

Построение емейл-маркетинга в e-travel сфере. Формирование лояльности и увеличение продаж



Содержание

- Задачи рассылок biletix.ru
- База контактов. С чего начинали, как сегментируем и активируем
- Автоматические тактики – оптимизация работы и повышение эффективности e-mail-канала
- Какими письмами удастся продавать
- Как повышать лояльность через письма
- E-mail-маркетинг собственными силами

Задачи рассылок Viletix.ru

- Канал продаж авиабилетов
- Инструмент продаж допусслуг
- Инструмент повышения лояльности клиентов
- Рекламная площадка

Старт 12 декабря 2013 года

79 000 неразобранная база подписчиков, 14 000 из них оказались отписанными.

За время работы база подписчиков выросла в 3,5 раза

База контактов, попытки сегментации



Спасибо, что Вы с нами!

Спецпредложения по каким направлениям Вам интересны? Отметьте, пожалуйста, и мы больше не будем одолевать Вас ненужными письмами.

- ▶ [Внутри страны](#)
- ▶ [Европа](#)
- ▶ [Лыжные направления](#)
- ▶ [Жаркие страны](#)
- ▶ [Азия](#)
- ▶ [Присылать все](#)
- ▶ [Не интересуют спецпредложения](#)

Горячие предложения недели!

[Откройте письмо в браузере!](#)
[Обратная связь](#)



[Авиабилеты](#) [Чартеры](#) [Ж/д билеты](#) [Отели](#) [Контакты](#)



Спасибо, что Вы с нами!

Спецпредложения по каким направлениям Вам интересны? Отметьте, пожалуйста, и мы больше не будем одолевать Вас ненужными письмами.

- ▶ [Внутри страны](#)
- ▶ [Европа](#)
- ▶ [Лыжные направления](#)
- ▶ [Жаркие страны](#)
- ▶ [Азия](#)
- ▶ [Присылать все](#)
- ▶ [Не интересуют спецпредложения](#)

Горячие предложения недели!

 Москва — Майами — Москва
Прямой перелет **30 700 руб.**



Перелёт с 28 ноября 2013 г.
по 30 марта 2014 г.



В продаже с 3 декабря 2013 г.
до 16 декабря 2013 г.



Авиакомпания:
Аэрофлот

[Забронировать](#)

База контактов, попытки сегментации

Заманчивые предложения недели!

[Откройте письмо в браузере!](#)

[Обратная связь](#)



[Авиабилеты](#)

[Чартеры](#)

[Ж/д билеты](#)

[Отели](#)

[Контакты](#)



Невероятные места, про которые вы не знали!

Один из самых северных отелей в мире – Ship Hotel (Noorderlicht). Каждую зиму его специально замораживают во льдах и используют как отель. Находится он в Норвегии на острове Шпицберген.

[Читать полностью](#)



[Читать полностью](#)

Горячие перелеты в Европу!



Москва — Лондон — Москва
Прямой перелет

11 086 руб.



Перелёт с 12 января 2014 г.
по 24 апреля 2014 г.



В продаже с 17 декабря 2013 г.
до 23 декабря 2013 г.



Авиакомпания:
Аэрофлот

[Забронировать](#)

База контактов, попытки сегментации

Тема	OR, %	CTR, %
Замороженный во льдах отель и перелёты в Европу от 7186 руб.!	92,7	32,4
Авиабилеты для лыжников и сноубордистов от 8791 руб.!	82,6	18,0
Для ценителей экзотики — Азия от 8713 руб.!	105,0	21,1
Зимний холод не для вас? Жаркие направления от 9109 руб.!	72,8	21,8
Лондон, Токио, Майами — хотите? Горячие предложения от 11086 руб.!	22,9	12,2

База контактов, попытки активации

Don't worry, Bi letix

10 БИЛЕТЯТ

Не забывайте, что каждое наше письмо - ваш шанс получить промокод на скидку!



