

EmailMatrix

Юлия Маркова

**Ликбез о лояльности,
с точки зрения емейл-маркетолога**



О чем поговорим?

1. Первичная лояльность:

- Снимаем первые сливки с помощью приветственной цепочки
- Онбординг емейлы, предугадываем мысли подписчика

2. Сохраняем лояльность:

- Контент, которым хотят делиться
- Комплексные проекты: емейлы + интерактивные страницы

3. Измеряем лояльность:

- Жизненный цикл клиента
- Как вернуть интерес подписчика?



Первичная лояльность





Снимаем первые сливки с помощью приветственной цепочки

Зачем нужны welcome-емейлы?

- поприветствовать подписчика
- рассказать о том, что ждет его дальше
- заинтересовать
- мотивировать к действию

HELLO, SHOPPING MADE EASY View on a web browser

J.CREW

WOMEN MEN GIRLS BOYS *hello* WEDDING SALE BLOG

HELLO,
SHOPPING MADE EASY
3 REASONS YOU NEED A VERY PERSONAL STYLIST

YOU LIKE TO LOOK GOOD
Our Very Personal Stylists will help you pick the best fits, colors and styles to get you exactly what you need.

YOU ARE BUSY
Our Very Personal Stylists are available 24/7. And they'll open the store early or stay late to work around your schedule.

IT'S COMPLIMENTARY
Always. Plus, we'll give you free shipping on purchases made by phone or online.*

[EMAIL ONE NOW >](#)
[LEARN MORE ABOUT OUR APPOINTMENTS >](#)

YOUR VERY PERSONAL STYLIST ROLODEX
For women: ERICA@JCREW.COM
For men: MATT@JCREW.COM
For kids: MELANIE@JCREW.COM

[f](#) [p](#) [t](#) [i](#) [g+](#) [t](#) [e](#)

*Free shipping offer valid on full-price orders placed via phone or email using the J.Crew Very Personal Stylist service. Not valid on purchases made in J.Crew or J.Crew Factory stores. Offer does not apply to previous purchases, cannot be redeemed for cash and cannot be used in combination with any other promotion. Offer is valid on orders shipped via regular shipping (3 to 6 business days) in the U.S. and Canada only. Terms of offer are subject to change.

Please add jcrew@email.jcrew.com to your address book to ensure our emails reach your inbox. If you received this email from a friend and would like to subscribe to our email list, [click here](#).

If you wish to unsubscribe from all future emails, please [click here](#).

We want you to hear about what's just right for you. Update your email preferences [here](#).

This email may be considered an advertising or promotional message.

J.Crew Customer Relations | One Ivy Crescent | Lynchburg, VA 24513-1001

Что писать?

- преимущества подписчики
- рассказ про компанию/сервис
- опросы для обогащения профиля
- информацию о соцсетях
- ПИСЬМО-ГИД

Посмотреть веб-версию письма

A101 О КОМПАНИИ ПРОЕКТЫ НОВОСТИ И АКЦИИ ФОРУМ КОНТАКТЫ 8 (495) 221-40-21



Здравствуйте, Ольга!

Спасибо, что подписались на нашу рассылку.

Ежемесячно мы будем делиться с Вами полезной информацией:

- сообщать новости компании
- оповещать об акциях и скидках для клиентов
- уведомлять о статусе строительства объектов

Вы сможете:

- Первыми узнавать о старте продаж новых очередей ЖК
- Получать приглашения на мероприятия
- Быть в курсе новостей о развитии инфраструктуры

Чтобы не пропустить ничего важного, добавьте наш [email](mailto:info@a101.ru) в адресную книгу.

