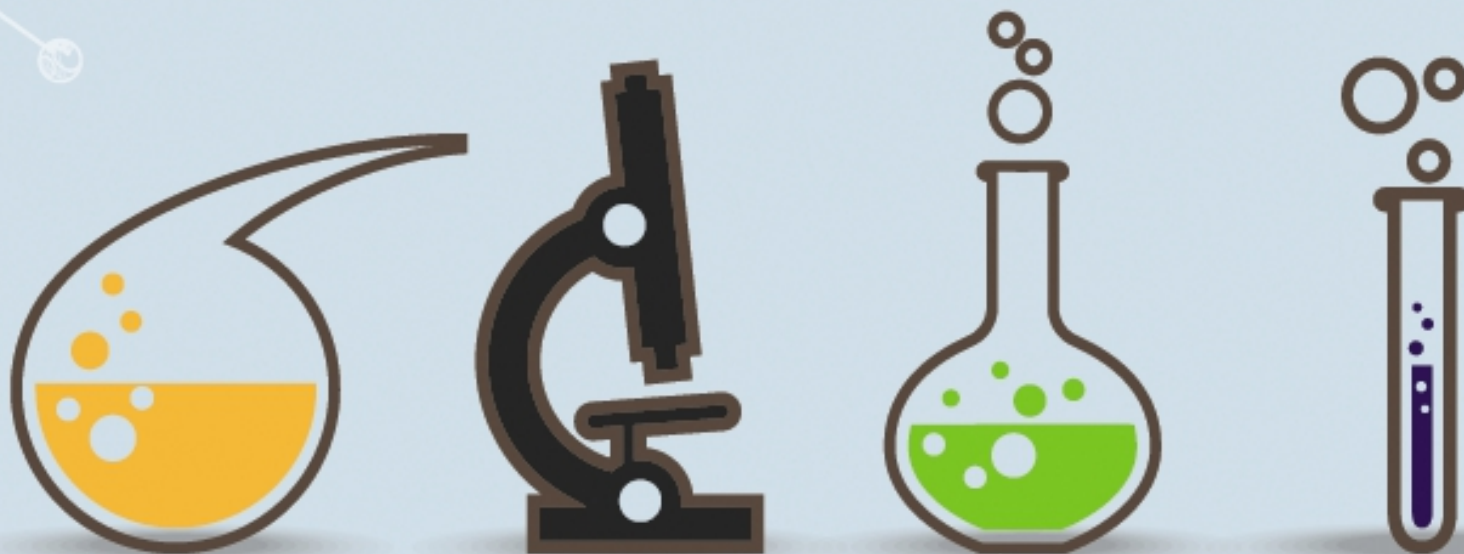




**Как удержать своих покупателей?  
Успешные емейл-стратегии  
на практике.**

*Марина Меньшова  
EmailMatrix*



**Чтобы ваша емейл-рассылка не была стихийной,  
используйте только проверенные тактики  
и эффективные инструменты**

# О каких инструментах поговорим?

## Тактики и практика:



Как втянуть в коммуникацию и удержать внимание?  
Приветственные письма



Как запустить партнёрские программы и повысить лояльность?  
Триггерные письма



Как не потерять заказ на любой стадии его цикла?  
Транзакционные письма

# Почему мы говорим об этом?

Емейл-рассылка — это хорошо.

(Аксиома)



**Быстро  
и просто**



**Дёшево**  
~ 0,2 руб.  
за письмо



**Прибыльно**  
До 20 руб. заработка  
с 1 письма

# Почему мы говорим об этом?

## Емейл-стратегия — ещё лучше!

(Теорема)



+ 10% к обороту

Если внедрить  
простую новостную  
рассылку



+ 40% к обороту\*

Если внедрить  
**стратегию**  
емайл-рассылки

\*Средние показатели по данным Emailmatrix за 2013 г.

