

EmailMatrix
Емейл-маркетинг под ключ

**Приветственные
письма:
придаем отношениям
нужную форму**

Марина Меньшова



Отношения с подписчиком –

как глиняный сосуд.

Их можно наполнить разным содержанием. Можно раскрасить. Можно разбить, а потом склеить.



Но есть что-то такое, чего нельзя изменить потом.
Что-то такое, что нужно **создавать сразу**.



Приветственные письма

придают отношениям форму, с которой потом приходится работать.

Что

Приветственные письма – это автоматическая серия писем, высылаемая подписчику по факту регистрации.

Вы можете задать удобный для себя интервал отправки писем.

Зачем

Какая практическая реакция
следует за сдвигами в отношениях?

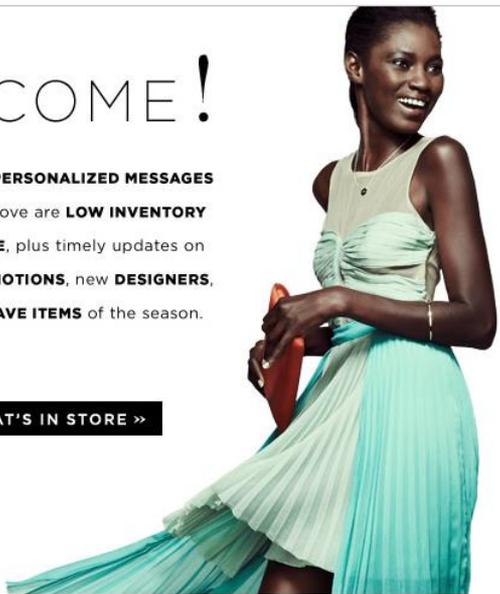
SHOPBOP

WHAT'S NEW DESIGNERS CLOTHING SHOES BAGS ACCESSORIES SALE LOOKBOOKS

WELCOME!

Look forward to **PERSONALIZED MESSAGES** when items you love are **LOW INVENTORY** or newly on **SALE**, plus timely updates on **EXCLUSIVE PROMOTIONS**, new **DESIGNERS**, and the **MUST-HAVE ITEMS** of the season.

SEE WHAT'S IN STORE >>



DON'T MISS A THING!

Add shopbop@e.shopbop.com to your address book now.

And remember, you can update your email preferences at any time by [clicking here](#).

WE SPEAK FASHION

FOLLOW
SHOPBOP

SHOP *talk*



ENJOY FREE SHIPPING & FREE RETURNS

[Details](#)

JOIN US

GET THE INSIDER SCOOP ON OUR BLOG *ShopTalk*

Shopbop:

подтверждение регистрации

Пользователь реагирует,
возвращаясь на сайт для
совершения покупки.



expertsender

X ONECHANCE



RARLAB®
WinRAR

Exclusive deal for our customers!

Join us on Facebook and
get a special Gift

Dear WinRAR user,

We are waiting for you. Become a fan and join the WinRAR family today. Get active today and you will enjoy a wonderful surprise, a special gift is waiting for you.

Your WinRAR Team

[Become our fan](#)

BECOME WINRAR FAN



A promotional graphic for WinRAR. At the top, it says "BECAME OUR FAN" in blue. Below that is a blue Facebook logo. A blue arrow points down to the text "GET WINRAR 50 % OFF". At the bottom, there is an illustration of a stack of three colorful software boxes (purple, blue, green) with a red "SALE" tag attached to the top one. The background features faint outlines of several WinRAR software boxes.

WinRAR:

приглашение на
Facebook

Пользователь реагирует,
лайкая страницу в
социальной сети.



Подарите друзьям скидку 10% и получите 10% в подарок!

Используйте все возможности: поделитесь в соцсетях, блогах,
отправьте прямую ссылку по почте, Skype и ICQ!

