

Мария Терентьева

О чём и как писать в емейл-рассылке

Принципы и примеры

Ожидания подписчика:

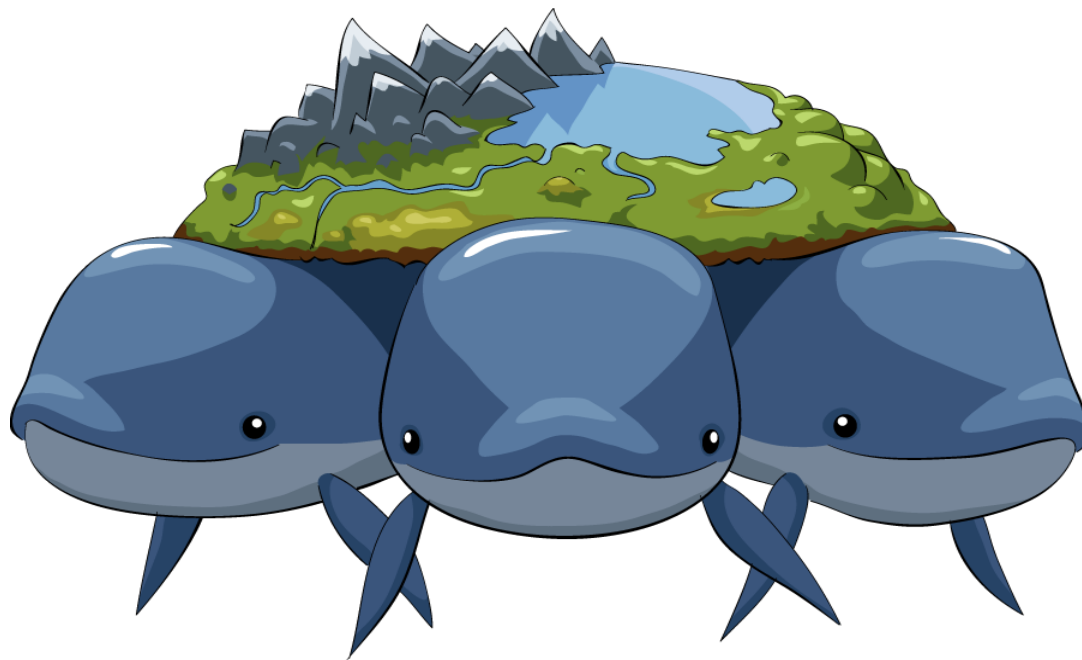
***коммуникация
должна быть релевантной.***

Т.е. созвучной проблемам и настроению пользователя в данный момент, осозанным или неосозанным.

Три кита релевантности

Всё взаимосвязано:

то, что вы пишете, зависит от того, кому и когда вы пишете.



Сегмент

Сообщение

Время

Сегментация контента



Емейл-весна 2013

expertsender



EmailMatrix



FUTURE
BIT

banki.ru
информационный портал

Сегментация контента

1. Предложение выбрать тематические серии [и частоту]:
 - 1.1. при регистрации/подписке,
 - 1.2. в личном кабинете,
 - 1.3. на страницах сайта,
 - 1.4. в письмах.

Не помешает:

- четкое изложение содержания серии (или всей рассылки);
- соответствие месту действия.

Сегментация контента

- присылать информацию о новинках и ценах интернет-магазина
- присылать информацию о специальных акциях и проектах Евросети
- присылать информацию о новостях Евросети

ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬСЯ

* - поля, отмеченные звездочкой, обязательны для заполнения.

Блок кастомизации подписки при регистрации на сайте «Евросети»:

- три серии - достаточно много для существенного разделения контента, достаточно мало для быстроты восприятия пользователем, который настроен на скорейшее завершение процесса регистрации.*
- четкое изложение сути серий.*



Сегментация контента

OZON.RU
онлайн мегамаркет №1

8 800 775 06 06 [Звонок с сайта](#)
бесплатно и круглосуточно

Корзина
товары 0
отложено 0
ожидается 0

[Как заказать](#) [Оплата](#) [Доставка](#) [Помощь](#) [Выход](#)

Выдача заказов с 1 по 13 мая ▶

Добро пожаловать, Мария
Смотрите ваши персональные рекомендации.

