

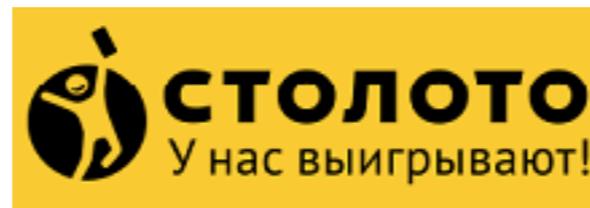
Как обойти страхи и
недоверие клиентов?

Емейл-маркетинг
в финансовом секторе



EMAILMATRIX

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



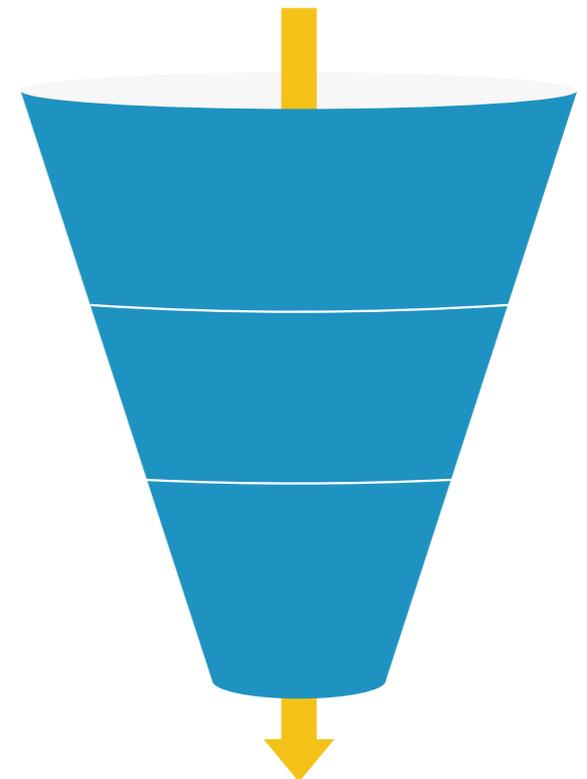
Обсудим:

1. Почему клиенту сложно сделать шаг вперёд.
2. Как выяснить причины недоверия и что с этим потом делать.
3. Что и когда отправлять клиенту, чтобы добиться результата

Путь клиента

Привычный вид воронки, которую вы строите для своего бизнеса

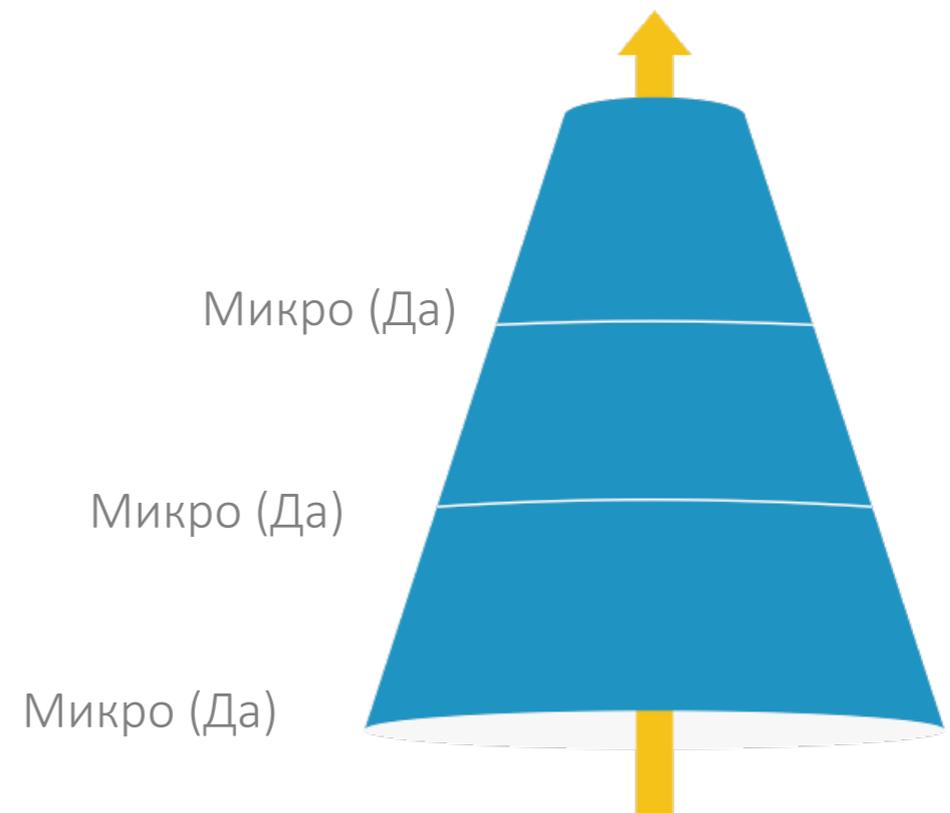
Действительно ли всё так?



