

EMAILGUIDE 2014

Весенняя серия вебинаров о емейл-маркетинге

Повышаем конверсию с помощью триггерных писем.

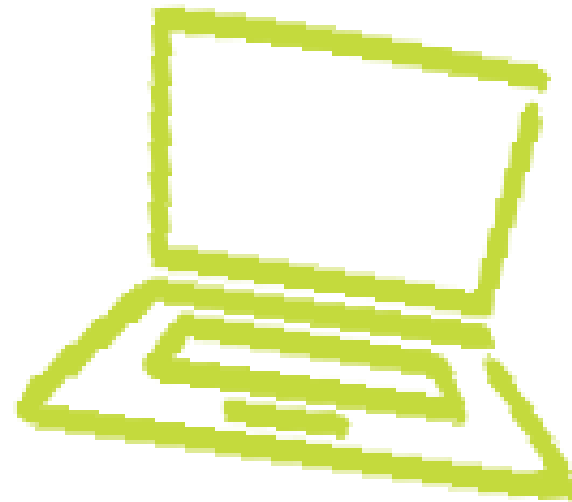
*Екатерина Данченкова,
e-mail менеджер*



by EmailMatrix

ПЛАН

- Что такое триггеры
- Возможные типы триггеров и событий
- Какие триггеры мы используем в Enter?
- Результаты и цифры



Триггер - это

Автоматическая реакция на какое-либо событие или действие.

Письмо индивидуально для каждого получателя.

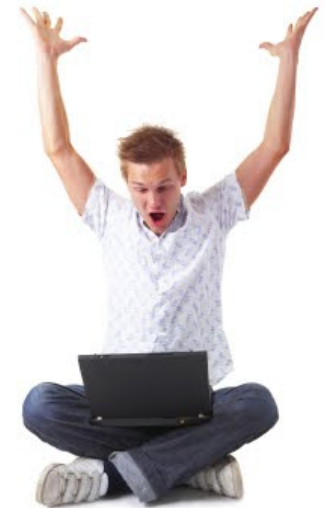
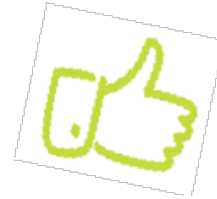


Клиенты получают Вашу рекламную рассылку

- Нерелевантное предложение
- Низкий OpenRate и CTR
- Мало заказов

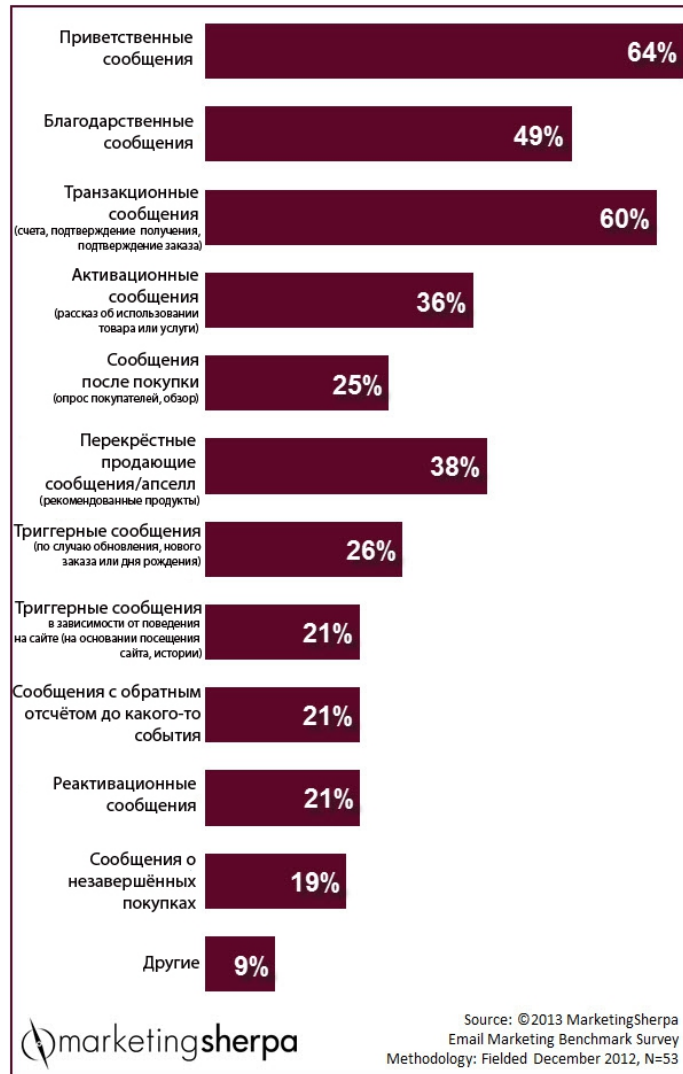


Клиенты получают триггерные письма



39% писем – триггерные.