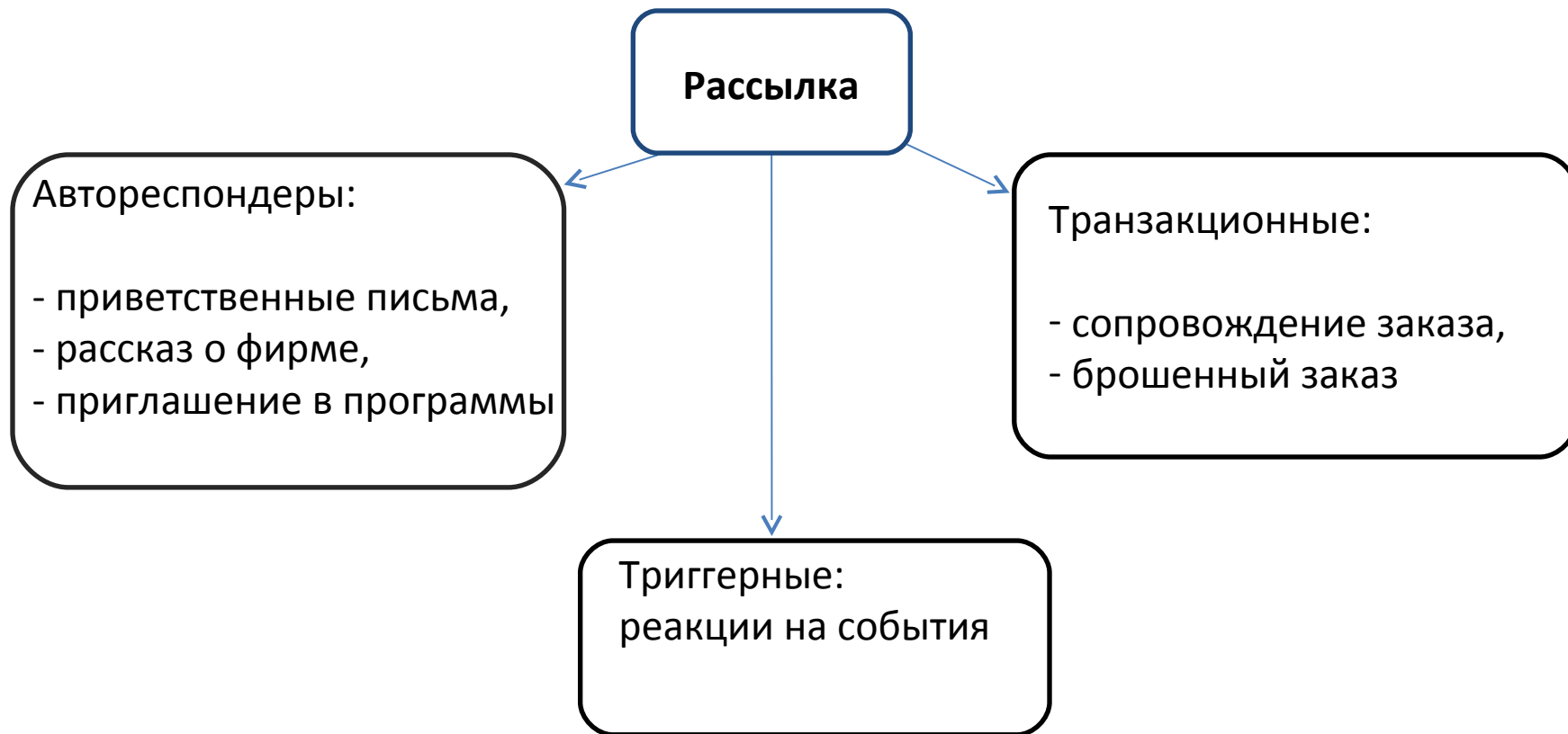
# Что даёт больше всего отдачи?

## Основные ветви емейл-рассылки и показатели прибыли от них



\*Средние показатели по данным Emailmatrix за 2013 г.

# Базовые ветви автоматических рассылок





## Приветственная цепочка



Даёт подписчику возможность почувствовать, что его ждали.  
Создаёт комфортную атмосферу с первого письма.



# Приветственные письма

## «Рост Ресниц»

Поздравляйте подписчиков с подпиской.  
Знакомьте с сервисом и дарите подарки, чтобы укрепить отношения!