Все разделы сайта ▼

в разделе **Найти**

[Заказы](#) [Файлы](#) [Личный кабинет](#)

Одежда, обувь, аксессуары ▶ Обувь ▶ Женская обувь

Сезон ▲

Демисезон 1 835
Лето 1 462
Зима 674
Всесезон 5

Женская обувь

3992 товара

39

Подписка на новинки
Управление подписками

Тип обуви ▲

Сапоги 880
Туфли 678
Босоножки 579
Полусапоги 488
Балетки 286
Ботильоны 234
Ботинки 128
Ботфорты 114
Сандалии 106
Угги 94

Сортировать: **по популярности** по дате поступления

Вы подписались на еженедельную e-mail рассылку новинок и бестселлеров товаров в категории **Женская обувь** со следующими параметрами: 39

Больше не показывать



OZON.RU

Ботинки лыжные Karjala (Карелия),
цвет: черный
Цвет



OZON.RU

Балетки Clarks, цвет: белый
4 970 ⁰⁰ руб



OZON.RU

Кеды Calvin Klein Jeans, цвет: серый
4 990 ⁰⁰ руб

Цвет ▲



Сайт Ozon.ru:

- переключатель подписки фиксирует текущий интерес подписчика (раздел, фильтры), упрощая процесс настройки;
- всплывающая подсказка подтверждает факт подписки на микросерию, озвучивая текущие параметры и частоту рассылки данной серии.

Сегментация контента

2. Физическое разделение писем.

Не помешает:

- *названия-идентификаторы у каждой серии - снаружи (в теме письма или в имени отправителя) и внутри (в шапке и подвале).*



Сегментация контента

✪ Kuribonus	Inbox	Горящие предложения истекают сегодня! - КуріВonus.ru" width="244" height="60" /> Москва
✪ Kuribonus	Inbox	Лазерное омоложение, 3 сеанса ударно-волновой липосакции, 3 сеанса массажа и др. - КуріВonus.ru" width="244" height="60" /> Москва
✪ Kuribonus	Inbox	Оксана, сегодня: Подтяжка лица, Брондирование, Атравматичный педикюр, Шугаринг и др. - КуріВonus.ru" width="244" height="60" /> Москва
Kuribonus Magazine	Inbox	Третий Выпуск! Как заполучить фигуру мечты? - Третий выпуск КуріВonus Magazine мы посвятили теме похудения. - КуріВonus.ru" width="244" height="60" /> Москва
✪ Kuribonus	Inbox	Стрижка от стилиста, Перманентный макияж, 8 или 10 мезонитей и др. - КуріВonus.ru" width="244" height="60" /> Москва
✪ Kuribonus	Inbox	Горящие предложения истекают сегодня! - КуріВonus.ru" width="244" height="60" /> Москва
✪ Kuribonus	Inbox	Микротоковая терапия, Китайский массаж, Путешествие по Москве-реке и др. - КуріВonus.ru" width="244" height="60" /> Москва
✪ Kuribonus	Inbox	Лучшие акции недели - КуріВonus.ru" width="244" height="60" /> Москва 18 Апреля 2013 г., Чт
✪ Kuribonus	Inbox	Бали-массажи, Мезокоррекция, меховые изделия, Открытие фонтанов в Петергофе и др. - КуріВonus.ru" width="244" height="60" /> Москва
Kuribonus	Inbox	500 рублей в подарок от нашего партнера SAPATO.RU - КуріВonus" /> Sapato Добавьте КуріВonus Magazine в подписку! - КуріВonus.ru" width="244" height="60" /> Москва
✪ Kuribonus	Inbox	-10 в апреле, +300 в мае! SPA-программа для двоих, Модельная стрижка, Купальники и др. - КуріВonus.ru" width="244" height="60" /> Москва
✪ Kuribonus	Inbox	Горящие предложения истекают сегодня! - КуріВonus.ru" width="244" height="60" /> Москва
✪ Kuribonus	Inbox	Цветное ламинирование, SPA-девичник, Концерт Дэвы Премал и др. - КуріВonus.ru" width="244" height="60" /> Москва
✪ Kuribonus	Inbox	Горящие предложения истекают сегодня! - КуріВonus.ru" width="244" height="60" /> Москва
✪ Kuribonus	Inbox	3 сеанса озонотерапии, 5 сеансов фотоэпиляции, Золотой лифтинг лица и др - КуріВonus.ru" width="244" height="60" /> Москва
Kuribonus Magazine	Inbox	Второй выпуск! Восстанавливаем волосы после зимы! - еженедельного журнала КуріВonus Magazine. - КуріВonus.ru" width="244" height="60" /> Москва
✪ Kuribonus	Inbox	5 сеансов огненного массажа, 30 единиц Диспорт, Лазерная эпиляция и др. - КуріВonus.ru" width="244" height="60" /> Москва
✪ Kuribonus	Inbox	Оксана, сегодня: 5 сеансов биоревитализации лица, 8 программ омоложения, Шиномон