Какие триггерные письма вы отправляете?



Какие триггеры бывают?



Виды триггерных писем

Приветственные
Событие: регистрация на сайте,
подписка на рассылку

НОВЫЕ ПОСТУПЛЕНИЯ
ЖЕНЩИНАМ
МУЖЧИНАМ
ДЕТЯМ



Здравствуйте,
подписчик/подписчица!

Благодарим Вас за регистрацию и приветствуем на сайте интернет-магазина модной одежды, обуви и аксессуаров Wildberries! Мы рады, что Вы теперь с нами!



Теперь для Вас

 <p>бесплатная доставка по всей России</p>	 <p>бесплатная примерка</p>
 <p>возврат 365 дней, бесплатно</p>	 <p>более 1 000 000 товаров в наличии</p>
 <p>удобные пункты самовывоза</p>	 <p>безналичная и наличная оплата</p>

Желаем приятных покупок!

Телефон в Москве: 8 (800) 775 55 05 (круглосуточно)

Виды триггерных писем

Транзакционные
Событие: оформление заказа,
изменение статуса заказа.

Спасибо за ваш заказ



Посмотреть на сайте

WWW.ENTER.RU

8 (800) 700-00-09

Здравствуйте!
Спасибо за заказ в Enter!

Ваш заказ: XB228276
20.10.2013



Стиральная машина Bosch
WLG20260OE

Артикул: 459-3216
Количество: **1 шт.**
Цена: **14190.00 руб.**

14190.00
руб.

Стоимость доставки: **бесплатно**

Итоговая стоимость заказа

14190.00
руб.

Ожидайте, пожалуйста, sms или звонок
от специалиста контакт-sEnter для подтверждения заказа.

Способ оплаты: **Оплата наличными**

Мы планируем доставить все выбранные вами товары по адресу:
г. Москва, ул. Адмирала Макарова, дом 21, этаж 5, кв. 17, м. Водный стадион

Планируемая дата доставки: **21.10.2013 г.**

Наш контакт-sENTER работает круглосуточно и 7 дней в неделю:
8-800-700-00-09 (звонок бесплатный)

Оператор с радостью проконсультирует Вас по вашему заказу **XB228276**.
Или напишите нам по email feedback@enter.ru

Виды триггерных писем

События:
 праздники,
 День рождение
 пользователя

Событие:
 наступление
 определенного дня или
 события

Дорогая Екатерина Михайловна!



**ПРИМИТЕ САМЫЕ ТЕПЛЫЕ
 ПОЗДРАВЛЕНИЯ С ДНЕМ РОЖДЕНИЯ
 ОТ WWF РОССИИ 🐼**

*Пусть Вас никогда не покидают
 бодрость и оптимизм!
 Пусть Вам всегда сопутствуют
 удача и вдохновение!
 Успехов, побед, добра и поддержки
 близких!*

*Всего Вам самого доброго!!!
 Спасибо за помощь природе!*

© WWF РОССИЯ / ЭКОЛОГИКА, НАУКА И СОХРАНЕНИЕ ВИДОВ


С самыми наилучшими пожеланиями,

WWF России



Виды триггерных писем

Реанимации неактивных и
возврат клиента


Событие: давно не посещал сайт





КУПИ VIP.RU
Мой шопинг удовольствие





+7 (495) 99-444-99 Москва
+7 (800) 100-44-99 Россия
810 (800) 1000-44-99 Беларусь
24 часа, звонок бесплатный

 Подлинные товары мировых брендов

 Скидки до 90% каждый день

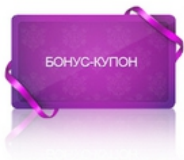
 Доставка по всей России и Беларуси

 Клиентская служба 24 часа 7 дней в неделю

Здравствуйте, Екатерина!

ИСПОЛЬЗУЙТЕ ВАШ
БОНУС-КУПОН
ДЛЯ ОПЛАТЫ ПОКУПОК

Подробнее >



К нашему сожалению, мы очень давно не видели Вас на нашем сайте!

Мы решили сделать Вам подарок - [бонус-купон на 500 рублей](#), который действует целых 2 недели!

Не упустите шанс получить приятную скидку! Используйте Ваш бонус-купон для оплаты любой покупки и получите **дополнительную скидку до 10%**.