**Тема: «Марина, ваш подарок ждёт вас!»**

### Метрики:

**OR 246,1 %** (uOR=78,7 % — в два раза выше среднего уровня открытий с новостных писем)

**CTR 113,2 %** (uOR=93,8 % — в десять раз выше среднего уровня кликов с новостных писем)



**Конверсия: в 3 раза выше** (относительно средних показателей с новостной рассылки)



Емейл-маркетинг под ключ

Ресницы с головокружительным эффектом

Открыть в браузере Отписаться

Жми like:  

**ростресниц**  
Интернет-магазин косметики

8 800 333 53 59  
Звонок по России бесплатный

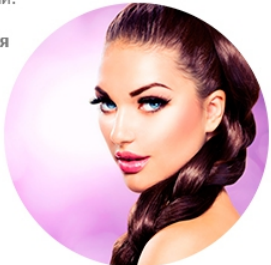
Каталог Доставка Sale Контакты

Рады поздравить вас с успешной подпиской!

А прямо сейчас вы можете заняться красотой своих ресниц. Для этого загляните в наш магазин [rostresnic.ru](http://rostresnic.ru). Здесь всегда в наличии:

- ✿ эффективная и натуральная продукция для создания обворожительного взгляда
- ✿ разнообразные средства по уходу за кожей, телом и волосами
- ✿ профессиональная декоративная косметика от известных производителей.

Преображайтесь вместе с нами!



Ваш промокод для получения 300 рублей на первый заказ

**ROST**

[ПОСМОТРЕТЬ КАТАЛОГ](#)

Но на этом подарки не заканчиваются!

В одном из следующих писем Вы получите эксклюзивную инструкцию по созданию пленительного взгляда от Almea.

В ней Вы найдете множество полезных рецептов для создания роскошных ресниц в домашних условиях.

Не пропустите рассылку!

[ПЕРЕЙТИ НА САЙТ!](#)

Приятных покупок!  
С уважением, команда Viking Retail  
(Almea, "Рост Ресниц", "КристаллОптТорг")

# Приветственные письма

## «Рост Ресниц»

Не останавливайтесь на одном письме: расскажите о проекте и его преимуществах, дайте инструкцию по дальнейшим действиям или небольшой (нефинансовый) подарок.

OR 87 %  
CTR 24 %

OR 77 %  
CTR 21 %

Ресницы с головокружительным эффектом

Открыть в браузере Отписаться

Жми like:  

8 800 333 53 59  
Звонок по России бесплатный

Каталог Доставка Sale Контакты

### Красота онлайн: экскурсия начинается

Приглашаем вас совершить экскурсию по нашему миру красоты. На сайте rostresnic.ru вы всегда найдёте то, что поможет вам выглядеть сногшибательно каждый день:

-  лучшие товары для роста ресниц
-  средства для ухода за телом, кожей и волосами
-  декоративную косметику известных проверенных брендов и многое-многое другое

...инструкцию поможет удобная система навигации. Вы всегда сможете найти товар по любой категории:

...натуральными ингредиентами или витаминами, а также с удобным составом и почитать отзывы.

#### 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!](#)

## Итоги внедрения серии



Втягивание в коммуникацию

Легко приучить человека читать письма и покупать с этого канала



Приток продаж

**До 20 %** продаж с емейл-канала приходится на приветствия



Увеличение интереса

Показатели выше средних в **~ 4 раза**

# Не забудьте с первого письма установить «правильный» тон общения с подписчиком

## Как улучшить приветственные письма?



**Использовать контент:**  
рассказывать про отзывы,  
приглашать в соцсети,  
делиться историями.

VS



**Использовать скидки:**  
с первого письма дарить  
бонусы и скидки и показывать  
товар «лицом».

Прочтите исследование «Быстрая монетизация холодных лидов»

[http://www.slideshare.net/EmailMatrix/ss-28483958?qid=31621f97-cb19-4a32-bdf1-9870ed1e73b2&v=default&b=&from\\_search=22](http://www.slideshare.net/EmailMatrix/ss-28483958?qid=31621f97-cb19-4a32-bdf1-9870ed1e73b2&v=default&b=&from_search=22)

# Триггеры и тактики, о которых не задумываются



Предлагайте то, чего от вас не ждут. То, от чего нельзя отказаться. Иногда можно попросить что-то взамен.