Вы получили это письмо, потому что оставали свои данные на сайте a101.ru

© A101 ДЕВЕЛОПМЕНТ, 2015

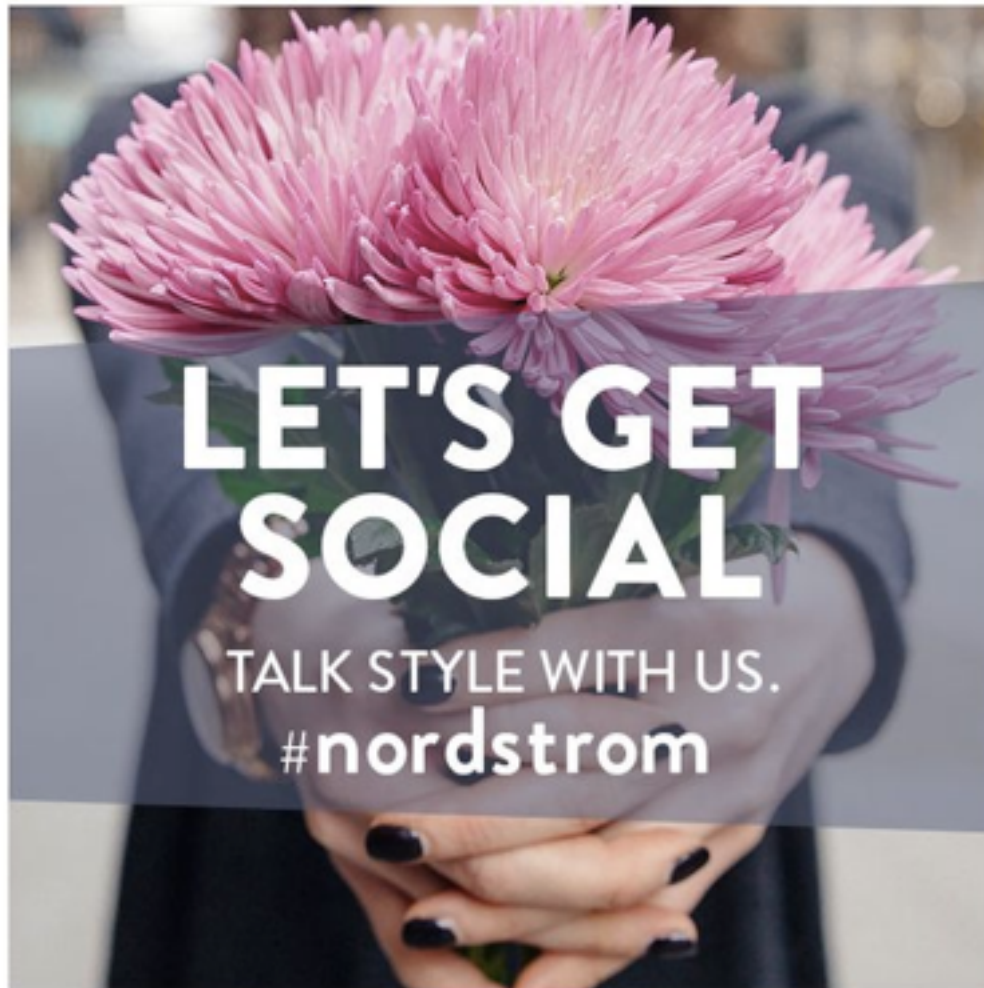


Расскажите кратко и понятно о себе, о социальных сетях

Our daily updates keep you in the loop.

NORDSTROM

Women Men Shoes Handbags Accessories Beauty Designers Juniors Kids Sale



CLICK TO GET STARTED:



tumblr.

WANELO

WELCOME TO THE TRIBE

OUR STORY

We are true to the spirit of California, embodying the effortless and beautiful bohemian-chic aesthetic.

Since the opening of our first store in Malibu, CA in 1995, we've continued to pay tribute to our roots as the lifestyle and fashion destination of Southern California.

With an eternally evolving creative attitude, we encompass all that is fashion, braided with colorful threads of bohemian culture.

FREE SHIPPING
ON ALL ORDERS \$100+

10%
(TAKE IT OFF)
YOUR FIRST ORDER
CODE: **10PERCENT**

Кейс из исследования: marketingland.com:

Топ-100 розничных продавцов рассылали целые серии приветственных емейлов - дальнейшая активность пользователя зависела от того, сколько писем из серии он прочёл.



Онбординг емейлы, предугадываем мысли подписчика





Функции онбординг емейлов:

- сопровождение действий
- адаптация пользователя
- выстраивание отношений
- понимание ценности продукта
- оптимизация последовательностей мыслей клиента

Save This Email to Evernote

Evernote
to me

 EVERNOTE



Did you know you can forward emails from your inbox right into your Evernote account?

All you need is your Evernote email address:

@m.evernote.com

Send flight or hotel confirmations, work presentations, or photos from friends to this address to add the information to your Evernote account. Everything you put in Evernote is easily searchable, so you'll never waste time digging through your inbox again!

Tip: Save this address to your contacts so you don't need to retype it.

[Learn More](#)

- The Evernote team



Кейс Evernote:

Сопровождение пользователя письмами советами, которые конвертируют подписчика в пользование платной версии.

