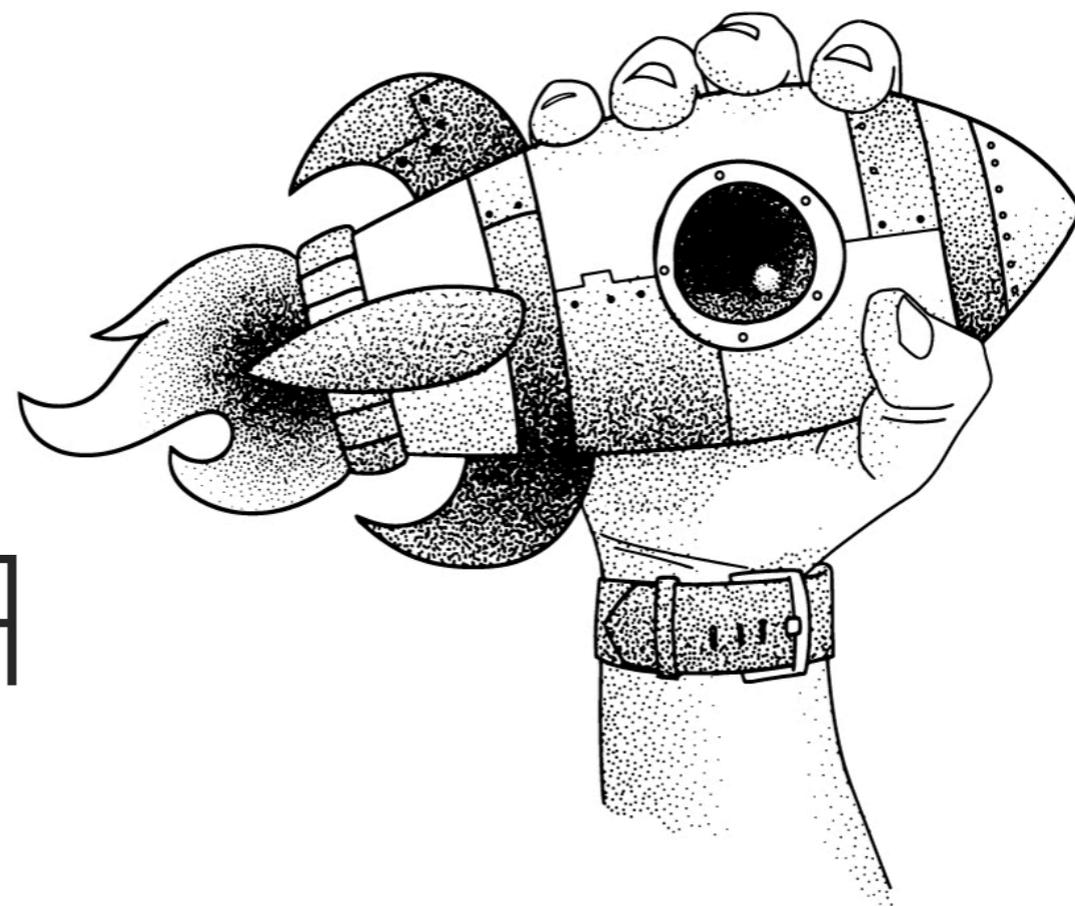


# УДЕРЖАНИЕ И РЕАКТИВАЦИЯ



**#EMXWORKSHOP**



EMAILMATRIX

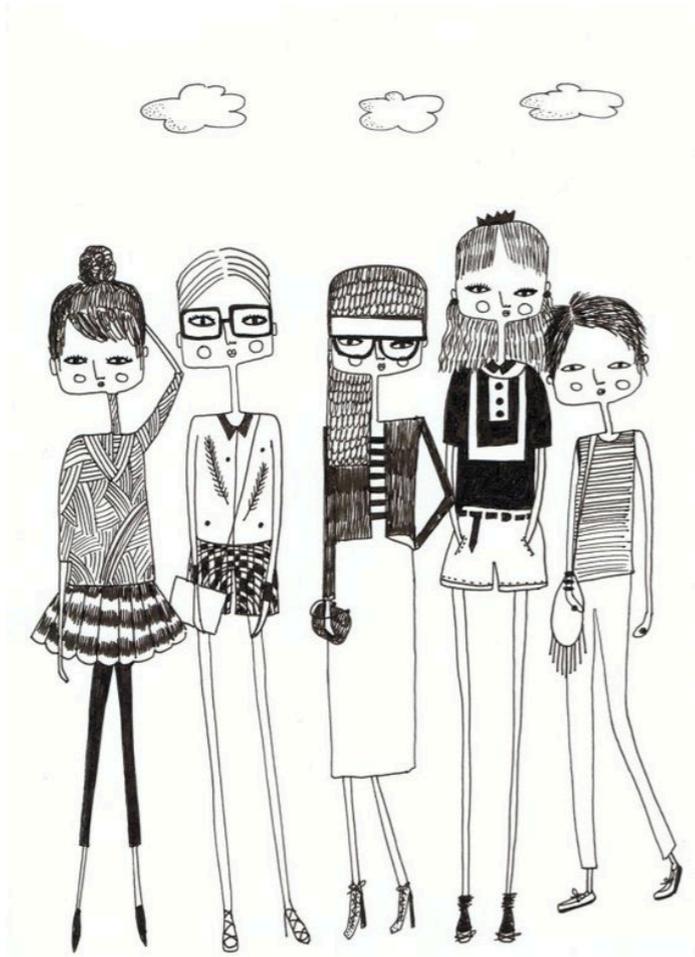
ПОГОВОРИМ

# О ГЛАВНОМ

- Почему стоит уделять внимание процессу удержания?