КуріВonus отделяет контентную серию от спецпредложений с помощью особого имени отправителя.

Сегментация контента

TOPBRANDS	Inbox	Premier Designers: роскошные коллекции Lanvin, Balmain, Chloe и Nina
TOPBRANDS	Inbox	Концепт-дизайн: новинки C'N'C Costume National, Nude, Venera Arapu! -
TOPBRANDS	Inbox	Новые образы от Angelo Marani и Twin-Set + Премьера бренда Gado G
TOPBRANDS	Inbox	Новинки недели: See by Chloe, Patrizia Pepe и Diane von Furstenberg. -
TOPBRANDS	Inbox	Роскошная обувь в Topbrands! Новинки от Vicini, Giambattista Valli, Stu
TOPBRANDS	Inbox	Total Look от Brunello Cucinelli! Новая летняя коллекция в Topbrands. -
TOPBRANDS	Inbox	Акция "Майский круиз"! Скидка 15% на летние коллекции - только до 28 апрел
TOPBRANDS	Inbox	Любовь с первого взгляда: коллекция Lublu by Kira Plastinina + Новинк
TOPBRANDS	Inbox	Новинки недели: E.Vil, Hoss Intropia, Olvi's + Тренд: Неоновые цвета! - 2
TOPBRANDS	Inbox	Экзотические принты в коллекциях Anna Rachele, Roberto Cavalli и VDI
TOPBRANDS	Inbox	Майский круиз: пляжные коллекции для красивого отдыха! Купальники, санда
TOPBRANDS	Inbox	Яркость на полную: новинки P.A.R.O.S.H. и Naughty Dog! + Коллекция D
TOPBRANDS	Inbox	Fendi - впервые в Topbrands! + Обувь Etro, DVF, Stuart Weitzman и др. - впер

TOPBRANDS выделяют новинки недели посредством темы письма.

Сегментация контента

Смотрите новинки этой недели в [Topbrands!](#)
Нажмите [здесь](#), если письмо отображается без картинок.

TOPBRANDS

Присоединяйтесь к нам:



ЖЕНСКИЕ КОЛЛЕКЦИИ

МУЖСКИЕ КОЛЛЕКЦИИ

ПОДАРКИ И ПАРФЮМЕРИЯ

NEW

SALE

Новинки недели



TOPBRANDS идентифицируют письмо как часть серии «Новинки недели» посредством крупного заголовка в верхней части письма.



Емейл-весна 2013

expertsender



banki.ru
информационный портал

Источник вдохновения



Емейл-весна 2013

expertsender



EmailMatrix



FUTURE
BIT

banki.ru
информационный портал

Источник вдохновения

1. Внутренние информационные поводы компании
2. Отраслевой информационный фон
3. Внешние информационные поводы
4. Общение с пользователями
5. Мониторинг конкурентов
6. Любой ежедневный опыт



Источник вдохновения: внешние информационные поводы

1. Завлечение подписчика трендовой темой письма.
2. Игра на эмоциях внутри письма.

Не помешает:

- *подхват темы на стадии усиления интереса к ней;*
- *оригинальная интерпретация в сторону своей бизнес-тематики;*
- *баланс между «интересно» и «вовремя».*

Источник вдохновения: внешние информационные поводы

What does it take to kill a Volvo?
www.youtube.com

Сейчас

Тим Колотов
22 декабря 2012 г.