Три простых шага для получения скидки:

Расскажите
своим друзьям о
магазине

Друзья получат
скидку 10% по
вашей ссылке

После покупки
друга вы получите
10%

Скопируйте и отправьте эту ссылку друзьям

http://share.flocktory.com/sCA1rdVwqELu5pj1?utm_medium=email&utm_source=flocktory

Акция действительна до
09 июня 2013, 15:10

Хотите узнать, сколько друзей воспользовались Вашей рекомендацией?
Заходите в свой [личный кабинет!](#)

Нужна помощь? Есть замечания? Свяжитесь с нами: orders@kinderly.ru
[Пользовательское соглашение](#)

Kinderly.ru:

вовлечение в партнерскую
программу

Пользователь реагирует,
становясь участником
партнерской программы.



expertsender



Главное -

увеличение количества активной
аудитории

Кейс MarketingSherpa:

путь от одного приветственного письма до целой серии писем портала для мам Savvy Mom



Исходные данные

Аудитория

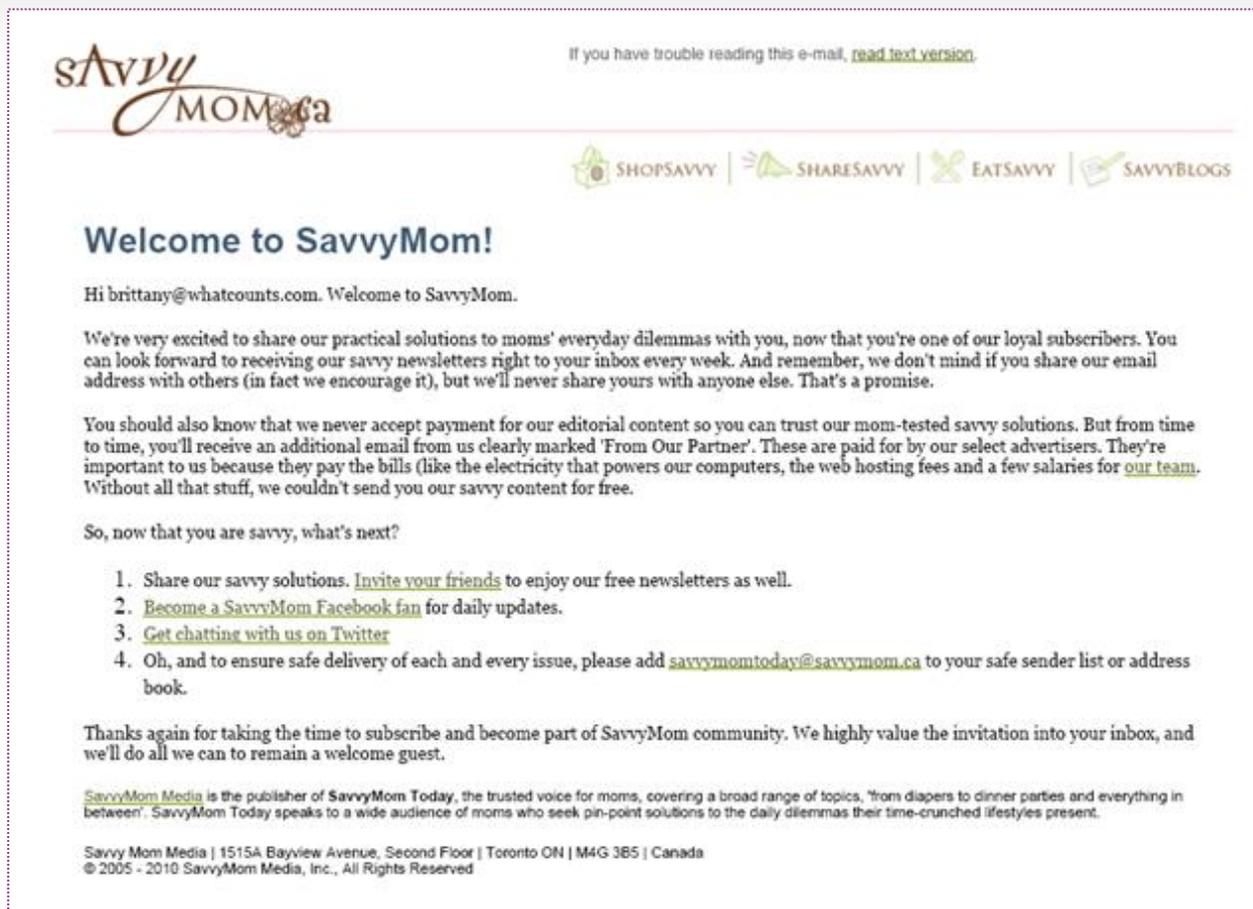
55 000 женщин

из Канады

План рассылки

Одно приветственное письмо;

