



Строим общение с клиентом
с момента получения емейла

welcome-тактики из практики
Emailmatrix 2015-2016



EMAILMATRIX

для EMAILSHOW 2016

кратко о EMAILMATRIX

- разрабатываем емейл-стратегии с 2009 года
- 20 специалистов (маркетологи, дизайнеры, разработчики) в штате
- клиенты:



обсудим:

- почему важно «прогреть» и воспитывать лиды
- эффективность welcome цепочек клиентов Emailmatrix (A101, Viline, Allsoft и др)
- емейл-реинкарнация или еще один способ получить нового клиента. Пример KiwiTaxi

почему важно «прогреть» и воспитывать лиды



зачем вам вообще база подписчиков?

почему важно «прогреть» и воспитывать лиды

строить долгосрочные отношения



почему важно «прогреть» и воспитывать лиды

строить долгосрочные отношения

воспитывать адептов бренда



почему важно «прогреть» и воспитывать лиды

строить долгосрочные отношения

воспитывать адептов бренда

увеличивать средний чек



почему важно «прогреть» и воспитывать лиды



строить долгосрочные отношения

воспитывать адептов бренда

увеличивать средний чек

продавать больше

экономить на рекламе

снижать стоимость привлечения лида

тестировать маркетинговые теории

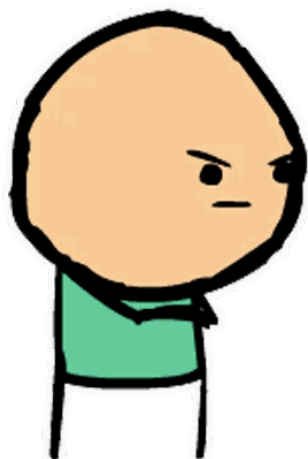
повышать лояльность покупателей

...

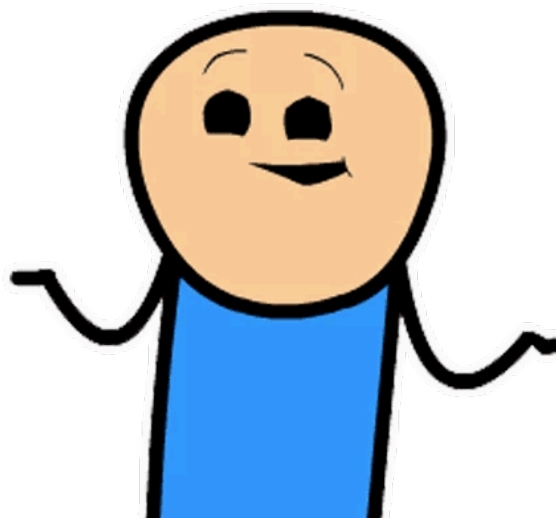
почему важно «прогреть» и воспитывать лиды

что такое лид?

почему важно «прогреть» и воспитывать лиды



лид – это человек



почему важно «прогревать» и воспитывать лиды



лиду-человеку нужны:

- подход
- знакомство
- подробности
- ценность бренда/продукта
- сервис
- причина

почему важно «прогреть» и воспитывать лиды

а что он получает?

Более 3500 товаров участвует в АКЦИИ 2 ПО ЦЕНЕ 1!

БОЛЬ

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

👉 Дополнительно -30%... почти ДАРОМ!

Скидка 10% на все новинки игрушек!

2 ПО ЦЕНЕ 1 на специальную коллекцию!

Возвращаем до 50% от суммы покупки

Скидка 500 руб. специально для Вас!

ТОП-25 самых низких цен

почему важно «прогреть» и воспитывать лиды

а что он ждет?

информацию

выгодные условия

поддержку

сервис

ЦЕННОСТЬ

...

почему важно «прогревать» и воспитывать лиды

а что он ждет?



ПРИВЕТСТВЕННОЕ ПИСЬМО!

цепочку. приветственных. писем

почему важно «прогреть» и воспитывать лиды

выгода в цифрах:

- **30-50%** лидов, не совершивших покупку, - качественные. верните их
- «прогретые» лиды приносят **до 50%** больше прибыли, чем случайные
- **+20%** к обороту дает правильно выстроенная приветственная цепочка



приветственные кейсы. «А101»



Добро пожаловать в наш Город!