- Когда начинается процесс удержания?
- Какие тактики использовать?

# КТО

приносит больше прибыли?



существующие покупатели  
новые покупатели

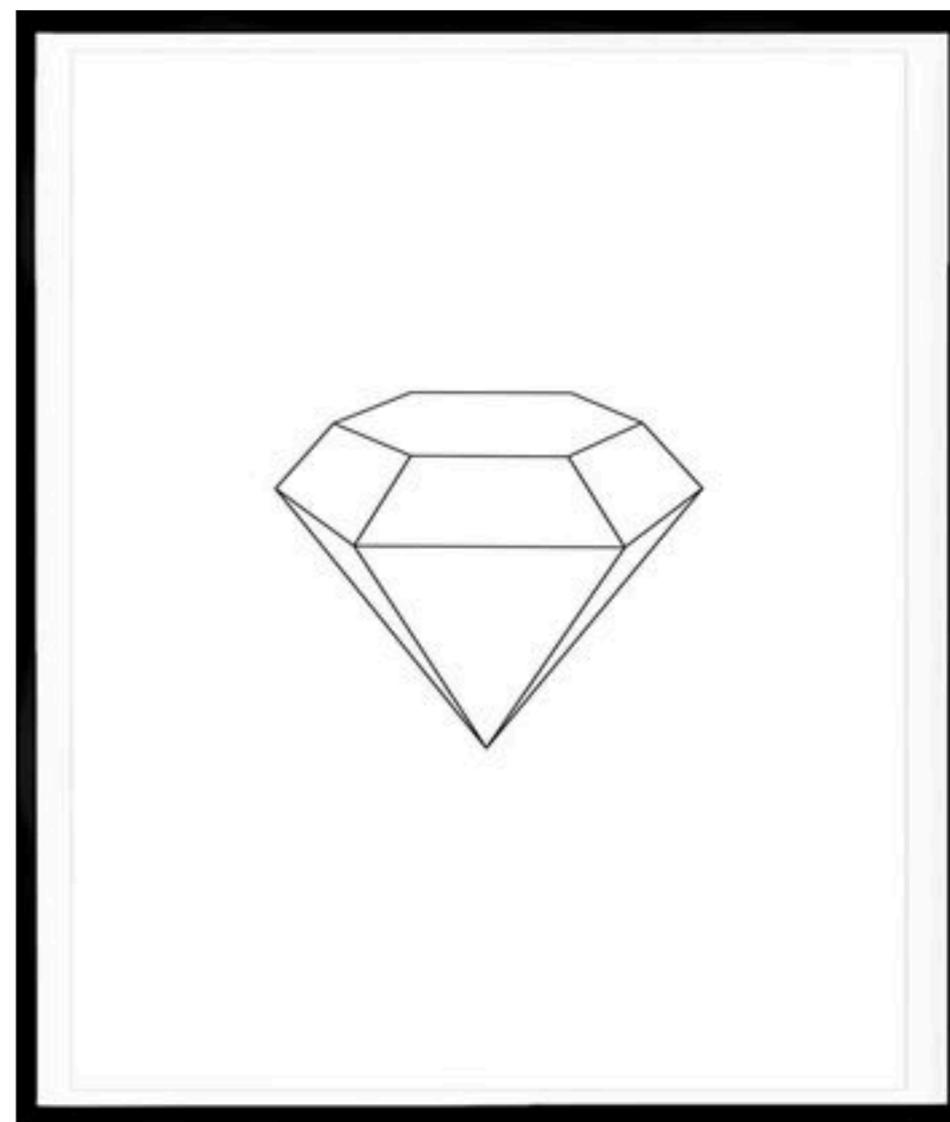


# КТО

приносит больше прибыли?