И у кого из них хуже с фантазией?

Нравится · Комментарий · Отменить подг

Олег Михалевич А мы просто г
в декабре не будет (в смысле ма
22 декабря 2012 г. в 19:00 с моб
👍 1

Мария Терентьева Во-во, и я
22 декабря 2012 г. в 19:21 · Нра

Тим Колотов Олег, у вас хоть с
есть 😊 а то это вообще жесьть
22 декабря 2012 г. в 19:33 · Нра

☆ **Молоток.Ру** Тим, мы отменили Конец Света, так что покупайте у нас спокойно! -

☆ **LinguaLeo** Лео отменяет конец света! - LinguaLeo Комикс от Лео Лео отменяет кон

«Молоток.ру» и LinguaLeo:

- банально интерпретируют отсутствие конца света,
- используют тренд на стадии угасания интереса к нему (рассылка 22 декабря — уже после события и после многочисленных писем других компаний, ведущих обратный отсчет до события).

Источник вдохновения: внешние информационные поводы

4 ДНЯ **ДО КОНЦА**
СВЕТА!
ОТОРВЕМСЯ ПО ПОЛНОЙ!

Ну что, все приготовились?

Кто-то закупает консервы и строит бункер.
Кто-то раздает долги, а кто-то – занимает
(отдавать-то не придется!)

Мы предлагаем другое.

Воплотите все свои фантазии! Купите то, на что
давно смотрели, но никак не могли собраться!
Самое откровенное, потрясающее
и обворожительное!

«Конец света: гуляем!»



Емейл-креатив Wildberries.ru:

•танцующая при помощи gif-анимации девушка в ярком наряде создает
правильный эмоциональный фон для ухода в шопинг-отрыв.



Емейл-весна 2013

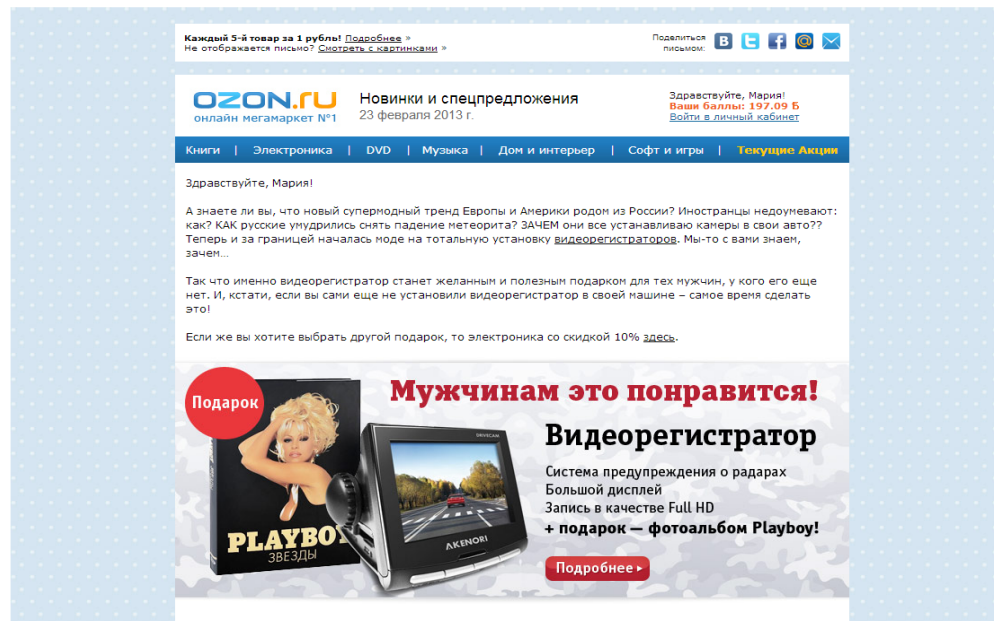
expertsender



banki.ru
информационный портал

Источник вдохновения: внешние информационные поводы

О, эти русские! Как они умудряются заснять ВСЕ мегасобытия? 🙄



Письмо Ozon.ru на тему челябинского метеорита:

- изящная интерпретация информационного тренда,
- подход, близкий к коммуникации в реальном времени (для запуска рассылки достаточно темы и фильтра товаров).