База контактов. Сегментация и активация

- Убираем опрос из первого приветственного письма
- Делим базу на активных, неактивных, мертвых
- Оживляем базу из расчета LTV = 4 месяца
- Сегментируем на основе действий на сайте и сделанных покупок
- Переносим сегментацию в автоматизированные письма
- В регулярных контентных рассылках переходим к шаблонному и массовому формату

Автоматические тактики. С Днем рождения

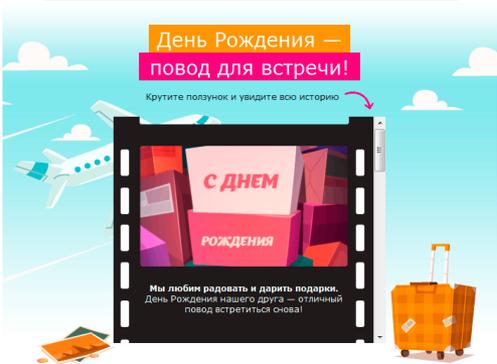
Поздравляем одного замечательного человека! [Смотреть в Бюролетсе](#) | [Обратная связь](#)

Biletix

Авиабилеты | Чартеры | Жд билеты | Отели | Контакты

День Рождения — повод для встречи!

Крутите ползунок и увидите всю историю



Мы любим радовать и дарить подарки. День Рождения нашего друга — отличный повод встретиться снова!

Используйте подарочный промокод на скидку **400 руб.** для новых впечатлений и ярких эмоций!

Промокод: [Воспользоваться подарком](#)

Введите промокод в поле "У меня есть промокод" на шаге оплаты билета, и сумма вашего заказа автоматически пересчитается. Воспользоваться промокодом можно один раз в течение 1 месяца с момента его получения. Выдача денежных средств по данному предложению не производится.

Интересные предложения
Для тех, кто уже совершал путешествия вместе с нами

 <p>Неповторимый Петербург для настоящих ценителей классики</p> Выбрать перелет	 <p>Солнечная Барселона для молодых и энергичных</p> Выбрать перелет	 <p>Очаровательный Пхукет для тех, кто предпочитает традиции</p> Выбрать перелет
---	--	--

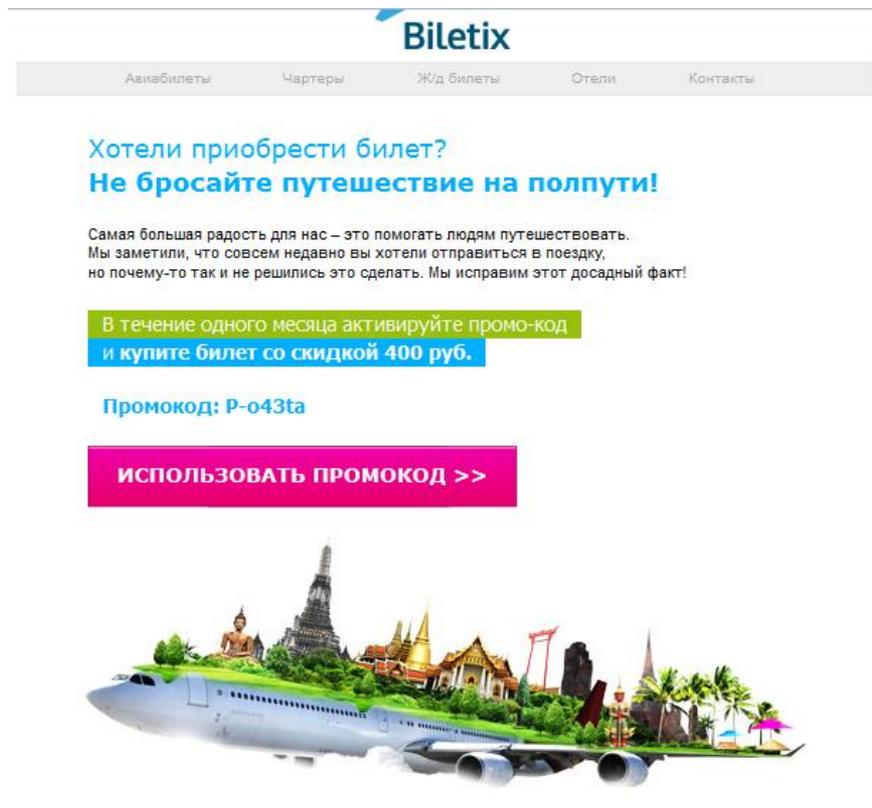
День рождения – повод для встречи!