+0 минут после подписки

uOR=78%

CTR=25%

приветственные кейсы.
«A101»

Загляните в Город A101!

+2 дня после подписки

uOR=72%

CTR=52%



Посмотреть все объекты





О КОМПАНИИ | ПРОЕКТЫ | НОВОСТИ И АФИША | ФОРУМ | КОНТАКТЫ | 8 (495) 221-40-21

Оля, добро пожаловать в город A101!

Уже более 20 лет наш город развивается и становится все удобнее и красивее. Ежегодно в Новой Москве появляются все большие красивые и удобные для проживания места.





Каждый район здесь обладает своим особенным стилем. В какой из них Вы заглянете первым?

Объекты в продаже

 <p>Жилой комплекс ИСПАНСКИЕ КВАРТАЛЫ Сдана 1 очередь Декабрь 2017 ПОДРОБНЕЕ</p>	 <p>Жилой комплекс МОСКВА A101 Сдана 2 очереди Сентябрь 2015 ПОДРОБНЕЕ</p>
 <p>Жилой комплекс ЗЕЛЕНАЯ ЛИНИЯ Сдана 1 очередь Октябрь 2015 ПОДРОБНЕЕ</p>	 <p>Жилой комплекс ВЯЗЕМСКОЕ Сдана 2 очереди Сентябрь 2015 ПОДРОБНЕЕ</p>

[ПОСМОТРЕТЬ ВСЕ ОБЪЕКТЫ](#)

Реализованные проекты

 <p>Жилой комплекс КРОНБУРГ Сдана 1 очередь Май 2015 ПОДРОБНЕЕ</p>	 <p>Жилой комплекс КВАРТАЛ A101 Завершено в 2014 году ПОДРОБНЕЕ</p>
 <p>Жилой комплекс КАМЕЛОТ Завершено в 2004 году ПОДРОБНЕЕ</p>	 <p>Жилой комплекс НАДЕЖДА Завершено в 2009 году ПОДРОБНЕЕ</p>

[ПОСМОТРЕТЬ ВСЕ ОБЪЕКТЫ](#)

Вы получили это письмо, потому что оставили свои данные на сайте А101.
Если вы не хотите получать наши письма, можете [отписаться от рассылки](#)

© А101 DEVELOPMENT, 2015

EMAILSHOW 2016

приветственные кейсы.
«A101»

5 причин жить в городе A101!

+4 дня после подписки

uOR=60%
CTR=32%



Квартира — одна из самых значимых покупок в жизни людей, поэтому связана с большим количеством вопросов, найти ответы на которые бывает непросто.

Компания «A101 ДЕВЕЛОПМЕНТ» всегда готова прийти на помощь.

Вы всегда можете рассчитывать на:



Помощь в выборе оптимального варианта жилья, в зависимости от ваших предпочтений.



Помощь при выборе программы ипотечного кредитования (мы сотрудничаем более чем с 20 [банками-партнерами](#)).



Юридическую поддержку и документальное оформление всего процесса покупки недвижимости в соответствии с требованиями законодательства.



Оперативные ответы на волнующие вопросы. Для клиентов работает [Форум](#).



Приглашения на мероприятия и праздники для клиентов и жителей.

Используйте все преимущества нашего города!

[ВЫБРАТЬ КВАРТИРУ В A101](#)



сегментация на этапе получения емейла

ключевые сегменты:

- родители детей 0-1 год
- родители детей 1-3 года

⇒ запуск приветственных цепочек с контентом,
подобранным в соответствии с сегментом

концепция: экспертное мнение и помощь бренда в
воспитании детей

приветственные кейсы. «Viline.tv»

Не видно картинок? Нажмите [здесь](#).

viline*дети 8 800 500-65-37

КУРСЫ ВЕБИНАРЫ ВИДЕО СТАТЬИ АУДИО



Вы так этого ждали!

Вы ждали этого столько месяцев и вот, наконец, внесли в дом мирно сопящий (ну или вопящий, кому как повезет, сверток).


И что дальше? А дальше возникает один вопрос за другим:
*Пеленать ребёнка или нет, и если да, то как?
Сколько он должен есть, а сколько спать?
Как его купать, сколько гулять?*

И множество других, ответы на которые вы можете получить уже сегодня.

