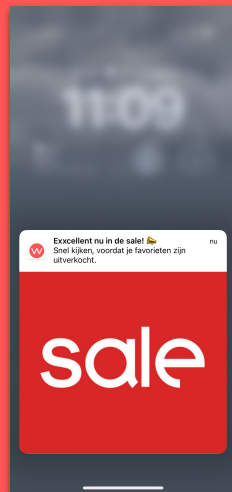
noord

midden

zuid



Kanaal gebruik



Shopmoment

09.00 - 10.00



Wehkamp
BOSS: shop de nieuwe collectie

08:32 >

12.00 - 13.00



Wehkamp
BOSS: shop de nieuwe collectie

11:36 >

17.00 - 18.00



Wehkamp
BOSS: shop de nieuwe collectie

16:45 >

20.00 - 21.00

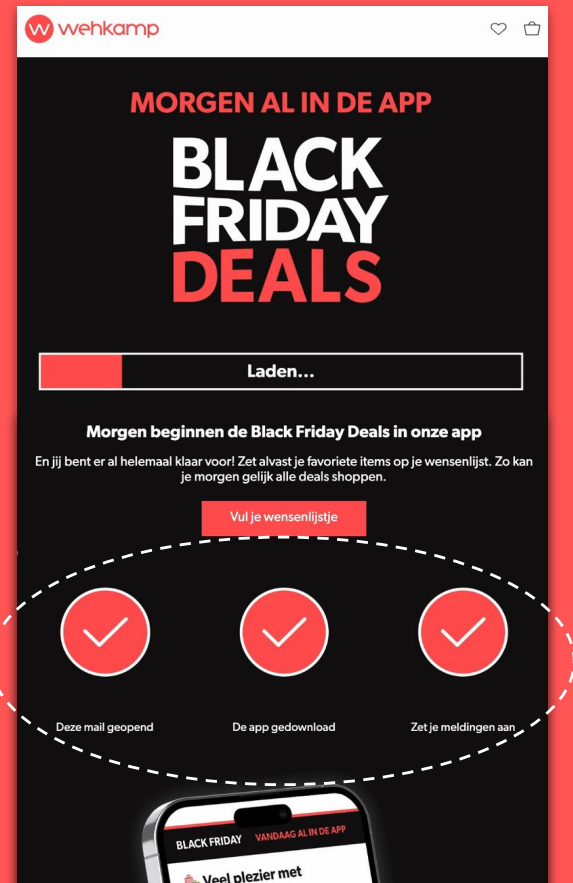
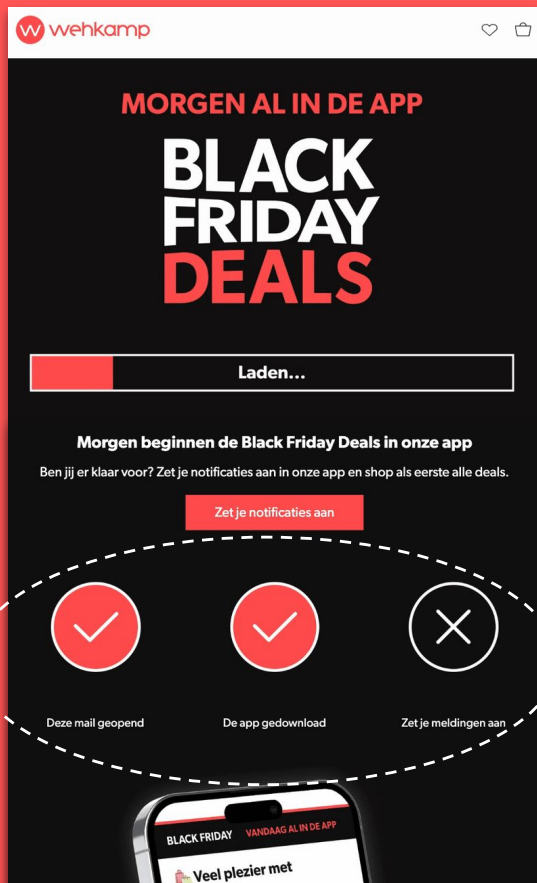
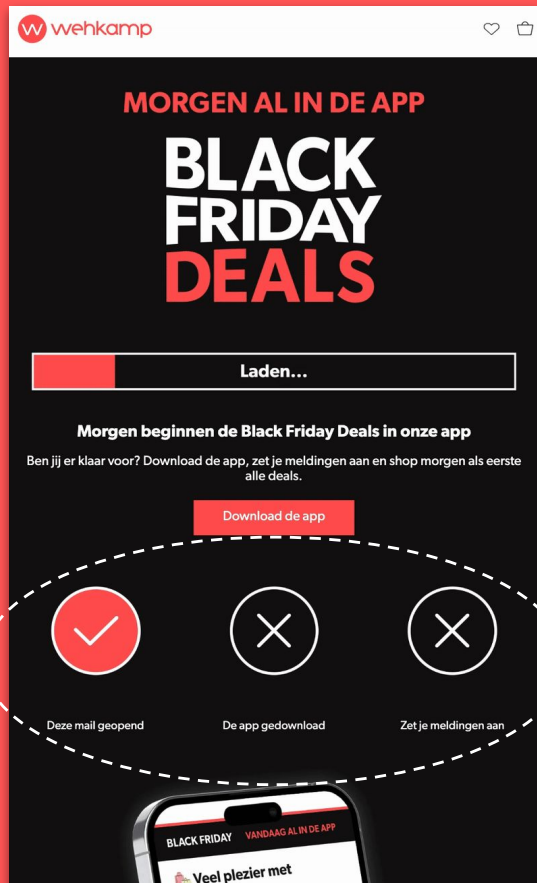


