

НЕСТАНДАРТНЫЕ

СПОСОБЫ СЕГМЕНТАЦИИ



Лена Пуляева

Директор по развитию бизнеса, EMAILMATRIX

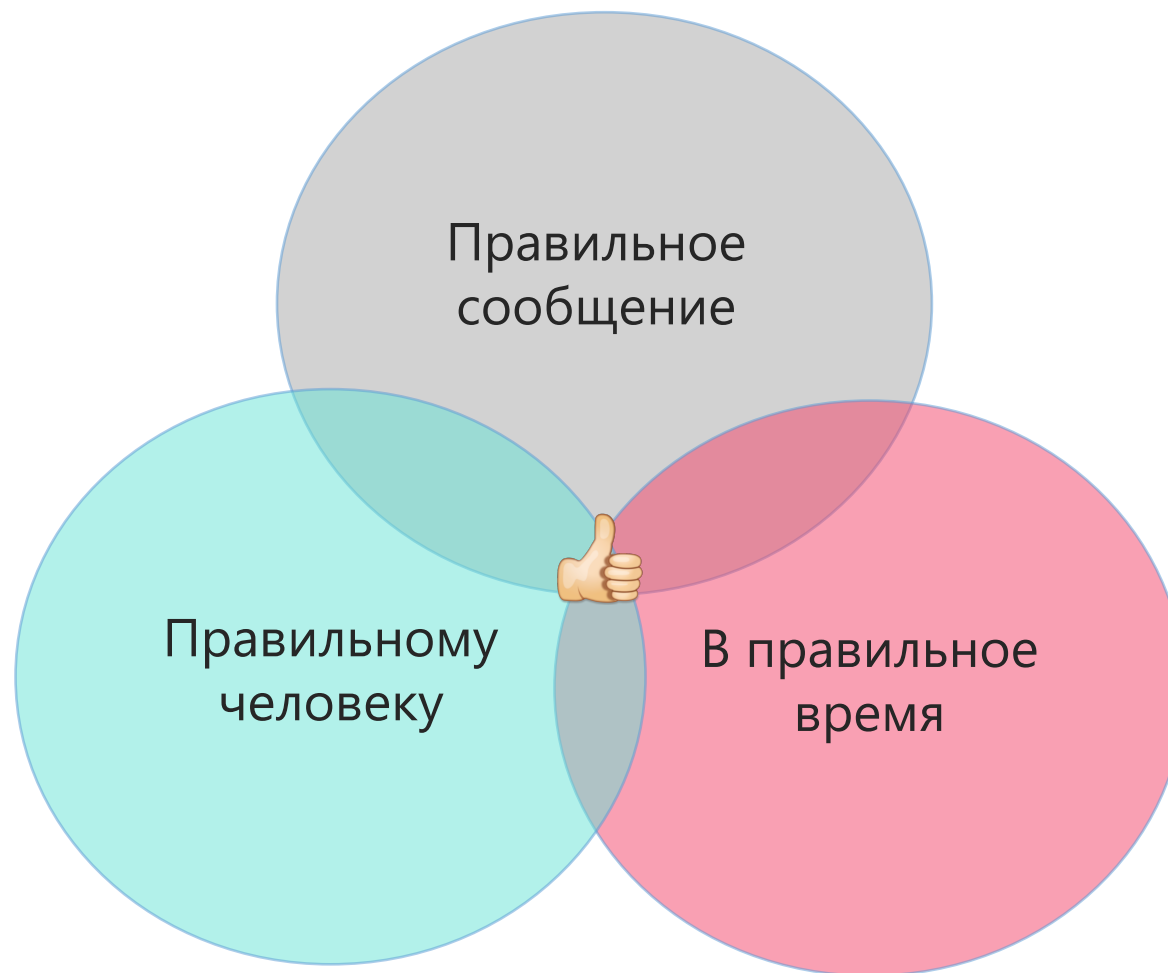
«НЕСТАНДАРТНЫЕ»
ЭТО КАКИЕ?