Путь клиента

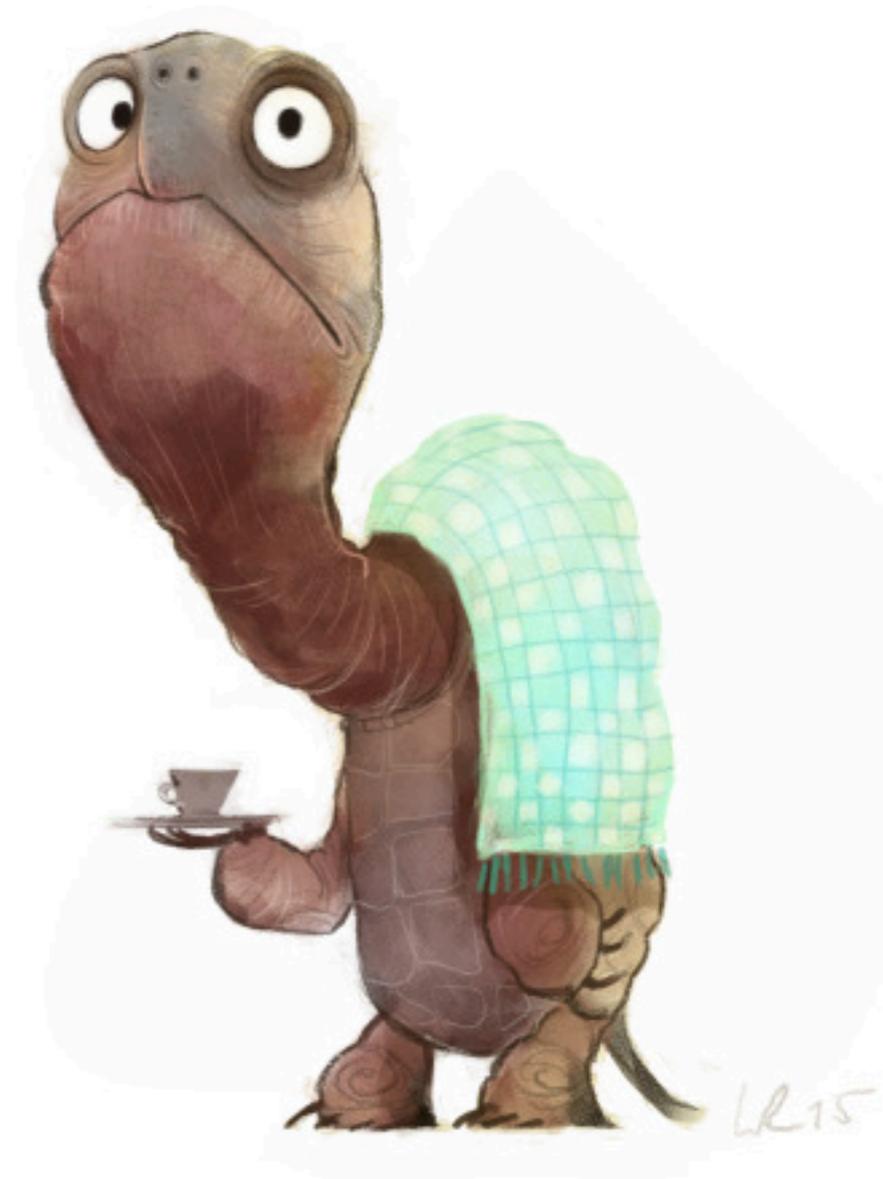
Клиенты не падают в воронку,
а поднимаются по ней вверх.

