



Vejen til  
Danmarks største  
kundeklub *Club*matas

# Hvem er vi?



**Heidi Donner**

Head of Apps & Projects,  
siden 2019

**matas**

## Ansvarlig for Club Matas App & Projects

- Kommercielle roadmap for Club Matas app
- Content management & engagement
- Gamification
- Club Matas fordele
- Brugerundersøgelser
- App kendskabsgrad
- Analyse af data & kundeadfærd



**Julie Marie Hauerberg**

Head of Loyalty,  
siden november 2020

**matas**

## Ansvarlig for Club Matas Plus & produktabonnement

- Ansvar for drift og udvikling
- Feedback & indsigter
- Prioritering af udviklingsroadmap
- Abonnements KPI'er
- Analyse af data & kundeadfærd
- Fastholdelse og winback
- Uddannelse af butikker
- Marketing- og kommunikationsstrategi
- Kampagner

# Matas i dag



Etableret i 1949



Retailer #1 inden for skønhed,  
helse og personlig pleje i Danmark



4.49 mia. i omsætning (2022-2023)



1,9 mio. aktive  
Club Matas medlemmer

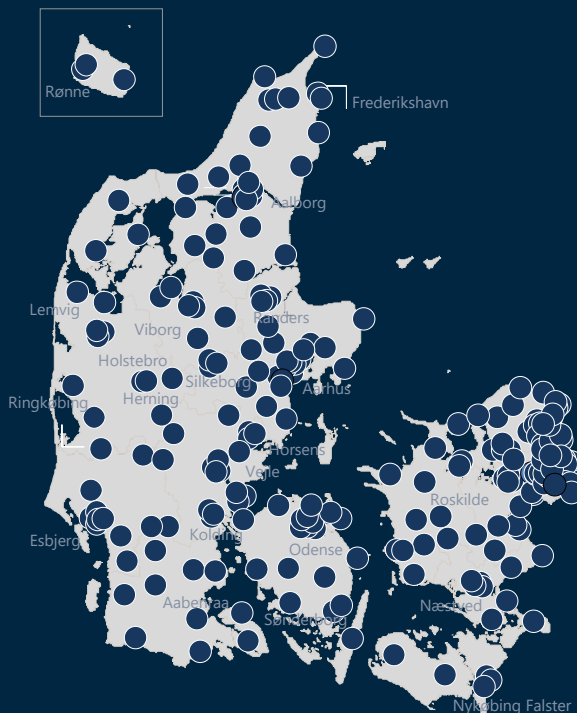


261 butikker – 1 mio. besøgende  
om ugen



79% af butikspersonalet er  
uddannede materialister

matas



# Tænk, hvis Matas lider Fonas skæbne

Matas nye topchef starter onsdag, og vi byder velkommen med et uelskværdigt perspektiv: Ligheden med Fona

Hos hårdt pressede Matas tiltræder den nye topchef Gregers Wedell-Wedellsborg onsdag, og i næste uge sender han sit første reøn-



## Matas: 10 grunde til at den gode aktiestemning er forduftet

PER HANSEN  
16. oktober 2017



## Matas-formand leger dyr stilleleg

Lars Frederiksen har som bestyrelsesformand i Matas gang i en stilleleg. Investorerne synes nok ikke, den e-



Efter en stor nedfæstning vil Matas-formand Lars Frederiksen kunne forklare, hvorfor Matas den samme som den var i Fona – og den strategiske rot-

en noget ujævn tilværelse siden selskabet blev børsnoteret i 2013. De seneste år har budt på tur og især de seneste uger har været hård kost for investorerne, som har fået kursklø i mindst 10 årsager til at Matas er meget udfordret:

Onsdag d. 11. okt. 2017 - kl. 09:27

## Av! Matas får TÆSK på børsen efter dårlig sommer

Matas-kæden nedjusterer forventningerne til årets omsætning og indtjening efter svigtende sommersalg

meladende er værktøjskassen Matas den samme som den var i Fona – og den strategiske rot-

## Ny Matas direktør på umulig mission?

16/10/2017

Matas får bølgebank-aktien er i laveste niveau nogensinde

11. oktober kl. 15:55

# Kvinder gik amok over ny Matas-butik

## Der var kølar Matas: Væksten kom hurtigere end forventet

**ÅBNINGSFEST:** Dorthe Rasmussen erseugovts.dk  
**HADERSLEY:** Det kan re lidt stress-prov kommer

MÅRZ 2019

**AKTION** mmune ben Lokaledirektøren Uta Lavanen (sv) Telefon 7452 2013 Karin Friedrichsen (sv)

anisten-Tal n VUC Syd ERHVER

**Ma** **lüksuskon**

MATHIAS TUXEN

## Matas sælger n

Af Steffen de Vries

Den børsnoterede kosmetikkæde Matas, der har 277 butikker fordelt over hele landet, arbejder hårdt på at komme tilbage på vækstsportet.

Men det er ikke de fysiske butikker, der trækker læsset. Derimod stormer Matas frem på nettet med sin egen webbutik Matas.dk og brands som Made4men.dk og Helsebixen.dk som Matas overtog, da selv

# 67

pct.voksende omsætningen på netbutikken Matas.dk i første kvartal 2019



ORT NYT KSMHEDER

teringsfond i milliardssamarbejde

# Bornholms Tidens

## FINANS

ERHVERV

## Matas laver milliardopkøb - og bliver førende i Norden

Den børsnoterede, danske koncern overtager et svensk selskab, der sikrer Matas en position som førende i Skandinavien inden for skønhed i detailhandlen.

DEL ARTIKLEN GEM PÅ LÆSELISTE

# Matas opruster i detailkrig med luksuskoncept

Presse Matas står tilbage mod detailrivaler som Normal med nyt koncept. Fokus på investeringsniveau skal

**profil** Greger Wedell-Wedellsborg, adm. direktør Matas



Indsigt fra detail og medier skal hjælpe Matas

Af Dorthe Buch  
bud på bylden løbte Matas i sommer Fintal Group for 130 mio. kr., der med brands som Helsebixen.dk, og made4men har været

ttet i det, begynder sultater. Det er ret



## set på Matas letter - ætningen stiger

nen er kommet ud af første kvartal med en lille vækst i omsætningen.

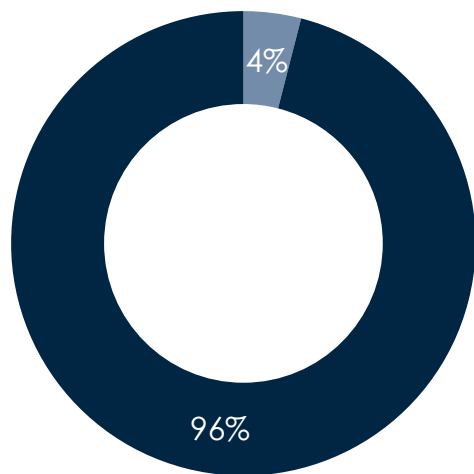


på e-handel, helsekost og bæredygtig kosmetik. Opkøbet af Nilens Jord er særdeles spændende og kan vise sig at være en guldgrube for materialistkæden.