77% ROI

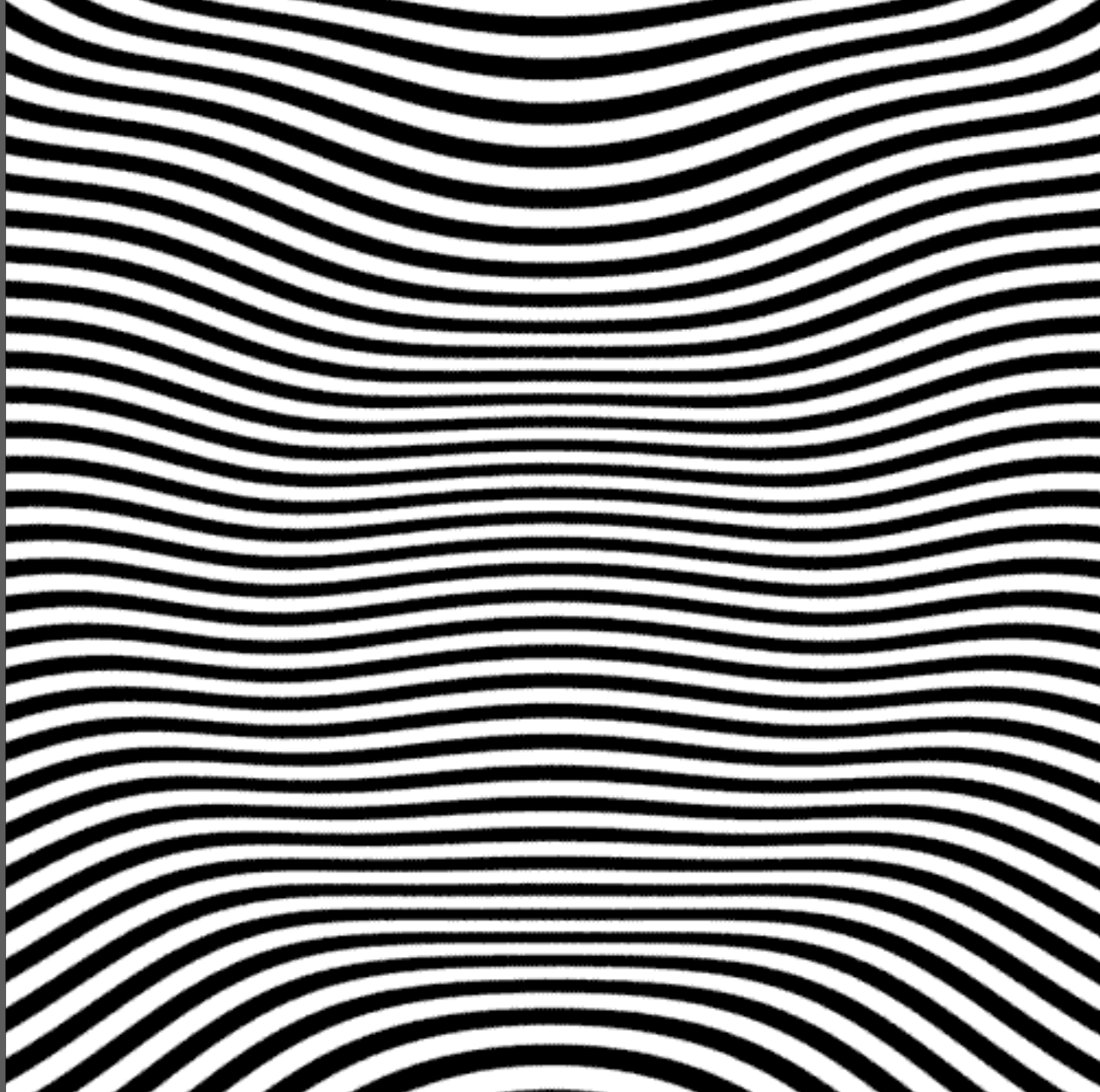
составляют сегментированные,
таргетированные, триггерные рассылки.