Источник вдохновения: общение с пользователями

1. Выявление скрытых проблем.
2. Взгляд на стандартные вещи под другим углом.

Не мешает:

- *неформальное оффлайн-общение;*
- *проверка from email;*
- *стимулирование обратной связи.*

Источник вдохновения: общение с пользователями



Конференция «РИФ + КИБ 2013»

	Собственное видение	После общения с посетителем конференции (смена ракурса)
Какие вопросы задают себе потенциальные клиенты	Что дает профессиональная платформа емейл-маркетинга?	Как понять, что уже пора переходить на профессиональную платформу?
Возможные темы писем	98% во «Входящие» - запросто!	А вы знаете, сколько писем у вас уходит в «Спам»?

Источник вдохновения: мониторинг конкурентов (и не только)

1. Выявление приемов.
2. Оценка разных подходов, интонаций, стиля на собственном опыте как опыте подписчика.

Не помешает:

- мышление «от частного к общему»,
- оценка потенциала данного приема.

Источник вдохновения: мониторинг конкурентов (и не только)

La Redoute На можете прочитать письмо? Пройдите по ссылке
Ваш код клиента:

Обувь Для женщин Женское белье Для детей Для мужчин Для спорта Для дома Тайлсitime

КОЛЛЕКЦИЯ ВЕСНА-ЛЕТО 2013 **-25%**
 КОЛЛЕКЦИЯ ВЕСНА-ЛЕТО 2013 **-10%** **ПРОМО-КОД 8997**

► На самую дорогую вещь в заказе ► На остальные товары этой коллекции

Словарь модной обуви

ОТ LA REDOUTE

Ботфорты Сапоги Унты Ботинки Мюли Ботильоны
 Ботинки без шнуровки на шнуровке с застежкой на ремешки

Челси Делюкс Лодочки Дирби
 Ботинки без застежки с застежкой на боковой части ботинки ботинки с застежкой на шнуровке широкой вышивкой под перфорацию (или искусной) на подходе ботинки с застежкой широкой вышивкой перфорацией (или искусной) на подходе ботинки с застежкой широкой вышивкой перфорацией (или искусной) на подходе ботинки с застежкой широкой вышивкой перфорацией (или искусной) на подходе

Букли Мандалиты Танкетка Мюли Делюкс
 Ботинки или туфли с перфорацией ботинки или туфли с застежкой на шнуровке туфли рюшечкой на подходе и чаше жето с закругленным носом

Лодочки Пампучки Шпильки Ботинки Золушки

Саб Гладильницы Вязанки Чачи Сандалы Бельки

Кроссовки Кеды Сникерсы

2499 руб. 2499 руб. 2499 руб. 1999 руб. 4347 руб.

Чтобы получить скидки коллекции «Весна-Лето 2013» -25% на самую дорогую вещь в заказе и -10% на все остальные товары коллекции, необходимо ввести код акции 8997 в поле «код подарка» в заказе с Вашим заказом. Скидки не распространяются на товары Новинки. Максимальный заказ - 1300 р.

Письмо La Redoute с классификацией обуви по типам:

- Подход легко переносится на любую товарную линейку.
- Независимость от акций и новых поступлений — можно отправить в любой момент.
- Подход имеет потенциал регулярности: одно и то же письмо можно отправлять раз в 3 месяца по сегменту новых подписчиков.

Системный подход

Системный подход

1. Учет в формулировках различных факторов:

1.1. веб-аналитики,

1.2. бизнес-процессов компании,

1.3. мотивации пользователя,

1.4. времени до события.

Не помешает:

- *разработка текстов и креативов после окончательного утверждения тактики.*



Системный подход: время доставки

✉ noreply@slon.ru	Slon.ru: Подтверждение регистрации нового пользователя Вы получили	11 фев.
✉ no-reply@slon.ru	slon.ru: регистрация нового пользователя Спасибо за регистрацию на с	11 фев.
✉ LinkedIn	● in Maria, congratulations! You were one of our first 500,000 member	11 фев.
▶ ✉ Викимарт	Подарки для любимых и промо-код на скидку для Вас! 14 февраля совк	11 фев.
✉ OZON.ru	☒ Мария, нет времени читать? Давайте слушать! Скидки до 30% на а	11 фев.
✉ La Redoute	☒ МИНИ-ЦЕНЫ! МАКСИ-СТИЛЬ! Не можете прочитать письмо? Пройд	11 фев.
✉ J.Crew	Gallery-worthy tees This week's discovery... If you can't see the images in	9 фев.
✉ OZON.ru	☒ Бесплатная доставка, подборка электроники - выходные будут удач	9 фев.
✉ info@papmambook.ru	Регистрация на Папмамбуке Интернет-журнал для тех, кто читает детей	8 фев.