Задача бренда: помочь клиенту
преодолеть этот путь.



Когда потерять клиента легче всего?

1. Первое знакомство - посещение сайта/лендинга.
2. После регистрации/заявки.
3. На этапе изучения продукта.

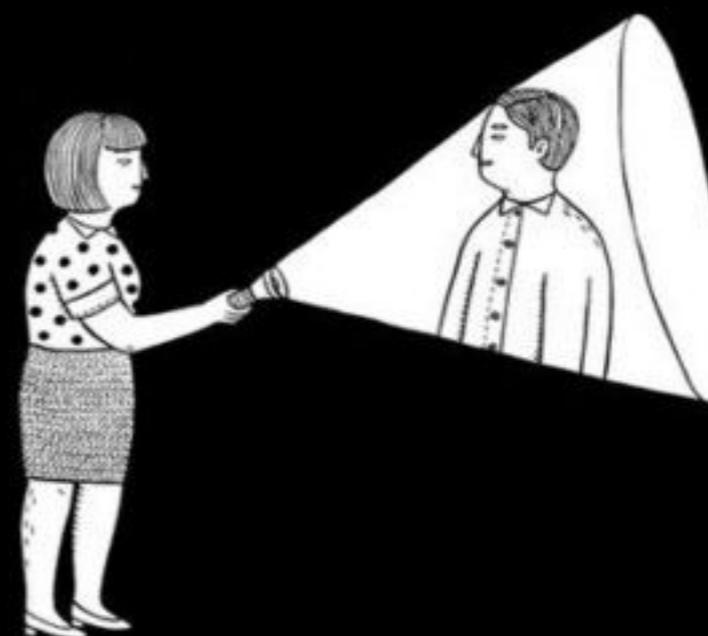




Что делать после регистрации?

Онбординг: приветственные письма

Покажите пользователю
верный путь к вашей цели

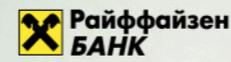


Емейл-онбординг. Райффайзенбанк

Преимущества
и дополнительные
возможности.
Сегментация.



Открыть в браузере



ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ



Иннокентий Константинович,

Спасибо, что выбрали наши сберегательные продукты.

Для Вас – самое лучшее:



Управляйте своими
сбережениями через
интернет-банк



Сервис
«Копите с нами» — поможем
накопить на Вашу мечту

[И не только!](#)



18 000
банкоматов



Простые переводы
с карт других банков

Не забудьте оформить:

Доступ в Райффайзен-Онлайн

Бесплатные кредитные
карты и cashback 5% на АЗС¹

Страхование недвижимости²

Карта Афиша Рестораны
MasterCard World

¹ Мы вернём вам 5% от суммы Ваших трат по определённой категории, если за месяц Ваши траты во всех торговых точках по дебетовым картам MasterCard Gold Package составят не менее 30 000 рублей. Таким образом, потратив 30 000 рублей, Вы не только не платите комиссию за пакет услуг, но и получаете 5% cash-back. Сумма возврата не превышает 3 000 рублей в месяц (до налогообложения). Пожалуйста, ознакомьтесь с правилами программы.

² С 6 октября 2015 года по 31 марта 2016 года для целей cash-back действовала категория Рестораны/Бары/Кафе. С 1 апреля 2016 года для целей cash-back действует категория АЗС.

² Программа страхования предоставляется ООО СК «ВТБ Страхование», лицензия на осуществление страхования С № 3398 77 выдана Федеральной службой страхового надзора 22 февраля 2008 г. и ООО «Группа Ренессанс Страхование» лицензия на осуществление страхования С № 1284 77 выдана Федеральной службой страхового надзора 13 февраля 2006 г. Участие в программе страхования является добровольным и необязательным. Участие или неучастие в программе страхования не является условием предоставления банком каких-либо иных услуг, неучастие клиента в программе страхования не является основанием для изменения условий или для отказа банка от предоставления каких-либо иных услуг.