На нашем сайте Вы можете порадовать отличной покупкой себя или выбрать прекрасный подарок для друзей. Каждый день мы предлагаем Вам до 10 000 новых товаров со скидками до 90%!

Если у Вас возникнут вопросы, наша клиентская служба с радостью готова ответить на них в любое время дня или ночи 7 дней в неделю!


Желаем вам удачного шопинга!

[Перейти к акциям](#)

С уважением,
Светлана Дергунова
Руководитель службы клиентской поддержки


Москва: +7 (495) 99-444-99
Россия: +7 (800) 100-44-99
Беларусь: 810 (800) 1000-44-99
E-mail: services@email.kupivip.ru

1. Оформите заказ на качественный товар со скидкой




до -90%

2. Используйте бонус-купон и получите дополнительную скидку



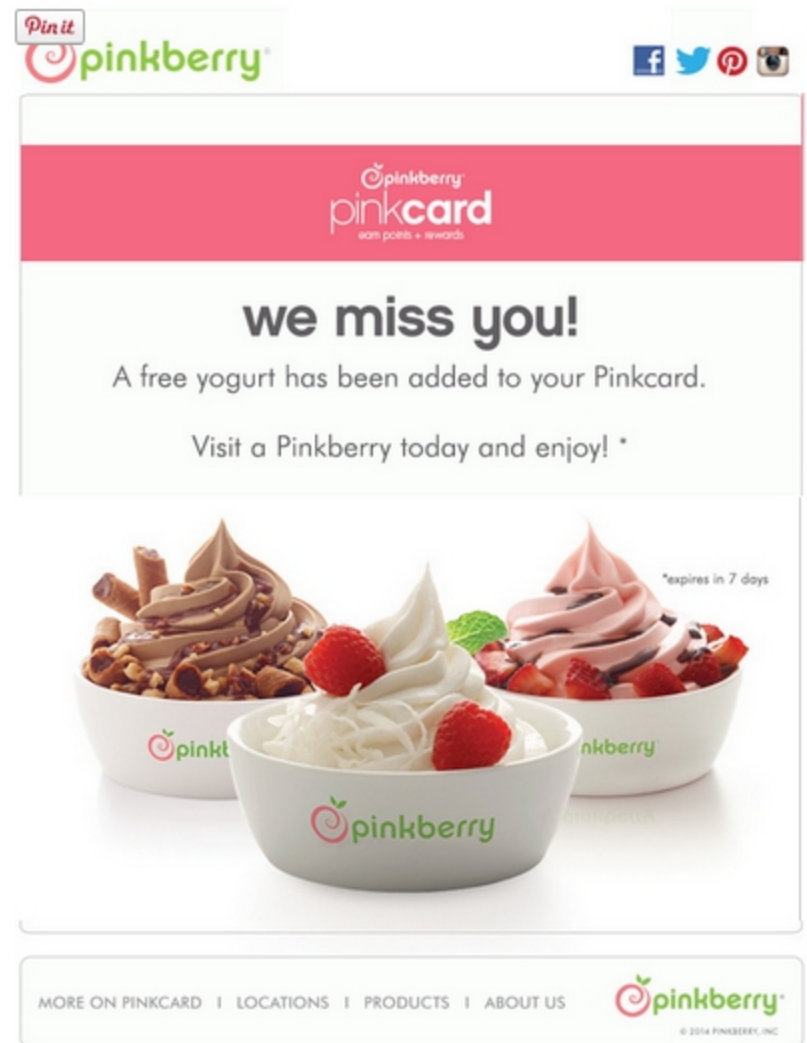
3. Мы доставим заказ вам домой или на любой указанный вами адрес



Виды триггерных писем

Реанимации неактивных и
возврат клиента

Событие: давно не покупал



Виды триггерных писем

Брошенная корзина
Событие: положил в корзину,
но не оформил заказ

✉ Екатерина Михайловна, Вы хотели сделать заказ на OZON.ru?

От кого: OZON.ru <mailer@ozon.ru> Q

Кому:
Вчера, 22:10

OZON.ru www.ozon.ru

Здравствуйте, Екатерина Михайловна!

Некоторое время назад Вы положили в [Вашу корзину](#) товары, но не оформили заказ.

Вы можете [вернуться к этим товарам](#) в любой момент, но напоминаем, что количество товаров на складе ограничено и они будут зарезервированы за Вами только после оформления заказа.