Письмо «Викимарта» про 14 февраля:

при рассылке за 3 дня до праздника стоит учитывать опасения пользователей (особенно жителей регионов) на счет времени доставки и отсеять эти опасения уже в теме письма.



Системный подход: веб-аналитика

	Веб-аналитика	Расписание распродажи	Емейл-анонс 1	Емейл-анонс 2
Время дня	21:00 — 22:00	19:00 — 7:00	11:00	19:00
День недели	Вс → Пн	Пн	Пн	Пн

Быстрая распродажа в исполнении Case-Mate:

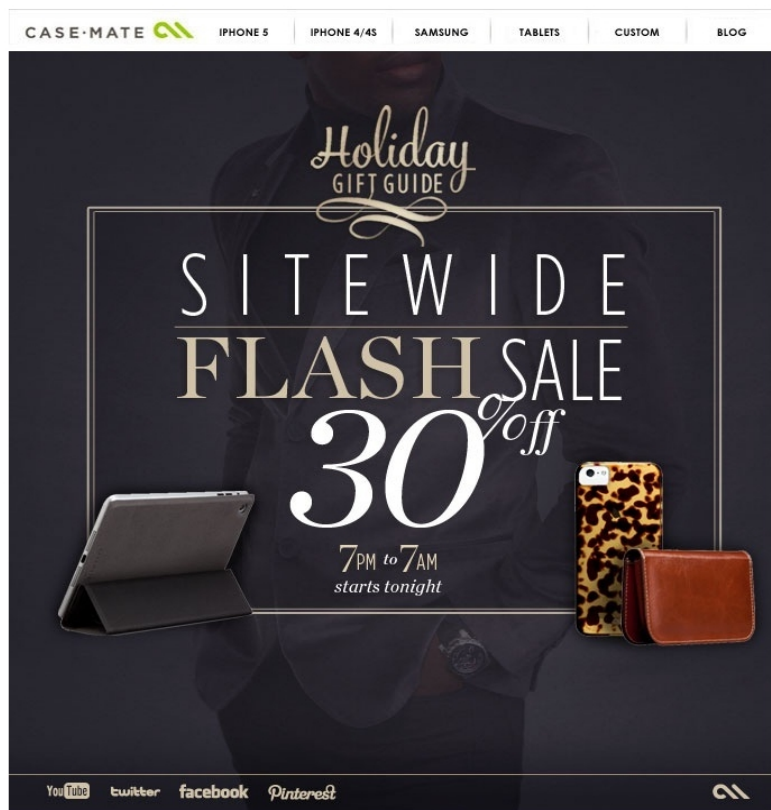
Расписание распродажи основано на веб-аналитике активности пользователей.

Емейл-анонсы основаны на расписании распродажи.

Результат емейл-кампании: conversion rate на 50% выше среднего показателя за год.