Evernote Tip 2 of 5: All Your Stuff, Everywhere

Evernote Team
to me

The image shows an email tip card for Evernote. At the top is the Evernote logo. The main heading is "Quick Tip #2 The Magic of Sync" with a circular arrow icon. Below this, the text explains that notes can be accessed from any device and synced. A green button at the bottom says "Get Evernote on Your Devices".

Evernote Tip 1 of 5: Create Your First Note

Evernote Team
to me

The image shows an email tip card for Evernote. At the top is the Evernote logo. The main heading is "Quick Tip #1 Your first note" with a notepad icon. Below this, the text explains how to start creating a note. A list of items to add is provided: checkboxes, photos, audio recordings, and web clips. A green button says "Learn More". At the bottom, there is a section for the "Evernote Web Clipper" with a circular icon and text explaining its function.



Кейс Evernote:

Между советами в цепочке приходят 2 промописьма.

Перед СТА Evernote размещает короткую, но ёмкую фразу, поясняющую, для чего нужно нажать на кнопку, — чтобы «всегда иметь необходимые заметки под рукой»

Upgrade your Evernote experience with Premium

Evernote Team
to me



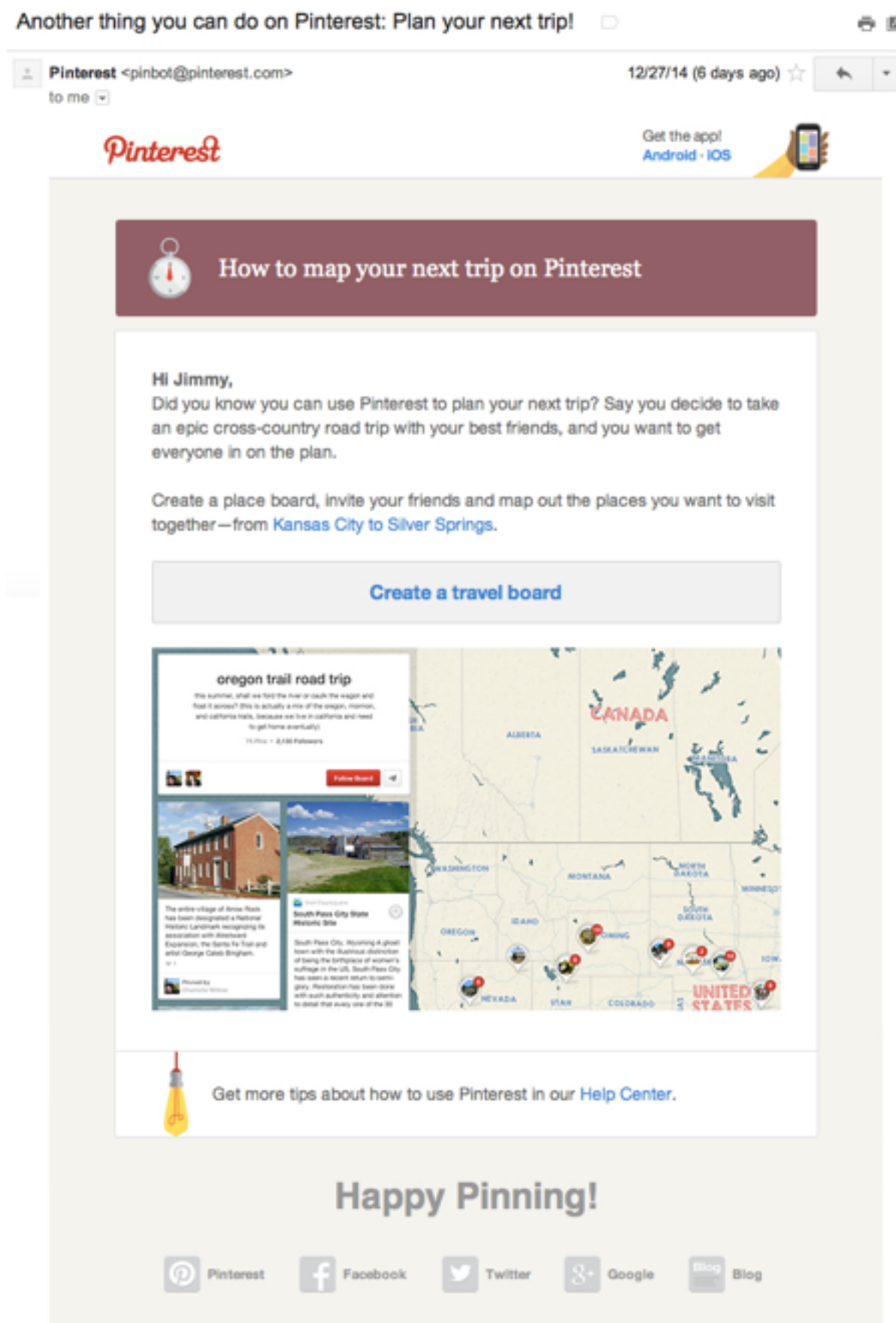
Stay productive anywhere with Premium

Always have the notes you need, even if you're off the grid or up in the air. With Evernote Premium, you can take any notebook offline for seamless access on your phone or tablet.

GO PREMIUM

Pinterest: письмо о функции планирования путешествия

- емейл представляет очень полезную функцию;
- текст вызывает любопытство и подготавливает пользователя к тому, чтобы лучше воспринять призыв к действию;
- письмо содержит пример и ссылку, которая ведёт прямо на страницу создания собственного маршрута.





Сохраняем лояльность





Контент, которым хотят делиться?

Как создать его?

Найдите ответы на вопросы:

- что ценно вам и подписчику
- ключевые общие темы
- что в тренде: темы, инфоповоды
- лучшая форма подачи информации

Аnywayanуday создают уникальный контент, который можно расшарить из письма.