Atten i kvartalet var sværthed tungt. Samtidig pauer det med i sine medlemmers selvforståelse og omsætning. Hvis Wilens Jord for alvor kan udnyttes, har Matas ramt en guldgrube.

Den **hurtigste retail transformation** på det nordiske marked og er nu den **førende omnichannel retailer** i norden inden for sundhed og beauty.

**2017/18**  
**Brick & mortar retailers**



3,4 mia. kr.

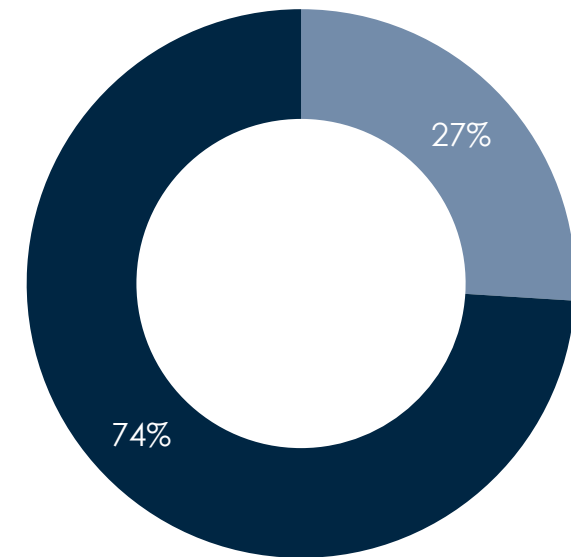


5 årig digital transformation

+1,1 mia. kr.

● Butikker ● Online

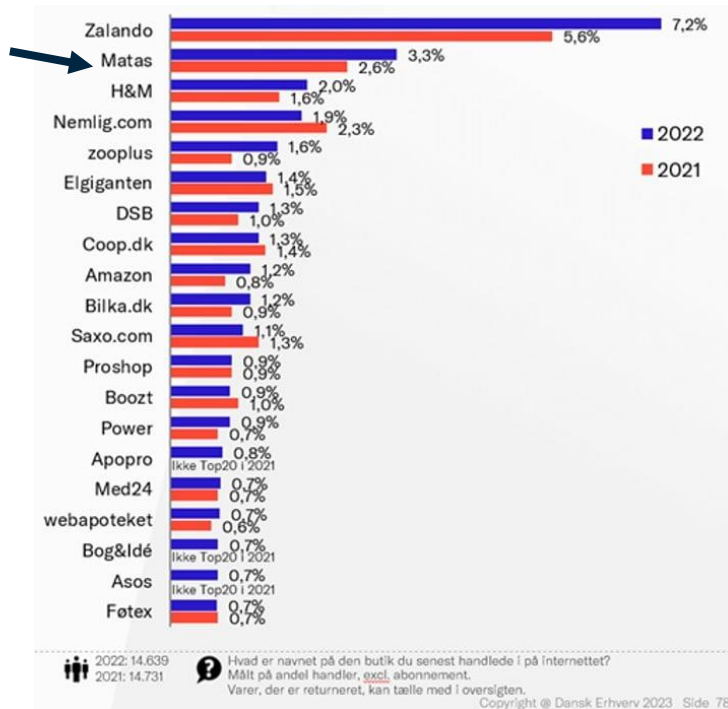
**2022/23**  
**Omnichannel retailers**



4,5 mia. kr.

# Stærk online performance i DK og har **højet brand perceptionen** af Matas samt bidraget med **flere E-handelspriser**

## Matas.dk #2 mest populære webshop i DK\*



## YouGov Brand perception score\*

2017		2022	
Rank	Brand	Rank	Brand
1	Lego	1	MobilePay
2	Rema 1000	2	Rema 1000
3	MobilePay	3	DR
4	Lurpak	4	DRTV
5	Anthon Berg	5	Lurpak
6	Audi	6	<b>Matas</b>
7	Volvo	7	Lego
8	Änglamark	8	Nefflix
9	Kærgården	9	Samsung
10	Rynkeby	10	Arla

## E-Handelsprisen: Matas #1 i 2 kategorier

- #1 bedste app
- #1 bedste e-retailer med en omsætning >100 mio. kr.
- #2 bedste abonnementsløsning
- #2 bedste omnicannel retailer

## Club Matas facts

- Stiftet i 2010 – teenager i denne uge
- Det største loyalitetsprogram for kvinder i Danmark
  - **69%** danske kvinder ml. 18-65 år.
- **1,9 mio.** medlemmer
- **90%** har givet **samtykke** til markedsføring
- Mere end **90%** er aktive
- **80%** af omsætningen kommer fra Club Matas medlemmer på tværs af kanaler
- **600.000** omnikunder

