



Емейл-маркетинг в финансовой цепочке монетизации лида

Наталья Семагина

Бизнес-модель интернет-магазина

AAR-модель бизнеса (Acquisition > Activation > Revenue)

Как конвертируется трафик?



=

1. *В заказы* (если повезет)
2. *В повторные заказы* (если очень повезет)

Как увеличить вероятность везения?

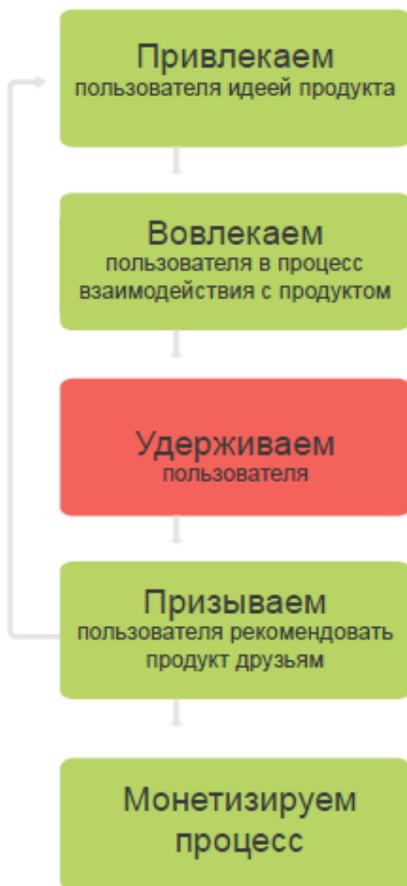


Лаборатория
эмейл-маркетинга



Бизнес-модель интернет-магазина

AARRR-модель бизнеса (Acquisition > Activation > Retention > Referral > Revenue)



Как конвертируется трафик?

В лид любого качества (от запроса уведомления о поступлении товара на складе до регистрации и заказа)

В подписчика (в процессе генерации лида или позднее с помощью followups-проработки лида)

**Встаём на рельсы
емейл-маркетинга**

В заказы и повторные заказы (путем рассылки анонсов новинок, спецпредложений, обучающих материалов по теме)

Sapato.ru предлагает пользователям подписаться на уведомления о поступлении товара в продажу: генерирует лид

The screenshot displays the Sapato.ru website interface. At the top, there is a search bar with the text 'Поиск товара...' and a 'НАЙТИ' button. To the right, there are promotional banners: '365 Дней Возврат' (365 Days Return), 'Бесплатная Доставка' (Free Delivery), and a 'КОРЗИНА' (Cart) icon. Below the search bar, there are navigation tabs for 'Для женщин', 'Для мужчин', and 'Для детей'. A main navigation bar includes categories like 'Обувь', 'Аксессуары', 'Sport', 'Luxe', 'Бренды', 'wow! предложение', 'Новинки', and 'Распродажа'. A breadcrumb trail shows the path: «Назад | Sapato.ru — интернет-магазин обуви > Аксессуары > Дорожные сумки > Delsey > Delsey 201190». The product title is 'Дорожные сумки Delsey'. The product image shows a blue Delsey travel bag. To the right of the image, there are five stars, '0 ОТЗЫВОВ', and a 'Написать отзыв' button. Below the image, there is a 'DELSEY' logo and the text 'Модель отсутствует. Сообщить, когда товар появится в наличии?'. A red circle highlights an orange button labeled 'СООБЩИТЬ О ПОСТУПЛЕНИИ В ПРОДАЖУ' which is located below an email input field. Other elements include a 'Бесплатная доставка!' badge, a 'Другие товары этого бренда' section with '+1' and '0' counts, a 'Мне нравится' button with '+1', and a 'Поделиться' section with social media icons. A sidebar on the right contains a 'БЕСПЛАТНАЯ ДОСТАВКА, ПРИМЕРКА И ВОЗВРАТ ТОВАРА' section with the Sapato.ru logo and a text block: 'Мы осуществляем бесплатную доставку по всей России. Перед покупкой Вы можете примерить обувь. Если по каким-либо причинам Вы не удовлетворены своей покупкой на SAPATO.RU, Вы можете...'.