Путешествуйте в Сербию и Черногорию с Аnywayanуday!

Хочу путешествовать!

Понравилось письмо?
Поделитесь с друзьями в соцсетях:



anywayanyday.com → Авиабилеты Статьи



Парк в центре города – это не только оазис спокойствия, где можно передохнуть в перерыве между посещениями достопримечательностей и устроить себе неторопливый завтрак (обед, ужин) на траве. Что, конечно, важно и приятно. Многие парки уже давно стали настоящими символами своих городов.


Рассказываем о парках, каждый из которых – сам себе достопримечательность.

Полетели!

Парк Гуэля, Барселона

Первое, что приходит на ум, когда речь заходит о Барселоне, – это шедевры Антонио Гауди. Один из них – Гуэль: самый красивый и популярный парк города. Изначально он должен был стать жилой зоной, городом-садом, но из 62 участков продали только два. В итоге парк отошёл морю, и сегодня пренные домики на входе в Гуэль – одна из первых ассоциаций, приходящих на ум, когда речь заходит о Барселоне.

По этому и другим шедеврам Гауди вас проведёт наш гидосид.



В Барселону!

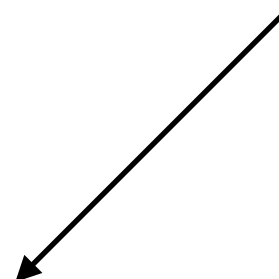


При переходе по ссылке шеренга - мы оказываемся на страничке с веб-версией письма, где есть формы подписки.

Путешествуйте в Сербию и Черногорию с Anywayanyday!

Хочу путешествовать!

Понравилось письмо?
Поделитесь с друзьями в соцсетях:



anywayanyday.com

✈ [Авиабилеты](#) 🏠 [Отели](#)

✉ Я хочу получать полезную рассылку от Anywayanyday.

Подпишитесь на рассылку Anywayanyday и не пропустите новый выпуск.

Ваш e-mail

Подписаться

Добавляйте инфографику, тесты, создавайте разные товарные сетки

Wine Pairings For Your Backyard BBQ



БУДЕТЕ ЛИ ВЫ ПРАЗДНОВАТЬ ДЕНЬ ВЛЮБЛЁННЫХ?

Вино **Finca Nueva Crianza**
Мощная Испания для сильных и независимых!

1 490 р.
1 267 р.

КУПИТЬ

НЕТ

ДА!

ПЛАНИРУЕТЕ ПРИЗНАВАТЬСЯ В СВОИХ ЧУВСТВАХ?

ДА, РЕЧЬ УЖЕ ГОТОВА!

Игристое вино **Canti Prosecco**
Сделает момент торжественным и игривым одновременно!

890 р.
757 р.

КУПИТЬ

ХОЧУ, НО ТЕРЗАЮТ СОМНЕНИЯ

Полусухое вино **Pfefferer**
Провоцирует трюкорецию, вызывает приток чувств!

1 490 р.
1 267 р.