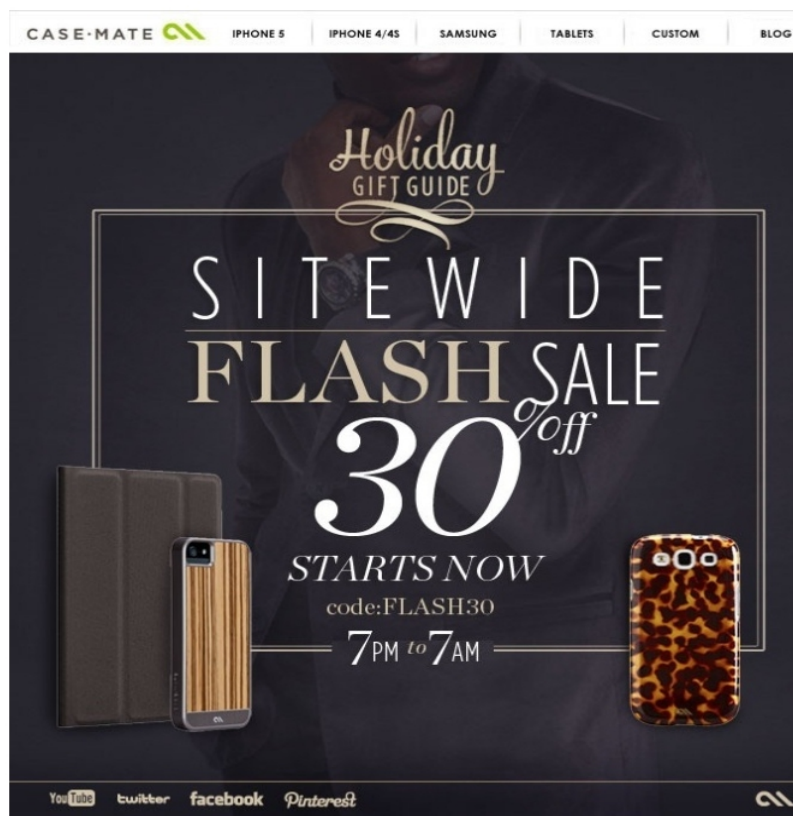
<http://www.marketingsherpa.com/article/case-study/236-more-revenue-from-flash-sale>

Системный подход: веб-аналитика



За 8 часов до старта распродажи:

• тема письма: «Распродажа начнется сегодня вечером».



В момент старта распродажи:

тема письма «Распродажа сейчас начнется!»
Сэкономьте 30 %;
внутри — акцент на старте распродажи,
включение промокода.



Емейл-весна 2013

expertsender



banki.ru
информационный портал

Системный подход: график работы службы поддержки

	Работа службы поддержки	Расписание распродажи	Емейл-анонс 1	Емейл-анонс 2
Время дня	7:00 — 19:00	(19:00 — 7:00) 13:00 — 22:00	13:00	18:30
День недели	Вс → Пн	Пн	Пн	Пн

Повтор распродажи спустя две недели:

Расписание распродажи (и емейл-анонсы) скорректированы в соответствии с графиком работы службы поддержки.

Результат емейл-кампании: conversion rate на 105% выше среднего показателя за год.

<http://www.marketingsherpa.com/article/case-study/236-more-revenue-from-flash-sale>

Системный подход: график работы службы поддержки

CASE-MATE  IPHONE 5 IPHONE 4/4S SAMSUNG TABLETS CUSTOM BLOG



Holiday GIFT GUIDE

SITIEWIDE
FLASH SALE
30% off

STARTS NOW

code: FLASH2012

1 PM to 10 PM

This screenshot shows the start of a flash sale. The page features a dark green background with a central white-bordered box containing the sale details. The text 'SITIEWIDE FLASH SALE 30% off' is prominent, with 'STARTS NOW' below it. The code 'FLASH2012' and the time '1 PM to 10 PM' are also visible. Images of various phone cases are shown around the text. The top navigation bar includes 'CASE-MATE' and several product categories. Social media icons are at the bottom.

В момент старта распродажи

CASE-MATE  IPHONE 5 IPHONE 4/4S SAMSUNG TABLETS CUSTOM BLOG

Holiday GIFT GUIDE

SITIEWIDE
FLASH SALE
30% off

ONLY HOURS LEFT

code: FLASH2012

ends @ 10 PM

This screenshot shows the same flash sale page 3.5 hours before the end. The layout is identical to the first screenshot, but the text 'ONLY HOURS LEFT' is now centered below the '30% off' text, and 'ends @ 10 PM' is at the bottom of the central box. The overall tone is more urgent.

За 3,5 часа до окончания распродажи:

•внутри — акцент на скором окончании, время завершения распродажи.

