

EMAILGUIDE 2014

Весенняя серия вебинаров о емейл-маркетинге

# Реактивация подписчиков: с чего начать отложенный разговор?

*Наталья Дорожкина,  
старший менеджер по емейл-маркетингу*



**EmailMatrix**  
Емейл-маркетинг под ключ

by EmailMatrix

**Зачем и кому нужна реактивация?**

# Зачем и кому нужна реактивация?

1. Ваше знакомство с подписчиком состоялось давно.
2. Вы не поддерживали общение.



# Зачем и кому нужна реактивация?

Реактивация — это новое знакомство с вашими подписчиками.





Трудности

# Рецепт не самого удачного начала

Hard bounce



Негатив



Жалобы



Попадание в спам

# Рецепт не самого удачного начала

Hard bounce



Часть емейл-адресов могли быть покинуты своими хозяевами.

Негатив

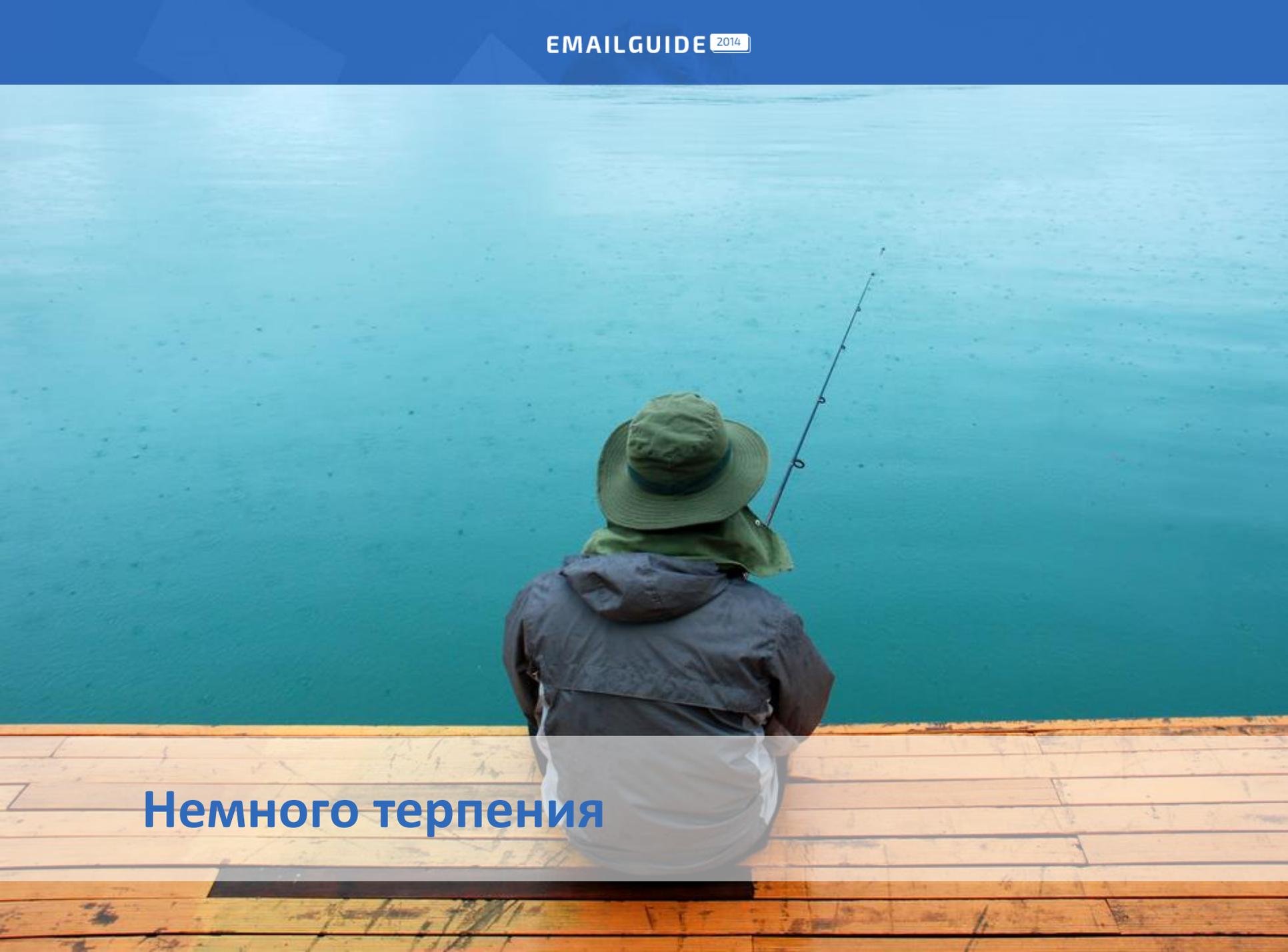


Пользователи не помнят, что оставляли когда-то свои контактные данные, не помнят вас.

Жалобы



Пользователи не были готовы к тому, что им будут присылать письма.

A person wearing a green hat and a dark jacket is sitting on a wooden pier, fishing. The person is seen from behind, looking out over a large body of blue water. A fishing rod is held in their right hand, extending into the water. The pier is made of wooden planks.

**Немного терпения**

## Чистка базы

Снизить число хард-баунсов поможет рассылка, направленная на удаление из базы несуществующих адресов.



# Продумываем стратегию реактивации

В зависимости от того, каких целей мы хотим достичь, разрабатываем стратегию.

Ключевые моменты, на которые следует обратить внимание при разработке стратегии:

- Что будет, если пользователь откроет письмо.
- Что будет, если пользователь кликнет в письме по ссылке реактивации.
