

EMAILGUIDE 2015

Весенняя серия вебинаров о емейл-маркетинге

Психология поведенческого емейл-маркетинга

*Екатерина Шушунова
Руководитель отдела емейл-маркетинга*

Just Web It!

by **EMX**

Давайте познакомимся



Just Web It!

- емейл-маркетолог
- опыт работы: 6 лет
- B2C проекты в сфере развлечений, образования и информации
- Восточная Европа, Латинская Америка, США

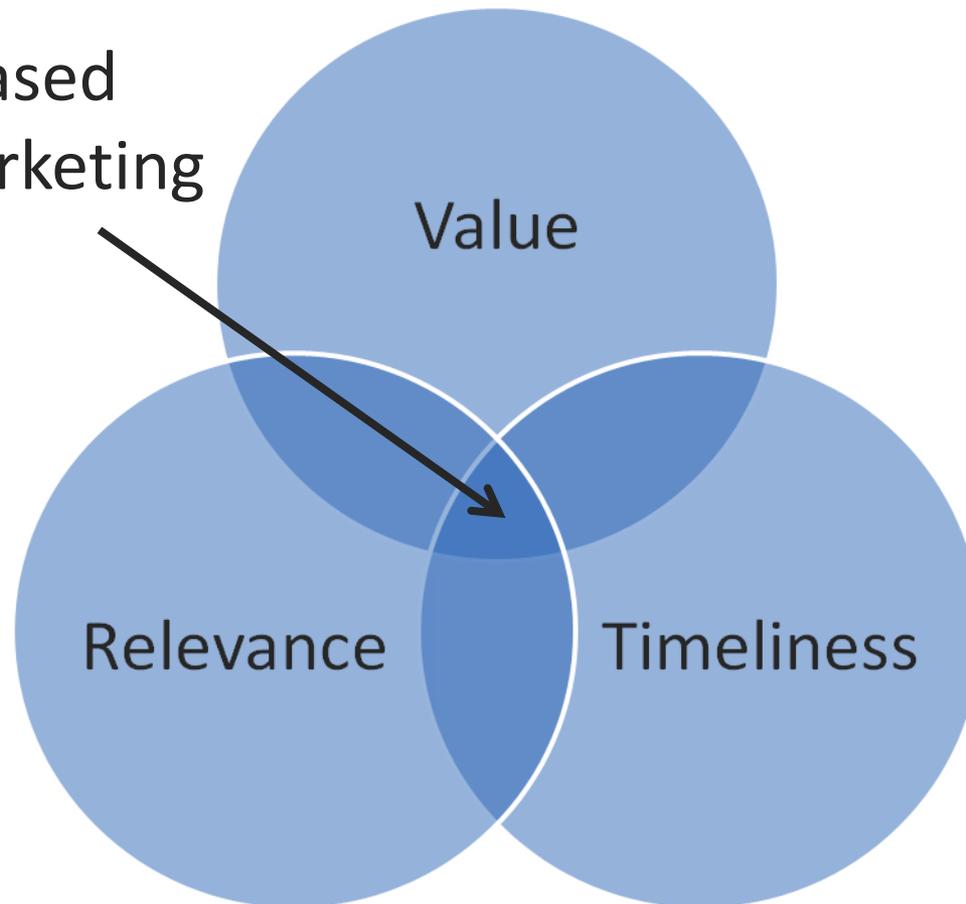
LifeTips 

Содержание

- Формула успеха в емейл-маркетинге
- Чем хорош поведенческий маркетинг в рассылках
- Поведенческие факторы on-site & in-mail
- Тактика в действии на реальном примере
- Учимся у лучших: Amazon, LinkedIn, Twitter

Формула успеха в емейл-маркетинге

Trigger Based
Email Marketing



Чем хорош поведенческий маркетинг в рассылках

У него есть **КОНТЕКСТ.**

Direct Email

- OR 20%
- CTR 18%

Trigger Email

- OR 54%
- CTR 44%

Поведенческие факторы on-site & in-mail

In-mail:

- ОТКРЫТИЯ
- КЛИКИ

On-site:

- загрузка контента
- неоконченная цепочка действий
- просмотр определенной страницы сайта
- заполнение даты рождения

Поведенческие факторы on-site & in-mail



Поведенческие факторы on-site & in-mail

Примеры триггеров для интернет-магазина:

- регистрация в магазине
- оформление заказа
- отсутствие открытий/кликов у писем
- брошенная корзина
- поздравления с праздниками/днем рождения

Еще варианты:

<http://www.shopolog.ru/metodichka/customer-retention/spisok-triggerov-v-e-mail-marketinge>

Тактика в действии на реальном примере

Регистрация в магазине



MAC
Итак... ПРИВЕТСТВУЕМ ВАС!

Откройте для себя мир M·A·C Cosmetics – вы найдете все самые необходимые продукты для совершенствования своей красоты. Профессиональные техники выполнения макияжа и другие секреты визажистов теперь раскрыты для вас. Всё это в вашем распоряжении.

Что НОВОГО

Для Всех Возрастов, Всех Рас, Всех Полов. Будьте в курсе последних тенденций в мире красоты. От популярных эффектных образов до долгожданных новинок. Указывайте первым. Открывайте новое!

Наши ВИЗАЖИСТЫ

Познакомьтесь с нашими профессионалами. Следуйте советам лучших. Наблюдайте. Повторяйте. Учитесь их профессиональным секретам.

Наши ПРОДУКТЫ

Они вдохновлены визажистами, рождены инновациями, посвящены абсолютному стилю. Цвета, формулы, текстуры и аксессуары M·A·C созданы визажистами для визажистов и для художников в каждом из нас. Доверяйтесь профессионалам! M·A·C – это красота без границ.



WESTWING
ИНТЕРЬЕР & ДИЗАЙН

ВСЕ ДЛЯ КРАСИВОГО ДОМА

СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЕ "ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ"

УВАЖАЕМАЯ EKATERINA,

Мы рады приветствовать вас в клубе Westwing



Доверьтесь вкусу экспертов Westwing в области декора и оформления интерьеров!
Наш Style Director Ирина Кузнецова страстно увлечена дизайном интерьеров. В течение своей профессиональной деятельности она приобрела неоценимые знания о различных брендах, дизайнерах и стилях. Вместе с командой профессионалов Ирина тщательно отбирает только самую лучшую и качественную продукцию, чтобы предложить ее вам в клубах Westwing.

Только для новых членов клуба Westwing!

Специально для вас Westwing подготовил очень выгодное предложение! Только в течение 7 дней вам будет открыт доступ к акции, где представлены наши лучшие товары с привлекательными скидками. Обратите внимание на то, что ваш заказ будет доставлен вам в самый короткий срок! Мы предлагаем оценить специально подобранные для вас товары и сделать ваш дом еще более уютным и красивым!

СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЕ "ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ"



Тактика в действии на реальном примере

Оформление заказа

WILDBERRIES
СТИЛЬ ВАШЕЙ ЖИЗНИ

 **БЕСПЛАТНАЯ ДОСТАВКА
ПО ВСЕЙ РОССИИ**

Здравствуйте, Екатерина!

Спасибо, что выбрали наш интернет-магазин! В ближайшее время с Вами свяжется наш оператор для уточнения и подтверждения параметров заказа, а также условий доставки и оплаты.

Ваш заказ: № 13134712
Состояние: Заказ в обработке

Товар	Цена	Кол-во	Стоимость
 Халат Артикул: 1126935 Цвет: синий Размер: XXL	2 640 руб.	× 1	= 2 640 руб.

Сумма заказа: 2 640 руб.

БЕСПЛАТНАЯ ДОСТАВКА ПО ВСЕЙ РОССИИ
независимо от стоимости заказа

Информация для покупателей
Более подробно с условиями доставки Вы можете познакомиться на странице "[Бесплатная доставка](#)".

lamoda.ru
МОДА С ДОСТАВКОЙ

 **БЕСПЛАТНАЯ ДОСТАВКА**
Круглосуточная бесплатная служба поддержки 8 (800) 666-92-32

**НОВЫЕ
КОЛЛЕКЦИИ**

Одежда Обувь Аксессуары Красота Для дома Скидки%

Здравствуйте, Екатерина Шушунова!