С уважением,
АО «Райффайзенбанк»



Емейл-онбординг. Райффайзенбанк

Активация онлайн-банка
и дополнительные возможности.
Премиум сегмент.

Премиальное обслуживание

 Райффайзен
БАНК

**%name%,
добро пожаловать
в Raiffeisen-Online!**

Для активации онлайн-банка:

-  Зайдите на сайт connect.raiffeisen.ru.
-  Измените временные логин и пароль, полученные ранее — они станут постоянными.

[Активировать Raiffeisen-Online >](#)

ПРЕИМУЩЕСТВА ОНЛАЙН-БАНКА РАЙФФАЙЗЕНБАНКА



- > Платежи и переводы в один клик и без комиссии.
- > Бесплатные переводы на наши карты с карт других банков. Переводы на карты других банков по хорошим тарифам.
- > Досрочное погашение кредитов.
- > Удобные шаблоны для регулярных операций.



- > Персональная настройка рабочего стола из любимых продуктов, полезных сервисов и нужных шаблонов.
- > Сервис «Учёт расходов», чтобы держать всё под контролем.
- > Подтверждение любых операций в Райффайзен-Онлайн — через СМС на Ваш номер

...и ещё много-много всего полезного, что сделает Ваши финансы полностью контролируруемыми, а жизнь — комфортной.

[Узнать больше о преимуществах](#)

С уважением,
АО «Райффайзенбанк» 

Онбординг: приветственные письма

Приветственное письмо обязано:

- Нести только самую важную информацию.
- Содержать явный призыв к действию.
- Переводить клиента на новый уровень.
- Быть убедительным.

О чём писать? Спросите пользователя

Добрый день!

Меня зовут Александр. Я руководитель сервиса regberry.ru, в котором вы регистрировались в **сентябре**, но не создали ни одного бесплатного пакета документов для регистрации ООО и ИП.

Что вас остановило? Пожалуйста, сообщите мне, просто кликнув на одну из причин ниже:

- Боюсь потерять персональные данные
- Не верю, что сервис абсолютно бесплатный
- Боюсь получить отказ в регистрации по этим документам
- Предпочитаю обратиться к услугам регистратора
- Зарегистрировался, чтобы скачать образец документов или книгу по регистрации ООО/ИП
- Зарегистрировался, чтобы оставить комментарий и получить на него ответ
- Возникли технические трудности с компьютером/интернетом
- Не получилось зайти в личный кабинет

Ваша помощь мне крайне нужна, чтобы дать верные указания своим коллегам по разработке и развитию сервиса. За это вы получите доступ к нашему самому интересному **мастер-классу!** Это того стоит, поверьте.