## СУЩЕСТВУЮЩИЕ КЛИЕНТЫ

- тратят **в 3 раза больше**, чем новые клиенты;
- приводят друзей;
- совершат следующую покупку **в 9 раз** вероятнее, чем новый пользователь.



# КТО

приносит больше прибыли?

## СУЩЕСТВУЮЩИЕ КЛИЕНТЫ

- тратят **в 3 раза больше**, чем новые клиенты;
- приводят друзей;
- совершат следующую покупку **в 9 раз** вероятнее, чем новый пользователь.



Работа с существующими клиентами стоит в 5-7-9 раз дешевле привлечения новых

#EMXWORKSHOP

# ПРОБЛЕМА

## 2K17

#EMXWORKSHOP

# ПРОБЛЕМА

2K17

КАК

#EMXWORKSHOP

ПРОБЛЕМА

2K17

КАК РАБОТАТЬ

#EMXWORKSHOP

ПРОБЛЕМА

2К17

КАК РАБОТАТЬ С БАЗОЙ?

#EMXWORKSHOP

# РЕАЛЬНОСТЬ

👉 Дополнительно -30%... почти ДАРОМ!

Акция! Только с 18 по 25 апреля скидка - 50%

Более 3500 товаров участвует в АКЦИИ 2 ПО ЦЕНЕ 1!

Скидка 10% на все новинки игрушек!

2 ПО ЦЕНЕ 1 на специальную коллекцию!