Wehkamp
BOSS: shop de nieuwe collectie

19:21 >



App downloads en/of push notificaties





Favoriete merken



Cadeautje voor jou:

10.- korting

Profiteer van waanzinnige deals tijdens de Wehkamp Wannahave Days! En het mooie is: je krijgt 10.- extra korting bij een minimaal bestelbedrag van 40.-.*

Gebruik kortingscode:

WANNAHAVE

Nieuwsgierig naar alle deals?
Scan de QR code en shop direct.

YDENCE NK NUKUS WE Greisha

w wehkamp



Shopt voor dames, heren en/of kids



LOFTY MANNER **ONLY** YDENCE VERO MODA

REFINED DEPARTMENT NK NUKUS PIECES HARPER & YVE

TRAMONTANA NK NUKUS 3sumum woman Greisha

ICHI **WE** GARCIA VILA CLOTHES

Alleen mét automatisering



Generiek



Gepersonaliseerd



**Hyper-
gepersonaliseerd**

Houd grip op automatisering

De juiste prioriteit op het juiste moment.

Automatisch:

Hoe houd je de BBQ schoon? 🧼



wv wehkamp

Hé grillkoning,

Heb je je nieuwe barbecue al voor de eerste keer aangezwengeld? Als je 'm goed schoon houdt, heb je er langer plezier van. Daarom hebben we 6 tips voor je op een rijtje gezet.

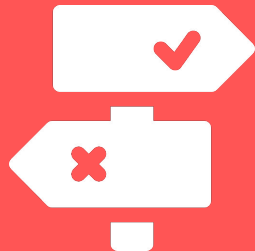
Ontdek alle tips

Barbecue tips 1

Maak 'm na het BBQ'en schoon

Het beste is om de BBQ direct na het BBQ'en schoon te maken. Zo voorkom je dat etensresten zich gaan hechten aan de barbecue.