КУПИТЬ

ВАШИ ДАЛЬНЕЙШИЕ ПЛАНЫ:

Хочу, чтобы было сладко, игристо – а там хоть трава не расти!
Canti Asti – создаст праздничное настроение.

Романтика, сердце и совместный полет билетов в отпуск...
Beauvillais Villages – легкое игристое вино, способствующее полетам.

Еда, уют и прочие радости: **Le Pinot** – освежающее белое вино для приятного вечера и не только...

840 р.
714 р.

1 200 р.
1 097 р.

990 р.
842 р.

КУПИТЬ

КУПИТЬ

КУПИТЬ

Следите за трендами и инфоповодами



Привет!

Планы многих путешественников уменьшаются пропорционально росту валютного курса. Спешим напомнить, что всё не так плохо. Если отслеживать динамику изменения цен на билеты, то можно неплохо сэкономить на путешествии. И мы разработали [инструмент](#) для такой слежки специально для вас!

Плюшко не отображается? [Читайте веб-версию](#)



ЧЕМ НАСТОЯЩИЙ
2015 ГОД МОЖЕТ
УДИВИТЬ
МАРТИ МАКФЛЯ



Наши автомобили не летают, в домах нет фуд-гидраторов, но нам есть чем удивить Марти из 1985 года.

— Коллективный разум Madrobots.ru

Успейте купить эти устройства со скидкой 7% по промокоду **MADMARTY**. Акция действует до 26 октября!

1. BLUETOOTH-ШАПКА



ARCHOS MUSIC BEANY

Высококачественная гарнитура, встроенная в вязаную шапку.

2 781 руб.
~~2 990 руб.~~

КУПИТЬ



Кейс «Четыре лапы»: Контент vs. Промо

При рассылке чистых «промо» показатели статистики и CLT стали падать.

Средние показатели писем:
OR = 43%
CTR = 17%
RPE = 6,2 р.





Кейс «Четыре лапы»: Контент vs. Промо

«Контент» увеличил CLT, вернул лояльность, но продажи остались на прежнем уровне при росте иных показателей.

Средние показатели писем:
OR= 53%
CTR = 27%
RPE = 7,1 р.