matas





# Data is king - Club Matas giver unik indsigt i kundeadfærd

Clubmatas

Club Matas  
app'en



Butikkerne

Matas.dk



Kasserne

Matas.dk



Mobil POS



CLARINS



BIOFORM

BIOFORM

BIOFORM

ESTÉE LAUDER



899,-

349,-



Det bedste  
beauty  
til marts



ANBEJDELSE FRA MATAS.DK  
Vores skønne  
kunders  
favoritter



HYEDER  
Fra Plaisir  
- vores eget  
luksusbrand

MAKE-UP

HUDELEJE

DUFTE

KASSE

HUDELEJE

DUFTE

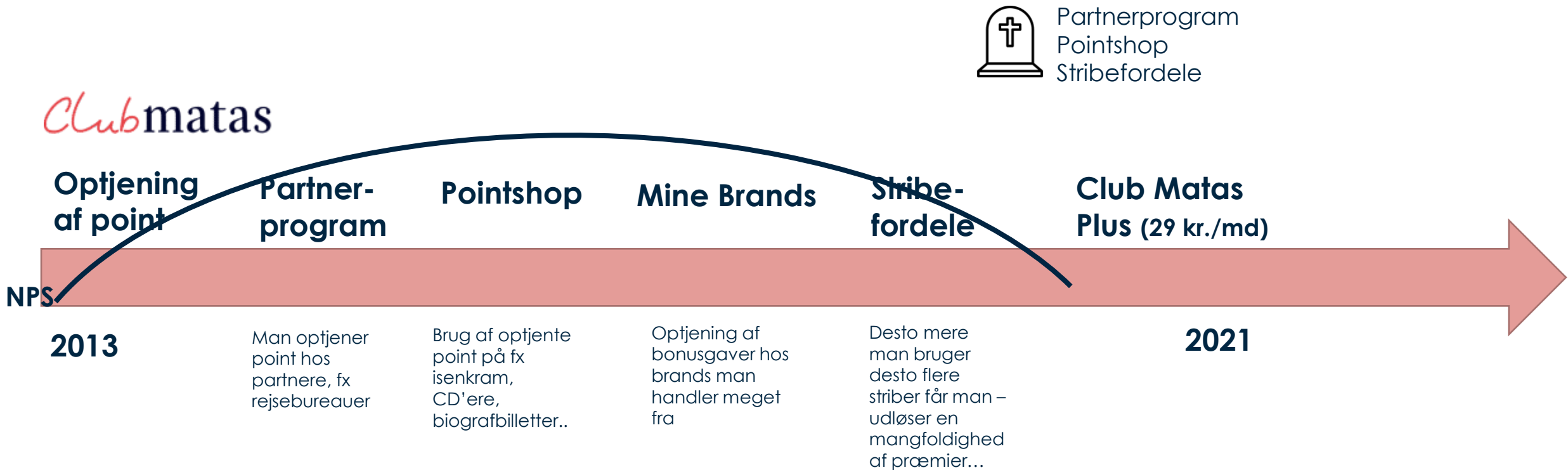
FLOREXIA

ESTÉE LAUDER

CHANEL

TOMMY HILF

# Fordelene blev udviklet i løbet af årene





**Hvad er der  
snart  
tilbage?**

**Tænk – nu skal  
man betale for  
at være  
medlem..**

Club **matas**

Sund fornuft  
og masser  
af forkælelse



Optjen point og få kontantrabat  
Personlige medlemstilbud  
Mulighed for fri fragt

**Det kloge valg**  
Rationel tænkning og  
godt købmandskab



Abonnement- 20%  
Mine Mærker (mine brands)  
Vareprøver  
Eksklusive fordele via Club Matas app  
Særlig godt tilbud til din fødselsdag.  
Gratis konsultationer & events

**Den gode oplevelse**  
Emotionel  
fortolkning  
og personlig  
værdiopfattelse




”Club Matas giver dig masser af kontante fordele og meget mere forkælelse. Som **medlem optjener du point**, hver eneste gang du handler hos Matas. Point, som kan **veksles til rabatter** på samtlige varer i vores butikker, på matas.dk samt i app'en.

Du har også mulighed for **fri fragt** når du handler online. Vi leverer gratis til nærmeste Matas butik, hvis du køber for mere end 99 kr. Køber du for over 499 kr., får du gratis levering til din adresse.

Som Club Matas medlem får du lidt mere af alt det skønne: du får ofte **vareprøver med i købet**. Vi sender dig løbende gode tilbud medlemstilbud samt helt **personlige tilbud** på varer, der er baseret på din købshistorik, eller som du har markeret **som dine favoritter**.

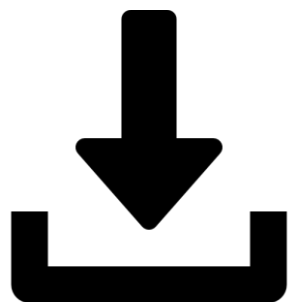
**I app'en** eller på matas.dk, får du et lynhurtigt overblik over alle varer i shoppen, dine personlige tilbud, dine point med dertilhørende kontante rabatter. Og så er det naturligvis helt gratis at blive forkælet i Club Matas. Det er bare en af de mange grunde til, at vi i dag har hele 1,9 millioner skønne medlemmer”.

# Ambitionen

A black and white photograph of two hands, one from the left and one from the right, reaching towards each other and forming a heart shape with their fingers. The hands are positioned in the upper half of the frame, with the heart shape centered. The background is a plain, light color.

**"Vi vil gerne skabe et koncept for Club Matas App, som forener en stærk medlemsoplevelse med vores forretningsmål om, at app'en skal blive medlemmernes foretrukne købskanal".**

## App nøgletal for 2022



### DOWNLOADS

+ **130.000** unikke downloads

Totalt **800.000** downloads



### DIGITAL ANDEL

**25%**

**66%** vækst i kr.



### CONVERSION RATE

**1,7 X** bedre end matas.dk



### ANVENDELSE

**5,6 > 7,8** sessioner

**500.000** unikke medlemmer anvender app'en min. én gang om måneden



### RATING

**4,6** i APP STORE

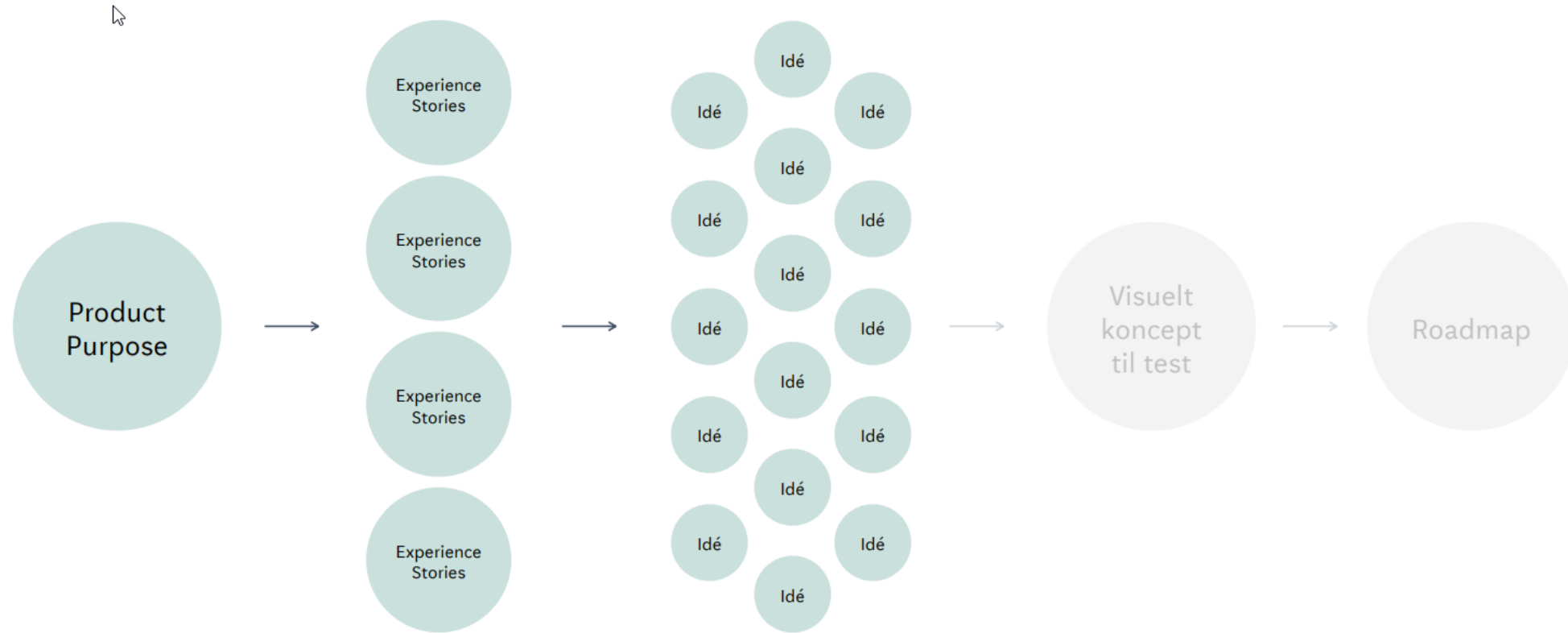
"**Køber kun her**  
Alt spiller. Alt samlet ét sted"



# Bedste e-handelsapp 2023



# Processen bag – helt systematisk



## Product purpose

App'en i en sætning. En fælles ambition, der sætter retning for Experience Stories.