Вас ждут первые уроки от Юлии Ермак в рамках курса «Уход за младенцем». Начните своё обучение прямо сейчас!

[ПЕРЕЙТИ К ПРОСМОТРУ ЗАПИСИ УРОКА >>>](#)

ПОЛЕЗНЫЕ СТАТЬИ

 <p>Здоровая прогулка — как это? Автор: Юлия Ермак</p>	 <p>Детское питание Автор: Юлия Ермак</p>	 <p>Безопасная жизнь «садовых» детей Автор: Юлия Ермак</p>
---	---	--

Вы получили это письмо, так как оставили свои данные на сайте [viline.tv](#)

[Отписаться](#)

[В](#) [f](#)

сценарий:

- 1) подтверждение подписки
- 2) личный кабинет + подарок
- 3) как стать супер-мамой за неделю
- 4) топ полезных советов для молодой мамы
- 5) типичные ошибки родителей

расписание: 1-2 день интервал между письмами

приветственные кейсы. «Viline.tv»

Не видно картинок? Нажмите [здесь](#).

viline*дети 8 800 500-65-37

КУРСЫ ВЕБИНАРЫ ВИДЕО СТАТЬИ АУДИО

Не видно картинок? Нажмите [здесь](#).

viline*дети 8 800 500-65-37

КУРСЫ ВЕБИНАРЫ ВИДЕО СТАТЬИ АУДИО

Всё об уходе за младенцем – станьте супермамой за неделю!

Каждый день у родителей грудничков появляются все новые и новые во

Почему малыш плачет? Как обеспечить ему здоровый крепкий сон? Как делать массаж ребёнку? Как правильно кормить ребёнка?

Как одевать? Как развлекать? Сколько гулять? Как его купать?

Ответить на них сможет Юлия Ермак – педиатр, ученица Е.О. Комаровского, руководитель проекта «Школа осознанного родительства» – в своём авторском курсе «Уход за младенцем».

Это видеопособие станет вашей «настойной книгой» на долгое время. В нём найдёте практические советы и простые рекомендации мамам и папам на каждый день.

Но самое главное: курс даст ответ на вопрос, как подарить своему ребёнку здоровое и счастливое детство.

Учитесь вместе с нами!

ВЫБРАТЬ ПРОГРАММУ ОБУЧЕНИЯ >>>

ПОЛЕЗНЫЕ СТАТЬИ

Здоровая прогулка — как это?
Автор: Юлия Ермак

Детское питание
Автор: Юлия Ермак

Безопасная жизнь «садовских» детей
Автор: Юлия Ермак

Вы получили это письмо, так как оставили свои данные на сайте [viline.tv](#)
[Отписаться](#)

Не видно картинок? Нажмите [здесь](#).

Самые типичные ошибки родителей.
Узнайте, как их избежать

Где вы чаще пытаетесь найти ответы на вопросы об уходе за малышом и его поведении?

Не совершайте ошибок – ищите ответы у настоящих специалистов!

Мы предлагаем вам полную аудио/видео энциклопедию для родителей – курс «Уход за младенцем» от Юлии Ермак, практикующей специалиста.

Здесь все советы и рекомендации собраны в одном месте. И каждый может выбрать программу обучения по себе.

ПЕРЕЙТИ К СТРАНИЦЕ КУРСА >>>

Станьте суперродителями вместе с нами!

ОТЗЫВЫ:

Маша Маслова,
дети:
Ксюша 2 года 4 месяца,
Вика 6 месяцев

Елена,
дети:
мама 3-месячного
Никитки

«После прослушивания вашего курса я приобрела новые привычки»

Домашнее стало мыть пол каждый день простой водой, без добавок. На колёса коляски купила чехлы. Пыль протираю каждый день, убрала с полок всякую мелочь. Днём мои дети спят с открытой форточкой. Есть ещё много важных деталей, которые помогают моим детям расти здоровыми, но обо всём здесь не напишешь. Считаю, что решение записаться на ваш курс, было очень важным и правильным. Спасибо вам, Юлия.»