Три новостных письма в месяц



The screenshot shows an email from SavvyMom.ca. At the top left is the SavvyMom logo. To the right, there is a link: "If you have trouble reading this e-mail, [read text version](#)." Below the logo is a navigation bar with icons and links for SHOPSAVVY, SHARESAVVY, EATSAVVY, and SAVVYBLOGS. The main heading is "Welcome to SavvyMom!". The body text includes a personal greeting to brittany@whatcounts.com, an explanation of the newsletter's purpose, a disclaimer about editorial content, and a list of four actions for new subscribers: 1. Share solutions and invite friends; 2. Become a Facebook fan; 3. Get chatting on Twitter; 4. Add a safe sender address. The email concludes with a thank you and a footer containing the publisher's name, address, and copyright information.

Savvy MOM.ca

If you have trouble reading this e-mail, [read text version](#).

SHOPSAVVY | SHARESAVVY | EATSAVVY | SAVVYBLOGS

Welcome to SavvyMom!

Hi brittany@whatcounts.com. Welcome to SavvyMom.

We're very excited to share our practical solutions to moms' everyday dilemmas with you, now that you're one of our loyal subscribers. You can look forward to receiving our savvy newsletters right to your inbox every week. And remember, we don't mind if you share our email address with others (in fact we encourage it), but we'll never share yours with anyone else. That's a promise.

You should also know that we never accept payment for our editorial content so you can trust our mom-tested savvy solutions. But from time to time, you'll receive an additional email from us clearly marked 'From Our Partner'. These are paid for by our select advertisers. They're important to us because they pay the bills (like the electricity that powers our computers, the web hosting fees and a few salaries for [our team](#)). Without all that stuff, we couldn't send you our savvy content for free.

So, now that you are savvy, what's next?

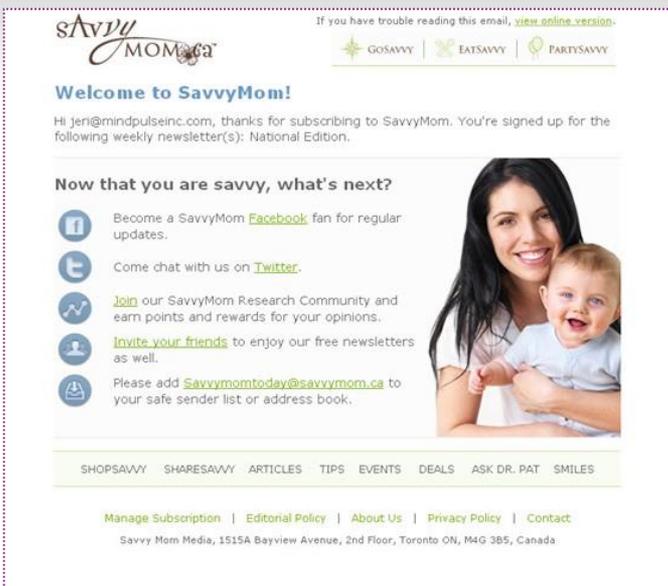
1. Share our savvy solutions. [Invite your friends](#) to enjoy our free newsletters as well.
2. [Become a SavvyMom Facebook fan](#) for daily updates.
3. [Get chatting with us on Twitter](#)
4. Oh, and to ensure safe delivery of each and every issue, please add savvymomtoday@savvymom.ca to your safe sender list or address book.

Thanks again for taking the time to subscribe and become part of SavvyMom community. We highly value the invitation into your inbox, and we'll do all we can to remain a welcome guest.

SavvyMom Media is the publisher of SavvyMom Today, the trusted voice for moms, covering a broad range of topics, "from diapers to dinner parties and everything in between". SavvyMom Today speaks to a wide audience of moms who seek pin-point solutions to the daily dilemmas their time-crunched lifestyles present.