Благодарим Вас за заказ в интернет-магазине Lamoda.ru, а также за то, что оставили отзыв о нашей работе на Яндекс Маркете.

Для того, чтобы получить компенсацию за оставленный отзыв, укажите в ответе на это письмо:

1. Номер заказа, указанный при размещении отзыва на Яндекс Маркете.
2. Желаемое вознаграждение: скидка 15% на следующий заказ или компенсация в размере 100 рублей на мобильный телефон (для абонентов МТС, Билайн или Мегафон). При выборе пополнения счета также необходимо указать номер своего мобильного телефона.

Обращаем Ваше внимание на то, что отзыв может быть размещен не сразу, так как по условиям компании Яндекс все отзывы перед размещением проходят модерацию.

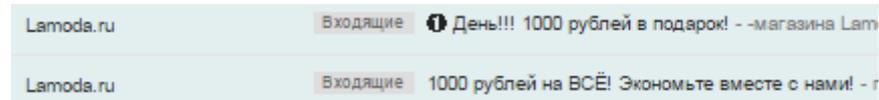
С уважением,
Служба контроля качества Lamoda.ru

ПОЧЕМУ ИМЕННО МЫ? ТРИ ГЛАВНЫХ ПРЕИМУЩЕСТВА LAMODA.RU

 Бесплатная доставка по всей России	 Примерка перед покупкой	 Более 900 подлинных брендов
--	---	---

Тактика в действии на реальном примере

Отсутствие открытий/кликов у писем



Тактика в действии на реальном примере

Брошенная корзина



WHERE'D YOU GO?!

WHY DID YOU LEAVE ME?!



Hey Dan Wang!

Your shopping cart at Black Milk Clothing has let us know it's been waiting a while for you to come back.

You've left behind:

- 1 x Burned Velvet Maxi Skirt
- 1 x Adventure Time Bro Ball LSD - LIMITED
- 1 x Wet Look Black Leggings

That gear in your cart is lonely :(And cold. And all it needs is someone to love it and wear it, and occasionally stroke it appreciatively.

But it's not too late! You could be that somebody!

To save the day, click here:

<https://blackmilkclothing.com/orders/1155832/401718e1294f485db3031edd65863d83?recovered=1>

Then you can ride off into the sunset, like a true hero.

Black Milk Clothing

FARFETCH

WOMEN MEN BOUTIQUES PEOPLE

PERFECT TIMING,
USE FREE SHIPPING
FOR YOUR SAVED ITEMS

SEPTEMBER 17-19

02 : 23 : 34 : 08

DAYS HOURS MINS SECS

SHOP NOW

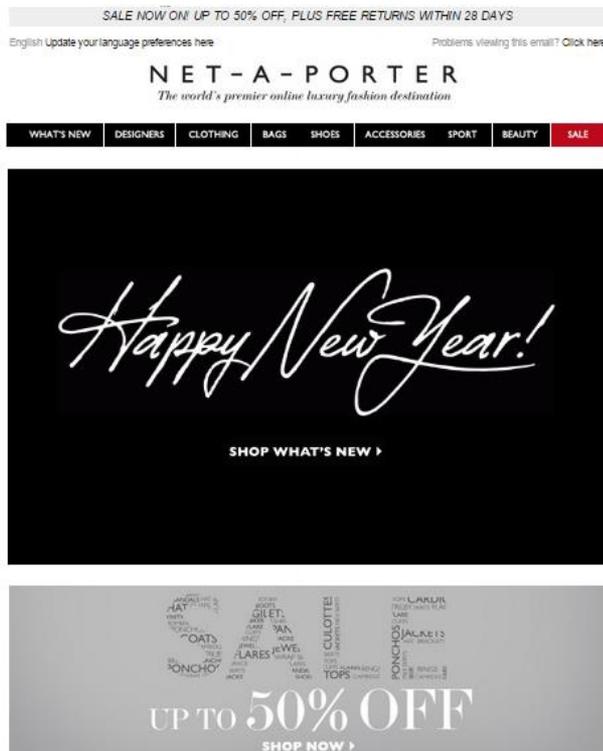
You may need to log in to your account to access your saved items