Внедрение в процесс



Емейл-весна 2013

expertsender



EmailMatrix



FUTURE
BIT

banki.ru
информационный портал

Внедрение в процесс

1. Календарь информационных поводов
2. Календарь рассылок
3. Оценка результатов

Не помешает:

- *восполнение дефицита естественных информационных поводов за счет искусственных;*
- *учет особенностей разработки и согласования, принятых в компании.*



Внедрение в процесс: календарь информационных поводов

Январь

1	31	1	2	3	4	5	6
2	7	8	9	10	11	12	13
3	14	15	16	17	18	19	20
4	21	22	23	24	25	26	27
5	28	29	30	31	1	2	3

Апрель

13	1	2	3	4	5	6	7
14	8	9	10	11	12	13	14
15	15	16	17	18	19	20	21
16	22	23	24	25	26	27	28
17	29	30	1	2	3	4	5

Июль

25	1	2	3	4	5	6	7
26	8	9	10	11	12	13	14
27	15	16	17	18	19	20	21
28	22	23	24	25	26	27	28
29	29	30	31	1	2	3	4

Октябрь

38	30	1	2	3	4	5	6
39	7	8	9	10	11	12	13
40	14	15	16	17	18	19	20
41	21	22	23	24	25	26	27
42	28	29	30	31	1	2	3

Февраль

5	28	29	30	31	1	2	3
6	4	5	6	7	8	9	10
7	11	12	13	14	15	16	17
8	18	19	20	21	22	23	24
9	25	26	27	28	1	2	3

Май

17	29	30	1	2	3	4	5
18	6	7	8	9	10	11	12
19	13	14	15	16	17	18	19
20	20	21	22	23	24	25	26
21	27	28	29	30	31	1	2

Август

29	29	30	31	1	2	3	4
30	5	6	7	8	9	10	11
31	12	13	14	15	16	17	18
32	19	20	21	22	23	24	25
33	26	27	28	29	30	31	1

Ноябрь

43	28	29	30	31	1	2	3
44	4	5	6	7	8	9	10
45	11	12	13	14	15	16	17
46	18	19	20	21	22	23	24
47	25	26	27	28	29	30	1

Март

9	25	26	27	28	1	2	3
10	4	5	6	7	8	9	10
11	11	12	13	14	15	16	17
12	18	19	20	21	22	23	24
13	25	26	27	28	29	30	31

Июнь

21	27	28	29	30	31	1	2
22	3	4	5	6	7	8	9
23	10	11	12	13	14	15	16
24	17	18	19	20	21	22	23
25	24	25	26	27	28	29	30

Сентябрь

33	26	27	28	29	30	31	1
34	2	3	4	5	6	7	8
35	9	10	11	12	13	14	15
36	16	17	18	19	20	21	22
37	23	24	25	26	27	28	29
38	30	1	2	3	4	5	6

Декабрь

47	25	26	27	28	29	30	1
48	2	3	4	5	6	7	8
49	9	10	11	12	13	14	15
50	16	17	18	19	20	21	22
51	23	24	25	26	27	28	29
52	30	31	1	2	3	4	5

Календарь информационных поводов:

- заблаговременная подготовка к важным событиям;
- наглядность плотности инфоповодов.

Внедрение в процесс: календарь рассылки

		Тема/заголовок	Контент/детали	Целевой сегмент	Целевое действие
23.05.13		Как правильно носить костюм			
Ответственный	Иван Петров	Самая страшная ошибка мужчины	Креатив (мужчина в коротких брюках); подборка костюмов с указанием роста	Пол = М; активные	Клик по кнопке со своим ростом; заказ
Подготовить до	20.05.13				
23.05.13		Похудеть за неделю			
Ответственный	Наталья Иванова	Неделя до лета. А вы готовы надеть купальник?	Фото книги; отзывы покупателей	Пол = Ж; возраст 25+	Заказ
Подготовить до	20.05.13				
25.05.13		Мультиварки/обучение			
Ответственный	Алексей Андреев	5 весомых поводов опробовать <u>мультиварку</u>	5 универсальных рецептов с фотографиями	Посещение раздела в течение 6 мес.	Заказ
Подготовить до	21.05.13				

Внедрение в процесс: планирование

Январь

	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

Подготовка
контента

Согласовани
е

Настройка и
доставка

Информационный
повод





Мария Терентьева

EmailMatrix

<http://emailmatrix.ru>

— Спасибо за внимание!