Sapato.ru предлагает пользователям подписаться на еженедельную рассылку всплывающим попапом: генерирует подписчика

The screenshot shows the Sapato.ru website interface. At the top left is the logo "sapato.ru" with the tagline "ВСЯ ОБУВЬ ОНЛАЙН". A search bar contains the text "Поиск товара..." and a "НАЙТИ" button. To the right, there are navigation links for "Новогодний базар", "Доставка", "Оплата", "Возврат", and "Бонусы Много.ру". A shopping cart icon labeled "КОРЗИНА" is also visible. Below the search bar, there are navigation tabs for "Для женщин" and "Для мужчин", and a "РАСПРОДАЖА" banner. The main content area features a large orange pop-up with a woman's face and the text: "СКИДКА 10% НА ВСЁ!", "ВВЕДИТЕ ВАШ E-MAIL И ПОЛУЧИТЕ ПРОМОКОД СО СКИДКОЙ -10% НА ВАШ ПЕРВЫЙ ЗАКАЗ И ЕЩЕ МНОГО ЭКСКЛЮЗИВНЫХ ПРОМОКОДОВ!", "E-MAIL: Введите Ваш E-MAIL", and buttons for "ПОЛУЧИТЬ СКИДКУ" and "НЕТ, СПАСИБО". To the right of the pop-up, there are advertisements for "ПЕРЧАТКИ" and "УТЕПЛЕННЫЕ РЕЗИНОВЫЕ САПОГИ". On the far right, there is a "Клуб любимых клиентов" badge with "VIP" and "ВХОД" text. The left sidebar lists various shoe categories like "ЖЕНСКАЯ ОБУВЬ", "Салоги", "Полусапоги", etc.

TopShop.com предлагает пользователям подписаться на еженедельную рассылку во время отправки товаров из корзины себе на почту: генерирует лид в подписчика

FREE INTERNATIONAL SHIPPING ON ORDERS OVER £100

MY BAG 1 item(s): £38.00

Shipping to Russian Federation (£)

Welcome to Topshop, [Sign in](#) or [register](#)

EMAIL YOUR BASKET

Close X

Email this basket to yourself, friends or family

Your email address: *

Your name: *

Other email address:

Your personal message: *

Please sign me up to the weekly email

EMAIL BASKET

Neverest.ru высылает анонсы товаров для путешествий...



Нужно

- Увлечать;*
 - Интриговать;*
 - Развлекать;*
 - Вовлекать*
- и тогда...*

Dostavka.ru высылает анонсы товаров по электронике с легким экскурсом в историю: конвертирует подписчика в заказчика

Subject Line:

Яркие впечатления с доставкой на дом!
Бесплатно по Москве.

Метрики письма:

OR = 23 %, CTR = 13 %, Unsb = 0,40 %

The screenshot shows an email newsletter from 'dostavka.ru интернет-гипермаркет'. The header includes the phone number 8 (800) 775-05-05 and a note about free delivery in Moscow. The main content is titled 'Изобретение со столетней историей! Экскурс в прошлое и технологии настоящего'. It features a filmstrip-style layout with historical photos of early televisions and text explaining the evolution of TV technology, from the first mechanical TV in 1927 to modern 3D TVs. A red call-to-action box says 'Мы не отстаем от прогресса и предлагаем вам выбрать самые новые и современные модели телевизоров. ВНИМАНИЕ! Бесплатная доставка по Москве! Успейте заказать до наступления зимы!'. Below this is a 'Телевизоры' section with a grid of product cards for various models like Philips 47PFL5008T/60, LG 32LN530U, Samsung UE32F5300AK, Samsung UE32F5300ABX, Toshiba 50L4353RK, and Sony Bravia KDL-40HX33.