- Что будет, если пользователь не кликнет по нужной ссылке.
- Что будет, если пользователь не открыл первое активационное письмо.



# Концепция реактивационного письма

Каким должно быть реактивационное письмо:

- приветливым,
- ненавязчивым,
- открытым,
- понятным,
- без агрессивной рекламы и продаж.



# Правила первой рассылки

- Отправляйте небольшие объёмы.
- Тестируйте тему, контент, СТА!
- Внимательно анализируйте результаты рассылки.
- Отслеживайте показатели по Postmaster.
- Гибкость: в случае необходимости замените тему письма, содержание, СТА.
- Не бойтесь совершить ошибку!





Кейсы

# Директор Dostavka.ru общается со своими подписчиками



Subj: Письмо от генерального директора!

Метрики письма:

UOR = 40 %

UCTR = 20 %

# Digital.ru отправляет серию писем

Дарим 2 000 рублей! [Открыть в браузере](#) [Обратная связь](#) [Отписаться](#)

**Белый Ветер**  
digital.ru

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

Давайте дружить:  
B f s vk od

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

**Это письмо самоуничтожится через 3 дня!  
Вместе с нашим предложением!**



Здравствуйте!

Вы давно не заглядывали в "Белый Ветер", а мы приготовили для вас новые выгодные предложения. [Нужные вам вещи](#) мы отдаём практически за [бесценок](#).

Прямо сейчас у нас проходят 10 сезонных акций, на более чем 50 товаров установлены скидки до 50% и, главное, есть предложения, доступные только для подписчиков! И всё это, к нашему сожалению, проходит мимо вас!

**До окончания текущей акции осталось всего 3 дня!**

Успейте воспользоваться всеми сезонными выгодами, заходите к нам прямо сейчас.

