



ONBOARDING EMAILS или Жизнь после регистрации

Елена Пуляева,
Директор по развитию бизнеса, Emailmatrix

МОСКВА, ЦМТ, 7-8 ОКТЯБРЯ



Onboarding – что это и зачем?

- Путь от первого контакта к первому *действию* клиента
- Серия небольших (микро) конверсий, ведущих к (макро) конверсии
- Помощь в преодолении барьеров

Слайд 2

поделись впечатлениями: **#oborot2015**





Onboarding – что это и зачем?

- 53% маркетологов предпочитают привлечение новых лидов работе над качеством своей актуальной базы
- 65% компаний не имеют автоматизированной методики прогрева лидов
- 30-50% лидов - качественные, но так и не перешли к покупкам

Слайд 3

поделись впечатлениями: **#oborot2015**





Основные задачи onboarding писем

- Получение данных нового клиента
- Адаптация нового клиента
- Выстраивание отношений
- Понимание ценности продукта/сервиса/услуг
- Оптимизация последовательности мыслей клиента

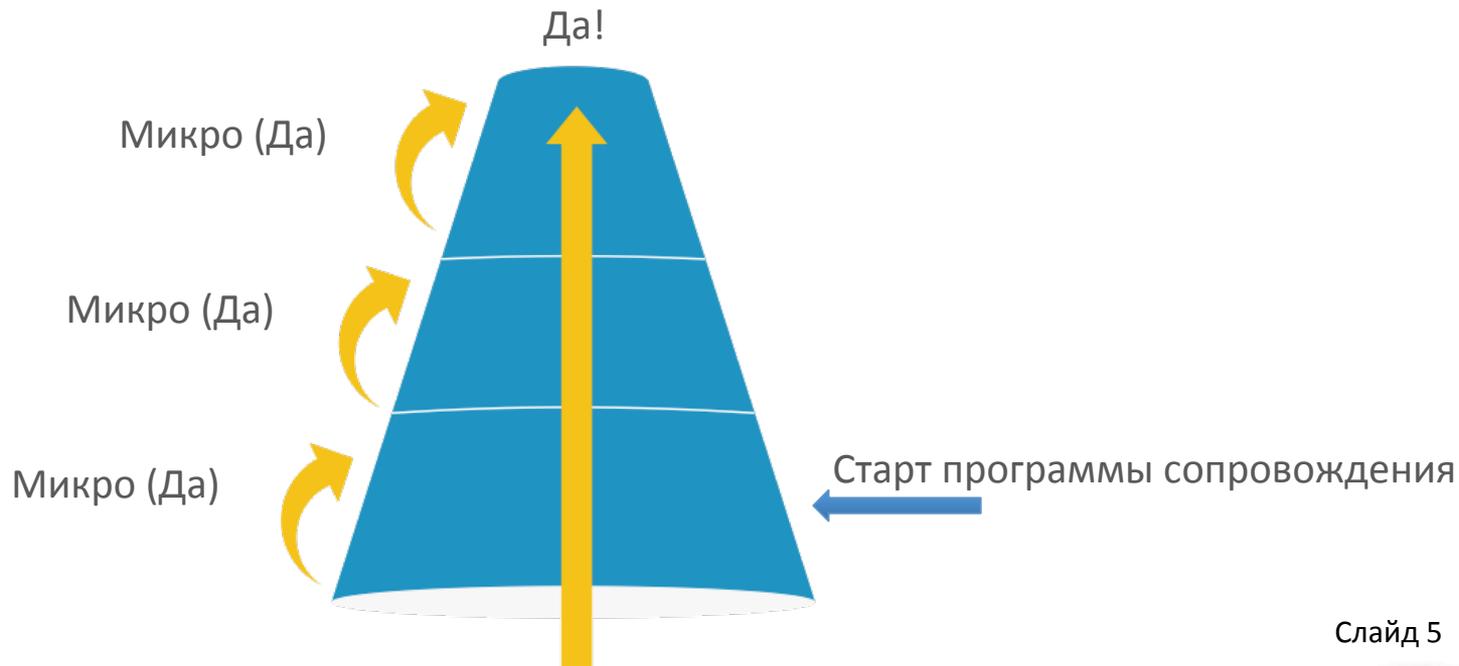
Слайд 4

поделись впечатлениями: **#oborot2015**





Первый шаг, определяющий отношения



Слайд 5

поделись впечатлениями: **#oborot2015**





Первое впечатление: приветственное письмо

Приветственное письмо обязано:

- Нести только самую важную информацию
- Содержать явный призыв к действию
- Переводить клиента на новый уровень
- Быть совершенным: дизайн и адаптация

Слайд 6

поделись впечатлениями: **#oborot2015**





MR PORTER

WHAT'S NEW DESIGNERS CLOTHING SHOES HOME & TECH MY ACCOUNT

THANK YOU FOR SIGNING UP FOR OUR STYLE BULLETINS

Приветственное письмо Mr Porter



The Trend

(SUNDAY)

A look at the latest menswear styles and how to make them work for you

VISIT MRPORTER.COM



YOU CAN NOW LOOK FORWARD TO THE FOLLOWING WEEKLY EMAILS:

What's New

(TUESDAY)

Brings you all the latest arrivals from your favourite designers

The Bulletin

(THURSDAY)

Features brands chosen by our Editors, plus something for the Weekend: a guide to making the best of your down time

The Trend

(SUNDAY)

A look at the latest menswear styles and how to make them work for you

VISIT MRPORTER.COM



Слайд 7

поделись впечатлениями: #oborot2015





Email Matrix

Приветственное письмо Slack



Nice job!

You're set up on Slack at [redacted]
The big next step is to start communicating on Slack as a team.

To invite your teammates to Slack we've created a simple invites page:

Invite your team now!

(At that link you'll also be able to see the Slack invitations that are pending and invitations that teammates have already accepted.)

You may want to check out the [Slack Guide to Getting Started](#) – the top 5 tips to get the most out of Slack.

Can we help with anything else? Please let us know by replying to this email, writing to feedback@slack.com, or using the [Slack Help section](#).

Good luck and happy communicating!

-- Team Slack

Invite your team now!

Link not working? Try copying [redacted]

P.S. To help get your team up to speed, we recommend sending them to the [Slack product tour](#).

Слайд 8

поделись впечатлениями: #oborot2015



anywayanyday.com

✈ [Авиабилеты](#)

🏠 [Отели](#)

Приветственное письмо AnyWayAnyDay

Добрый день!

Поздравляем, вы сделали заказ на [anywayanyday.com](#).

Хотите знать, когда авиакомпании проводят распродажи? Как съездить в новогоднее путешествие и не разориться? Что посмотреть в Вильнюсе или Лиссабоне, если у вас мало времени? Как летать бизнес-классом, не переплачивая?

Хотите знать о путешествиях всё? [Читайте рассылку Anywayanyday.](#)

Получать рассылку



*Вы получили это письмо, потому что являетесь пользователем Anywayanyday.
Если хотите обменять или вернуть билет или проконсультироваться по другому вопросу с нашей службой поддержки, пишите на info@anywayanyday.com.*

Слайд 9

поделись впечатлениями: **#oborot2015**

ОРГАНИЗАТОР
ObOrot.ru
Раскрути свой бизнес



Персональный гид для вашего клиента

Как заставить клиента быть
рядом?

Предоставьте ему *лучший* сервис.

Пример Ocado
(Персональный помощник)

makes filling your trolley with everything you need for your first **Ocado** delivery a breeze.

Jason Gissing
Jason Gissing
Ocado Co-Founder

► Get started with Personal Shopper

HOW OUR PERSONAL SHOPPER WORKS...

- 1** What you want
Tell us a bit about the groceries you usually buy and we'll create a list of products we think you'll like.
- 2** When you want
Choose a delivery time that suits you, then start adding groceries to your trolley.
- 3** All done
Once you have everything you need, simply check out. We'll take care of the rest.

Need a hand?

Take a look at our **Frequently Asked Questions (FAQs)**, or speak to our friendly **Customer Service** team on 0845 656 1234 (8am to 11pm every day). They'll be happy to help.

Слайд 10

поделись впечатлениями: **#oborot2015**



Email Matrix

Персональный гид для вашего клиента

Письмо-гид создано:

- Решать/предотвращать проблему, с которой столкнулся пользователь
- Обучать пользователя
- Побуждать к действию по предложенному сценарию

Прежде чем отправиться в путешествие



Добавьте фотографию в профиль
Загрузите фотографию, чтобы хозяевам узнать вас получше прежде чем они пригласят вас к себе домой.