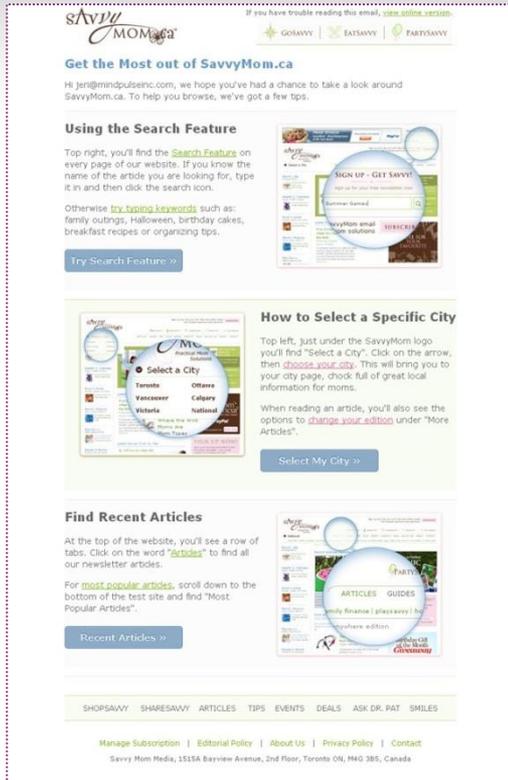
Savvy Mom Media | 1515A Bayview Avenue, Second Floor | Toronto ON | M4G 3B5 | Canada
© 2005 - 2010 SavvyMom Media, Inc., All Rights Reserved

Изменение



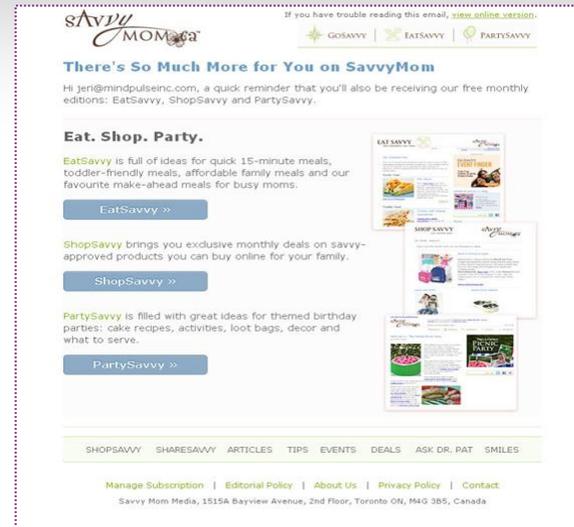
1. Время получения: сразу после регистрации

Цель: поблагодарить за подписку и направить на следующий шаг



Время получения:
+10 дней после регистрации

Цель:
рассказать о возможностях сайта



3. Время получения:
+20 дней от регистрации

Цель: рассказать
о будущих письмах

Результаты



✘ Старое сообщение:
Open Rate **40%**, uCTR **2%**

✔ Новое сообщение 1:
Open Rate **59%**, uCTR **11%**

✔ Новое сообщение 2:
Open Rate **39%**, uCTR **4%**

✔ Новое сообщение 3:
Open Rate **37%**, uCTR **7%**

} + **11%** активной аудитории

Как

приветственные письма
формируют отношения?

Источники вдохновения.



**Здравствуйте,
Терентьева Мария!**

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



бесплатная доставка по всей России



бесплатная примерка



возврат 365 дней, бесплатно



более 1 000 000 товаров в наличии



удобные пункты самовывоза



безналичная и наличная оплата

Желаем приятных покупок!

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

Wildberries.ru:

подтверждение регистрации

Благодарность за регистрацию и душевное фото топят лед в отношении подписчика к новой рассылке.

Список преимуществ магазина формирует доверие и ответную открытость.

Пожалуйста, подтвердите Вашу подписку

Чтобы получить 400 рублей на любую покупку, Вам надо всего лишь [подтвердить подписку](#).

Здравствуй, Мария

Пожалуйста, [подтвердите Вашу подписку](#) на новости о скидках, новинках и акциях Lamoda.ru и воспользуйтесь **СКИДОЙ 400 рублей** на Ваш первый заказ! Вы получите персональный купон на скидку в следующем письме на указанный Вами e-mail адрес.

[ПОДТВЕРДИТЬ ПОДПИСКУ И ПОЛУЧИТЬ 400 РУБЛЕЙ>>](#)

дополнительно

СКИДКА **40%** НА ВСЕ

Участвуйте в конкурсе и выиграйте один из 5 сертификатов!

[▶ подтвердите подписку](#)

Предпочитаете быстрый и эффективный шопинг?

Убедитесь, что совершать покупки с Lamoda.ru — удобно и выгодно!