# Реферальная программа

## Get4click

Продлите цепочку приветственных писем приглашением в реферальную программу. Основная идея программы: подписчик должен привести своего друга в магазин/сервис/рассылку/программу. Мотивация — подарок приглашённому и приглашающему.

**Тема: «Спешите, у вас всего 3 дня!  
Дарим подарки от именитых брендов...»**



**Имя, мы подготовили подарок вам и вашим друзьям!**

Чтобы его получить, просто поделитесь ссылкой с вашим другом и наслаждайтесь полученными скидками и подарками на ваш выбор.

**Спешите, акция действует всего 3 дня.**



Вы отправляете  
ссылку другу



Друг  
регистрируется  
в системе  
Get4click



Вы и ваш друг  
получаете  
скидки и подарки  
от именитых  
брендов!

**Чем больше друзей, тем больше подарков!**

Скопируйте и отправьте эту ссылку любым удобным способом

<http://get4click.ru/>



Магазины, от которых вы можете выбрать подарки:



Вы получили это письмо, так как подписались на новостную рассылку портала [Get4click.ru](http://Get4click.ru)

© 2014 get4click All Rights Reserved

[Открыть в браузере](#) [Обратная связь](#) [Отписаться](#)





# Реферальная программа

## Get4click

Реферальная программа.  
Письмо-подарок для человека,  
пришедшего по приглашению друга.

**Тема: «Марина, спасибо за подписку! Ваш подарок внутри >>>»**

### Метрики:

**OR 252,4 %** (uOR=85,0 % — в четыре раза выше среднего уровня открытий с новостных писем)

**CTR 130,3 %** (uOR=90,8 % — в шесть раз выше среднего уровня кликов с новостных писем)



Емейл-маркетинг под ключ

Высокий потенциал для магазина

Не видите письмо? Нажмите [здесь!](#)



Name, здравствуйте!

**Спасибо за регистрацию на сайте Get4Click.ru!**

Каждую неделю мы будем готовить для Вас уникальные предложения от наших партнеров: лучшие скидки, акции и подарки, доступные только нашим подписчикам.

Чтобы не упустить все самое интересное, пожалуйста, добавьте наш email [bla@bla.ru](mailto:bla@bla.ru) в адресную книгу.

И первым подарком Вы можете воспользоваться уже сейчас. Перейдите по ссылке и выберите любое понравившееся предложение!

[Выбрать подарок](#)



Вы получили это письмо, так как подписались на новостную рассылку портала [Get4click.ru](#)

© 2014 get4click All Rights Reserved

[Открыть в браузере](#) [Обратная связь](#) [Отписаться](#)



# Реферальная программа

## Get4click

Реферальная программа.  
Письмо-подарок для человека,  
пригласившего друга.

**Тема: «Ваш подарок прибыл!»**

### Метрики:

**OR 135,1 %** (uOR=48,3 % — в два раза выше среднего уровня открытий с новостных писем)

**CTR 64,7 %** (uOR=45,6 % — в три раз выше среднего уровня кликов с новостных писем)

Высокий потенциал для магазина

Не видите письмо? Нажмите [здесь!](#)



Name, здравствуйте!

**Спасибо, что пригласили друзей в клуб Get4Click.ru!**



Вашему другу было отправлено приглашение, которым он воспользовался. Теперь вас ожидает заслуженный подарок!

**Перейдите по ссылке и выберите любое понравившееся предложение!**

[Получить подарок](#)

Вы получили это письмо, так как подписались на новостную рассылку портала [Get4click.ru](#)

© 2014 get4click All Rights Reserved



[Открыть в браузере](#) [Обратная связь](#) [Отписаться](#)

# Реферальная программа

Get4click

## Реферальная программа — итоги



Приток свежих лидов  
+ **10 %** от количества отправленных писем



Приток продаж  
В **4 раза выше** уровень конверсии в продажу  
(относительно новостной рассылки)



Увеличение интереса  
Показатели выше средних в **2–6 раз**

# Триггеры-поздравления

## Aroma-Butik

Поздравление с Днём рождения  
+ приятный подарок

Тема: «Марина, ваш заказ принят.  
Спасибо, что вы с нами!»