← [Ваша корзина](#)

LEGO: Дворец Джаббы 9516	Unit USP-1040D мультиварка-скороварка с давлением	Сарафанный маркетинг. Как умные компании заставляют о себе говорить	Clatronic ST/WA 3490 сэндвич-гриль 3 в 1
Цена: 6199 руб.	Цена: 2860 2288 руб.	Цена: 500 руб.	Цена: 1988,9 1790 руб.

← [Также вам может понравиться](#)

Сарафанный маркетинг. Как умные компании заставляют о себе говорить	Продающие тексты. Как превратить читателя в покупателя	Уходим в отрыв. Построение эффективной компании	Лайкни меня! Экономика благодарности
Цена: 250 руб.	Цена: 397 руб.	Цена: 580 руб.	Цена: 398 руб.

[В корзину](#)
[В корзину](#)
[В корзину](#)
[В корзину](#)

Виды триггерных писем

Новости, обновление каталога Событие: появление нового контента



Посмотрите актуальные вакансии, соответствующие Вашему резюме.

[Менеджер по продажам](#)

Allegro Group Russia

от 50000 руб.

11.04.2014

[Менеджер по продажам ключевым клиентам \(государственный сектор\) \(sales+\)](#)

Артвелл

от 60000 до 140000 руб.

11.04.2014

[Интернет маркетолог/Специалист по интернет рекламе и маркетингу](#)

БК Конфиденс Код, ООО

от 60000 до 120000 руб.

09.04.2014

[Всего в Вашей подборке 331 вакансия.](#)

Новинки и хиты раздела "Классическая и современная проза"

OZON.ru
онлайн-мегамагазин №1

[Войти в личный кабинет](#)

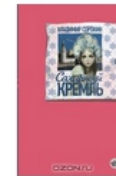
Новое в разделе «Классическая и современная проза»

11 апреля

Здравствуйте Екатерина, Вы подписаны на новинки товаров в категории «Классическая и современная проза» [Изменить условия подбора товаров](#).

Новинки

[Смотреть все](#)



Сахарный Кремль
250 руб. [Посмотреть](#)



Бойцы
705 руб. [Посмотреть](#)



Билли
282 руб. [Посмотреть](#)



Учитель цинизма
292 руб. [Посмотреть](#)



Лучшие пьесы 2009
332 руб. [Посмотреть](#)



Пятое измерение. На границе времени и пространства
~~408 руб.~~
385 руб. [Посмотреть](#)

Бестселлеры

[Смотреть все](#)



Русская канарейка. Голос
442 руб. [Посмотреть](#)



Русская канарейка. Желтухин
★★★★★
442 руб. [Посмотреть](#)



"Несвятые святые" и другие рассказы
★★★★★
235 руб. [Посмотреть](#)

Какие триггеры используем в ENTER?

- Welcome письмо
- Транзакционные – заказ оформлен, заказ получен
- Уведомление о снижении цены
- Рассылка рекомендуемых товаров
- Реанимации подписчиков
- Отправка купонов



Уведомление о снижении цены

Событие: изменение цены на
выбранный товар



Есть в наличии

● **14 383 ₺**

[Узнать о снижении цены](#)

Вы получите письмо, когда цена станет ниже **12 945₺**
 Акции и суперпредложения

[Сохранить](#)

- > Диагональ экрана 15 "
- > Объем оперативной памяти 4 Гб

OPEN RATE **70 %**

CTR **52 %**

КОНВЕРСИЯ **8 %**

Цена на ваши товары стала ниже

[Отписаться от рассылки](#)



WWW.ENTER.RU

8 (800) 700-00-09

Ура!

Спешим обрадовать вас - интересные вас товары стали дешевле!
Успейте приобрести их по выгодной цене!

Кресло TetChair Papasan



Артикул #461-0955

Яркий, «теплый» комплект постельного белья Sonna "Амбра" создаст в вашей спальне атмосферу радости и веселья.

~~7 250 руб.~~
6 250 руб.

[Купить](#)



Оставить отзыв на Яндекс.маркете

Доступно для загрузки из App Store

Доступно для загрузки из Google play

[Личный кабинет](#)



© ООО «Энтер» 2011–2013. ENTER® ENTER® Enter® 18+

Вы получили это письмо потому, что выразили своё согласие получать email рассылку, если это письмо попало к вам по ошибке или вы больше не желаете получать от нас писем рекламно-информационного характера, вы легко можете [отписаться здесь](#).
Если вы заметили неточность в рассылке, напишите, пожалуйста, нам об этом ekaterina.d@enter.ru.
Данное письмо не является публичной офертой, все цены указаны на момент отправки письма.