## Experience stories

Kerneoplevelser i app'en - ud fra et brugerperspektiv, men der er implicit taget højde for forretningsønskerne

## Idéer

Idéer, der leder tilbage til en experience story. Hver idé evalueres explicit ud fra/matches med forretningsformål og brugerværdi

## OBS

Der kan være features, som skal være med i det endelige roadmap, som ikke udspringer af en experience story. F.eks. profil, basket osv.

# Eksempel på experience stories

## #1 Få Matas-universet til at tage udgangspunkt i mig.



### Situation

Jeg er medlem af Club Matas. Jeg har Club Matas app på min telefon, mest så jeg kan vise mit kundekort i butikken. Jeg kigger nogle gange efter gode tilbud, eller tjekker om mine favoritter er nedsat.



### Situation

- Er på jagt efter gode tilbud
- Favoritter på tilbud
- Medlemskort

### Friktion

Men det er uklart, hvad jeg får ud af medlemskabet og hvad der er til mig. Min app viser en masse tilbud og indhold, men jeg føler ikke, det er en hjælp for mig - der er for meget at tage stilling til. App'en kender mig og min købshistorik. Så jeg vil gerne have flere personlige tilbud og få flere fordele ved at have en app på min telefon. Det skal være mere tydeligt, hvad der er for mig i app, og hvad der er generelt.



### Friktion

- Irrelevant indhold
- Ingen hjælp

### Oplevelse

Vis mig, hvad jeg kan få ud af Matas. Hvordan kan vi skabe en oplevelse af en app og et medlemskab, der altid tager udgangspunkt i brugeren og det, som er allermest relevant for hende?



### Oplevelse

- Giv mig en personaliseret oplevelse der tager udgangspunkt i mig

## ”Medlem og kurv”



25%  
SHARE



1,7x  
BEDRE end  
matas.dk



7,8 (5,6)  
SESSIONER

1. Point og kr. i fokus
2. Beskedcenter
3. Produktanbefalinger & personlige medlemstilbud
4. Konkurrencer
5. Mine Brands
6. Favoritter på tilbud - push

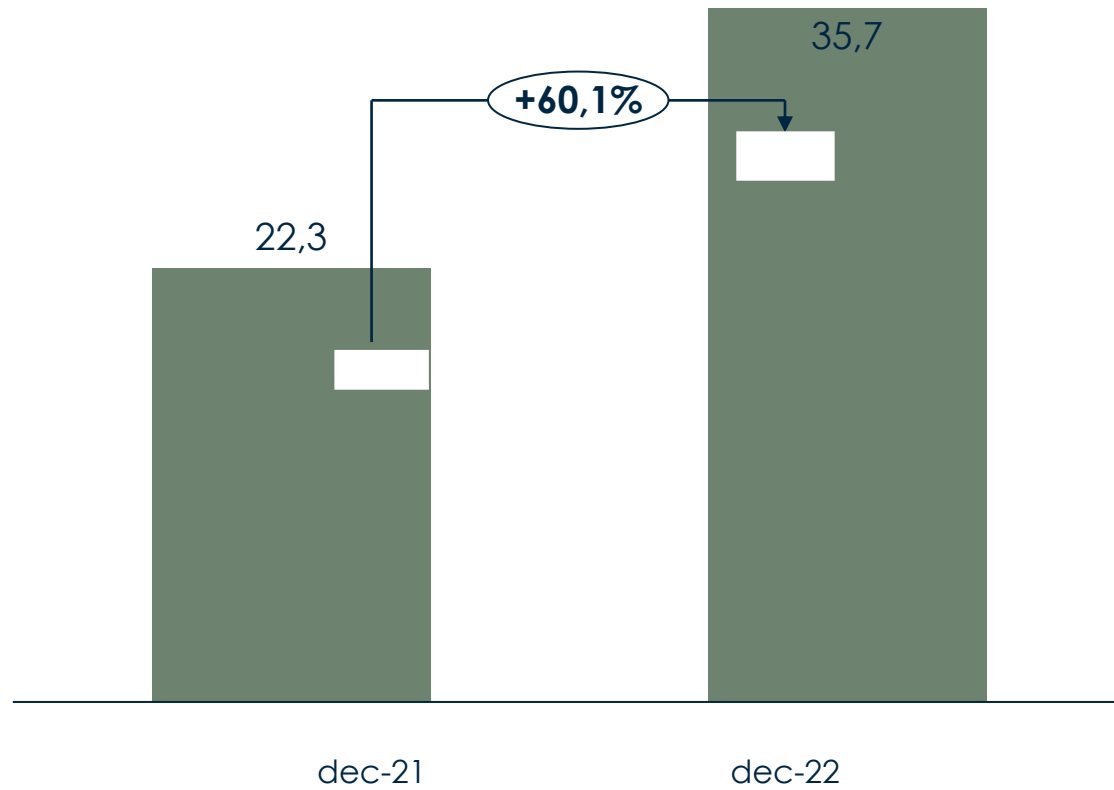
matas



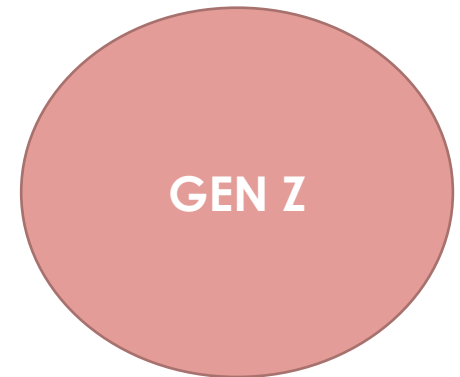
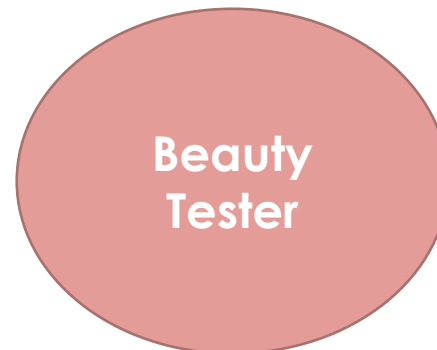
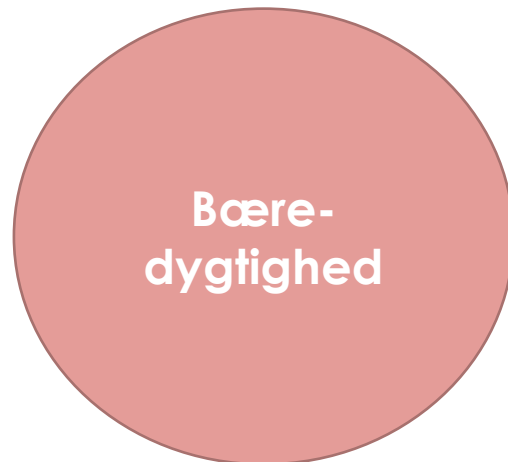
# Club Matas app'en - din makker i Matas butikker