### Метрики:

OR 102,7 %

CTR 41,9 %

RPE 9 руб./письмо

AROMA-BUTIK Интернет магазина парфюмерии и косметики

### С Днём Рождения!

Дорогой подписчик\*  
[subscriber\_firstname]\*!

В этот знаменательный день от лица всей команды Aroma-Butik хочу поздравить вас с Днём Рождения! Что можно пожелать столь замечательному человеку? Конечно же, оставаться таким! И я уверена, что тогда впереди вас ожидает только счастье!

*Пусть вашу жизнь переполняет радость,  
И дарит каждый день свершений сладость,  
Готовьтесь, предстоит вам (я безумно рада)  
Мечты загадывать под звездочады.*

**Забрать подарок**

**Навсегда ваша!**  
АромаБедя, Амелия.

VISA MasterCard Qiwi WebMoney Яндекс. ДЕНЬГИ СВЯЗНОЙ [Все способы оплаты](#)

Copyright 2009-\*(message\_year)\* © Aroma-Butik.ru - Бутик парфюмерии и косметики. Все права защищены.

# Триггеры-поздравления

## OZON.ru

OZON.ru не только поздравляет тех, кто указал дату рождения, но и опрашивает тех, кто не указал данного значения. Мотивация — получить подарок на День рождения.

**Тема: «Марина, давайте познакомимся поближе?»**

### Метрики:

OR равен среднему уровню показателей по новостной рассылке  
**CTR на 20 %** выше средних показателей по новостной рассылке

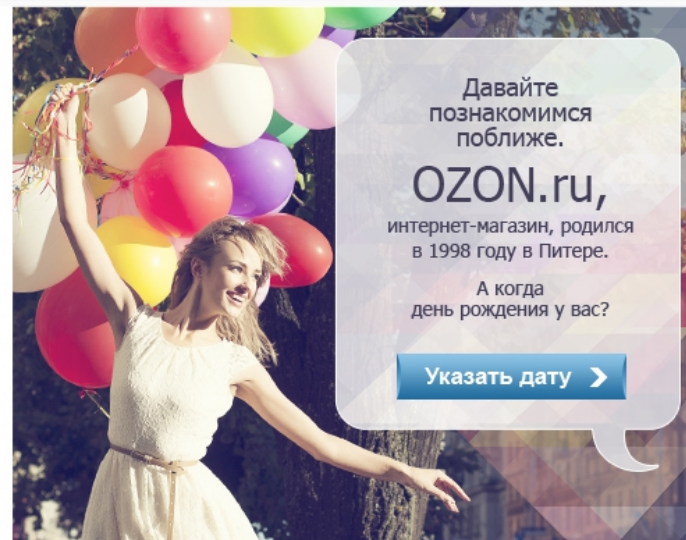
Чтобы не пропустить ни одного письма с информацией о вашем статусе, добавьте наш адрес [status@news.ozon.ru](mailto:status@news.ozon.ru) в вашу адресную книгу: [Инструкция](#)

Ваш статус: **Platinum**

[Войти в личный кабинет](#)

 **OZON Status**

[Книги](#) [Электроника](#) [Детям и мамам](#) [Дом, сад, зоотовары](#) [Путешествия](#)



Помните, Вас, покупателя, приближающегося к статусу [Silver](#), ожидает приятный сюрприз ко дню рождения - [250 баллов](#), которые вы сможете потратить на любую покупку!



**Подарок ко дню рождения – одна из привилегий программы [OZON Status](#).**

[Подробнее о привилегиях](#)

## Итоги внедрения одной серии триггеров



Повышение лояльности

Подписчик получает подарок, предназначенный только ему



Приток продаж

**До 10 %** продаж с емейл-канала приходится на поздравления



Увеличение интереса

Показатели выше средних в **2–3 раза**



# Транзакционные рассылки



Грамотная емейл-стратегия сопровождает подписчика, куда бы он ни отправился. И что бы ни задумал!