Также буду благодарен, если напишете ваше мнение на почту alexander@regberry.ru



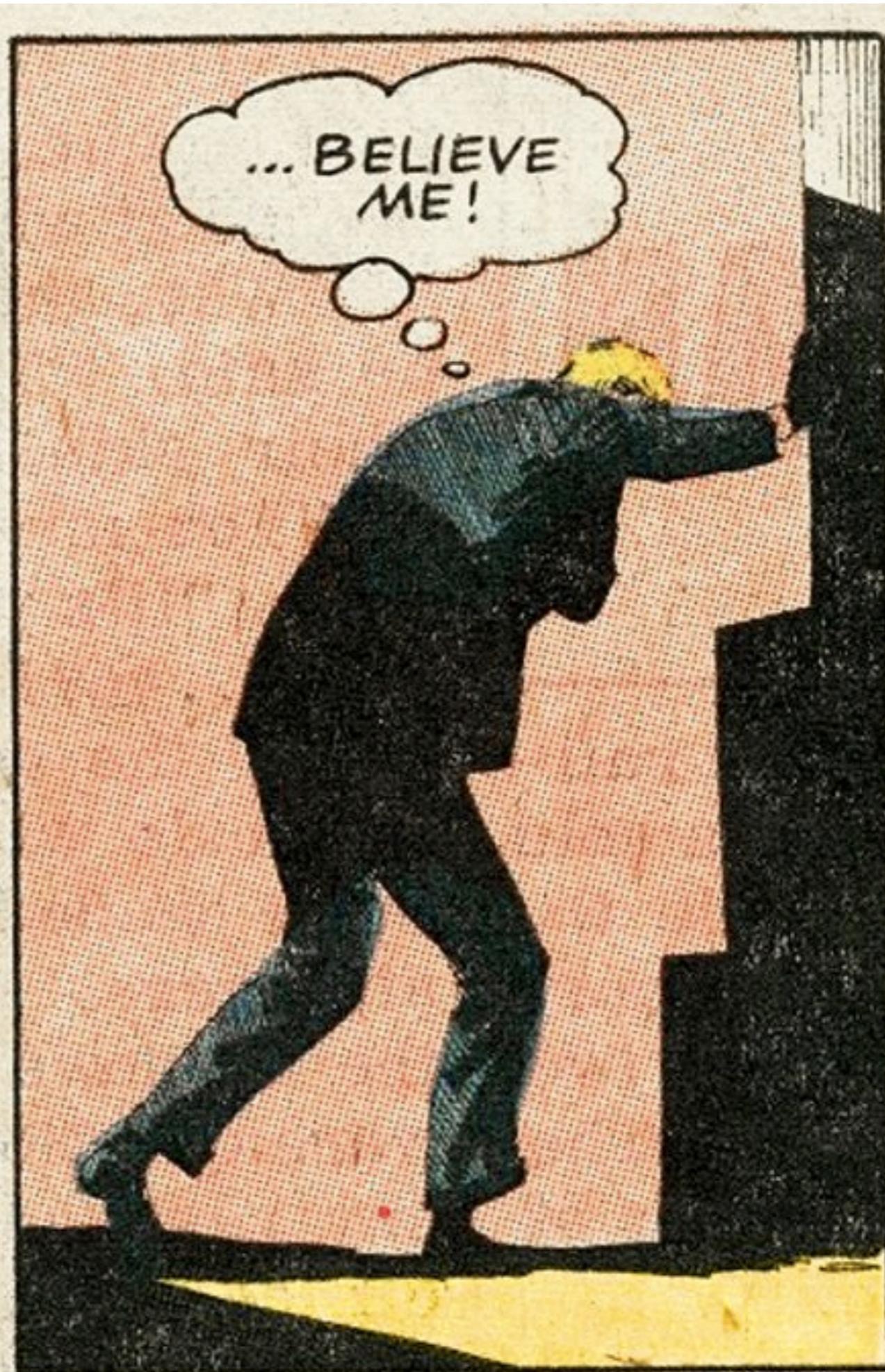
С уважением и всегда на связи с предпринимателями,
Раповский Александр
ООО «1С-Старт» – облачные решения для бизнеса
т: 7 (499) 755 85 96

www.regberry.ru – Регистрация? Легко!

Тактика убеждения: только факты

Развейте страхи клиента
с помощью:

- опыта пользователей,
- инструкций к действию,
- ОТЗЫВОВ,
- разрушения мифов и т.д.



Работа со страхами: 1С-Старт

1 письмо = 1 факт



**ЗАВЕРШИТЕ ПАКЕТ
ДОКУМЕНТОВ БЫСТРЕЕ,
ЧЕМ ОСТЫНЕТ
ТАРЕЛКА ПАСТЫ**

Наш сервис заметил, что вы остановились на шаге резервирования счёта и выбора бонуса.

Возможно, вас беспокоит, что вы будете обязаны открыть счёт в неудобном для вас банке.

Это не так. Мы предоставляем вам возможность ознакомиться с выгодными условиями резервирования и оставить на них заявку. Само резервирование будет предложено вам только после звонка менеджера, если вас устроят те условия, которые они предлагают нашим пользователям.