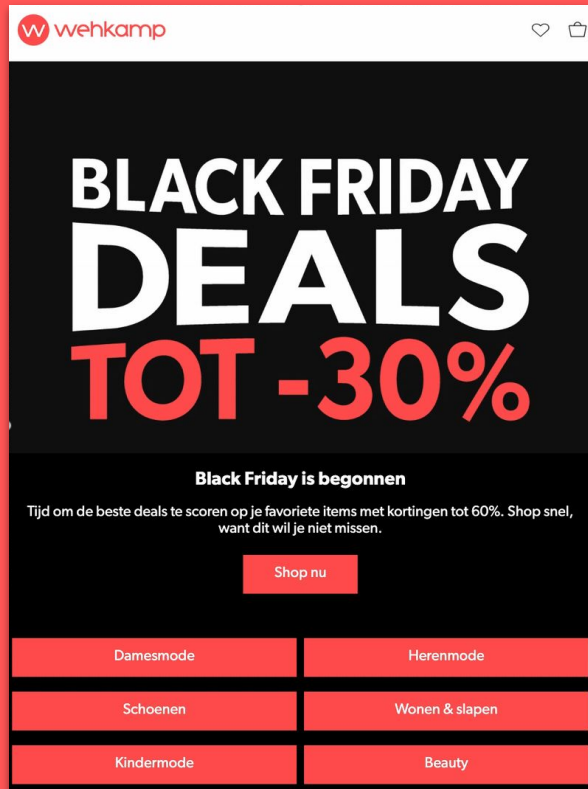
Barbecue tips 2



Controle
Prioriteiten
Flexibiliteit

One off:

Black Friday is gestart 📣



wv wehkamp

**BLACK FRIDAY
DEALS
TOT -30%**

Black Friday is begonnen

Tijd om de beste deals te scoren op je favoriete items met kortingen tot 60%. Shop snel, want dit wil je niet missen.

Shop nu

Damesmode	Herenmode
Schoenen	Wonen & slapen
Kindermode	Beauty

Customer Lifecycle

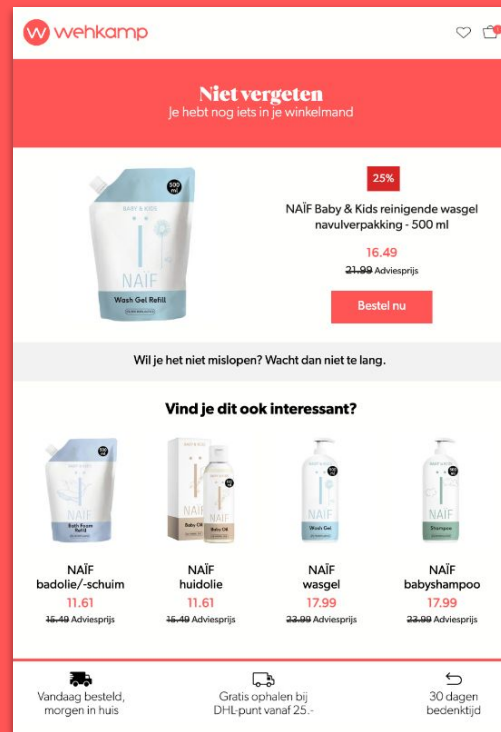
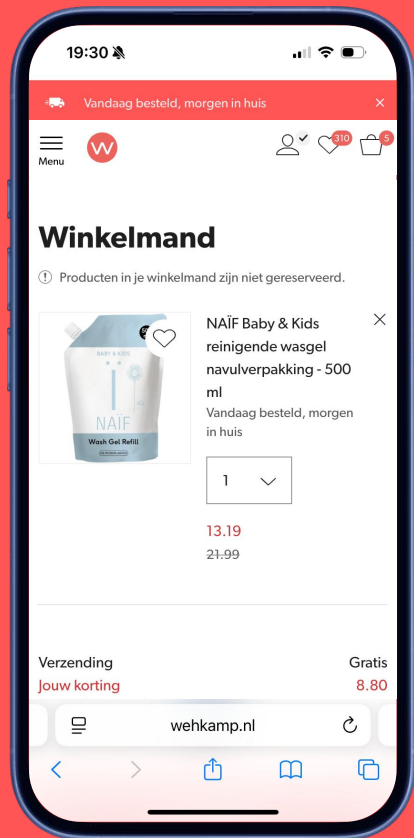
Het juiste bericht in elke levensfase van de klant.