# Væsentligt forbedret Club Matas NPS



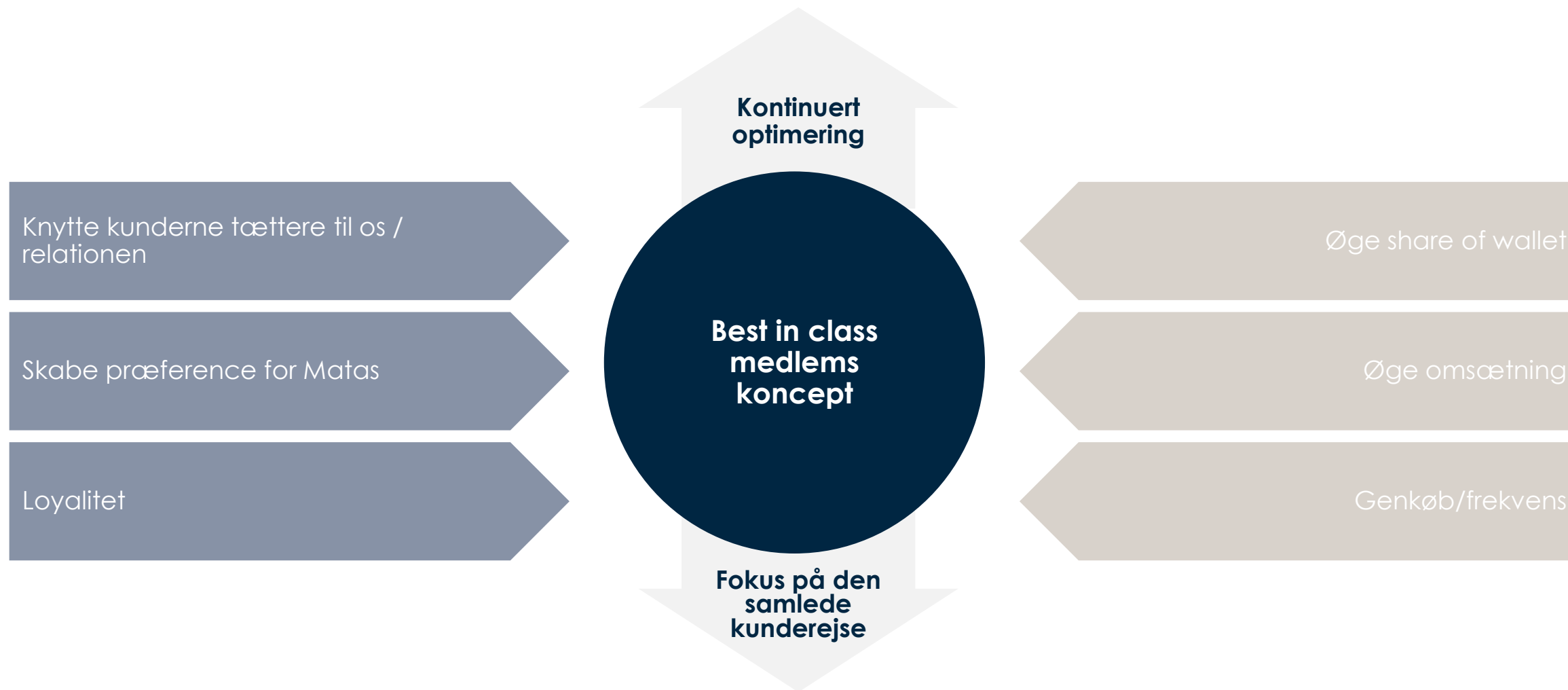
# Hvordan sikrer vi, at vi forbliver relevante?



# Hvorfor abonnement?



# Hvorfor fokuserer Matas på produktabonnement og betalt medlemsklub?



# Matas rejse fra klassisk retailer (transaktionel) til relationsbaseret forretningsmodel

**Produkt abonnement**  
lancering kun  
Matas.dk  
500 produkter: Vitaminer og kosttilskud

*Club*matas  
plus  
**Betalt loyalitetsklub**

2019

2020

Q1 2021

2021+



**Produkt abonnement**  
butikks udrulning  
& skalering af sortiment

**Fortsat skalering af  
Plus og produkt  
abonnement**



## Club Matas Plus er den naturlige overbygning til Club Matas

Mod et medlemsfee (green fee), får medlemmerne adgang til endnu flere skønne fordele.



**3 x point på dine køb**

Giver rabat på næste køb



**Fri fragt - helt til døren**

Hver gang du shopper hos Matas.



**Særlige Plus tilbud**

Særligt tilbud eller gave kun for Plus medlemmer



**Prøv 30 dage gratis**

Herefter 29 kr./md.

Clubmatus  
plus

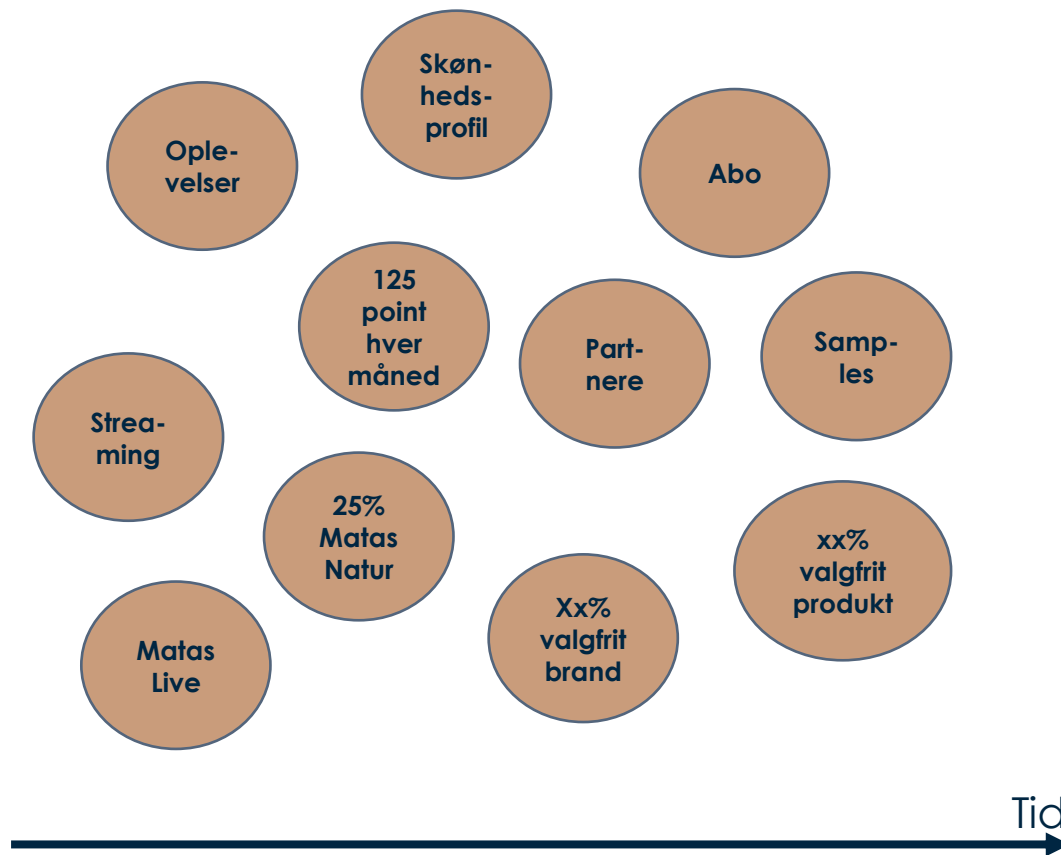


# Valg af værdi tilbud: 29 kr. alle kan være med

## Hvorfor valgte vi grundkonceptet?

Spurgte kunderne: "Mere af Matas"