Вот некоторые из бонусов:

- бесплатное открытие счёта
- 3 месяца бесплатного обслуживания
- низкие цены на РКО (от 300 руб. в месяц)
- 9000 руб. на Яндекс рекламу

Завершить пакет документов

С уважением,
сервис regberry.ru и вся команда «1С-Старт»

Работа со страхами: предостережение

ЗНАЕТЕ ЛИ ВЫ, ЧТО...



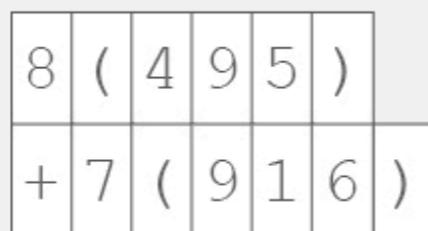
«Если слово закончилось на последнем знаке строки, то следующее слово начинается со второго знаке строки, а первое остается пустым.»

«Поля с адресами заполняются согласно правилам сокращения наименований адресных объектов, например:

город – г (запрещено г.), квартал – кв-л (запрещено к-л, кв-л.), проезд – проезд (запрещено пр-д) и т.д.



Но есть исключения! Если в паспорте указано «место рождения гор. Москва», то и в поле «Место рождения» надо указывать также, как указано в паспорте «гор.Москва», а не «г Москва».



«Номер телефона указывается без пробелов и прочерков. Номер стационарного телефона указывается с междугородным кодом. Каждая скобка и знак "+" указывается в отдельном знаке.»

«Если вы заполняете форму заявления на компьютере в Word или Excel, то шрифт должен быть только Courier New высотой 18 пунктов, а все буквы должны быть заглавные.»

Контентная стратегия

Будьте мастером своего дела в глазах пользователя.

Пример Тинькофф-журнал - обучающие статьи на тему финансов.



ТИНЬКОФФ-ЖУРНАЛ

Свежие статьи с journal.tinkoff.ru



Финансовый гороскоп на ноябрь

Звезды влияют на ваш кошелек гораздо сильнее, чем вы думаете. Легендарный астролог Игорь Алмаз объясняет, что приготовили вам звезды в ноябре.

Что готовят вам звезды

И еще пять свежих статей



[Как вложить деньги в искусство](#)

И что купить на 100 тысяч рублей



[Как сделать каско дешевле](#)

И влиять на его стоимость с помощью телематики



[Как вернуть деньги за покупку приложений](#)

В Эпсторе, Гугл-пле и Виндоус-сторе

Контентная стратегия

Свежие статьи на почту:

Электронная почта

Подписаться

Как экономить, вкладывать, защищать свои права, получать скидки, не переплачивать и общаться с банками.



7
статей

ОНИ ВАС РАЗВОДЯТ

Ипохондрикам, параноикам и клиентам банка



4
статей

ГИД ПО АВИТО

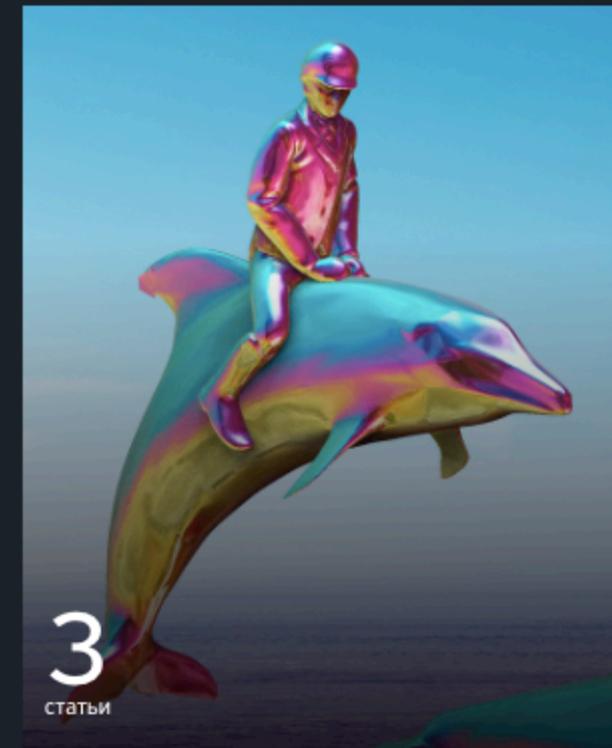
Купить, продать и не подарить деньги мошенникам