4lapu.ru предлагает принять участие в игре «Кто быстрее накормит своего питомца»: **конвертирует подписчика в заказчика**

Subject Line:

Конкурс, игра и настоящий клад! +
Специальные цены на все!

Метрики письма:

OR = 47 %, CTR = 37 %, Unsb = 0,3 %

Играйте за любимого персонажа! Обратная связь | Отписаться

Зоомагазин ЧЕТЫРЕ ЛАПЫ Вместе веселее:

СОБАКИ КОШКИ ГРЫЗУНЫ РЫБЫ ПТИЦЫ

Цены стали еще ниже!
Куда ниже?

[Открыть клад](#) [Открыть клад](#)

Помогите своему любимцу первым добраться до лакомства!

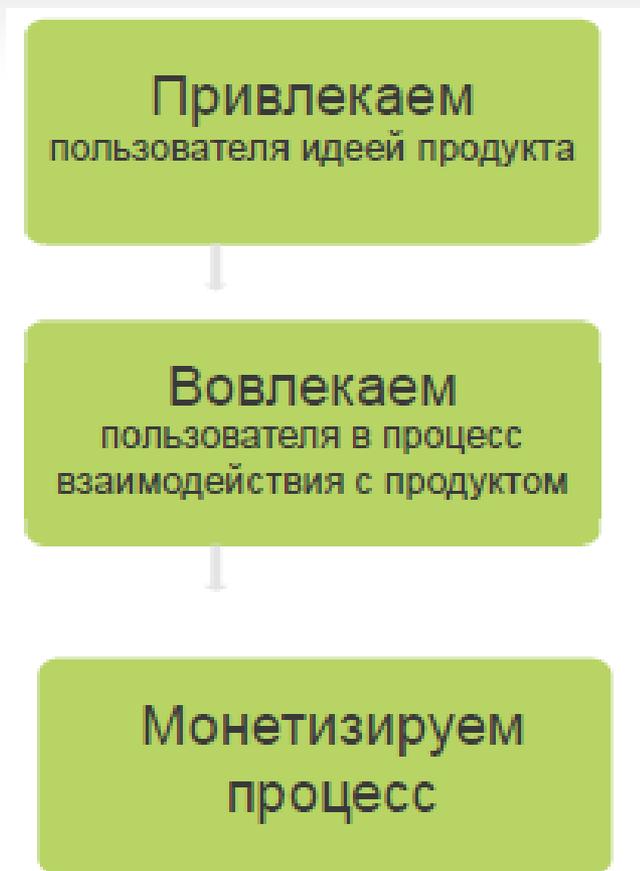
Меню

ГАВ-ВЫБОР Основное меню

	Корм для собак Трапеза Био Меш, 13 кг	Цена 725.00-р. 616.30 р.	Заказать
	Корм для щенков Трэйнер Медиум/Макси Фитнес С уткой и рисом, меш, 12,5кг	Цена 3445.00-р. 2673.30 р.	Заказать
	Корм для собак Доктор Алдерс Гарант Добавляет полезные вещества	Цена 435.00-р. 116.90 р.	

Вовлечь или удерживать – что выгоднее?