# Сопровождение заказа

## «Белый Ветер»

Сопровождение успешной покупки.  
Цель — повышение лояльности.

**Тема: «Марина, ваш заказ принят.  
Спасибо, что вы с нами!»**

### Метрики:


**OR 91,8 %** (в четыре раза выше средних показателей по рассылке)

**CTR 9,6 %** (в три раза выше средних показателей по рассылке)

Он стоит Вашего внимания! [Открыть в Браузере](#) [Обратная связь](#) [Отписаться](#)


**Белый Ветер**  
digital.ru




8 (495) 730-30-30  
8 (800) 555-30-30  
(Работаем круглосуточно)

Давайте дружить:  


[Каталог](#) [Новости](#) [Акции](#) [Лучшая цена](#) [Обзоры](#) [Доставка](#) [Магазины](#)

Name, благодарим за то, что вы выбрали "Белый Ветер".

 Номер заказа: **351**  
На сумму: **94 342 руб.**

	<b>Ноутбук Asus K56CB серебристый</b> 3537U, Intel Core i7, 2 ГГц, 6144 МБ, 500 Гб, 15.6", NVIDIA GeForce GT 740M, 2.3кг	<b>25 350 Р</b>
	<b>Ноутбук Apple серебристый</b> 3537U, Intel Core i7, 2 ГГц, 6144 МБ, 500 Гб, 15.6", NVIDIA GeForce GT 740M, 2.3кг	<b>41 890 Р</b>
	<b>Ноутбук Sony VAIO Fit E SVF1521Z1RB</b> 3537U, Intel Core i7, 2 ГГц, 6144 МБ, 500 Гб, 15.6", NVIDIA GeForce GT 740M, 2.3кг	<b>33 450 Р</b>



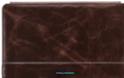
Будет начислено **20** бонусов в течение **7** дней после получения заказа.


Меня зовут Иван Иванов, ваш персональный менеджер. В ближайшее время я свяжусь с вами для уточнения информации о заказе. Согласовать время доставки мы можем прямо сейчас. Для этого, пожалуйста, напишите мне. Если у вас есть какие-то вопросы, обращайтесь, с радостью помогу!

С уважением, Иван Иванович.  
[email@email.ru](mailto:email@email.ru)

Информацию о том, как можно использовать бонусы, вы можете получить [здесь](#).

**Подберите аксессуары к своей покупке и получите скидку:**

Купите 1 аксессуар и получите <b>скидку 10%</b>	Купите 2 аксессуара и получите <b>скидку 15%</b>	Купите 3 аксессуара и получите <b>скидку 20%</b>
 <b>APC для Smart RT 19" SURTRK2</b>	 <b>Блок питания Apple MAGSAFE 2 POWER ADAPTER-INT Белый</b>	 <b>Riquadro Blue Square для Apple MacBook Air 11"</b>
<del>6 240 Р</del> <b>6 240 Р</b> <b>КУПИТЬ</b>	<del>3 990 Р</del> <b>3 490 Р</b> <b>КУПИТЬ</b>	<del>9 990 Р</del> <b>8 500 Р</b> <b>КУПИТЬ</b>

© Белый Ветер, 2013  
[Обратная связь](#) | [Отписаться](#) 

Вы получили это сообщение, потому что Вы подписаны на получение информации от магазина [digital.ru](#). Если Вы считаете, что данное сообщение было послано Вам несанкционированно, пожалуйста, сообщите нам об этом на [email@belыйveter.digital.ru](mailto:email@belыйveter.digital.ru)

# Сопровождение заказа. Идеи

## «Белый Ветер» Подписчикам требуются дополнительные коммуникации, связанные с покупкой...

Например, информация о начислении бонусов и просьба оставить свой отзыв.

Он стоит Вашего внимания! [Открыть в браузере](#) [Обратная связь](#) [Отписаться](#)

**Белый Ветер**  
digital.ru

8 (495) 730-30-30  
8 (800) 555-30-30  
(Работаем круглосуточно)

Давайте дружить:  
[В](#) [f](#) [g+](#) [You Tube](#) [t](#) [v](#)

[Каталог](#) [Новости](#) [Акции](#) [Лучшая цена](#) [Обзоры](#) [Доставка](#) [Магазины](#)

Ваш заказ выполнен.