OR=32%

CR=3%

Orders=28

Автоматические тактики. Брошенная корзина



The screenshot shows an email from Biletix. At the top is the Biletix logo and a navigation bar with links for 'Авиабилеты', 'Чартеры', 'Жд билеты', 'Отели', and 'Контакты'. The main text asks if the recipient wants to buy a ticket and encourages them not to abandon their trip. It offers a 400 ruble discount on a ticket if the promo code 'P-o43ta' is used within a month. A large pink button says 'ИСПОЛЬЗОВАТЬ ПРОМОКОД >>'. At the bottom is an illustration of an airplane flying over a tropical island with various landmarks.

Biletix

Авиабилеты Чартеры Жд билеты Отели Контакты

Хотели приобрести билет?
Не бросайте путешествие на полпути!

Самая большая радость для нас – это помогать людям путешествовать. Мы заметили, что совсем недавно вы хотели отправиться в поездку, но почему-то так и не решились это сделать. Мы исправим этот досадный факт!

В течение одного месяца активируйте промо-код
и купите билет со скидкой 400 руб.

Промокод: P-o43ta

ИСПОЛЬЗОВАТЬ ПРОМОКОД >>



Подарок тем, кто не бросает путешествие на полпути!

OR=32%

CR=3%

Orders=241

Автоматические тактики. Возврат неактивных



Дорогой друг!
Мы давно не видели вас на Biletix.ru и беспокоимся.

Ведь пока вас нет, кто-то другой покупает самые выгодные билеты. А мы так старались сделать наши цены ниже, чтобы видаться чаще... Да и вообще нам вас очень не хватает. Скорее возвращайтесь, мы вас ждем!

Активируйте промокод АСТ415АС15!

Зайдите забрать подарок!

Автоматические тактики. Приветствие новичков с определенных источников трафика

Чтобы не пропустить самое интересное, добавьте нашу электронную почту hello@biletix.ru в вашу адресную книгу.



Спасибо за доверие к Biletix.ru

Добро пожаловать в Biletix.ru – территорию дешевых авиабилетов!

С нами путешествовать не только просто, но и дешево.

В знак благодарности мы хотим подарить вам промокод на покупку авиабилетов!

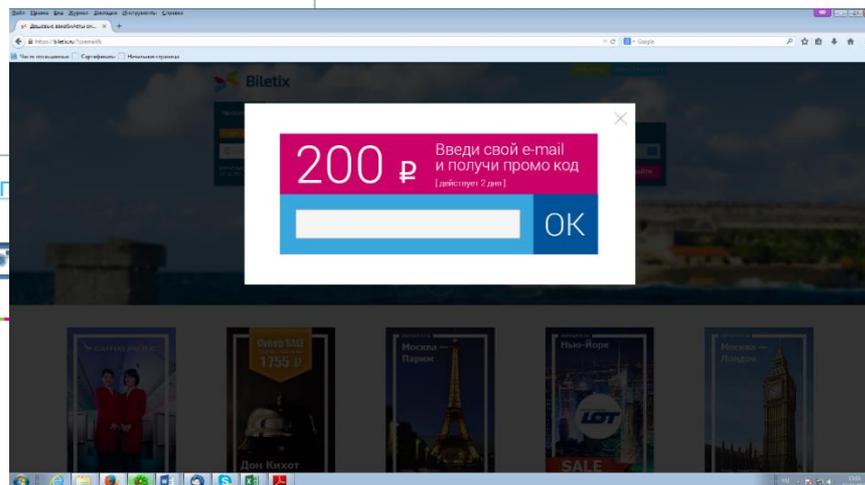
Скопируйте его и вставьте в специальное поле при оплате заказа и стоимость изменится. Обращаем внимание, что срок действия промокода составляет всего два дня!