All boutiques included. On full price orders over €100/€139/US\$156.
Max shipping discount €40/€48/US\$63. Sale items not included. [Click for details](#)



Тактика в действии на реальном примере

Поздравления с праздниками/днем рождения



Тактика в действии на реальном примере

FLIGHTFOX

Проблема:

На втором шаге воронки большой отток пользователей из-за необходимости ввести номер кредитной карты.

Как уменьшить drop-off?

Тактика в действии на реальном примере

Решение:

Тем, кто остановился на первом шаге, отправить **напоминание**, в котором:

- 1) постараться преодолеть возражения;
- 2) предложить помощь;
- 3) использовать call-to-action.

Результат:

CR увеличился в 2 раза

Тактика в действии на реальном примере



Проблема:

Есть 8 тематических серий и большой лист подписчиков, но без информации о конкретных интересах, поле, возрасте и тд.

Как сегментировать базу?

Тактика в действии на реальном примере

Решение:

Подписывать емейл на серию **автоматически** при условии, что:

- 1) есть открытия/просмотры тематического контента;
- 2) и/или есть клик в письме с призывом подписаться на серию.

Результат:

подписчики сегментированы по интересам

Учимся у лучших: Amazon, LinkedIn, Twitter

Chris Schwarz: Win a Digital SLR Camera

Newsletters | X

★ Amazon.com to me

[show details](#) Jun 1 (7 days ago)

Reply

amazon.com

E-mail or print for immediate delivery > [Amazon.com Gift Cards](#)

Your [Amazon.com](#)

[Find Gifts](#)

[See All Departments](#)

Amazon Prime

A-Z Sweepstakes

Oh my...what a coincidence!

In celebration of the many ways [Amazon Prime](#) members take advantage of FREE Two-Day Shipping on millions of items, we're giving away some popular Prime-eligible items from A to Z. Each week you can enter for your chance to win a new prize.

P This week, P is for Photography.

We're giving away a photography prize package consisting of a Nikon D3100 14.2MP Digital SLR Camera with Nikkor zoom lens, a 7-inch digital picture frame, a 16 GB microSDHC flash memory card and a Nikon DSLR starter kit with case.

Учимся у лучших: Amazon, LinkedIn, Twitter

Do you know Joanna Wiebe, SmartCompany and John Paul Aguiar on Twitter?

SHARE RAPPORTIVE



Twitter
to Chris

12:17 AM (15 hours ago)

Reply



Chris Hexton,
Some people you may know on Twitter



Joanna Wiebe @copyhackers
Copywriter at <http://t.co/AWV8e2g4CX>. Staunch advocate of copy first...
Followed by Rob M Carpenter and 38 others.
Following: 2966 · Followers: 3601

Follow



SmartCompany @SmartCompany
Business news, trends and ideas for Australia's small and medium...
Followed by Renai LeMay and 116 others.
Following: 22207 · Followers: 28931

Follow

Учимся у лучших: Amazon, LinkedIn, Twitter

Phil has endorsed you! 

SHARE RAPPORTIVE    

 LinkedIn
to me 

Apr 30 (1 day ago)   Reply 

Chris,

LinkedIn®

Congratulations! Your connection Phil Ma has endorsed you for the following skills and expertise:



E-commerce

Continue



**#highfives all round.
Endorsements and these emails
are designed to make you feel good**

You are receiving Endorsements emails. [Unsubscribe](#).

This email was intended for Chris Hexton (CEO and Co-Founder at Vero). [Learn why we included this](#). © 2013, LinkedIn Corporation. 2029 Stierlin Ct. Mountain View, CA 94043, USA

Спасибо за внимание!



*Екатерина Шушунова
Руководитель
отдела емейл-маркетинга*

kate.shushunova@justwebit.ru