conversion

retention

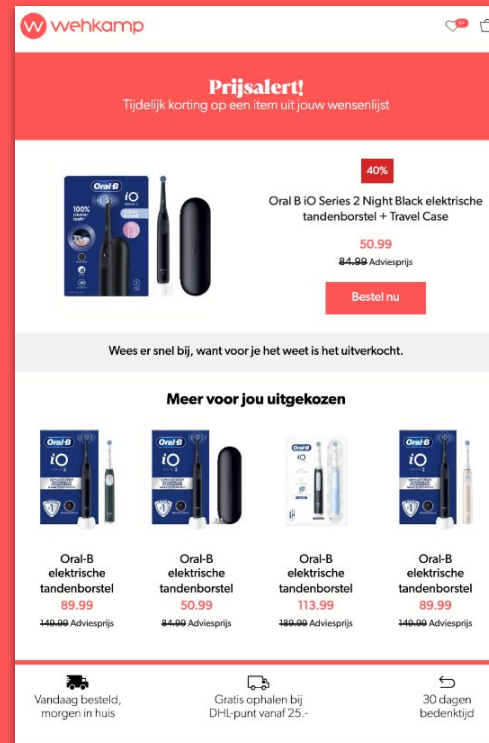
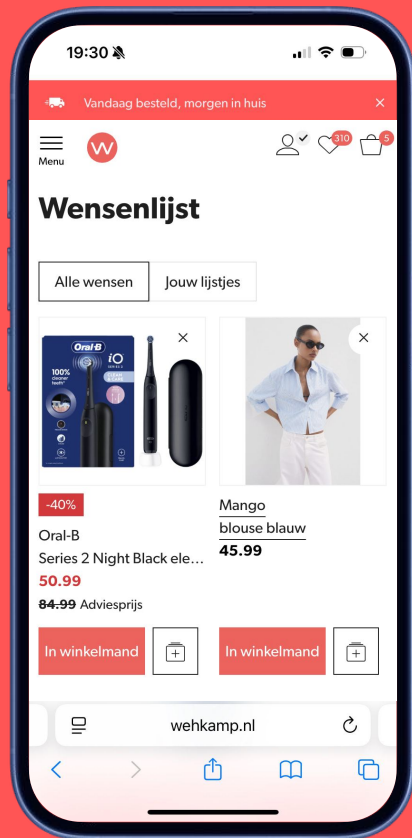
Niet vergeten