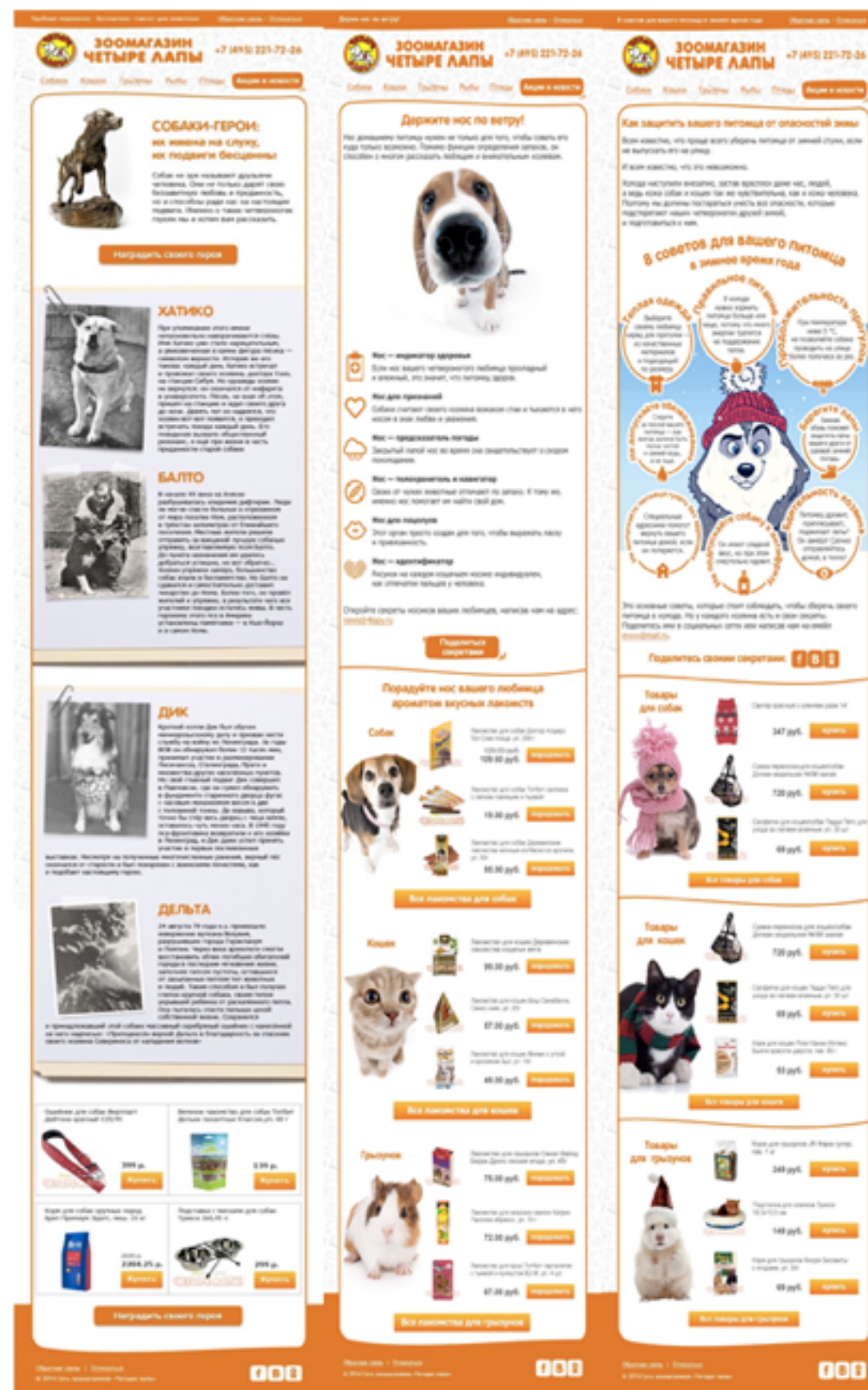




Кейс «Четыре лапы»: Контент vs. Промо

Контентно-продающие письма - золотая середина, показатели выросли, а также многие подписчики прислали свои отзывы.

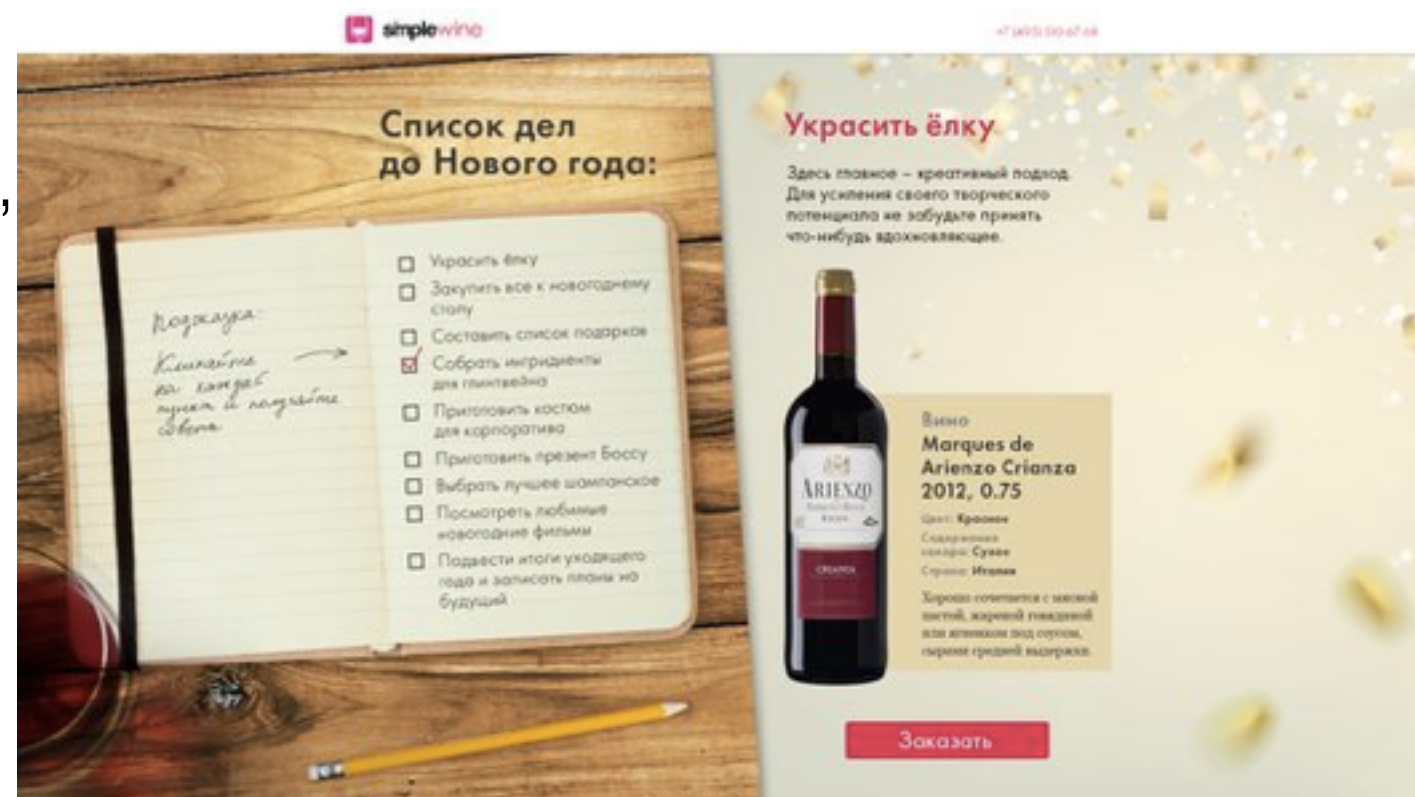
Средние показатели писем:
OR= 51%
CTR = 21%
RPE = 17,3 р.