[▶ ПОДРОБНЕЕ КАК СДЕЛАТЬ ЗАКАЗ](#)

Lamoda.ru:

запрос подтверждения регистрации

Конкурс для подписчиков вызывает азарт.

Видео с инструкциями вызывает уважение, демонстрируя серьезный подход компании к взаимодействию с пользователями

ПОЧЕМУ ИМЕННО МЫ? ТРИ ГЛАВНЫХ ПРЕИМУЩЕСТВА LAMODA.RU



Бесплатная доставка по всей России



Примерка перед покупкой



Более 900 подлинных брендов



[Lamoda приехала!](#)



Instagram

[Полные правила использования купонов и скидок](#)

Данное письмо не является офертой, все цены действительны на момент совершения рассылки. Вы получили это письмо потому, что подписаны на рассылку интернет-магазина [Lamoda.ru](#).

[Отписаться от рассылки](#).

Общество с ограниченной ответственностью "Кулишув", ОГРН:5107746007628, Фактический/юридический адрес: Российская Федерация, 117105 г. Москва, Варшавское шоссе, д. 9, стр. 1Б. Телефон: +7 495 640 8065

Welcome!

Thank you for subscribing to the M&S newsletter

You will now be the first to hear about all the latest news from marksandspencer.com Including **new arrivals**, inspiration for the **home** and the latest **technology**.

Plus, watch out for our **online exclusive offers** and be the first to know about **special events**.

With **Shop Your Way** you can collect clothing, beauty and homeware orders in store. FREE of charge, and we have a great hassle-free **returns policy** in case you change your mind.

Shop now →
Update your profile →



Marks & Spencer:

запрос подтверждения регистрации

Перечень преимуществ подписки и скриншоты писем формируют адекватные ожидания и заинтересованность в получении будущих писем.

FREE RETURNS
→ Find out more



SHOP YOUR WAY
→ Find out more

INTERNATIONAL DELIVERY
→ Find out more

GET HELP

[Store Finder](#)
[Customer Service](#)
[Online Returns](#)

EMAIL SETTINGS

[Unsubscribe](#)
[Account Settings](#)
[Privacy Policy](#)

SIGN UP TO

[Text Alerts](#)
[Per una club](#)
[Food & wine club](#)

FOLLOW M&S

[Facebook](#)
[Twitter](#)



To ensure that your Marks & Spencer e-mails get to your inbox, please add marksandspencer@shop.marksandspencer.com to your e-mail Address Book or Safe List. For instructions, [click here](#).

To change your contact details for future communications, please [click here](#) to access your account information

Насколько

длительным и интенсивным

должен быть

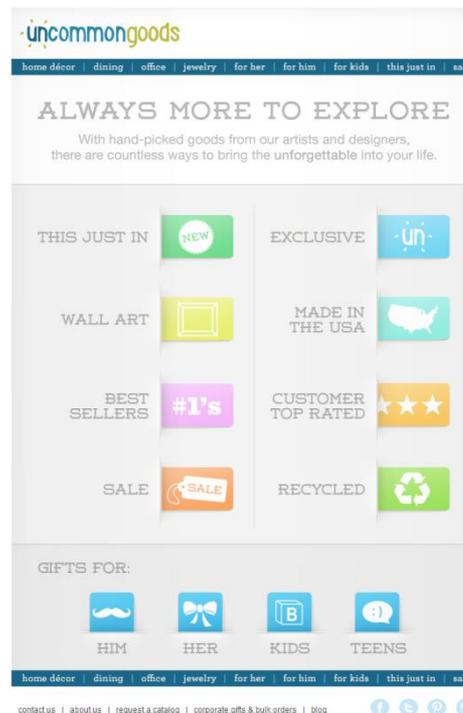
процесс формирования отношений?



Uncommon Goods

высылают серию из трех писем:

- рассказ о себе,
- обучение работе с сайтом,
- приглашение в социальные сети.



★ Don't miss an offer or update! Mark our emails with a star and add LLBean@l1lbean.com to your Gmail address book.



WELCOME

As our founder L.L. said, "A customer is the most important person ever in the office...in person or by mail." We feel the same way today, and we'd like to thank you for signing up to receive L.L.Bean emails when you recently visited our Web site.