conversion

retention

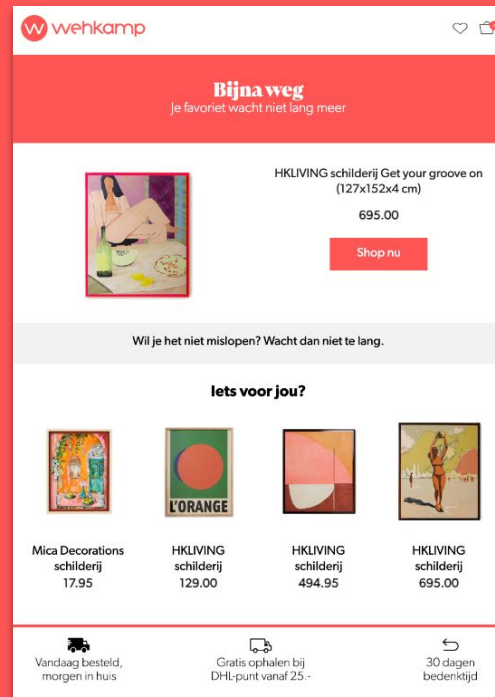
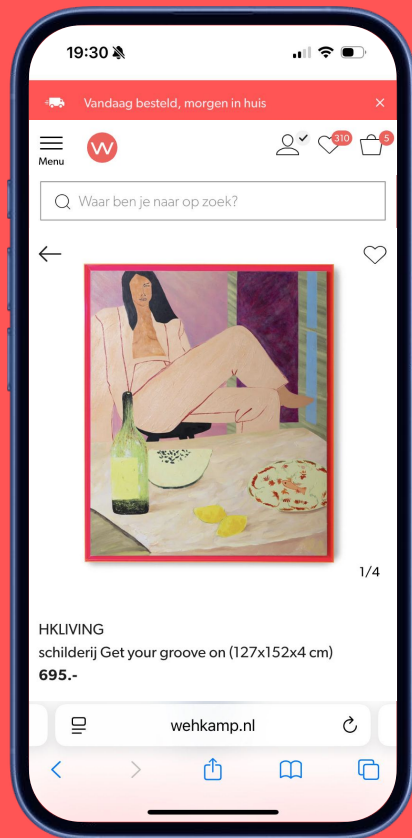
Prijsalert!



conversion

retention

Bijna weg





conversion



retention



conversion

retention

wv wehkamp

Anna, fijn dat je er bent!

10.- korting

Bij een minimale besteding van 40.-.

Gebruik kortingscode:
WELKOM10

Shop nu



Vandaag besteld, morgen in huis

Gratis ophalen bij DHL-punt vanaf 25.-

30 dagen bedenktijd

1e bestelling

wv wehkamp

Speciaal voor Anna!

7.50 korting

Omdat we je graag weer zien. Geldig bij een minimale besteding van 40.-.

Gebruik kortingscode:
SHOP75

Shop nu

Geselecteerd voor jou

			
Housecraft Living salontafel 259.00	Mango jeans 22.99 29.99 Adviesprijs	Mango jas 29.99 49.99 Adviesprijs	Mango jeans 22.99 45.99 Adviesprijs

Vandaag besteld, morgen in huis

Gratis ophalen bij DHL-punt vanaf 25.-

30 dagen bedenktijd

2e bestelling

wv wehkamp

Hoera Anna, 5 keer geshopt!



Wit een mijlpaal! Dat viern we graag met je: **7.50 korting**, omdat je **5 keer** bij ons hebt geshopt.

Gebruik kortingscode:
BEDANKT

Shop nu

Voor jou uitgekozen

			
Q/S by s Oliver top 13.99 19.99 Adviesprijs	Protest singlet 27.99 34.99 Adviesprijs	PS Poelman sneaker 79.99 99.99 Adviesprijs	PS Poelman sneaker 59.99 99.99 Adviesprijs

Vandaag besteld, morgen in huis

Gratis ophalen bij DHL-punt vanaf 25.-

30 dagen bedenktijd

mijlpaal bereikt

conversion

retention



Bijna jarig! Maak kans op een cadeau

Hoera, je verjaardag komt eraan! Doe mee met onze winactie en maak kans op een verjaardagscadeau. Klik hieronder op de prijs die je wilt winnen, dan doe automatisch mee. Meedoen kan tot 27 augustus 2025.

Wat wil jij winnen?



Armani Si set
€150,- (adviesprijs)

Kies



HKLiving set
€100,- maximaal 100,-

Kies



Wehkamp
cadeaukaart
€100,-

Kies

Bij deelname ga je akkoord met de [actievoorzwaarden](#).

Wanneer wordt de uitslag bekendgemaakt?

De winnaars ontvangen op 29 augustus 2025 een e-mail. Houd je inbox dus goed in de gaten!

Hoe wordt de winnaar gekozen?

De winnaars worden maandelijks willekeurig gekozen uit alle deelnemers van de betreffende maand. Wehkamp gaat niet in discussie over de uitslag van de trekking.