Добавьте фотографию



Подтвердите информацию о себе
Рекомендуем соединить аккаунт с социальными сетями и быстро подтвердить адрес электронной почты, номер телефона и официальные документы, чтобы помочь нам поддерживать атмосферу доверия в сообществе Airbnb.

Добавить проверки



Приступайте
Найдите подходящее жилье и свяжитесь с хозяином. Как только хозяин подтвердит ваш запрос, можно отправляться в путешествие!

Исследуйте

Слайд 11

поделись впечатлениями: #oborot2015



Email Matrix

Персональный гид для вашего клиента Пример Evernote



Quick Tip #2 The Magic of Sync

After you've captured a note, you can access it from any smartphone, tablet and computer where you've installed Evernote. No need to fuss with a thumb drive to transfer notes, images and documents from one device to the next.

We call it 'sync,' you can call it magic.

Get Evernote on Your Devices



Quick Tip #3 Checklists & Reminders

Turn your notes into actionable [Checklists](#) and [Reminders](#) and get more done.

Try these examples:

1. **Get your home life in order.** Create a checklist for errands and add a Reminder so you remember when to pick up the dry cleaning or take Fido to the vet.
2. **Tackle work projects.** Make to-do lists so you can stay on top of tasks, whether you're on the bus, at home or in the office. Reminders help your team manage the various deadlines and deliverables along the way.
3. **Plan travel.** Create a packing list or an itinerary to get the most out of your trip.

More about Checklists

поделись впечатлениями: #oborot2015

Слайд 12



Email Matrix

Предложение, от которого невозможно отказаться

Мотивация:

- Решение проблемы
- Подарок
- Эмоции

Избегайте пустых обещаний!

THRIVE
MARKET



SHOP 2000+
PRODUCTS YOU LOVE

At Thrive Market, we only sell the highest quality products from the brands you know and love. Each item has been hand selected and categorized so you can find exactly what you want - we're taking the guesswork out of healthy living!

Shop now and get an **EXTRA 25% OFF** on your first order. Offer expires Aug 02, 2015.

A1B2C3D4E

Start Shopping

Слайд 13

поделись впечатлениями: #oborot2015



Предложение, от которого невозможно отказаться

Эффективная подача заключается не в «тактиках убеждения», а в *руководстве ходом мысли покупателя*, который должен привести к нужному решению.

Слайд 14

поделись впечатлениями: **#oborot2015**



Email Matrix

Мотивация Headspace



The secret to focus is erm what was I saying?



3 MONTHS FREE!

Hi Peter,

You know that feeling, when you're doing something quite important, and suddenly you find yourself doing something else, much less important? Focus, that ability to be completely absorbed in one task, can sometimes be an elusive quality. But meditators have been clinically proven to switch tasks less frequently when they're trying to concentrate.*

So here's something that might just seize your attention: 3 months of Headspace, completely free.

3 months free on us



The secret to focus is erm what was I saying?



3 MONTHS FREE!

Hi Peter,

You know that feeling, when you're doing something quite important, and suddenly you find yourself doing something else, much less important? Focus, that ability to be completely absorbed in one task, can sometimes be an elusive quality. But meditators have been clinically proven to switch tasks less frequently when they're trying to concentrate.*

So here's something that might just seize your attention: 3 months of Headspace, completely free.

3 months free on us

To help you make meditation a healthy habit, we're offering 3 whole months for free when you subscribe to Headspace for a year. That works out at just £3.75 (\$5.99/€4.49)** a month. That's less than a slice of pizza, and it will certainly lead to a sharper afternoon's work.

Simply go to [Headspace.com](https://www.headspace.com) and enter the code:

GETYOURHEADSPACE

Into the promo code box on the homepage before 03 Nov 2014

Get my 3 free months now

**Offer only applicable to the yearly subscription



Слайд 15

поделись впечатлениями: #oborot2015

ОРГАНИЗАТОР
Oborot.ru
Раскрути свой бизнес



Email Matrix

Работа со страхами и недоверием

Вопросы предсказуемы. Пример Inbox by Gmail

Watch a video to quickly learn how to make the most of your new Inbox.