AAR-модель бизнеса



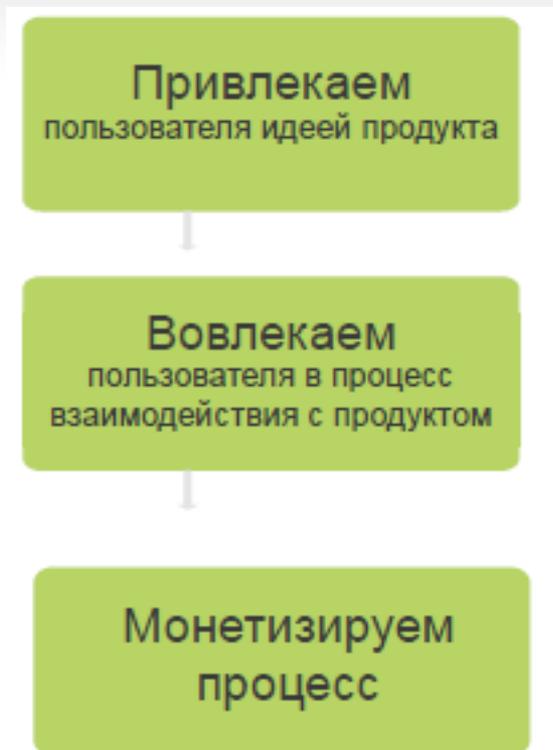
VS

AARRR-модель бизнеса



Вовлечь или удерживать – что выгоднее?

AAR-модель бизнеса



AARRR-модель бизнеса



VS

$$\text{Стоимость вовлечения нового пользователя} = 5 \times \text{Стоимость удержания старого пользователя}$$

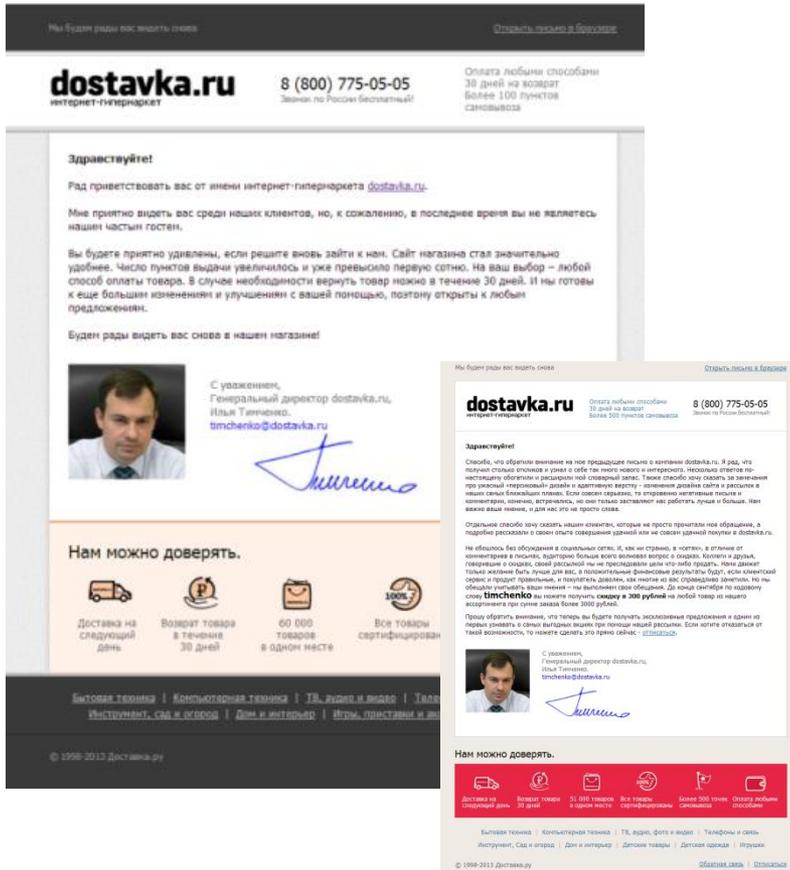
В чем прелесть емейл-маркетинга?

1. Облегчение процедуры поиска товара и оформления заказа для пользователя.
2. Возможность регулярной коммуникации с пользователем, который сам дал согласие на это.
3. Полноценная передача визуальной информации (в отличие от СМС).
4. Статистика реакции каждого пользователя на каждое письмо.
5. Высокий ROI.

Продающие механики емейл-маркетинга

1. Напоминания о незавершенном заказе.
2. Рекомендации в транзакционных письмах.
3. Followups-серии: приветствие, рассказ о преимуществах, предложение подписки.
4. Персонализация посредством сложной сегментации и динамического контента.
5. Возврат «спящих» клиентов путем спецпредложений и деактивация «мертвых» подписчиков.

dostavka.ru реактивирует своих «спящих» подписчиков посланием от Генерального директора



dostavka.ru использует рекомендательный потенциал транзакционных сообщений, снабжая письмо-подтверждение заказа сопутствующими товарами

Здравствуйте!