[ХОЧУ УЗНАТЬ ВСЕ ОБ АКЦИЯХ!](#)

**БЕСПЛАТНАЯ ДОСТАВКА от 3000 Р**  
Доставим по выбранному адресу курьером.

[Подробнее](#)

**ЗАКАЗ МОЖНО ЗАБРАТЬ В МАГАЗИНАХ**  
Найдите тот, который будет ближе!

[Найти магазин](#)

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

B f s vk od

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: [whistle@digital.ru](mailto:whistle@digital.ru)  
Цены, указанные в данной рассылке, не являются публичной офертой.  
Цены в розничных магазинах сети могут отличаться от цен на сайте digital.ru.  
Цены действительны на момент отправки рассылки.  
«Лучшая цена» среди официальных он-лайн ритейлеров

## 1-е письмо

Subj: Это письмо самоуничтожится через 3 дня!

Метрики письма:

OR = 4,42 %

CTR = 28 %

# Digital.ru отправляет серию писем

Сделайте свою самую выгодную покупку! [Открыть в браузере](#) [Обратная связь](#) [Отписаться](#)

**Белый Ветер**  
digital.ru

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

Давайте дружить:  
B f g+ You +

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

**Взрывное предложение**

[ПОЛУЧИТЬ!](#)

**"Белый Ветер" объявляет чрезвычайную ситуацию – срочная эвакуация гаджетов! Вы стали её участником!**

Незамедлительно используйте свою особую возможность - персональную скидку в 2000 рублей. Предложение действительно - 24 часа.

[ЗАБРАТЬ 2000 РУБЛЕЙ!](#)

**БЕСПЛАТНАЯ ДОСТАВКА от 3000 Р**  
Доставим по выбранному адресу курьером.  
[Подробнее](#)

**ЗАКАЗ МОЖНО ЗАБРАТЬ В МАГАЗИНАХ**  
Найдите тот, который будет ближе!  
[Найти магазин](#)

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

B f g+ You +

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)  
Цены, указанные в данной рассылке, не являются публичной офертой.  
Цены в розничных магазинах сети могут отличаться от цен на сайте digital.ru.  
Цены действительны на момент отправки рассылки.  
«Лучшие цены» среди официальных он-лайн ритейлеров.

2-е письмо + 2 дня  
(за исключением пользователей, открывших первое письмо)

Subj: Дарим 2000 рублей!

Метрики письма:

OR = 4,99 %

CTR = 31,5 %

# КупонГид переподписывает своих пользователей

Только до Нового Года! Получайте персонально только лучшее вместе с КупонГид.

КУПОНГИД + BIGLION  
ВСЕ КУПОНЫ НА ОДНОМ САЙТЕ ЭТО СКИДКИ

Личный кабинет

Name, здравствуйте!

КупонГид – это все скидки на одном сайте!

КупонГид - агрегатор всех известных скидочных сервисов: КулиКупон, Biglion, Кирп-Волрус, Vigoda, MyFant, Fun2Mass и других. Теперь нет необходимости исследовать эти многочисленные ресурсы! Что бы Вам ни понадобилось, все это теперь можно найти на одном сайте.

Хотите большего?

Путешествия, подарки, развлечения, отдых — выбирайте все, что нравится, удивляйте себя и друзей - выбирайте проверенные скидки!

У нас в клубе только актуальные предложения с реальными рейтингами пользователей. Ждем Вас!

Всегда в выгодном курсе вместе с КупонГид.

[Вступить в клуб](#)

👑 **Топ предложений**

**Путешествие во времени: скидка 40%**  
Путешествие во времени: скидка 40% на всё меню, напитки и алкоголь в кафе Дождь.  
Цена: 50 руб. [Подробнее](#)

**Новогоднее снижение цен!**  
Новогоднее снижение цен! Модные и стильные часы-телефоны от компании Bang. Удобный телефон в виде часов - европейское качество и широкий выбор моделей.  
Цена: 50 руб. [Подробнее](#)

**Конец света - гулять так гулять!**  
Две или три банки по 500 г красной икры кеты от 2350 руб.  
Цена: ~~3900 руб.~~ 2350 руб. [Подробнее](#)

**Катание на коньках**  
Катание на коньках на открытом ледовом катке Крылья Советов со скидкой 60% + скидка 50% на прокат и заточку коньков.  
Цена: 49 руб. [Подробнее](#)