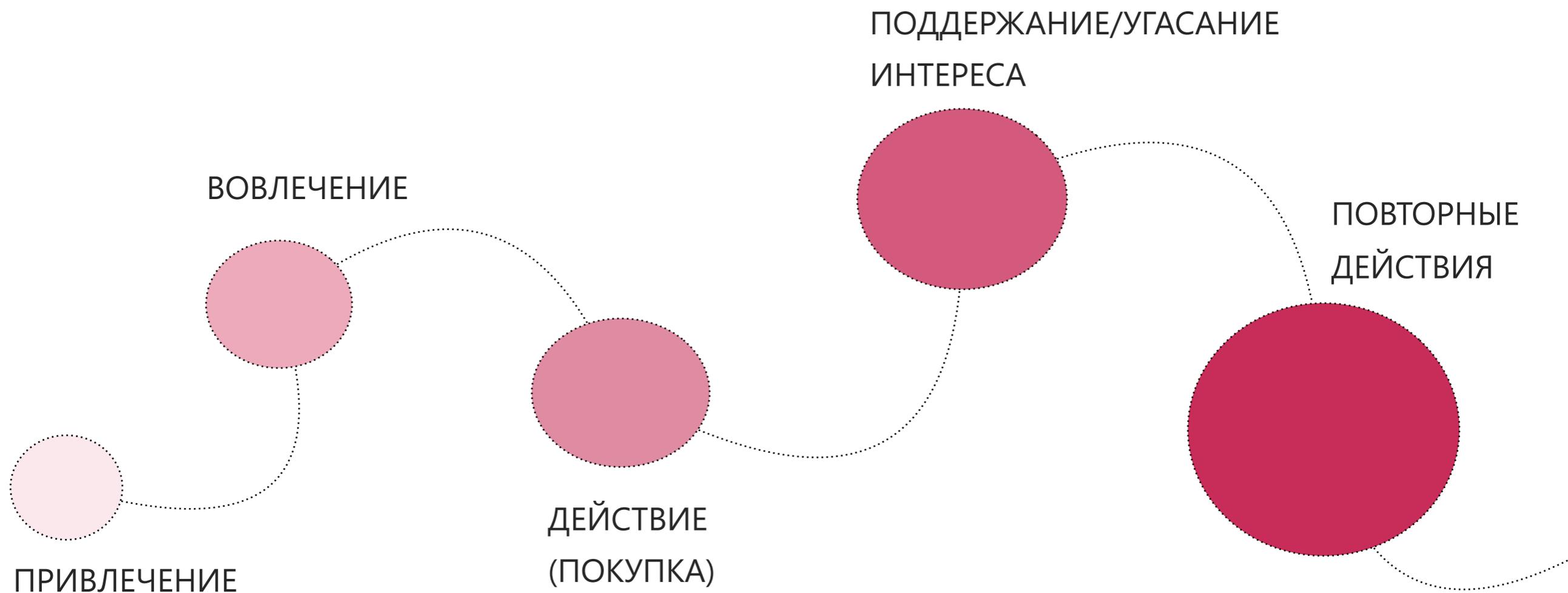
Возвращаем до 50% от суммы покупки



ТОП-25 самых низких цен

Скидка 500 руб. специально для Вас!

# ПУТЬ КЛИЕНТА



#EMXWORKSHOP

КОГДА

НАЧИНАЕТСЯ  
ПРОЦЕСС  
УДЕРЖАНИЯ

#EMXWORKSHOP

# УДЕРЖАНИЕ

начинается не в момент  
«риска оттока»

Удержание клиента начинается  
с первого контакта и проходит  
через весь жизненный цикл

#EMXWORKSHOP

# ТАКТИКИ

# ОНБОРДИНГ

Письмо №1:  
информируем о содержании  
рассылки и возможностях клиента.



Здравствуйте,

Вы стали участником бонусной программы «Четыре Лапы»!

Спасибо за регистрацию!

Теперь Вы всегда сможете [авторизоваться по ссылкем](#) в письме.

Мы — команда «Четыре Лапы» — подготовили для Вас много интересного. Примерно один раз в неделю Вы будете получать письмо с:



- советами ветеринаров, ответами на частые и наиболее интересные вопросы по содержанию питомцев;
- специальными предложениями, доступными только для подписчиков;
- лучшими акциями, популярными товарами, а также статьями и конкурсами, о которых Вы узнаете первыми!

Чтобы посмотреть историю покупок, количество накопленных бонусов, а также текущий процент по бонусной карте в программе лояльности, перейдите в [личный кабинет](#).

Ваш логин

[Личный кабинет](#) →

[Создайте](#) пароль или [измените](#) существующий в личном кабинете.

Для Вашего удобства мы подготовили:



Выгодную [бонусную программу](#)



[Online заказ](#) в магазине через час



[Доставку заказов](#) курьером по Москве и ближайшему Подмосковию



Автоматический логин при переходе [по ссылкем](#) из писем

Чтобы не пропустить всё самое интересное, пожалуйста, добавьте [news@4lapy.ru](mailto:news@4lapy.ru) в Вашу адресную книгу.

Конечно, если Вам это не интересно, Вы можете [отписаться](#).  
Всё по-честному.



Рекомендуем осмотреться в личном кабинете. Заполните информацию о себе, это позволит Вам следить за количеством бонусов на карте, просматривать историю покупок, а также упростит процедуру повторного заказа в магазине.

[Узнать баланс бонусных баллов>>](#)

Всё самое интересное о Вашем питомце в нашей группе «ВКонтакте»

[Подписаться](#) →



Доставка до двери



Оплата по факту



Возврат по желанию



Бонусы за покупку

Вы получили это письмо, потому что оставили свой емейл в магазине розничной сети или интернет-магазине «Четыре Лапы». Если Вы не хотите получать от нас сообщения с предложениями и новостями, пожалуйста, [нажмите здесь](#), чтобы отписаться.

# ОНБОРДИНГ

Письмо №2:  
информируем о процессе  
оформления заказа, доставке и  
других особенностях сервиса.

Открыть в браузере

**ЗООМАГАЗИН ЧЕТЫРЕ ЛАПЫ**  
+7 (800) 770-00-22  
+7 (495) 221-72-26

Акции и новости Собаки Кошки Грызуны Рыбы Птицы

## УДОБНЫЕ И БЫСТРЫЕ ПОКУПКИ В МАГАЗИНЕ «ЧЕТЫРЕ ЛАПЫ»



**Здравствуйте!**

Елена, мы с Вами познакомились не так давно, и наверняка Вы успели опробовать не все возможности, которые мы для Вас подготовили:

- Первая встреча**  
Когда не можешь отвести взгляд
- Бонусная программа**  
До 7% на бонусную карту за заказ
- Быстрая доставка**
- Online заказ**

**Всегда на связи**  
+7 (800) 770-00-22  
+7 (495) 221-72-26  
Позвоните или напишите нам, и поможем решить любой вопрос.