Ваш заказ **1113** принят. Детализация заказа и расчёт стоимости доставки приведены ниже.

Покупателю, дожидаясь звонка менеджера, он свяжется с вами по номеру **+7 111 111-11-11** в ближайшее время.

Также вы можете сами позвонить нам ежедневно с 9.00 до 21.00 по телефонам:

8 (495) 720-66-12 (Москва)
8 (800) 775-05-05 (вся Россия)

Информация о вашем заказе:

Наименование	Кол-во	Цена	Сумма
Норбитек Asus N750JV, 1 шт.	1	38 850 руб.	38 850 руб.

Стоимость доставки: **590 руб.**
Итого с учетом стоимости доставки: **39 440 руб.**
Оплата: **наличные**
Способ получения: **Курьерская доставка до двери**

Адрес доставки: **Рязань, ул. Новая д. 69/12**
Получатель: **Наталья Семанга, +7 111 111-11-11.**

Мы заинтересованы в повышении качества наших услуг. Если у вас возникли вопросы и предложения, вы можете воспользоваться [формой обратной связи](#), размещенной на странице заказа в вашем [личном кабинете](#).

ТАКОЖЕ ВАМ БУДУТ ПОЛЕЗНЫ:

- Флэш-диск Transcend серия Jet Flash 780
2 620 р. [Купить](#) Кол-во:
- Компьютерная мышь Logitech Wireless Performance MX
2 800 р. [Купить](#) Кол-во:

Нам можно доверять.

- Доставка на следующий день
- Возврат товара в течение 30 дней
- 60 000 товаров в наличии
- Все товары сертифицированы
- Более 100 пунктов самовывоза
- Оплата любых способов

Выставка товаров | Компьютерная техника | ТВ, аудио и видео | Телефония и связь | Фото и видео
Аксессуары для игр | Дача и отдых | Дети и игрушки | Бизнес, услуги и услуги | Доставка товаров

© 1996-2013 dostavka.ru [Обратная связь](#)

Subject Line:

Информация о вашем заказе на dostavka.ru

Метрики письма:

UOR = 60 %, UCTR = 50 %, Unsb = 0 %

RPE в 90 раз больше, чем у регулярных писем.

Ваши письма – ценность для вашего клиента

Ценность -> Удержание -> Больше время жизни - > Большой объем продаж

Life Time, Life Time Value – метрики оценки жизнеспособности бизнес-модели

Больше Life Time -> Больше Life Time Value → Больше капитализация бизнеса

Как узнать, что вас ценят?

(NPS – Net Promoter Score)



Средний показатель NPS находится на уровне 5 - 10 %.

Digital.ru проводит опрос через емейл-рассылку

Шаг 1. Письмо-опрос

Выборка:

5 500 случайных человек, совершивших покупку в течение 2-х последних недель.

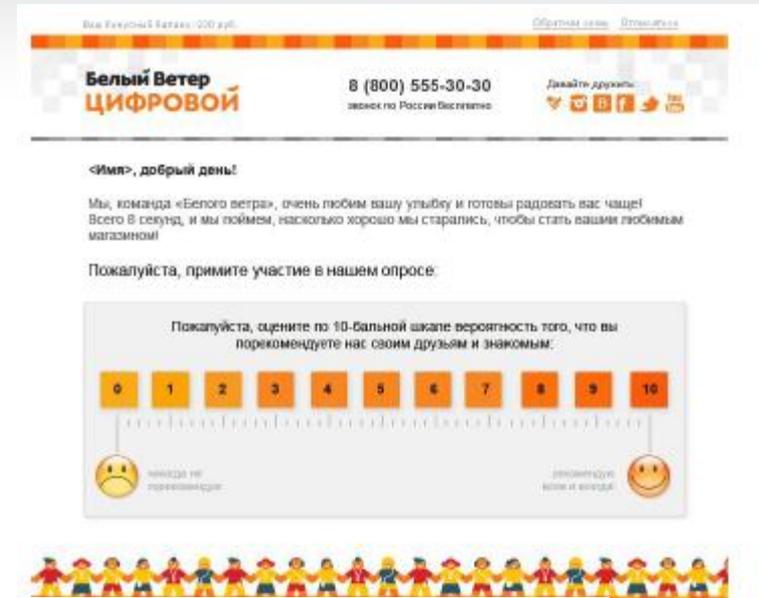
Subject Line:

Поделитесь своим мнением, и мы изменимся!

Метрики письма:

OR = 62 %, CTR = 20 %

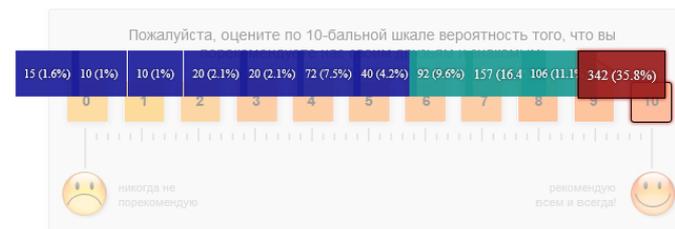
Однозначная победа ответа «10 баллов» (максимальная оценка)



[subscriber_firstname], добрый день!

Не так давно вы совершили покупку в "Белом ветре"! Всего 8 секунд, и мы поймем, насколько хорошо мы старались, чтобы стать вашим любимым магазином!

Пожалуйста, примите участие в нашем опросе:



Digital.ru проводит опрос через емейл-рассылку

Шаг 2. Благодарность и результат

Письмо отправлялось тем, кто проголосовал. С помощью динамического контента подтягивается актуальное количество голосовавших. Актуальное распределение баллов на момент рассылки.

Subject Line:

Спасибо вам, {Имя}!

Метрики письма:

OR = 107,02 %, UOR = 76,27 %

Уровень ценности (NPS) около 30%

Ваш бонусный баланс: 230 руб. [Обратная связь](#) [Отписаться](#)

Белый Ветер
ЦИФРОВОЙ

8 (800) 555-30-30
звонок по России бесплатно

Давайте дружить:

<Имя>, добрый день!

Благодарим вас, ИМЯ, за то, что приняли участие в опросе и поделились с нами самым важным критерием оценки — вашим мнением!

На сегодняшний день нам уже помогли **_XXX_ человек**.

Их мнения разделились следующим образом:

Результаты оценки (по 10-ти бальной шкале) того, что наш магазин будет рекомендован друзьям и знакомым

Голоса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Баллы	12	10	10	17	19	71	38	89	146	91	315

никогда не порекомендую 😞 | рекомендую всем и всегда! 😊

Спасибо!
Аня Прокофьева,
менеджер программы "Люди Ветра"

© Белый Ветер Цифровой, 2012 [Обратная связь](#) [Отписаться](#)

Вспомним! Основные топ-бизнес цели, которые решает AARRR – модель бизнеса



Всё еще сомневаетесь? А зря!

Добавьте в вашу бизнес-модель емейл-маркетинг и буквально через пару месяцев вы убедитесь, что

- стоимость одного нового пользователя упадет в 5 раз;
- возрастет процент повторных продаж;
- ваш подписчик будет довольным.



*Joyeux Noël
et
Bonne Année!*

Дерзайте! Мечтайте! Делайте!

Успех в новом году вам обеспечен!

Спасибо за внимание!

Наталья Семагина

Директор по работе с клиентами

+7 (910) 624-37-73

natalya.semagina@emailmatrix.ru

 natalya.semagina

 facebook.com/natalya.semagina