До новых встреч!

HKBJKNGB

[Перейти на сайт biletix.ru](#)

[Отменить подписку](#)



Автоматические тактики. Допродажи

Берлин ждет вас! Вы готовы?

Погода, отели, аренда авто, экскурсии.

[Обратная связь](#)



Авиабилеты Чартеры Ж/д билеты Отели Контакты

Вы купили билеты на перелет

МОСКВА - БЕРЛИН

Чтобы ваше путешествие стало максимально комфортным, мы подобрали для вас всё, что может потребоваться.



Отели



Автомобили



Развлечения



Отели



★★★
[Enjoy Hotel Berlin City Messe](#)

Rudolstaedter Strasse 42,
Берлин



на основе 783 отзывов

от 7 171 руб
за 3 дня

ВЫБРАТЬ НОМЕР

ВСЕ ОТЕЛИ



Аренда авто



Цена за 3 дня: EUR 64.33
Цена за 1 день: EUR 21.44

а Hyundai i10 или похожий

ВЫБРАТЬ МАШИНУ



Экскурсии



25 EUR за человека

По историческому Берлину на велосипеде

ВСЕ ЭКСКУРСИИ

OR=54%

CR=10%

Хороший креатив ≠ эффективное письмо

Love is... романтичные места для поцелуев по цене хорошего букета

Венеция, Италия

Романтика это...



...узнать друг друга даже под маской на Венецианском карнавале.

OR=26%

CR=2%

Orders=18

Москва — Венеция — Москва	
Туда: 10.03.2015	₽ от 13 441 рублей
Обратно: 18.03.2015	ОРГАНИЗОВАТЬ СВИДАНИЕ

КУПИТЬ БИЛЕТ В ПАРИЖ

ОРГАНИЗОВАТЬ СВИДАНИЕ

В Новый год за новыми впечатлениями | Открыть в браузере | Обратная связь

Biletix

Авиабилеты | Чартеры | Ж/д билеты | Отели | Контакты

Романтика это...

... сделать сюрприз второй половине

ОРГАНИЗОВАТЬ СВИДАНИЕ

! Если вы не нашли рейс на интересующее направление, попробуйте [сменить даты вылета](#).

Париж, Франция

Романтика это...

... выпустить двух белых голубей в небо у «Стены любви» на Монмартре.

Москва — Париж — Москва	
Туда: 10.03.2015	₽ от 13 441 рублей
Обратно: 18.03.2015	ОРГАНИЗОВАТЬ СВИДАНИЕ

Венеция, Италия

Романтика это...

... узнать друг друга даже под маской на Венецианском карнавале.

Москва — Венеция — Москва	
Туда: 10.03.2015	₽ от 13 441 рублей
Обратно: 18.03.2015	ОРГАНИЗОВАТЬ СВИДАНИЕ

Хороший креатив ≠ эффективное письмо

ИНТЕРЕСНАЯ ИСТОРИЯ:
ЛЮБИМЫЕ МАРШРУТЫ
НАШИХ РОДИТЕЛЕЙ

Когда наши папы и мамы были молодыми, они такие как и мы не сидели на месте. Но, поскольку выехать за границу в те времена было делом очень сложным, а для многих и невозможным, тогда путешествиям вела их по самым интересным местам необъятной Родины – СССР. Давайте затеем в старший семейный фотоальбом и заново откроем для себя любимые маршруты родителей.

УЗБЕКИСТАН, САМАРКАНД

Ших-Зинда – красный комплекс из 13 минаретов на одной улице. Какой же он величественный и красивый! И сувениры здесь продаются самые разные. Однако покупайте их лучше на площади Регистан, где в каждой из трех минаретов есть свои лавочки с национальными изделиями. Ну а в ресторанах тут такой тоник и восточные сладости подадут – напитки обильно!