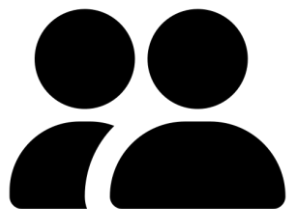
- Mere af kernen
- Attraktiv pris
- Første valg
- "Prime-fighter"
- Simpelt
- Reason to buy & stay



**Hvordan er  
det gået?**



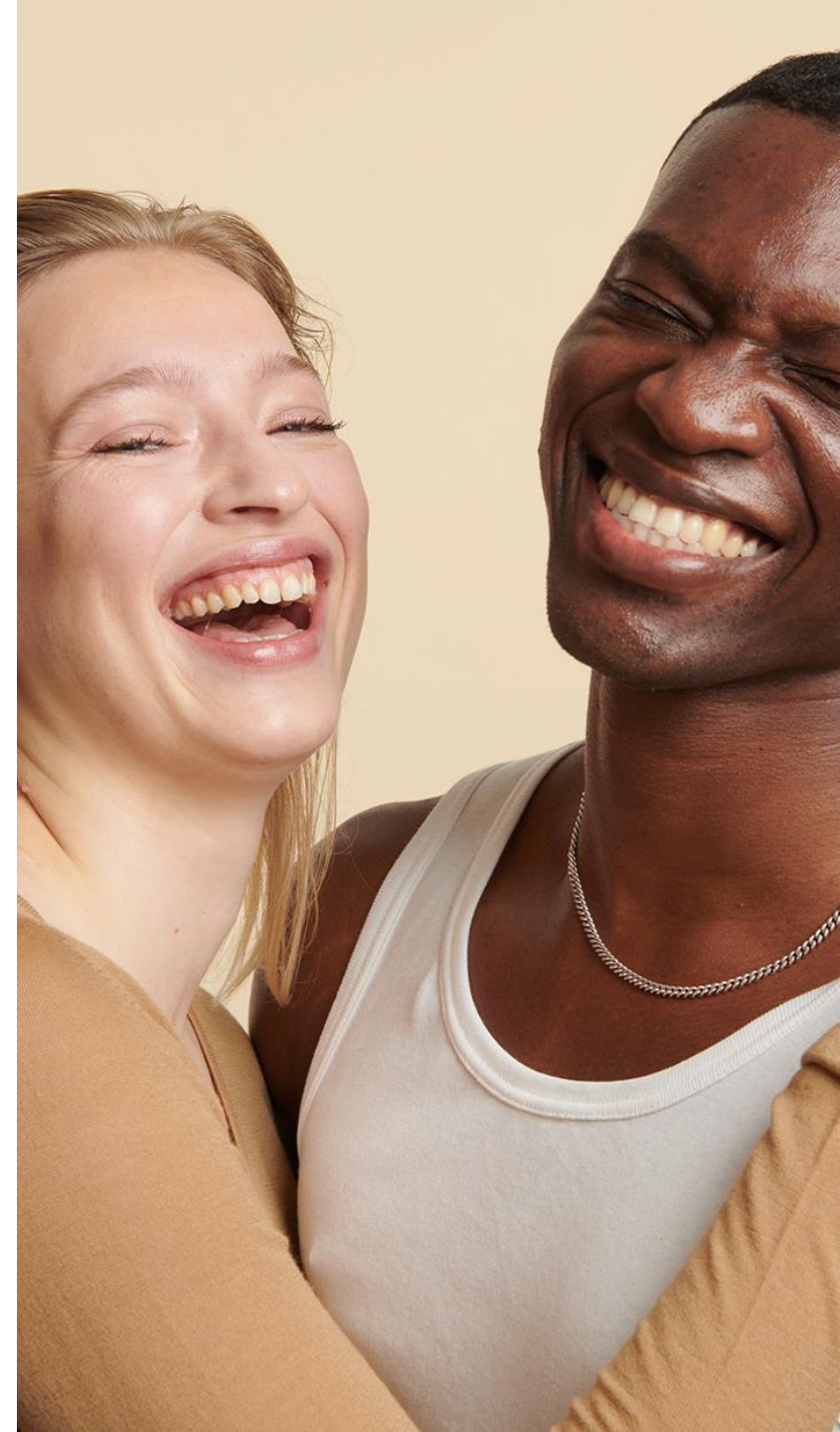
Vi har stor succes med at få **ENDNU** mere værdi fra vores **20%** bedste kunder



**80.000**  
Plus medlemmer



Share of Wallet  
**Index 137**



*”Det er under 20 timer siden jeg fandt ud af, at jeg var løbet tør for ansigtscreme. Nu står jeg med en frisk én i hånden, der blev leveret af GLS klokken 7:03 i morges. Det var i øvrigt helt gratis at få den leveret. Og da jeg købte den, fik jeg tre gange så mange point på min profil, der giver mig en betydelig kontant rabat på mit næste køb.”*