(c) THE DIRECT MARKETING ASSOCIATION (UK) LTD



Повторяй, пока не начнёт получаться

- правильное сообщение,
- правильному человеку,
- в правильное время.



Потому что на практике...



Ок, сегментируем. С чего начать?

Стандартный ПОДХОД

- пол,
- возраст,
- базовые геоданные.



© Juana Loske

Стандартный ПОДХОД

- пол,
- возраст,
- базовые геоданные.

Почему не работает:

Пол и возраст не являются объективными критериями.

Используйте их как вспомогательный критерий сегментации, но не как основной.



Избегайте очевидного.

Смотрите за его пределы.



Копаем глубже: новый уровень сегментации

- Данные о личности подписчика
- Данные о поведении подписчика



Параметры личности подписчика

- образ покупателя,
- уровень образованности,
- семейное положение,
- наличие собственности,
- социальный статус,
- стиль жизни,
- доход,
- емейл-провайдер,
- источник лида.

Параметры компании

- тип организации,
- индустрия,
- род занятий контактного лица,
- степень старшинства КЛ,
- доходность организации.

Параметры активности подписчика

Покупки:

- покупательские интересы (просмотры категорий и товаров на сайте),
- последние покупки,
- частота покупок,
- цикл покупок,
- изменение покупательской активности.
- стадия в воронке продаж,
- средний чек,
- использование продукта «power users».

Емейлы:

- % открытий, кликов,
- категории кликов,
- вовлеченность в рассылки,
- изменение показателей,
- реакция на призывы к действию,
- предпочтения по частоте и контенту,
- жизненный цикл.

Контент:

- заинтересованность в контенте,
- формат контента,
- степень вовлеченности,

ОПРЕДЕЛЯЕМ ЦЕЛЕВЫЕ СЕГМЕНТЫ



Сегмент для задачи

Тот случай, когда у вас есть задача, которую нужно эффективно решить с помощью емейл-канала.

Сегмент для задачи

Пример задачи №1

Продвинуть продукт или категорию продуктов.

Пример задачи №2

Увеличить охват акции.

Пример задачи №3

Анонсировать новую услугу.

Пример задачи №4

Избавиться от остатков на складе.

Один продукт - разные СТА

для разных сегментов

Решение задачи №1

Возможные сегменты:

1. Адепты бренда.
2. Клиенты с высоким средним чеком.
3. Случайные покупатели.
4. Клиенты, утратившие активность.
5. Активные подписчики.



Добавить

1. Уточнение по геолокации.
2. Подстановку товаров по интересам.
3. Правильный тип контента.
4. Специальные условия в зависимости от статуса в программе лояльности.

Задача для сегмента

Тот случай, когда у вас есть сегмент «группы риска» или пользователи, который нуждаются в коммуникации.

Задача для сегмента

Пример сегмента №1

Клиенты, не совершавшие покупки в течение 3 месяцев.

Пример сегмента №2

Активные подписчики промо рассылок.

Пример сегмента №3

Клиенты, регулярно бросающие корзину.

Пример сегмента №4

Избавиться от остатков на складе.

Части шаблона письма, зависящие от сегмента:

- контакты,
- визуализация предложения,
- текст предложения,
- текст призыва к действию,
- сетка товаров/категорий,
- информация о доставке, получении.

ЗООМАГАЗИН ЧЕТЫРЕ ЛАПЫ +7-800-770-00-22 +7-495-221-72-26

Акции и новости Собаки Кошки Грызуны Рыбы Птицы

400гр
В ПОДАРОК [wellkiss-cat.ru](#)

Февраль — самый короткий месяц в году. Уже тает снег, пригревает солнышко и... заканчиваются наши специальные февральские предложения. Успейте приобрести лакомства и полезные аксессуары для Вашего питомца по выгодным ценам.

Wellkiss — линейка сухих кормов премиум-класса для котят, взрослых кошек, стерилизованных кошек и кастрированных котов. Каждой кошке требуется полноценное и сбалансированное питание. Сухие корма линейки Wellkiss содержат все необходимые ингредиенты и питательные вещества, поэтому нет необходимости включать в рацион дополнительные витамины, минералы и другие полезные компоненты.