— 6-15 декабря 2015

✗ Москва-Самарканд-Москва
от 27 652 руб.
[Забронировать перелет](#)

ГРУЗИЯ, БАТУМИ

В Батумском ботаническом саду можно пробыть целый день, гуляя по одной географической зоне и другой. Прогулкаешь по каштановому лесу и бамбуковой роще, отдаваясь на скамейке в японском саду: или вдыхая пьянящий аромат роз. А вечером, если силы еще остались, можно сидеть у фонтанов с подсветкой, движущихся статуи, пальмам в ресторанах на Батумском бульваре.

— 6-13 декабря 2015

✗ Москва-Батуми-Москва
от 19 054 руб.
[Забронировать перелет](#)



Нетривиальные путешествия:
по следам пап и мам

- OR=17%
- CR=1%
- Orders=17

Повышаем продажи. Актуальность

The screenshot shows the Biletix website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Авиабилеты', 'Чартеры', '3D билеты', 'Отели', and 'Контакты'. The main banner features the Biletix logo and the headline 'Дешевые билеты завтра улетят!' (Cheap tickets fly away tomorrow!). Below the headline, it states 'Завтра стоимость авиаперелётов возрастёт на 12 %*' (Tomorrow the cost of flights will increase by 12%*) and encourages users to buy tickets now to save. A pink button says 'СЭКОНОМИТЬ НА АВИАПЕРЕЛЁТЕ' (Save on flights). Below the banner is a 'BREAKING NEWS' section dated 02.12.2014, with a note about the IATA announcement. Further down, there is a promotional offer for a 400 ruble discount using the code 'B-4421'. The flight search results section shows a search for 'Москва - Лондон - Москва' with a price of 11 623 руб. and options for return flights on 12.01.2015 and 19.01.2015. A pink button 'Забронировать перелет' (Book flight) is visible. At the bottom, another search result for 'Москва - Вильнюс - Москва' is shown with a price of 6 948 руб.

Дата:
2.12.14

Тема:
Подорожание авиабилетов
уже завтра!

OR=29%
CR=4%
Orders=91

Повышаем продажи. Актуальность

Цены на авиабилеты снижаются, **успейте купить!**

Полёты в Крым **дешевеют**, российские авиакомпании начнут продавать невозвратные билеты, **летать внутри России стало выгоднее**. Эти и другие новости собраны для вас аналитиками Biletix.ru.

Билеты в Крым подешевели на 42%



Цена на авиабилеты Москва – Симферополь – Москва в апреле 2014 года снизилась на 42 процента по сравнению с апрелем 2013 года. Продажи по этому направлению на майские праздники, по сравнению с 2013 годом, выросли в 2,8 раза, а на вылеты в летние месяцы – в 1,8 раза.

Средняя цена авиабилета Москва - Симферополь

→ ТУДА

Дата:
24.04.14

Тема:
Цены на авиабилеты
снижаются,
успейте купить!!

OR=31%
CR=4%

Повышаем продажи. Партнерство



Авиабилеты Чартеры Ж/д билеты Отели Контакты

Только для подписчиков Biletix.ru!

До 28 февраля

Бронируйте отели на Oktogo.ru

со скидкой **до 70%**

ВЫБРАТЬ ОТЕЛЬ

Скидки отображаются только при переходе из письма

Дата: 25.02.2014
Тема: Секретная акция!
Отели со скидкой до 70%!
OR = 32%
CR = 5%

Горячие перелеты недели!



Москва — Берлин — Москва
Прямой перелет

8 956 руб.

Повышаем продажи. ОР

Максимальный ОР:

- Это войдет в историю! Новые авиалинии!
- Внутри письма настоящая драгоценность. Проверьте!
- Экономим на визах. Безвизовые страны для России
- Секретная акция! Отели со скидкой до 70%!
- Куда вы хотите полететь со скидкой?