Now You'll Be the First to Know About

- Exclusive offers just for email subscribers
- Invitations to online and in-store events
- Sneak previews of NEW products
- News of store openings near you

Start exploring at l1lbean.com

FREE SHIPPING

No minimum order. No end date.

Create an l1lbean.com account and enjoy even more benefits.

Learn more

Join the Conversation



Prefer not to receive regular emails? [Unsubscribe.](#)

GUARANTEED TO LAST™
Our products are guaranteed to give 100% satisfaction.

L.L. Bean

высылают серию из трех писем:

- рассказ о бренде и рассылке,
- обзор товаров с наивысшим пользовательским рейтингом,
- рассказ о преимуществах магазина.

★ Don't miss an offer or update! Mark our emails with a star and add LLBean@l1lbean.com to your Gmail address book.

Top Rated by Customers



We've always believed our customers know best. To welcome you as a new email subscriber, we invite you to browse the items that come with our customers' highest recommendations.

Shop top-rated items

SHIPPED FREE,
GUARANTEED TO LAST



The L.L.Bean Visa Card

Turn Your Shopping into Free Gear and Apparel

Apply Now

Join the Conversation



GUARANTEED TO LAST™
Our products are guaranteed to give 100% satisfaction.

★ Don't miss an offer or update! Mark our emails with a star and add LLBean@l1lbean.com to your Gmail address book.

100 YEARS of PUTTING OUR CUSTOMERS FIRST

"A customer is the most important person ever in the office...in person or by mail."
-L.L.Bean, founder

Quality and Value

Every product we make is lab tested and field tested by experts to deliver the best quality on the market.

Learn more

FREE SHIPPING, Every Day

We ship our products fast and free every day, no minimum order, no end date.

Details

Our 100% Guarantee

Our products are guaranteed to give 100% satisfaction in every way.

Watch the video

Top-quality gear and clothing

ALL GUARANTEED



Our Expert Guides Make Learning Fun

Find your adventure.



The L.L.Bean Visa Card

Turn Your Shopping into Free Gear and Apparel

Apply Now

GUARANTEED TO LAST™
Our products are guaranteed to give 100% satisfaction.

Кейс EmailMatrix:

серия приветственных писем

онлайн-супермаркета Yonamart.ru





Письмо 1

+0 мин

Текст о выгодах клиентов онлайн-супермаркета, приглашение в путешествие за покупками, описание-инструкция к процессу заказа.

Начните ваше путешествие по миру Yonamart прямо сейчас



3 шага к успешной покупке:



При возникновении любых вопросов, обращайтесь в нашу службу поддержки: (495) 669-68-99



Тема письма:

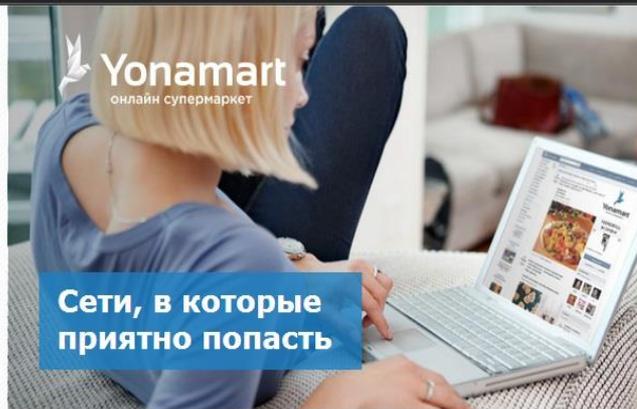
«Добро пожаловать в Yonamart!»



Метрики письма:

uOpen Rate = 36%,

uCTR = 25%.



Сети, в которые приятно попасть

Здравствуй, Наталья!

Yonamart – это не только удобный сервис для совершения покупок онлайн, но и ваш постоянный источник новых рецептов интересных блюд и полезных советов.

Всё это вы найдете на наших страничках в ваших любимых социальных сетях: ВКонтакте, Facebook и Twitter.

Станьте нашим подписчиком, делитесь со своими друзьями интересной информацией, участвуйте в конкурсах и получайте призы!



Подписавшись на наши новости или [блог](#), вы всегда будете в курсе всех интересных событий. Делитесь с нами впечатлениями, предложениями и замечаниями, и мы сделаем всё для вашего комфорта.