4
статей

КАК ВЗЯТЬ КРЕДИТ

И не угодить в долги



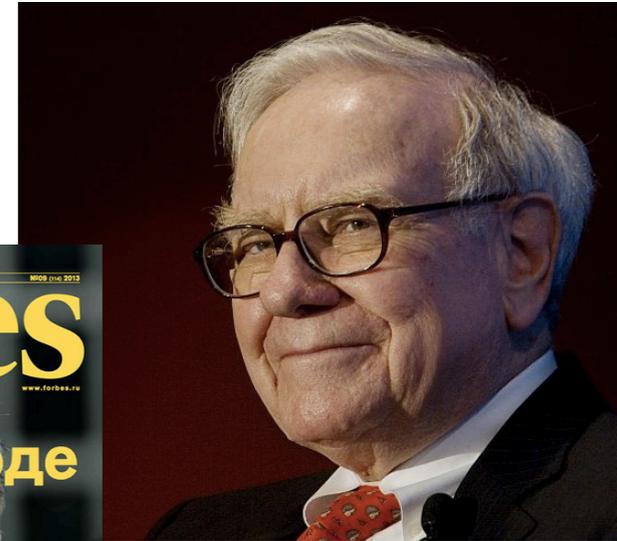
3
статей

ИНВЕСТИЦИИ ДЛЯ НАЧИНАЮЩИХ

Научим рисковать и зарабатывать

Контентная стратегия. Пример цепочки писем для трейдеров

- Лучшие предложения для инвесторов
- Как попасть на страницы Forbes?
- Как сделать инвестиции эффективными?
- Вы готовы стать трейдером?
- Как достичь успеха быстрее?



Письма-поздравления: Райффайзенбанк

Выделяйте памятные даты
в отношениях бренда с клиентом



%name patronymic%,

Спасибо, что вы с нами уже 5 лет!

Совместно с нашими партнерами мы подготовили для вас несколько подарков.

ПОДАРКИ ДЛЯ ВАС:



С уважением, АО «Райффайзенбанк».



Наглядное представление продуктов Ингосстрах

[КУПИТЬ ПОЛИС СО СКИДКОЙ >](#)



Европа на 7 дней на двоих

~~1 080,97.-~~
973,17.-

[КУПИТЬ >](#)

По России на 10 дней на двоих

~~513.-~~
461,70.-

[КУПИТЬ >](#)



США на 14 дней на двоих

~~6 335,43.-~~
5 701,63.-

[КУПИТЬ >](#)



-10%
на туристические полисы

Спешим поздравить Вас с началом лета! Временем открытий, развлечений и удивительных путешествий! Каждый год в это время мы планируем наш отдых, ищем выгодные цены на отели или перелеты.

Когда сборы будут завершены, а билеты куплены не забудьте оформить страховой полис туриста! Для Вас со скидкой 10%.

Помните, что страховой полис – как парашют, если его нет в нужный момент, он уже не потребуется.



Действие промокода с 1.06.2016 по 15.06.2016 г.

[КУПИТЬ ПОЛИС СО СКИДКОЙ >](#)



Европа на 7 дней на двоих

~~1 080,97.-~~
973,17.-

[КУПИТЬ >](#)

По России на 10 дней на двоих

~~513.-~~
461,70.-

[КУПИТЬ >](#)



США на 14 дней на двоих

~~6 335,43.-~~
5 701,63.-

[КУПИТЬ >](#)

* Поправочный коэффициент 0,9 предоставляется при оформлении полисов страхования путешествующих на сайте компании в период с 1.06.2016 по 15.06.2016 при условии ввода промокода.

Мы в соцсетях



EMAILMATRIX

* Поправочный коэффициент 0,9 предоставляется при оформлении полисов страхования

Офисы продаж Офисы урегулирования +7 495 956 55 55

Скачать приложение:



© СПАО «Ингосстрах». Лицензия ЦБ РФ на осуществление страхования СИ №0928, СЛ №0928, ОС №0928-02, ОС №0928-03, ОС №0928-04, ОС №0928-05 и на осуществление перестрахования ПС № 0928 все лицензии выданы 23.09.2015 г. Без ограничения срока действия. Вы получили это письмо, так как подписались на получение материалов от ingos.ru. Если больше не хотите получать от нас письма, отпишитесь [здесь](#).