Минимальный ОР:

- Нетривиальные путешествия: по следам пап и мам
- Котики, пока! Мы летим к пандам
- Летаем со вкусом! Рейтинг кулинарных предложений
- Любите! Танцуйте! Путешествуйте!
- Путешествия по мотивам любимых фильмов

- **Практичность**
- **Интрига**
- **Простота**
- **Акцент на дешевизну**

Повышаем лояльность. Бескорыстный сервис



Барселона ждёт Вас!

Мы составили для вас этот маленький гид.
Получите максимум положительных эмоций!



Как добраться из аэропорта?

Аэропорт Барселоны находится всего в 10 километрах от центра города. Вы можете добраться на электричке, которая соединена с метро Барселоны. Но самый удобный и бюджетный вариант доехать из аэропорта до центра города – бело-голубые автобусы Aerobus, останавливающиеся прямо у выхода из аэропорта. Стоимость проезда – около €10. Едут через площадь Испании. Конечная остановка – площадь Каталонии. Если же вы приехали ночью и T1 и T2 уже не ходят, а тратиться на такси не хочется, вас спасет ночной автобус № 17, который идет до центра города.



Какие достопримечательности посетить?

Sagradafamilia

Если у вас есть время для того, чтобы посетить только одну достопримечательность в Барселоне, идите в Собор святого семейства. Обязательно купите заранее электронный билет, чтобы не застрять в

Открыть в браузере



Сочи ждёт Вас!

Мы составили этот мини-гид специально для вас!
Узнайте все о городе, куда вы скоро прилетите.



Что посмотреть?

Олимпийский парк (Имеретинская долина)

Большой парк с олимпийскими объектами. Можно взять велосипед напрокат, чтобы посмотреть все стадионы и прокатиться по набережной. Рядом есть Сочи-парк, где можно покататься на аттракционах, сходить в музей Экспериментариум.

Смотровая башня на горе Ахун (Хоста)

Увидеть весь город Сочи от Дагомыса до Олимпийского парка в Адлере можно только здесь! С этой обзорной башни открывается превосходный вид на море, горы и город. Добраться можно на автомобиле (рядом

Повышаем лояльность. Подарки

Внутри письма настоящая драгоценность – проверьте!

OR = 39.3%

CR = 7%

Orders = 37



Повышаем лояльность. Скидки

[КУПИТЬ БИЛЕТЫ](#)

Цены действительны на момент публикации

INDIGO DUTYFREE



**ПОЛУЧИТЕ 25€
В DUTY FREE НОВОГО ПОКОЛЕНИЯ**

Вступите в клуб Indigo за 25 секунд
и заберите подарки на 25€
в новом Duty Free в аэропорту Шереметьево
или оформите заказ на дом.

[ЗАБРАТЬ ПОДАРКИ!](#)

! Если вы не нашли рейс на интересующее направление, попробуйте [сменить даты вылета](#).

[ДРУГИЕ ПЕРЕЛЁТЫ](#)

[✈](#) [f](#) [v](#) [p](#) [g](#) [y](#) [o](#) [m](#)

Повышаем лояльность. Акции



**Купи авиабилеты
Etihad Airways
до 25 января
2015 года**

**и верни
ИХ СТОИМОСТЬ
обратно
на свою карту!**

الإتihad
ETIHAD
AIRWAYS
ABU DHABI

E-mail-маркетинг собственными силами

За 3,5 месяца после перевода рассылок билетix.ru OR+5%, CR+1,5%, (!) Orders + 50%.

Преимущества

- Оперативность
- Повышение вовлеченности своих сотрудников
- Большая интеграция с другими направлениями и каналами маркетинга
- Экономия маркетингового бюджета

Возникшие сложности

- Переход к шаблонам
- Реализация автоматизированных тактик
- Стратегическое развитие базы

Идеальное совмещение

- локальная поддержка и развитие продаж в контентных письмах
- активная работа с базой в случае бурного роста компании (!)
- последовательная реализация стратегии автоматизации при участии специалистов

Спасибо за внимание!



*Татяна Ефремова
Директор по маркетингу
Biletix.ru*

t.efremova@biletix.ru