Новогодняя промокампания SimpleWine: концепция «Чек-лист подготовки к праздникам».

Страница с советами и товарами, которая подкреплялась серией писем.

Если весь список был заполнен, то предлагалось «поделиться с друзьями»





Первое письмо состояло из микса контент+промо, а второе уже показывало всю сетку праздничной распродажи и содержало СТА «Смотреть список дел»

Тема: «Подготовка к праздникам с Simplewine»

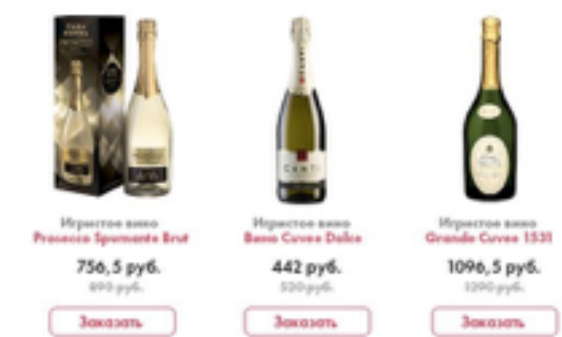
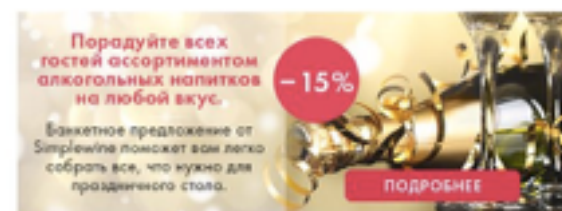
OR = 28%

CTR = 28%

Тема: «Рождественская распродажа от Simplewine»

OR = 28%

CTR = 20%



Измеряем лояльность





Жизненный цикл клиента

CLT — Customer Life Time.

Параметр, который позволит узнать вам, как долго подписчик проявляет интерес к вашим рассылкам.



По факту CLT-анализа получаем три типа сегментов для работы:

Наиболее активные – те, кто больше всего заинтересован в вашем предложении, открывают все письма, кликают по ссылкам.

Малоактивные – открывают, но не кликают. Тут надо понять причину, тестировать мотивацию, призывы к действию.

Неактивные – не открывают, не читают письма. Прежде чем удалить их из базы проведите реактивацию этого сегмента, спросите людей, что их не устраивает.



Как вернуть интерес подписчика?