Имя, ваше мнение очень важно для нас! Пожалуйста, оцените наше обслуживание.

Ваш отзыв и впечатление о товаре поможет другим пользователям определиться с выбором продукта.



ОЦЕНИТЬ ОБСЛУЖИВАНИЕ



ПОЖАЛОВАТЬСЯ

© Белый Ветер, 2013

[Обратная связь](#) | [Отписаться](#)

[В](#) [f](#) [g+](#) [You Tube](#) [t](#) [v](#)

Вы получили это сообщение, потому что Вы подписаны на получение информации от магазина [digital.ru](#).  
Если Вы считаете, что данное сообщение было послано Вам несанкционированно, пожалуйста, сообщите нам об этом на email: [subscribe@digital.ru](mailto:subscribe@digital.ru)



Емейл-маркетинг под ключ

Он стоит Вашего внимания!

[Открыть в браузере](#) [Обратная связь](#) [Отписаться](#)

**Белый Ветер**  
digital.ru

8 (495) 730-30-30  
8 (800) 555-30-30  
(Работаем круглосуточно)

Давайте дружить:  
[В](#) [f](#) [g+](#) [You Tube](#) [t](#) [v](#)

[Каталог](#) [Новости](#) [Акции](#) [Лучшая цена](#) [Обзоры](#) [Доставка](#) [Магазины](#)

Имя, спасибо, что воспользовались нашими услугами!



Рады сообщить, что за заказ № XXX вам начислено X бонусов.  
1 бонус = 1 рубль  
Срок действия бонусов ограничен!

ИСПОЛЬЗОВАТЬ

Информацию о том, как можно использовать бонусы, вы можете получить [здесь](#).

Текущие акции:

СКИДКИ  
до **40%**  
на игровые приставки



[Подробнее >](#)

ПОКУПАТЕЛЯМ **Dr.WEB**  
ВРЕМЯ - В ПОДАРОК!



[Подробнее >](#)

ВСЕ АКЦИИ

© Белый Ветер, 2013

[Обратная связь](#) | [Отписаться](#)

[В](#) [f](#) [g+](#) [You Tube](#) [t](#) [v](#)

\*1 бонус = 1 рубль.

Вы получили это сообщение, потому что Вы подписаны на получение информации от магазина [digital.ru](#).  
Если Вы считаете, что данное сообщение было послано Вам несанкционированно, пожалуйста, сообщите нам об этом на email: [subscribe@digital.ru](mailto:subscribe@digital.ru)

# Незавершённый заказ

## «Белый Ветер» «Заказ отменён»

Сопровождение незавершённых покупок, как правило, обладает высокой окупаемостью относительно другого типа рассылок!

Тема: «Марина, ваш заказ отменён!»

Метрики:

OR 77,5 %

CTR 4,4 %

Заработок:

RPE 100 руб./письмо

Он стоит Вашего внимания!

[Открыть в браузере](#) [Обратная связь](#) [Отписаться](#)

**Белый Ветер**  
digital.ru

8 (495) 730-30-30  
8 (800) 555-30-30  
(Работаем круглосуточно)

Давайте дружить:



[Каталог](#) [Новости](#) [Акции](#) [Лучшая цена](#) [Обзоры](#) [Доставка](#) [Магазины](#)

Name, ваш заказ отменен.



Сообщаем вам, что заказ №XXX был отменен.

Если у вас возникли вопросы по поводу отмены заявки, пожалуйста, обратитесь к своему персональному менеджеру

**Иван Иванов**  
менеджер по работе с клиентами  
[email@email.ru](mailto:email@email.ru)

Текущие акции:

СКИДКИ  
ДО **40%**  
на игровые приставки



[Подробнее >](#)

ПОКУПАТЕЛЯМ **Dr.WEB**  
ВРЕМЯ - В ПОДАРОК!