**Вас захватит вихрь событий!**  
Мы будем отправлять Вам письма с самым важным

**С нами — как дома**  
Всё, что здесь есть, создано для Вашего комфорта

**Вы можете авторизоваться по ссылкам в письмах**  
По любой, даже по этой



Мы всегда ждём новой встречи с Вами!

[Перейти на сайт](#)

# РАЗВИТИЕ

Сообщаем о новых продуктах и услугах.

Клиентам важно чувствовать развитие компании.



## ТАРИФ «ЕДИНЫЙ» ПО КАРТЕ VISA PLATINUM



Здравствуй!

Рады сообщить, что Сургутнефтегазбанк специально к юбилею ОАО «Сургутнефтегаз» запускает новый зарплатный тариф «Единый» по карте VISA Platinum. Преимущества тарифа будут доступны всем работникам группы компаний ОАО «Сургутнефтегаз» уже с 1 сентября 2017 г.

### НОВЫЙ ЗАРПЛАТНЫЙ ТАРИФ «ЕДИНЫЙ» НА VISA PLATINUM



#### Выгодно

- Процент на остаток по карте
- Бесплатные переводы с карты на карту в СНГБ
- Бесплатное участие в программе лояльности
- Бесплатные дополнительные карты
- Бесплатное СМС-информирование
- Скидки при расчёте картой от партнёров банка



#### Удобно

- Бесплатное снятие наличных в банкоматах любых банков\*
- Бесконтактные платежи в одно касание
- Возможность овердрафта



#### Надёжно

- Безопасность платежей в интернете
- Круглосуточная служба поддержки по телефону

Мир новых возможностей со специальным тарифом «Единый» на VISA Platinum  
открывается с 1 сентября!

[Узнать подробнее](#)



- Если у Вас уже есть зарплатная карта VISA Platinum, 1 сентября тариф изменился автоматически. Вы уже можете оценить все привилегии!
- Если у вас другая карта, получите вместо неё карту VISA Platinum с тарифом «Единый»!

Ваш Сургутнефтегазбанк

\*На территории России. В Сургуте — в банкоматах АО БАНК «СНГБ».

# СТАБИЛЬНОСТЬ

## Письмо «Товар дня»

Регулярный контакт с клиентом, заинтересованным в таком типе коммуникации.



Сегментация обязательна



Отписаться Личный кабинет

**003.ru** 8 495 54-54-003  
Операторы доступны с 9:00 до 22:00

**ТОРГУЙТЕ ОНЛАЙН!** ЛУЧШАЯ ЦЕНА ЛИКВИДАЦИЯ



**27.06.2017**  
**ТОВАР ДНЯ**  Осталось больше 10 шт.

Набор Gardena PowerMax 42E (04076-20.000.00)+AccuCut Li (09850-20)

~~20041,-~~  
**13 950,-**

Цены на товары в данном письме действуют только 27 июня 2017 г.

**ДОБРЫЙ ДЕНЬ!**

Мы поможем сэкономить ваше время на поиски низких цен и нужных товаров!

Прямо сейчас у вас есть возможность приобрести «Товар дня» [Набор Gardena PowerMax 42E \(04076-20.000.00\)+AccuCut Li \(09850-20\)](#) по специальной цене 13950 рублей со скидкой 30%!

Выбирайте с умом, покупайте с удовольствием! И помните - скидки любят быстрых!

[Купить](#)

Вы можете настроить уведомления только по интересующим товарным категориям!

**КАК НАСТРОИТЬ УВЕДОМЛЕНИЯ:**

1. зайдите на сайт **003.ru**
2. Перейдите к предложению "Товар дня"
3. Нажмите "Подписаться"
4. В появившемся окне **введите email** и **выберите категории** товаров
5. Нажмите "Подписаться", чтобы ваша подписка была обновлена

Если вам станут неинтересны ежедневные скидки на товары – вы можете [отписаться](#).