*Sanne, Club Matas Plus medlem*



## Medlemmerne elsker Club Matas Plus

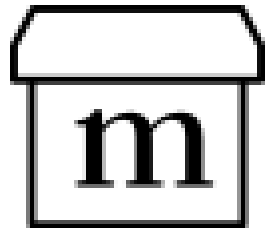
Meget tilfredse/tilfredse  
**95%**



Mest tilfredse kunder  
**NPS +35%**  
sammenlignet med  
Club Matas medlemmer



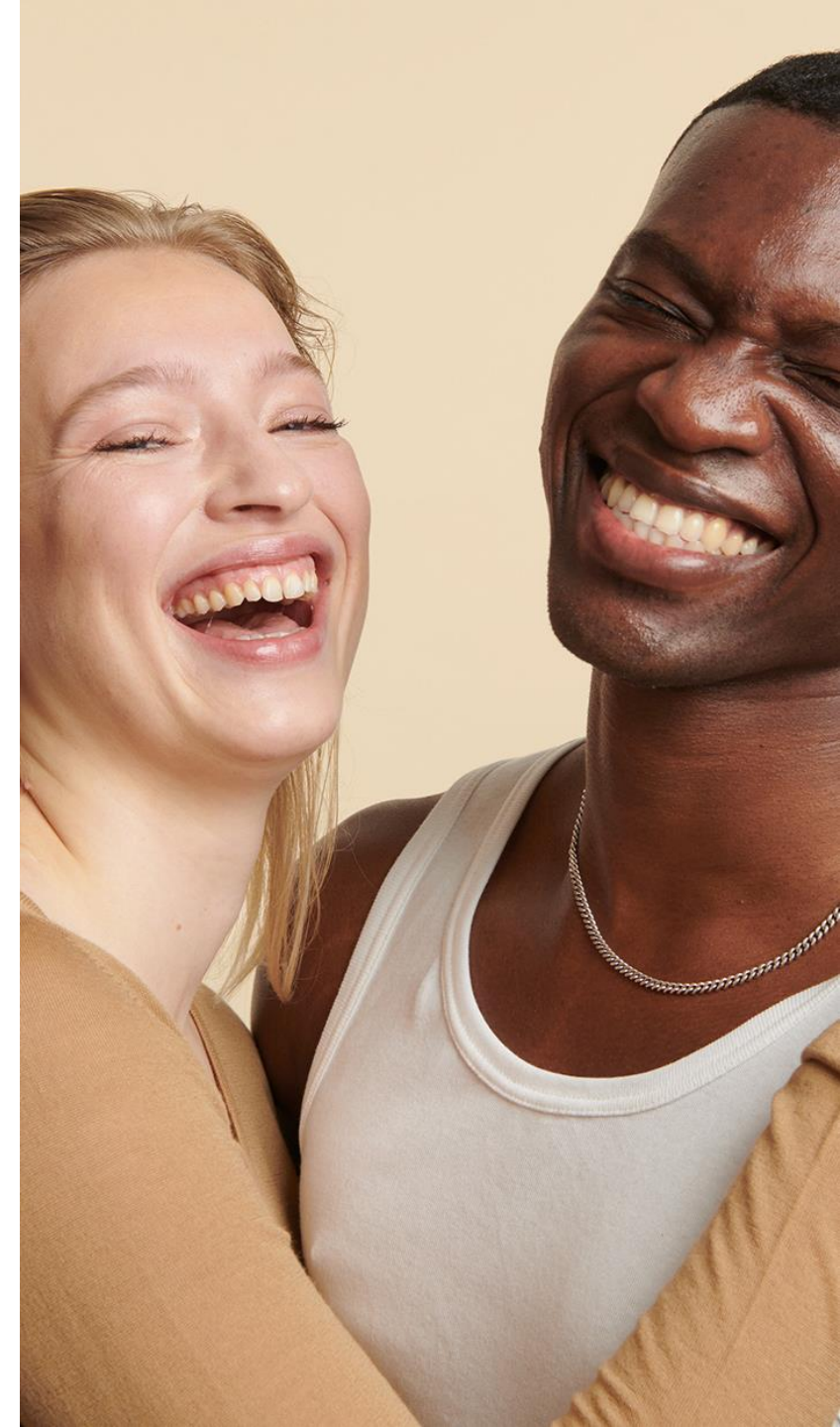
**Plus er katalysator for Matas' strategi** om at udvide sortimentet og sælge mere til de samme kunder



Antal kategorier  
**Index 127**



Antal kurve  
**Index 128**



# Justeringer undervejs...



# Udfordring 1: Hvad er værdien med Plus?

**”Svært ved at se værdien med Plus og om det kan betale sig for dem at betale 29 kr./md.”**

Matas opgave:

- Imødekomme bekymring.
- Sikre transparens.
- Gøre det nemt for medlemmet at beslutte om Plus er noget for dem.



# Udfordring 1: Hvad er værdien med Plus?

**”Svært ved at se værdien med Plus og om det kan betale sig for dem at betale 29 kr./md.”**

Matas opgave:

- Imødekomme bekymring.
- Sikre transparens.
- Gøre det nemt for medlemmet at beslutte om Plus er noget for dem.



## Udfordring 2: Kommunikation / forvirring mellem Club Matas og Club Matas Plus

### Learning:

10% tror, at de bedste tilbud er flyttet over i Plus

2% tror, at CM er lukket ned og nu koster det penge



Halvdelen af alle kvinder ville ønske, at de var bedre til at prioritere mig-tid.

Husker du at få plus på mig-kontoen? **Opgrader til Club matas plus** 29,- pr. md.

Med Club Matas Plus er det lettere, og ikke mindst mere fordelagtigt, at gøre noget godt for dig selv. Tilmeld dig på [matas.dk/plus](https://matas.dk/plus)

- 3 x point på dine køb
- Alltid fri fragt
- Månedens Plus tilbud

Prøv 30 dage gratis



Opgrader til **Club matas plus** 29,- pr. md.