«Многие вещи мы делали с точностью до наоборот»

Юля в положительной, не назидательной форме показала нам основные приемы массажа, гимнастики, упражнения на мяче, ну и, конечно же, занятия в воде. Что нового и полезного мы для себя узнали? Все! Так как многие вещи мы делали с точностью до наоборот: дверь в ванную во время купания должна быть открыта, чтобы там не создавался эффект сауны, температура воды не выше 35 градусов, уши полностью погружены в воду и т.д. Мы узнали, как носить ребенка на руках после кормления, чтобы он не срыгивал...»

ПОЛЕЗНЫЕ СТАТЬИ

средние показатели
цепочки

uOR=40%
CTR=50%

приветственные кейсы. «Viline.tv»



внимание НЕ ослабевает

показатели письма №4 остаются на уровне письма №1

uOR=30%
CTR=45%


приветственные кейсы. «Allsoft»



[Открыть письмо в браузере](#)

- Антивирусы
- Сеть и интернет
- Графика
- Офис
- ОС

Пожалуйста,
ПОДТВЕРДИТЕ ПОДПИСКУ



Здравствуйте!
Вы подписались на рассылку интернет - магазина Allsoft.
Нажмите «[Подтвердить подписку](#)», чтобы подтвердить вашу электронную почту и перейти к настройке частоты и темы рассылки.

[Подтвердить подписку](#)



8 800 200-22-33
бесплатно по России

8 495 232-52-16
для Москвы



Вы всегда можете [отписаться](#) или [настроить](#) получение рассылки в личном кабинете.
Любые ваши вопросы и пожелания отправляйте на адрес: mail@allsoft.ru



СПАСИБО

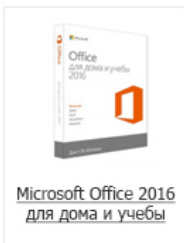
ЗА ПОДПИСКУ НА НАШУ РАССЫЛКУ!

С этого момента вы будете получать информацию о лучших предложениях интернет-магазина и всё самое интересное из мира программного обеспечения из первых рук.

В разделе «[Лидеры продаж](#)» мы собрали всё самое необходимое для удобной и продуктивной работы. Вам осталось лишь выбрать то, что подойдёт именно вам. Рады, что вы с нами.



ЛИДЕРЫ ПРОДАЖ



Выбрать лучшее

БОЛЬШЕ ПОЛОВИНЫ КЛИЕНТОВ ПОКУПАЮТ У НАС СНОВА

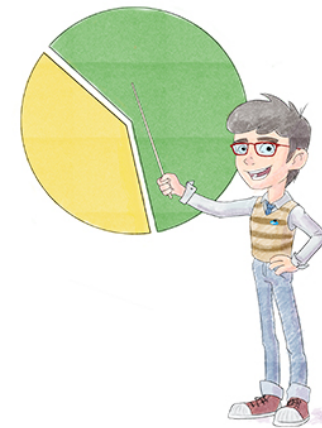
Здравствуйте!

Спасибо, что выбираете лицензионное программное обеспечение!

С 2004 года мы работаем только с лицензионной продукцией мировых и российских разработчиков. За это время больше половины покупателей стали нашими постоянными клиентами.

Для таких клиентов мы разработали специальную систему накопительных скидок.

[Перейти к регистрации](#)



[Зарегистрируйтесь](#) в интернет-магазине Allsoft.ru, чтобы получить полный доступ к скидкам и другим преимуществам нашего сервиса, среди которых:



**МГНОВЕННАЯ
ДОСТАВКА КЛЮЧЕЙ**

При онлайн-оплате срок доставки большинства ключей в интернет-магазине от 10 минут. Смотрите информацию о сроках доставки программ под названием версии.



**ТЕХНИЧЕСКАЯ
ПОДДЕРЖКА
И КОНСУЛЬТАЦИИ**

Наши специалисты всегда готовы помочь разобраться с оформлением и оплатой заказа. Вы можете написать нам по электронной почте, позвонить или написать в онлайн-чат.

[Зарегистрироваться](#)

Вы помните о нас?

Добрый день!

Несколько дней назад вы подписались на рассылки интернет-магазина Allsoft.ru.

Осталось лишь подтвердить подписку и настроить параметры рассылок, чтобы получать именно то, что вам интересно, тогда, когда ужно.

Нажмите «[Подтвердить подписку](#)», чтобы перейти к настройке ваших рассылок.