 Более 15 лет на рынке

 50 тыс. товаров по выгодным ценам

 Только легальные товары для России

 Крупная и встраиваемая бытовая техника	 Фото и видеокамеры, оптика
 Мелкая бытовая техника	 Климатическая техника
 Телевизоры, аудио, видео	 Инструмент и садовая техника
 Компьютерная техника	 Авто товары
 Телефоны и смартфоны	 Кофе и чай

Мы принимаем к оплате:



# КОНТЕНТ

Контентная стратегия показывает экспертный уровень компании.

Клиентам нужны идеи, советы и вдохновение.



Открыть в браузере

**ЧЕТЫРЕ ЛАПЫ**  
ЗООМАГАЗИН

+7 (800) 770-00-22  
+7 (495) 221-72-26

Акции и новости Собаки Кошки Грызуны Рыбы Птицы

## МАЛЕНЬКИЕ ДА УДАЛЕНЬКИЕ

ПРИЛАСКАТЬ МАЛЫША →

Опытные заводчики отдают в семью котят возрастом хотя бы 2.5 месяца. Но что делать, если у вас в руках оказалась совсем ещё кроха? Стать «мама-кошкой», а не просто хозяйкой для своего малыша. Мы поможем.

### ПИТАНИЕ



Первые три недели жизни котят питаются исключительно молоком матери. Заменить его можно специализированными сухими смесями для котят. На четвертой неделе идет «знакомство» со взрослой пищей: детскими консервами, сухим кормом для котят, свежими овощами и фруктами. Не забывайте давать малышу чистую воду каждый день.

Приучайте к туалету с месяца жизни. Выберите лоток, наполнитель и место, куда это поставить. Аккуратно приподнимите котенка и поставьте его в судно. Возьмите его лапки в свои руки и сделайте несколько загребающих движений, отпустите малыша. Упорство и терпение приведут вас обоих к успеху.

### ВОПИТАНИЕ



### ТЕПЛО



Обогрев котят жизненно важен. Если учесть, что температура взрослой кошки примерно 38С, то температура в «котятчем» доме должна быть около 28-30 С. Специализированные домики-когтеточки будут не только укрывным и теплым жилищем для котенка, но по мере взросления позволят удовлетворить инстинкты котенка лазанию и царапанию.

Приласкать малыша →

P.S. Name, мы стремимся делать наши письма полезными и интересными для вас! Мы рассказываем об интересных историях из жизни животных, даём советы и рекомендации, собираем самые актуальные акции и многое другое.

Интересно ли вам читать нас? Возможно, в наших рассылках чего-то не хватает? Поделитесь с нами своим мнением! Спасибо!

Напишите нам →



Доставка до двери



Оплата по факту



Возврат по желанию



Бонусы за покупку



Добрый день!

Берлин, Париж, Рим, Амстердам — мэйнстримовые города. Безусловно, в них обязательно стоит сплестись и увидеть все достопримечательности и красоты собственными глазами.

Ну а если хочется чего-то нового? Приехать в город и ходить упорно в компании мурашек, восторга и обаяний мистера Уога. Посетить место, в котором почти нет туристов и сделать фотографии видов, которых не встретишь в пабликах про путешествия.

Представляем вам список маленьких городков, которые стоит посетить.

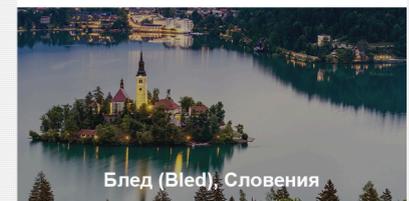


### Байбери (Bibury), Англия

Байбери даже не город, а «Самая красивая деревня Англии» между прочим. Там красивая ферма, красивые мосты и дома, которые сохранились практически в первозданном виде. Ощущение, будто находишься в романтическом фильме про любовь и белые вышивные рубашки.

Как добраться: Путь предстоит весьма длинный. Сначала до Лондона, откуда до Оксфорда. Затем до города Нортон и уже там пересечь на автобус до Байбери.

Люблю белые рубашки



### Блед (Bled), Словения

Вобщем этот городок довольно популярен в качестве горнолыжного курорта, но все равно не так «засажены». Во всех смыслах. Самое примечательное здесь — Озеро Блед. Это одно из немногих мест, которое так же красиво в жизни, как и на фотографиях.

Как добраться: Город располагается в 45 километрах к северо-западу от Любляны. Так что в любом случае вам придется ехать через столицу либо на машине, либо на автобусе.