Выгодное партнерство: Ингосстрах и Гараж

«АРТ-СЕЗОН ИНГОССТРАХА»

Информация

Расписание

Поделиться:   

25 июня – 9 сентября 2016

 Музей современного искусства «Гараж»

ОПИСАНИЕ

«Ингосстрах» и Музей современного искусства «Гараж» запускают совместный проект «АРТ-СЕЗОН ИНГОССТРАХА», который продлится до конца лета и рассчитан на самых активных посетителей Музея. Гости ждут выставки, экскурсии, лекции, детские открытые мастерские выходного дня, кинопоказы и конкурсы.



Годовая карта
в Музей «Гараж»
для вас!

[ВЫИГРАТЬ КАРТУ >](#)



Дорогие друзья!

Спасибо, что вы провели это лето в компании «Ингосстрах» и Музея современного искусства «Гараж».

В рамках летней программы мы с вами посетили экскурсии по выставкам «Маленький топор» Урса Фишера и «Единомышленники», отпраздновали День семьи 8 июля, посетили специальный кинопоказ на крыше Музея «Не моргай. Роберт Франк», а также «Открытые мастерские» для детей и взрослых по выходным.

Летний сезон прошел, но это не повод грустить, ведь мы предлагаем вам принять участие в розыгрыше годовых карт, которые позволят бесплатно посещать все выставки Музея «Гараж» в 2017 году и другие преференции.

ВСЕГО БУДЕТ РАЗЫГРАНО
3 ГОДОВЫЕ КАРТЫ

[ПРИНЯТЬ УЧАСТИЕ В КОНКУРСЕ >](#)



Принять участие в конкурсе возможно с 23.09.2016 по 06.10.2016

* Конкурс проводится с 23.09.2016 по 06.10.2016 объявление победителей состоится 07.10.2016. Победители будут вычисляться среди правильно ответивших на все вопросы по формуле $N=KK/(KP+1)$, где KK – кол-во финалистов, KP – кол-во призов. Каждый N -код становится выигрышным. Обязательным условием участия в конкурсе является подписка на одну из официальных групп СПАО «Ингосстрах» в социальных сетях.

Мы в соцсетях



 [Офисы продаж](#)

 [Офисы урегулирования](#)

 [+7 495 956 55 55](tel:+74959565555)

Скачать приложение:

 [Загрузите в App Store](#)

 [Загрузите на Google Play](#)

 [Загрузите в Windows Store](#)

Выгодное партнерство: Райффайзенбанк и Медуза



Партнерский материал. *Что это такое?*



ПАРТНЕРСКИЙ МАТЕРИАЛ

Зачем нужен интернет-банк?

8 карточек 12:19, 28 октября 2016

1. Так, давайте по порядку. Откуда вообще взялся интернет-банкинг?
2. Ну и как, далеко все с тех пор ушло?
3. Но пока что основной плюс — экономия времени?
4. Но в банках все равно очереди. У нас этим хоть активно пользуются?
5. Хорошо, куда смотреть в первую очередь, если нужен интернет-банк?
6. А что, тут можно было что-то новое придумать?
7. Дизайн — это, конечно, хорошо, но мне бы семейные финансы организовать нормально
8. Но ведь все равно, чтобы открыть кабинет в интернет-банке, нужно тащиться в банк за логином-паролем

Выводы:

- Отправляйте емейлы, это выгодно.
- Отвечайте на вопросы пользователя перед тем, как он их задаст.
- Проводите опросы, не стройте маркетинговые концепции на своих догадках.
- Говорите на языке клиента, ориентируйтесь на его уровень.
- Делайте понятные предложения, чтобы избежать недоверия.

Пишите письма

Лена Пуляева
lena@emailmatrix.ru

+7 910 503 79 12