[Подтвердить подписку](#)



8 800 200-22-33
бесплатно по России

8 495 232-52-16
для Москвы



Олег загрустил без вас(

Пора подтвердить
подписку

приветственные кейсы.
«Аroma-Butik»

Подсказка на сайте
после подтверждения

***Благодарим за подтверждение
подписки на рассылку Aroma-Butik!***

Вы очень вовремя стали нашим подписчиком!

Вас уже ждут новинки от **Aroma-Butik**, приятные
сюрпризы, акции и, конечно же, бонусы.

[Перейдите на сайт](#), чтобы продолжить путешествие по
миру косметики и парфюмерии.

Желаем вам приятных покупок!

Перейти на сайт

Через **4 секунд** вы будете автоматически переведены на сайт aroma-butik.ru

приветственные кейсы. «Арома-Butik»



отправлять рассылки только
подтвержденным подписчикам

Арома-бутик отправляет повторное подтверждение
подписки тем, кто не подтвердил сразу

результат: +24% подтвержденных емейлов

приветственные кейсы.
«Aroma-Butik»

+0 д.
Приветствие
от персонального менеджера
+ совет

uOR=83%
CTR=50%



Арома-Butik: Косметика и парфюмерия для Вас Личный кабинет | Контакты | Отписаться

Интернет магазин парфюмерии и косметики В f t g+

[Новинки](#)

[Популярное](#)

[Скидки и акции](#)

[Для женщин](#)

[Для мужчин](#)

[Декоративная косметика](#)

[Косметика по уходу](#)

[Доставка и оплата](#)

[Сервис и помощь](#)

[+7\(495\) 545-46-02](tel:+7(495)545-46-02)

Санкт-Петербург:
[+7\(812\) 313-23-22](tel:+7(812)313-23-22)

Россия:
[+7\(800\) 333-11-32](tel:+7(800)333-11-32)

Добро пожаловать в мир, где правит красота и комфорт!

Красота – это Природа, достигшая совершенства.

О'Тенри

Добро пожаловать в мир, где сбываются мечты!

Я, Амелия, - ваша проводница в мире парфюмерии и косметики, от лица команды [Aroma-butik](#) рада приветствовать Вас в рядах ценителей прекрасного!

Я всегда готова помочь Вам разобраться во всем многообразии ароматов и косметики. По любым вопросам пишите мне на электронный адрес manager@aroma-butik.ru.

В честь нашего знакомства Ваш «бонусный счет» До встречи в новых письмах!

Добавьте, пожалуйста, мой электронный адрес в свою адресную книгу, чтобы я всегда оперативно могла поделиться новостями и рекомендациями.

АромаСовет:

Есть один точный критерий определения того, Ваш ли это аромат. Если через некоторое время Вы перестаете его ощущать, то Вас можно поздравить: заветный флакончик подходит Вам идеально.

AROMA-CARD

Поздравьте любимых с предстоящими праздниками!

Отправьте открытку с сердечным поздравлением!

[Поздравить любимых](#)

Всегда с Вами! Ваша АромаФан, Амелия.
manager@aroma-butik.ru

приветственные кейсы.
«Aroma-Butik»

общая схема приветственной цепочки



% конверсий: 15% от общего объема конверсии
средний % uOR=50%
средний % CTR=40%

1. о чем писать в приветственных письмах

- ✓ соберите все наиболее ценные характеристики бренда,
- ✓ привилегии подписчиков и покупателей,
- ✓ положительные отзывы клиентов,
- ✓ информацию о выгодных условиях доставки,
- ✓ советы и рекомендации, лайфхаки,
- ✓ подарки и бесплатный контент

2. когда отправлять приветственные письма

- ✓ проанализируйте жизненный цикл подписчика
- ✓ когда происходит первая покупка?
- ✓ когда он уходит?
- ✓ это определит частоту и количество писем



например, на принятие решения о покупке клиенту понадобится месяц. распределите письма, но знайте меру

3. когда остановиться

- ✓ переведите коммуникацию в другое русло, когда подписчик совершил нужное действие (покупка, заявка, установка и тд)
- ✓ позвольте подписчику перемещаться по сегментам и получать подходящий сценарий цепочки



ЛЮБО!

заклучение

спасибо!

пишите письма:

lena@emailmatrix.ru