Хочу сделать крутые фотографии



### Манарола (Manarola), Италия

Бино, поддонное плавание, нецеры, красивые горные тропы и искусство приготовленные мероприятия — все, что нужно для идеального отдыха. Да и сама по себе жизнь в городке, находящимся в скале. У вас в жизни вообще было такое?

Как добраться: Лучше начать свой путь из Рима и, воспользовавшись мощью скоростного поезда, добраться до города Ла Специя и уже оттуда доехать до Манаролы.

Добавить необычное место в свой список



### Кольмар (Colmar), Франция

Только посмотрите на это — ощущение, будто находишься в мультфильме «Дисней» про принцесс, приключения и вечно счастье. Здесь самый сухой климат во Франции и, соответственно, высокая интересная вина, которые лучше всего оценивать на обеде в «Маленькой Венеции» — острейшей террасе с великолепными видами на канал. Что еще стоит сделать в Кольмаре? Обязательно сфотографируйтесь на мостике среди пестрых домов — это фото просто взорвет ваш инстаграм.

Также обязательно стоит съездить в маленькую, очень уютную, деревушку Шпайшвилл. Осуществить это можно с помощью автобуса, который отправляется от главного вокзала.

Как добраться: Первые поезда из Страсбурга (отправляется несколько раз на день), билет стоит в районе 10 евро. Дорога займет около получаса.

# КОНТЕНТ

Стоит делать хотя бы ради этого :)

С апреля я любовно хранила письмо от дорогого #awad с необычными местами для путешествий. Целиком оно здесь: <http://take.ms/GWQ0b> Еще тогда зацепили оригинальные тексты кнопок, удивительные названия городов и потрясающие фотографии. Разослала друзьям и стала мечтать о городе со странным именем Кольмар. Прошло полгода, и мечта сбылась - мы правда смогли попасть и в Кольмар, и в Эгишем! Фотки правда мои, хоть и кажется, что нарисовано 😊 Спасибо [anywayanyday.com](http://anywayanyday.com) и [Sergey Velikanov](#) лично за рассылку, которая вдохновила!



# ВОЗВРАЩЕНИЕ

Классический способ вернуть клиента к желаемому действию.



Однократное напоминание НЕ РАБОТАЕТ так хорошо, как сценарий писем.

Открыть в браузере | Отписаться

**DocDoc.ru**  
ОНЛАЙН ЗАПИСЬ НА ПРИЁМ

Поможем с поиском врача  
**+7(495) 125-44-17**

## Как Вы себя чувствуете?

Здравствуйте!  
Мы заметили, что Вы планировали запись к специалисту:



**Варнель Ольга Леонидовна**  
Лор (отоларинголог)  
Врач высшей категории

28 июня, в 11:00

Клиника "Здоровье"  
г. Рязань, ул. Дзержинского, 59

8,8 рейтинг

1500 руб

Но по какой-то причине Вы не подтвердили запись.

Если посещение врача, всё ещё актуально, то мы можем порекомендовать других специалистов этого направления, которые принимают в Вашем городе. Записаться к ним на приём Вы можете уже сейчас.



9,5 рейтинг

**Мальченко Ольга Вячеславовна**  
Лор (отоларинголог)

Записаться



9,5 рейтинг

**Погосова Ирина Евгеньевна**  
Лор (отоларинголог)

Записаться



9,5 рейтинг

**Сергеева Алла Петровна**  
Лор (отоларинголог)

Записаться

Дешевле, чем в клинике | Всегда в удобное для вас время | Настоящие отзывы пациентов

[Запись на приём к врачу](#) | [Запись на диагностику](#) | [Клиники](#) | [Услуги](#)

Вы получили это письмо, потому что подписались на рассылку DocDoc.ru  
Если вы больше не хотите получать нашу рассылку, то просто [отпишитесь](#) от неё

2016 © DocDoc.ru

# ГОДОВЩИНА

Усиливает связь с брендом.



Не обязательно давать скидку. Подарки к заказу или улучшенный сервис приоритетнее.

ASOS

Новинки Платья Обувь Бренды A-Z

## С ГОДОВЩИНОЙ НА ASOS :)

Мы помним твою первую покупку на ASOS года назад - это так волнительно. Вот твои 10% скидки.