[ВСЕ АКЦИИ](#)

© Белый Ветер Цифровой, 2013

[Обратная связь](#) | [Отписаться](#)



Вы получили это сообщение, потому что Вы подписаны на получение информации от магазина [digital.ru](http://digital.ru).  
Если Вы считаете, что данное сообщение было послано Вам несанкционированно, пожалуйста, сообщите нам об этом на email: [subscribe@digital.ru](mailto:subscribe@digital.ru)

# Незавершенный заказ

## «Белый Ветер» «Брошенная корзина»

Сопровождение незавершённых покупок, как правило, обладает самой высокой окупаемостью относительно другого типа рассылок!

**Тема: «Марина, ваш заказ ждёт вас!»**

### Метрики:

OR 63,7 %

CTR 17,9 %

### Заработок:

RPE 147 руб./письмо

(до 20 % от заработка с емейл-канала)



Емейл-маркетинг под ключ

### ИМЯ, ВЫ ЗАБЫЛИ СВОЙ ЗАКАЗ!

Здравствуйте!

Около часа назад вы посетили онлайн-магазин [Digital.ru](#). Очень приятно, что вы заглянули именно к нам, поэтому мы сохранили ваш перечень покупок. Поспешите оформить заказ, пока все товары есть в наличии!



#### Планшет Acer Aspire P3

Цена за шт.: 30 190 руб.  
Кол-во: 1

Скидка: **нет**  
Итоговая цена: **30 190 руб.**



#### Смартфон Sony Xperia Z1 C6903

Цена за шт.: 27 990 руб.  
Кол-во: 1

Скидка: **нет**  
Итоговая цена: **27 990 руб.**



#### Телевизор Samsung UE32F6200A

Цена за шт.: 18 790 руб.  
Кол-во: 1

Скидка: **нет**  
Итоговая цена: **18 790 руб.**



Итого: **79 290 руб.**

[ОФОРМИТЬ ЗАКАЗ](#)

[ИЗМЕНИТЬ ЗАКАЗ](#)



#### Сомневаетесь?

Спросите совета у нашего [эксперта](#). Мы поможем сделать вам правильный выбор.

[ОБРАТИТЬСЯ К ЭКСПЕРТУ](#)



Емейл-маркетинг под ключ

## Внедрение автоматических цепочек даёт приток продаж с емейл-канала:

- + **10–15 %** с приветственной цепочки
- + **20–30 %** с брошенной корзины
- + **8–10 %** с незавершённого заказа
- + **15–20 %** с триггерных писем

Конверсия автоматических писем в **3–5 раз** выше, чем с новостных рассылок. И до **10 раз** выше относительно других каналов коммуникации.

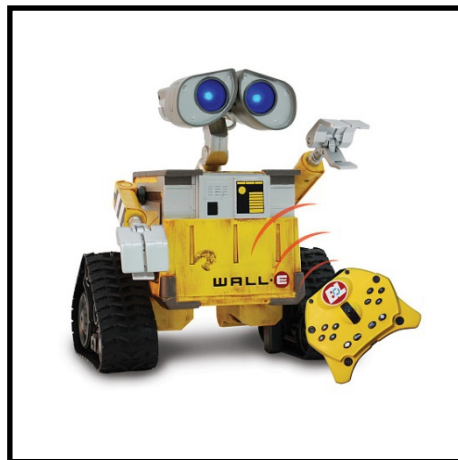
Это значит, что обороты с интернет-магазина вырастают **до 40 %!**



# Итоги. В лицах



**Разработайте стратегию,** учитывающую все факторы поведения подписчика. Пришло время отказаться от устаревших подходов!



**Автоматизируйте.** Вы сможете быть рядом с подписчиком в режиме 24/7. Освободите время для разработки новых тактик.



**Заботьтесь о подписчике.** Он — ваше будущее.

Спасибо за внимание!



## Марина Меншова

Старший клиент-менеджер

+7 (915) 622-06-97

marina.menshova@emailmatrix.ru

Skype: marina.menshova

Facebook: marina.menshova.75

Требуется вдохновение? Вся «анатомия» емейл-маркетинга в одном LookBook  
<http://emailmatrix.ru/content/files/look-book/>