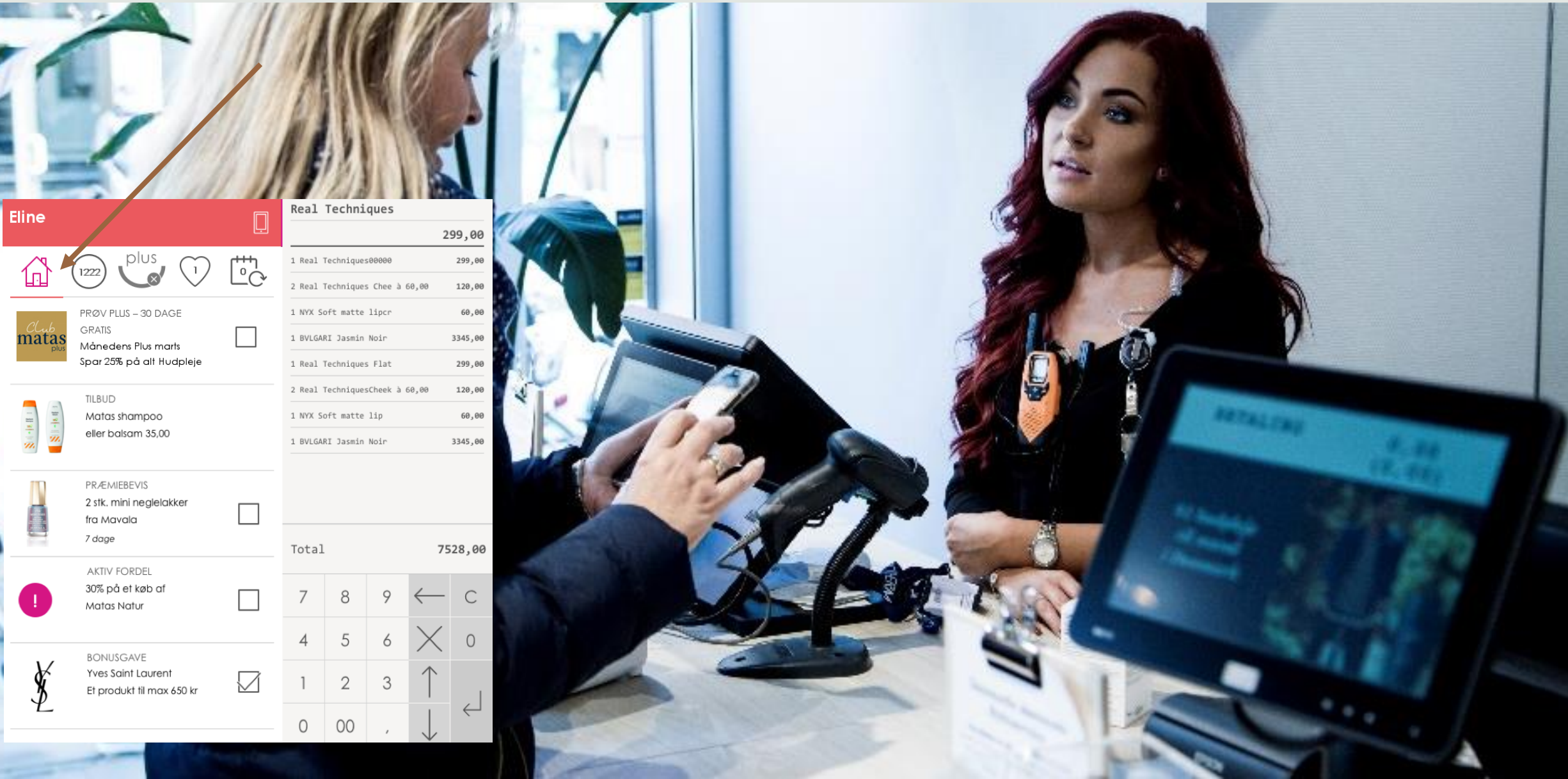
### Club Matas har en søster


Det er et kæmpe PLUS for dig.






Prøv de første 30 dage gratis. Derefter koster det 29 kr. pr. md. Nul gebyrer. Nul binding.


# Udfordring 3: TID i butikken


Hjælpe butikkerne med at fokusere på de "rigtige" kunder.





**Elina** 


    

 PRØV PLUS – 30 DAGE GRATIS  
Månedens Plus marts  
Spar 25% på alt Hudpleje

 **TILBUD**  
Matas shampoo eller balsam 35,00

 **PRÆMIEBEVIS**  
2 stk. mini neglelaker fra Mavala  
7 dage

 **AKTIV FORDEL**  
30% på et køb af Matas Natur

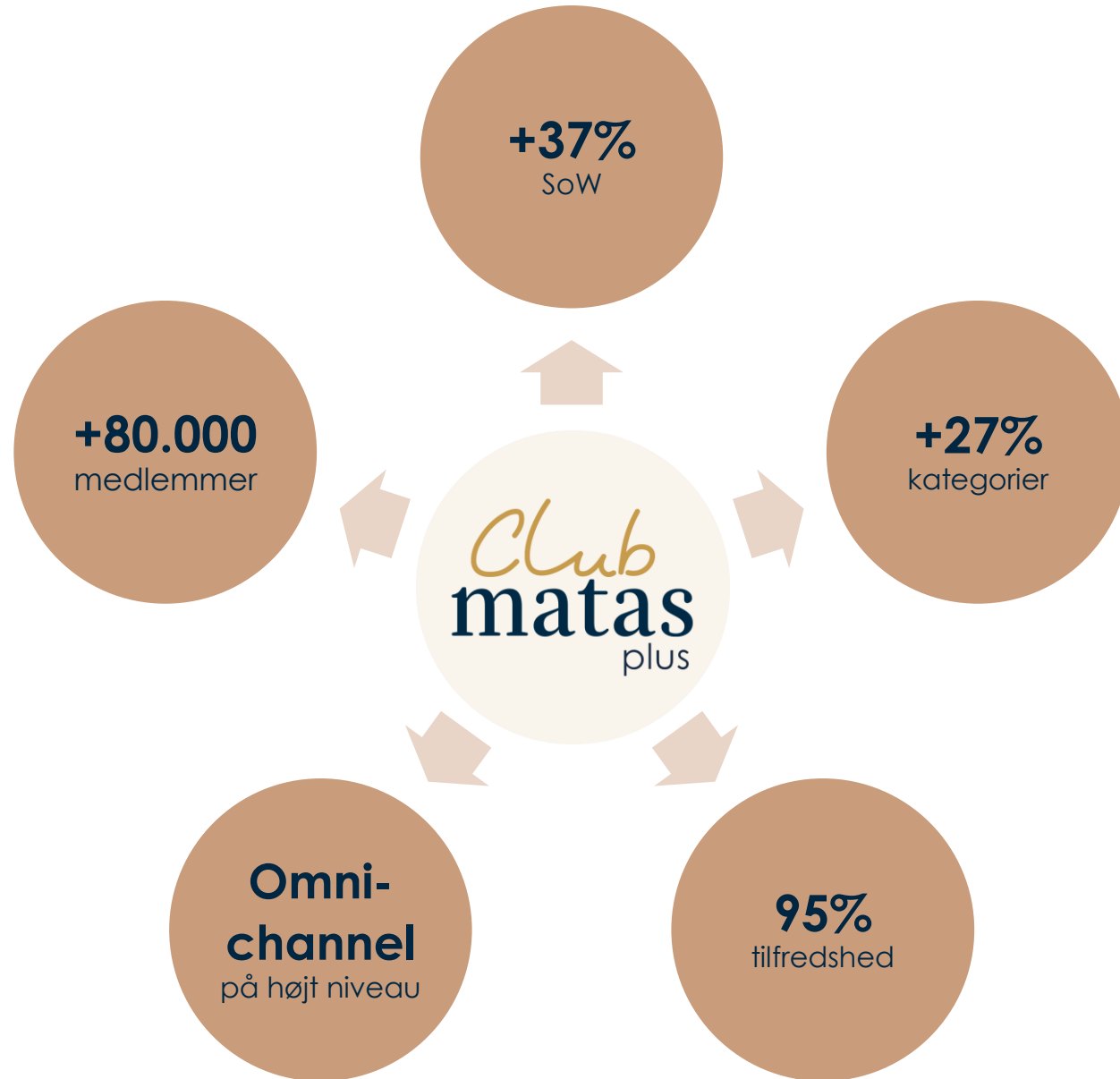
 **BONUSGAVE**  
Yves Saint Laurent  
Et produkt til max 650 kr

**Real Techniques**

	299,00
1 Real Techniques00000	299,00
2 Real Techniques Chee à 60,00	120,00
1 NYX Soft matte lipcr	60,00
1 BVLGARI Jasmin Noir	3345,00
1 Real Techniques Flat	299,00
2 Real TechniquesCheek à 60,00	120,00
1 NYX Soft matte lip	60,00
1 BVLGARI Jasmin Noir	3345,00
<b>Total</b>	<b>7528,00</b>

7	8	9	←	C
4	5	6	×	0
1	2	3	↑	
0	00	,	↓	↶

# Solstrålehistorie





## Gode råd hvis du overvejer at udvikle en loyalitetsklub

1. Inddrag kunden i udviklingen – hvad sætter de pris på? Hvad efterspørger de?
2. Testperiode / Proof of concept
3. Mere af kernen og tæt på produktet
4. Gør det simpelt og enkelt og byg på løbende
5. Synliggør værdien for kunden
6. Brug dine kilder – der er meget guld
7. Vær modig – skær fra om nødvendigt
8. Få dine kanaler til at spille sammen





**Tak!**