Can I use Inbox by Gmail on my computer?

Yes. Inbox works best if you use it everywhere you check your email. Open inbox.google.com in Chrome.

How do I add a Reminder?

Tap the red create button in the bottom right and then tap the blue Reminder icon.

Can I still use Inbox & Gmail?

Of course. All of your email is still in Gmail and always will be, but Inbox works best if you go all in.

Can I file feedback?

Yes, please. Open the menu and scroll to the bottom of your labels. Tap "Help & Feedback" and let us know what you think. If you're interested in giving in-person feedback, [sign-up to be interviewed](#) in future user studies.

Is Inbox going to replace Gmail?

Don't worry, Gmail isn't going anywhere. Inbox is a new experience designed and developed alongside Gmail.

Where can I learn more?

Check out our [Help Center](#) to learn more about specific features.

Cheers,
The Gmail Team

Слайд 16

поделись впечатлениями: #oborot2015



Email Matrix



Оформление документов в нашей компании занимает не более 30 минут



Клиенты могут совершать сделки «с голоса», по телефону



Брокерское обслуживание на зарубежных биржах осуществляется через лицензированного российского брокера



Около 85% операций совершаются при помощи удаленного доступа или через удобный сервис «Личный кабинет клиента»

Работа со страхами и недоверием, Пример Открытие Брокер

Вы можете принимать инвестиционные решения самостоятельно или доверить этот вопрос специалистам компании, использовать долгосрочные инвестиционные стратегии или совершать множество сделок ежедневно. Даже если вы не обладаете навыками инвестирования и только начинаете знакомиться с фондовым рынком, мы предложим вам эффективные решения для управления капиталом!

**ИНВЕСТИЦИОННЫЕ КОНСУЛЬТАНТЫ ГОТОВЫ ОТВЕТИТЬ НА
ВАШИ ВОПРОСЫ ПО ТЕЛЕФОНУ 8 800 200-99-66**

С уважением, команда «Открытие Брокер»

Слайд 17

поделись впечатлениями: **#oborot2015**



Email Matrix

Работа со страхами и недоверием

Больше подробностей:

- Процедура оформления заказа
- Активация промокода
- Процедура возврата
- Условия доставки
- Время обработки заявок

Чтобы сделать заказ:



Добавьте товары в корзину



Внесите свои данные и укажите способ доставки



Внесите данные о скидке, если она имеется, и нажмите "Пересчитать"



Нажмите "Оформить заказ"

И в скором времени выбранная косметика займет свое место на Вашем туалетном столике.

К ПОКУПКАМ!

Слайд 18

поделись впечатлениями: **#oborot2015**

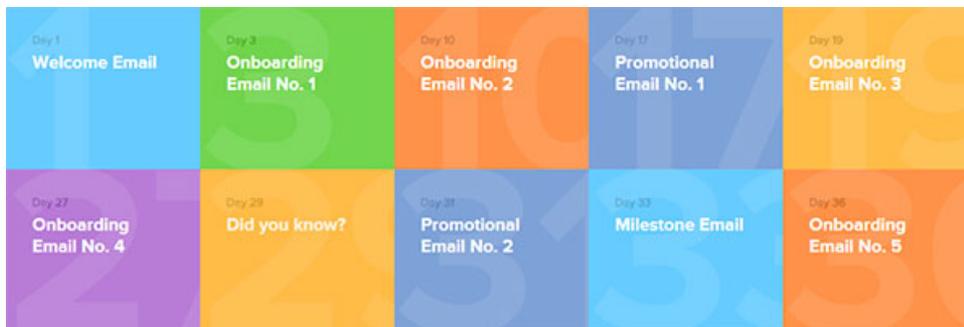


Email Matrix

Всему свое время: оптимизация расписания

Важно:

- Жизненный цикл пользователя
- Активность на сайте/в письмах/оффлайн (!)
- Тренды
- Обновление цепочек



Слайд 19

поделись впечатлениями: **#oborot2015**



Спасибо!

Пишите письма:

lena.pulyaeva@emailmatrix.ru

Слайд 20

поделись впечатлениями: **#oborot2015**