Рекомендуемые товары

Событие:
Просмотр товаров на сайте

OPEN RATE **57,4 %**
CTR **27,6 %**
КОНВЕРСИЯ **5,11 %**

Отписаться от рассылки



WWW.ENTER.RU
8 (800) 700-00-09



Здравствуйте!
Команда Enter стремится понять желания каждого своего клиента.
В последнее время Вы проявляли внимание к ряду товаров на www.enter.ru.
На основании Вашей заинтересованности мы подготовили индивидуальное предложение только для Вас.

С радостью,
Команда Enter

МОЖЕТ ПРИГОДИТЬСЯ



Защитный чехол для iPhone 5/5S Ice Mile MQU-QI-03

590 Р

Купить



Колонки Genius BP-11150

450 Р

Купить



LED-телевизор 50" Toshiba 50L2353RK

252000р
19990 Р

Купить



Смартфон iPhone 5S 32 GB серый

31990 Р

Купить



Смартфон iPhone 5S 16 GB серый

28490 Р

Купить



Планшетный компьютер Apple iPad mini 2 with Retina display Wi-Fi Cell 16 GB серый

20990 Р

Купить



Защитный чехол для iPhone 5/5S Liberty Project инновационная прозрачная

585 Р

Купить



Чехол для 19000 Galaxy S Brinner контрактный серый

129 Р

Купить



Смартфон Chang Hong NonPhone W31

5200р
4990 Р

Купить



Смартфон Apple iPhone 4S 8 GB серый

16990 Р

Купить

Сбор отзывов на Яндекс.Маркете

Событие:
Оплатил и получил заказ

OPEN RATE **59,2 %**

Клик по кнопке

«Оставить отзыв» **30 %**

КОНВЕРСИЯ (в покупку) **5,5 %**

Благодарим за покупку



[Посмотреть онлайн-версию письма](#)

WWW.ENTER.RU
8 (800) 700-00-09



Доброго дня!

Спасибо за Ваш заказ №СОХС-066996!

Надеемся, что эта покупка окажется полезной и приятной для Вас!

Нам очень важно знать Ваше мнение о сервисе, пожалуйста, поделитесь опытом покупки в ENTER, оставив отзыв на www.enter.ru/market.



В благодарность за уделенное время мы с радостью подарим Вам купон на **100 рублей**, как только отзыв опубликует служба Яндекс.Маркет™.

ОСТАВИТЬ ОТЗЫВ

Ваш отзыв – ЛУЧШАЯ награда и мотиватор для команды Enter!

С любовью, Ваш Enter.

© ООО «Энтер» 2011–2013. ENTER® ENTER® Enter® 18+

*Обязательно укажите в отзыве номер Вашего заказа для получения купона.

Если вы заметили неточность в рассылке, напишите, пожалуйста, нам об этом ekaterina.d@enter.ru.


Реанимация подписчиков, не подтвердивших подписку

Событие:
Подписался на рассылку,
но не подтвердил


OPEN RATE **50,2 %**
КОНВЕРСИЯ в подписку **41,5 %**
(клик по ссылке «Забрать подарок»)

Ваш подарок ждет Вас

[Посмотреть онлайн-версию письма](#) [Отписаться от рассылки](#)



WWW.ENTER.RU
8 (800) 700-00-09



Приветствую Вас!
Спасибо, что подписались на нашу рассылку.


Подтвердите Ваш адрес и получите подарок – скидку **100 рублей**.





ЗАБРАТЬ ПОДАРОК >

В еженедельной рассылке Enter Вы будете получать только самые интересные акции, а еще раньше всех узнаете о наших распродажах и суперценах :)

Если Вы не хотите получать от нас письма с суперценами, то можете [отписаться здесь](#). И мы больше не будем присылать Вам подарки.

С уважением, Наталья Кисимова
Директор Департамента клиентского счастья Enter.




[Оставить отзыв на Яндекс.маркете](#)

[Доступно для загрузки из App Store](#)

[Доступно для загрузки из Google play](#)

[Личный кабинет](#)

© ООО «Энтер» 2011–2014. ENTER® ENTEP® Enter® 18+

Нажимая на кнопку "забрать подарок", вы соглашаетесь на получение рекламной рассылки от Enter.
Если это письмо попало к вам по ошибке или вы больше не желаете получать от нас писем рекламно-информационного характера, вы легко можете [отписаться здесь](#).

Спасибо за внимание!



*Данченкова Екатерина
E-mail Менеджер*

*e.m.danchenkova@gmail.com
www.facebook.com/maikin.j*