## СКИДКА 10%\*

Введи промокод на странице оплаты заказа

[КУПИТЬ СЕЙЧАС >](#)



**ХОРОШИЕ НОВОСТИ**  
2,500+ новинок каждую неделю.



**850+ БРЕНДОВ**  
известных и независимых.



**СТИЛИСТЫ ASOS**  
по всей России.



**АУТЛЕТ**  
скидки до 70%.

\*Чтобы получить скидку 10% на странице оплаты заказа введите промокод исключительно и только на товары без скидки. Предложение заканчивается 23:59 (GMT) 12 July 2017 не действителен с любым другим предложением и не распространяется на оплату и доставку подарочных сертификатов. Промокод можно использовать только один раз. Максимальная сумма заказа 27500 рублей. Действительно только для некоторых брендов и товаров без скидки. Более подробную информацию о Правилах и условиях акции [ознакомиться здесь](#).

ASOS, 2nd Floor, Greater London House, Hampstead Road, London NW1 7FB, United Kingdom.

ASOS.com является дочерней компанией ASOS plc. Регистрационный номер в Англии – 3584121.

[Помощь и контактная информация](#) [Смотреть в браузере](#) [Отказаться от рассылки](#)

Скажи, что ты думаешь.



# ФЕЕРИЯ!

Креативный подход к любому инфоповоду — гарантия, что клиент запомнит и выберет вас.



Не переборщите :)

Открыть в браузере

## ЛОВИТЕ СКИДКУ 10% НА ПОЛИС ТУРИСТА

**СОГЛАСИЕ**  
страхование

Ваш новогодний промокод:

**СКИДКА10**

[КУПИТЬ ПОЛИС СО СКИДКОЙ](#)

или

### УВЕЛИЧЬТЕ СКИДКУ ДО 20%!

Просто сделайте репост записи в одной из следующих соцсетей!

Вы можете получить скидку по промокоду на сайте, не позднее 10.01.17.  
Скидка предоставляется при покупке страхового полиса через сайт.

8 800 755 00 01    [www.soglasie.ru](http://www.soglasie.ru)

**A+** ОЧЕНЬ ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ НАДЕЖНОСТИ    **400** ОФИСОВ ПО ВСЕЙ РОССИИ    **1,3** МЛН КЛИЕНТОВ ЗА 2015 ГОД

Вы получили это письмо, поскольку являетесь клиентом СК «Согласие»  
[Задать вопрос специалисту](#) | [Отписаться от рассылки](#)

© 2016 ООО «СК «СОГЛАСИЕ» ЛИЦЕНЗИЯ ЦБ РФ ОТ 25.05.2015 СИ № 1307, СЛ №1307, ОС №1307-03, ОС №1307-04, ОС №1307-05

# ПОЧЕМУ?!

Спросить, понять, отработать,  
создать цепочку на основе данных.



Чаще выходите на связь  
с клиентом. Никто кроме  
него не скажет вам,  
почему сократилось число  
заказов и почему письма  
перестали открывать.

Держи нос по ветру!

[Открыть в браузере](#) | [Отписаться](#)



**ЗООМАГАЗИН  
ЧЕТЫРЕ ЛАПЫ**

**+7 (495) 221-72-26  
8 (800)770-00-22**

[Акции и новости](#)

[Собаки](#)

[Кошки](#)

[Грызуны](#)

[Рыбы](#)

[Птицы](#)



## Помогите нам стать лучше!

Мы работаем специально для вас, дорогой покупатель. Поэтому, хотим сделать наши письма еще лучше и информативней, и без вашей помощи нам не обойтись!

Ответьте на несколько простых вопросов, перейдя по ссылке в конце письма. Это займет не больше 3 минут вашего времени!

В качестве благодарности за ваше время, мы дарим дополнительную скидку 3% на все товары в интернет-магазине.

\*Сроки проведения опроса с 7.07 по 10.07 включительно.

[Ответить на вопросы](#)

Мы в соцсетях:



[Обратная связь](#) | [Отписаться](#)

Вы получили это письмо, потому что являетесь нашим любимым клиентом :)

© 2016 Сеть зоомагазинов «Четыре лапы»

# ВЫВОДЫ

**1** Уделять удержанию не меньше внимания, чем привлечению.

**2** Вести работу на удержание с первого контакта.

**3** Применять новые механики и тактики для решения классических задач.

**4** Сегментировать и формировать контент и предложения персонально.

#EMXWORKSHOP



**Лена Пуляева**

Директор по развитию бизнеса, EMAILMATRIX

**+7 910 503 79 12**

**lena@emailmatrix.ru**