Kan ik mijn keuze nog wijzigen?

Ja, je kunt je keuze wijzigen door in deze e-mail opnieuw op de prijs te klikken die je wilt winnen. De prijs waar je het laatst op hebt geklikt voor de einddatum, telt als je deelname.

Wat als de prijs niet meer leverbaar is?

Als de prijs die je gekozen hebt niet meer leverbaar is, zorgen wij voor een passend alternatief van vergelijkbare waarde. Het is niet mogelijk om de prijs te ruilen, in te wisselen voor geld (retourneren) of de waarde te laten bijschrijven op jouw saldo.



Anna is bijna jarig!

Hiep, hiep, hoera!

7.50 korting

Bij een minimale besteding van 40,-.

Gebruik kortingscode:
HOERA

Shop nu

Voor jou uitgekozen

			
NOUS Living sierkussenhoes 14.99	NOUS Living sierkussenhoes 8.99 14.99 Originele prijs	Bloomingville sierkussen 47.90	Mica Decorations sierkussen 37.95



Vandaag besteld,
morgen in huis



Gratis ophalen bij
DHL-punt vanaf 25,-



30 dagen
bedenktijd



Oeps Anna! Bijna vergeten?

Je verjaardag is voorbij, maar je verrassing nog niet!

7.50 korting

Alleen nog deze week geldig bij een minimale besteding van 40,-.

Gebruik kortingscode:
HOERA

Shop nu

Speciaal voor jou geselecteerd

			
LEGO bouwset 63.99 79.99 Adviesprijs	LEGO bouwset 22.39 27.99 Adviesprijs	LEGO bouwset 42.39 52.99 Adviesprijs	Ravensburger accessoire (puzzel) 15.99 19.99 Adviesprijs



Vandaag besteld,
morgen in huis



Gratis ophalen bij
DHL-punt vanaf 25,-



30 dagen
bedenktijd

verjaardag

11/11/2019

11



jubiläum

conversion

retention

**Datum eerste
bestelling**





conversion



retention

Eerste aankoop



Aantal keer besteld



Gebruik kortingscode:

FEEST10

Shop nu

Herinner je nog je **eerste aankoop** in het afgelopen jaar? Dat was op 2 juli.



6x

bestelde je iets bij **ons**

Jouw hart klopte sneller van...

conversion

retention

**Populairste
categorie**



**Favoriete
merk**



Jouw hart klopte sneller van...



fashion



En dit was je favoriete merk:

Mango



conversion

retention

Wehkamp app



Yes!

ook via de **Wehkamp app**
weet je ons te vinden

Product recommendation



En weet je al hoe je jouw **kortingscode** gaat gebruiken? Wat dacht je hiervan?



We kijken uit naar een nieuw jaar samen. ♥

Liefs,
Wehkamp

Verzilver jouw kortingscode

01

Van massa naar een persoonlijk aanpak

02

Van ruwe data naar schaalbare acties

03

Toepassing in de praktijk

04

Key takeaways



wehkamp

Key takeaways



Zet je klant centraal: vergroot klantwaarde vanuit de klantbehoefte. Begrijp wie je klant is en wat ze nodig hebben.



Centraliseer: creëer één plek waar je data samenbrengt en bewerkt. Voorkom een “black box”, houd het simpel en begrijpelijk.



Automatiseer: houd controle over prioriteiten en frequenties. Blijf flexibel voor specifieke periodes.



Vind de balans tussen privacy & personalisatie: vraag actief feedback van je klanten en waak over het “big brother” effect.



Test, leer & optimaliseer: experimenteer met verschillende toepassingen en situaties. Zorg dat je data er visueel ook goed uit ziet.

Bedankt!



Simone Machiela – Data Analist
smachiela@wehkamp.nl



Kristine Crossen – CRM Marketeer
kcnossen@wehkamp.nl





wehkamp