Высокое содержание белка в кормах Wellkiss обеспечивает нормальное развитие и репродуктивную функцию кошек. Аппетитные мясные и рыбные корма станут любимым лакомством вашего питомца. Рацион включает незаменимые аминокислоты и таурин, чтобы поддерживать работу сердца, нервную систему и зрение.

В феврале мы дарим 400 г корма Wellkiss при покупке упаковки 1,5 кг.

[Узнайте подробности акции](#)

СКИДКА -15%
01.02 - 28.02
СКИДКА 15% НА КОНСЕРВЫ ДЛЯ КОШЕК WELLKISS!

-15%
01.02 - 28.02
MEALFEEL КОНСЕРВЫ ДЛЯ КОШЕК со скидкой 15%!

СКИДКА -15%
01.02 - 28.02
СКИДКА 15% НА КОНСЕРВЫ ДЛЯ КОШЕК WELLKISS DELICE!

СУПЕР ЦЕНА
01.02 - 28.02
СУПЕР ЦЕНА НА КОРМ ДЛЯ КОШЕК В ПАКЕТИКАХ!

2+1 в подарок
01.02 - 28.02
ЛАКОМСТВА ДЛЯ КОШЕК MURMIX: 3 ПО ЦЕНЕ 2Х!

3 по цене 2
01.02 - 28.02
КОРМ PRO PLAN ДЛЯ КОШЕК 3 ПО ЦЕНЕ 2!

СКИДКА -20%
01.02 - 28.02
HILL'S: СКИДКА 20% НА СУХИЕ КОРМА ДЛЯ КОШЕК!

5 кг 199 руб
01.02 - 28.02
СПЕЦИАЛЬНАЯ ЦЕНА НА НАПОЛНИТЕЛЬ SANPET!

СКИДКИ ДО 50%
01.02 - 28.02
КОГТЕТОЧКИ СО СКИДКАМИ -30% И -50%!

[Ещё больше товаров для кошек](#)

Количество товара ограничено. Подробности уточняйте в розничных магазинах.

Больше товаров для кошек →

Доставка* **Самовывоз**

ДОСТАВИМ ЗА ВАС

ONLINE ЗАКАЗ В МАГАЗИН

- До двери
- Бесплатно**
- Удобные интервалы доставки
- Оплата наличными или банковской картой при получении товара
- Забирайте в удобное время
- В любом удобном для Вас магазине сети
- Уверенность в том, что желаемый товар будет ждать Вас в магазине

[Узнать подробнее](#)

[Заказать в магазине](#)

vk o f

Доставка до двери Оплата по факту Возврат по желанию Бонусы за покупку

Сегментируйте разумно

Количество сегментов

Увеличение оборота

Увеличение расходов



ГДЕ СКРЫВАЮТСЯ ДАННЫЕ



Как получить данные

- аналитика сайта, куки;
- емейл-платформа;
- CRM-платформа;
- мобильное приложение;
- опросы;
- настройки подписки;
- обращения пользователей;
- программа лояльности;
- офлайн мероприятия.

Опрос



Мы будем рады услышать Ваши отзывы.

Поделитесь своими впечатлениями от использования iPhone.

Компании Apple очень важно Ваше мнение, поэтому мы приглашаем Вас принять участие в опросе о телефонах iPhone. Ваши ответы останутся полностью конфиденциальными, результаты будут включаться в отчеты только в агрегированном виде. Мы ценим Ваш вклад.

[Принять участие в опросе ▶](#)

Спасибо!
Apple

Настройка ПОДПИСКИ

Personalize your inbox.

We want you to be hearing about what's just right for you. Tell us more about your interests by clicking on the categories you love the most...

What would you prefer to hear about?

Note: If you don't check any categories, you'll receive standard J.Crew emails.

- Women's**
Colorful Italian cashmere. Jewelry that makes an impact. Wear-everyday denim.
- Men's**
Our signature Ludlow suit, uncommon finds from the world's best labels and off-duty looks.
- Crewcuts for Kids**
Featuring head-to-toe looks that are easy to shop, for boys and girls.