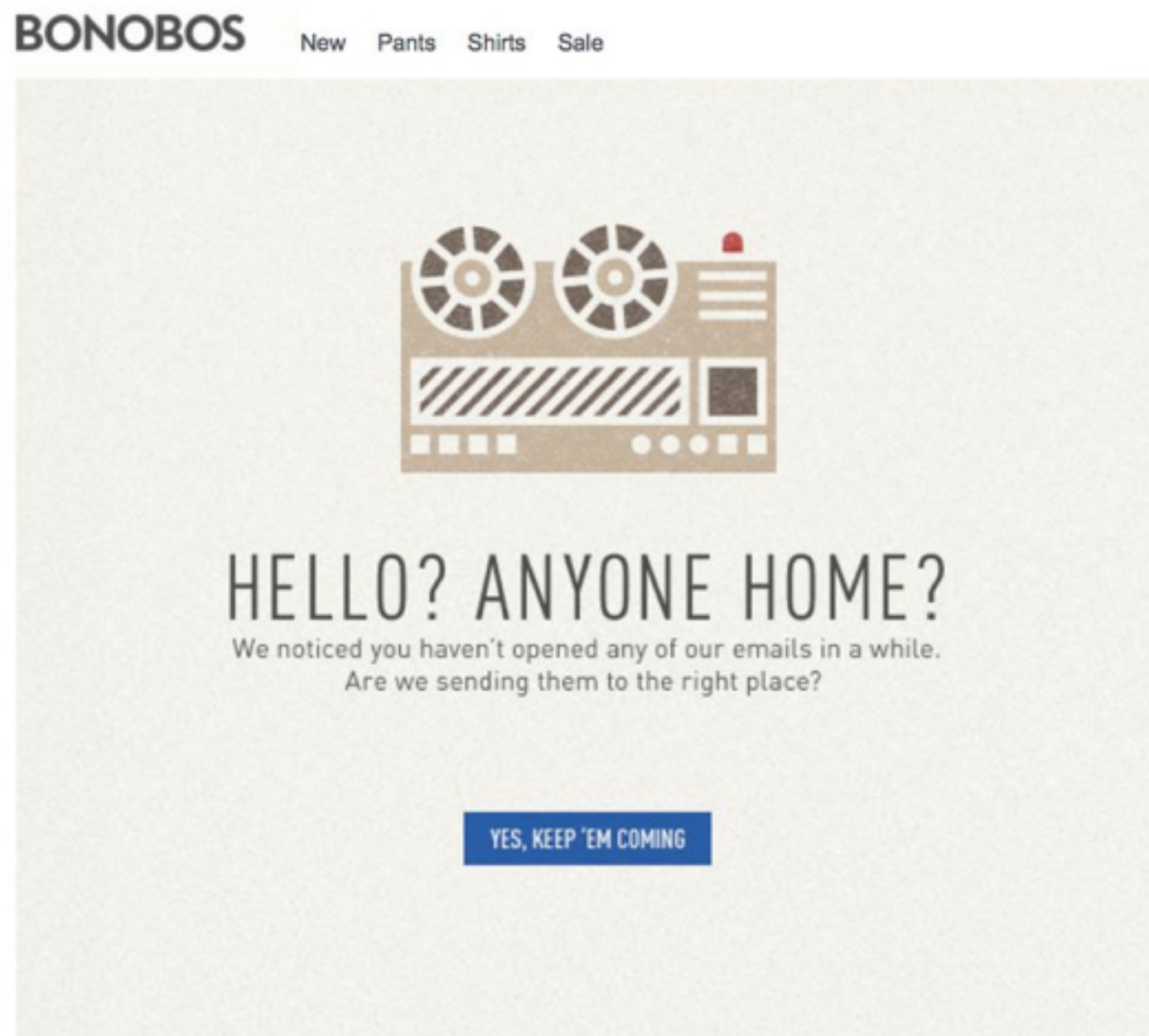
Не забрасывайте базу - проводите реактивационные кампании.

Концепция писем:

- приветливое
- ненавязчивое
- открытое
- понятное
- сильная креативная составляющая
- явные СТА
- добавление стимулов



Лаконичный емейл от BONOBOBOS — пример эффективного «просто копирайта» в реактивационных сообщениях.



#BonobosNation



Ninja Service 1-877-294-7737

This email was sent to luizcentnews@gmail.com
by **Bonobos** Inc. 45 W. 25th Street 5th Floor | New York | NY | 10010

To ensure delivery to your inbox, please add ninjas@email.bonobos.com to your address book and safe-sender list.
Shop Now. If you no longer want to receive emails from us, you can **unsubscribe**.



SurfStitch сделали детальное письмо для тех, кто давно не просматривал их письма: они как бы сообщают свои новости, выделяя свои преимущества.

Но главное — это СТА в конце письма: «Мы можем адаптировать письмо для вас». Прямо из письма подписчик может сменить предпочтения или обновить частоту рассылок.



Главное:

- будьте всегда на связи с подписчиком
- делайте письма, которые будут нравиться вам
- не бойтесь тестировать
- сохраняйте актуальность базы
- оптимизируйте





Email
Matrix

Создавайте крутые письма!



Юлия Маркова
специалист по емейл-маркетингу,
Emailmatrix

+79106347551

ulya.markova@emailmatrix.ru

www.facebook.com/markulya