Следите за аппетитными новостями и проблема «Что приготовить на ужин?» будет решена ;)

При возникновении любых вопросов, обращайтесь в нашу службу поддержки: (495) 669-68-99

Блог Yonamart :: О нас :: Доставка и оплата :: Поддержка

Если вы больше не хотите получать письма от yonamart.ru, вы можете [отписаться](#)



© Все права защищены. Yonamart 2012-2013 гг.

Письмо 2

+3 дня

Приглашение в социальные сети.

Тема письма:

«Сети, в которые приятно попасть»

Метрики письма:

uOpen Rate = 53%,

uCTR = 15%.

Персональная скидка от Yonamart все еще ждет вас

Yonamart онлайн супермаркет

СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ: +7 (495) 669 68 99

ПРОДУКТЫ ДЕРЕВЦА КОСМЕТИКА БАЛТОВАЯ КУХНЯ ЗООТОВАРЫ АЛКОГОЛЬ И НАПИТКИ ВИНО СЮБРИ

Приветствуем вас!

Наталья, персональная скидка от Yonamart все еще ждет вас!

Мы заметили, что вы еще не воспользовались вашим персональным промо-кодом. Возможно, наши новые предложения смогут вас заинтересовать!

Просто активируйте ваш личный промо-код на сайте Yonamart

ВАШ КОД **АКТИВИРОВАТЬ КУПОН**

Не забудьте, срок действия купона - 3 дня

и погружайтесь в мир приятных и удобных покупок!

С чего начать? Конечно же, с самого интересного!

Это выгодно

<p>134.91 руб.</p> <p>Nivea Angel Star Лосьон для тела для сухой кожи 250мл</p> <p>Купить</p>	<p>89.91 руб.</p> <p>Garnier Color Natural Крем-краска для волос 113 Сильно</p> <p>Купить</p>	<p>242.91 руб.</p> <p>Whiskas Консервы для кошек (рату Индейка) Печень банка 400г</p> <p>Купить</p>	<p>242.91 руб.</p> <p>Петельника Звезда "Попетельнички" с трибани охлажденные</p> <p>Купить</p>
---	---	---	---

Лидеры продаж

<p>64.80</p> <p>Золотое яйцо Яйцо фасованное деревянное в пластике CD 10шт</p> <p>Купить</p>	<p>42.90</p> <p>Русский сахар Сахар-песок 1кг</p> <p>Купить</p>	<p>869.00</p> <p>Persil Expert Color Стиральный порошок 9кг</p> <p>Купить</p>
--	---	---

При возникновении любых вопросов, обращайтесь в нашу службу поддержки: (495) 669-68-99

Блог Yonamart :: О нас :: Доставка и оплата :: Поддержка

Письмо 3

+ 7 дней

Напоминание о нереализованной скидке.

Тема письма:

«Наталья, персональная скидка от Yonamart все еще ждет вас!»

Метрики письма:

uOpen Rate = 29%,

uCTR = 40%.

Оценка эффективности



Средние метрики рассылок по различным сегментам*:

uOpen Rate= 20%

uCTR = 8%



Средние метрики цепочки:

uOpen Rate = 39% (+19% активной аудитории)

uCTR = 26,6% (+18,6% активной аудитории)

*По данным Emailmatrix за первое полугодие 2013г.

Итак,

о чем писать в приветственных письмах?

- подтверждать факт подписки,
- благодарить за подписку,
- консультировать по вопросам управления подпиской,
- выяснять предпочтения,
- просить добавить ящик в адресную книгу,
- приглашать в другие каналы коммуникации,
- просить рекомендовать рассылку друзьям,
- вовлекать в партнерскую программу,
- стимулировать пользовательскую активность,
- обучать взаимодействию с сайтом,
- снимать стандартные вопросы и опасения нового пользователя и др.

А чего ожидать в ответ?

- Увеличение активности в социальных сетях;
- Привлечение новых подписчиков/клиентов;
- Улучшение статистики рассылки;
- Больше продаж;
- Выше лояльность.



Приветственные письма — это тот гончарный круг,
на котором **Вы создаете хорошие**
отношения с подписчиком.



Научиться на нем работать
можно только одним способом:
**засучить рукава и начать
работать.**

Спасибо за внимание!



Марина Меншова

Руководитель проектов

+7 (910) 622 06 97

marina.menshova@emailmatrix.ru

 marina.menshova

 <https://www.facebook.com/marina.menshova.75>