SAVE CHANGES

Unsubscribe entirely.

We hate goodbyes, but if you change your mind, we'll always be here with something fun to share. Click below to unsubscribe...

Your email address is pulyaeva@gmail.com

UNSUBSCRIBE

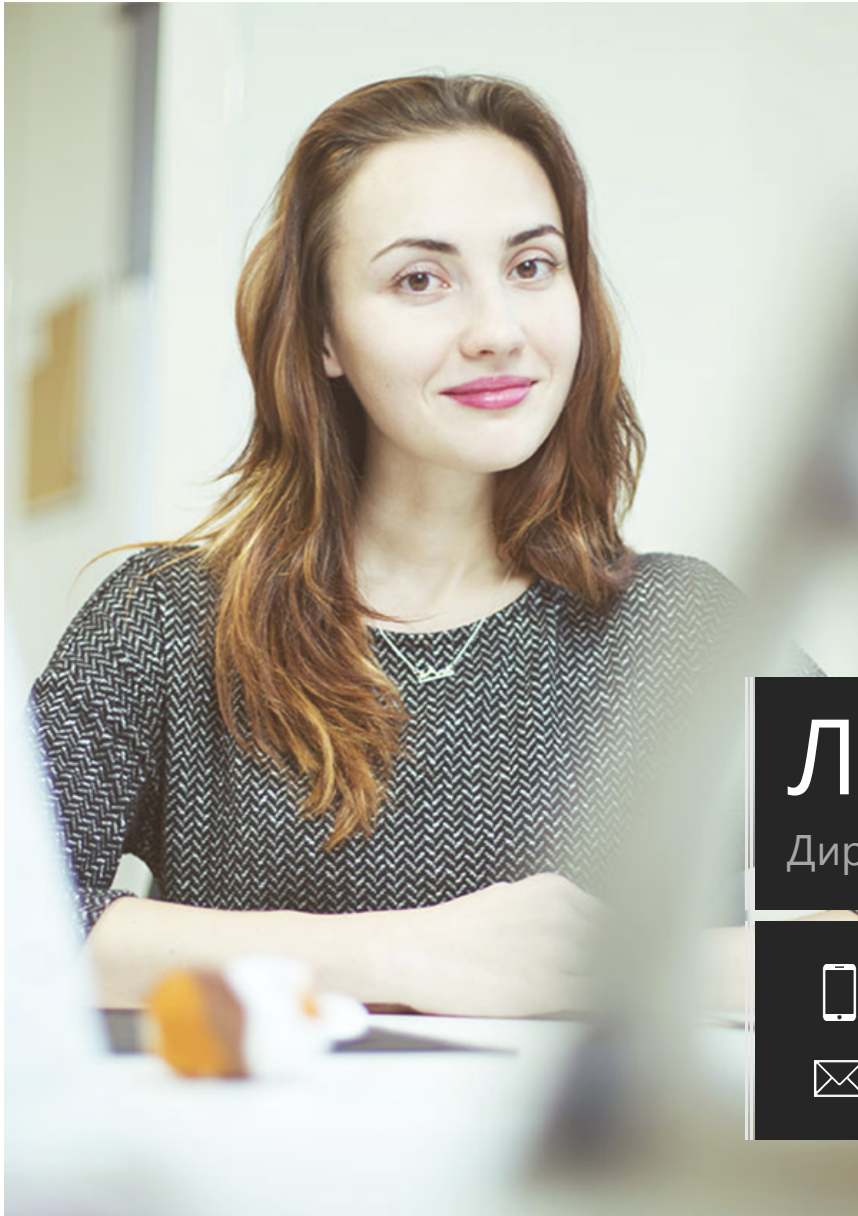
ВАЖНО!

Не сдавайтесь.

**Пробуйте,
пока не начнёт
получаться**



DONUT
— ever —
GIVE UP



Лена Пуляева

Директор по развитию бизнеса, EMAILMATRIX



+7 910 503 79 12



lena@emailmatrix.ru