**«Дайвинг для всей семьи»**  
Скидка 50% на курс «Дайвинг для всей семьи» всего за 750 руб. Погружение с аквалангом для взрослых и детей от 12 лет в дайвинг-центре «Акварум».  
Цена: 100 руб. [Подробнее](#)

[Просмотреть все предложения](#)

КУПОНГИД BIGLION  
Личный кабинет

Обратная связь  
Стать автором

Copyright © 2010-2012 ООО "КупонГид"

Метрики письма:

OR = 6 %

Активировались 8 %

Нюанс: по этой базе долгое время не осуществлялись рассылки.

# Aroma-Butik.ru: просто и лаконично

Арома-Butik: Косметика и парфюмерия для Вас

Личный кабинет | Контакты | Отписаться

AROMA-BUTIK Интернет магазин парфюмерии и косметики

В f t g+

**Новинки**

**Популярное**

**Скидки и акции**

**Для женщин**

**Для мужчин**

**Декоративная косметика**

**Косметика по уходу**

**Доставка и оплата**

**Сервис и помощь**

Москва: +7(495) 545-46-02

Санкт-Петербург: +7(812) 313-23-22

Россия: +7 (800) 333-11-32

**ВISA** **Master Card** **QIWI** **WebMoney** **Яндекс ДЕНЬГИ** **СВЯЗНОЙ** [Все способы оплаты](#)

Copyright 2009-2013 © Aroma-Butik.ru - Бутик парфюмерии и косметики. Все права защищены.

Будьте в курсе новинок элитной парфюмерии!

Дорогой друг\*[subscriber\_firstname]\*, хотите постоянно получать бонусы и скидки от Aroma-Butik?

Станьте полноправным членом клуба элитной парфюмерии и косметики Aroma-Butik. Для наших **VIP-пользователей** мы постоянно готовим самые выгодные предложения: **акции, бонусы и конкурсы**.

Не упустите уникальную возможность быть в курсе актуальных новинок и радовать себя и своих близких благоухающими подарками. Вступить в ряды тех, кто знает всё об эксклюзивных ароматах, Вы можете [прямо сейчас](#).

[Стать членом клуба Aroma-Butik](#)



Всегда с Вами! Ваша АромаФея, Амелия.  
[info@aroma-butik.ru](mailto:info@aroma-butik.ru)

Subj1: Имя, vip-приглашение для вас!

Subj2: Новые возможности для старых друзей!

Метрики письма:

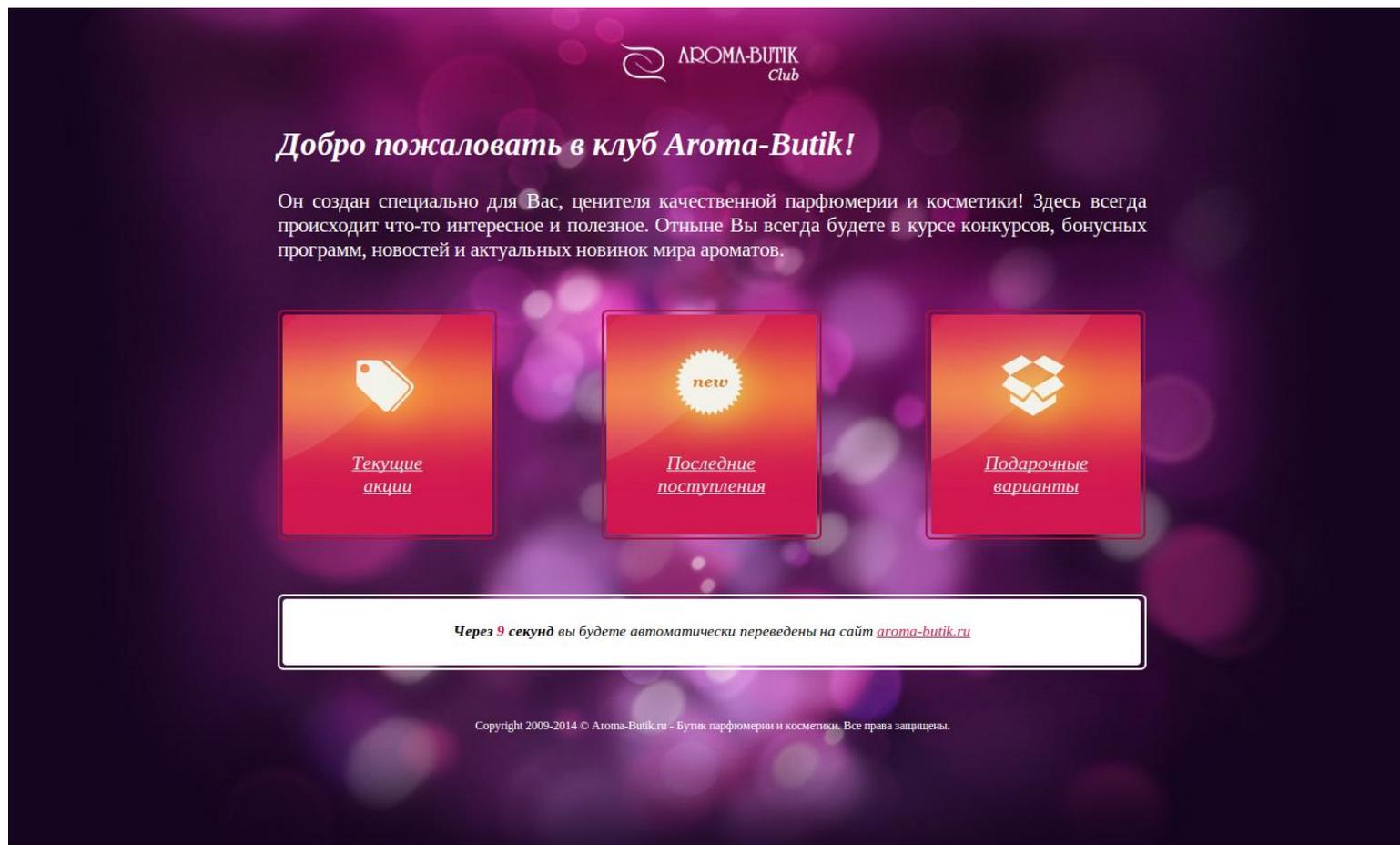
OR = 57,6 %

CTR = 29,9 %

Активировались 8,7 %

# Aroma-Butik.ru: просто и лаконично

Страничка, на которую переходили пользователи, кликнувшие по ссылке активации.



АРОМА-БУТИК  
Club

*Добро пожаловать в клуб Aroma-Butik!*

Он создан специально для Вас, ценителя качественной парфюмерии и косметики! Здесь всегда происходит что-то интересное и полезное. Отныне Вы всегда будете в курсе конкурсов, бонусных программ, новостей и актуальных новинок мира ароматов.

*Текущие  
акции*

*Последние  
поступления*

*Подарочные  
варианты*

Через 9 секунд вы будете автоматически переведены на сайт [aroma-butik.ru](http://aroma-butik.ru)

Copyright 2009-2014 © Aroma-Butik.ru - Бутик парфюмерии и косметики. Все права защищены.



**Finish Line**

**Результаты и дальнейшие действия**

# Полученные сегменты

Сегменты пользователей, полученные в результате реактивации:

- активированные пользователи,
- пользователи, открывшие рассылку,
- пользователи, никак не отреагировавшие на рассылку.



# Как жить дальше?

Общайтесь со своими пользователями! Стройте новые отношения!

Настройте цепочки приветственных писем.

Привлекайте пользователей к общению.

Интересуйтесь их мнением...

И ваши отношения будут долгими и крепкими!



## Спасибо за внимание!



*Наталья Дорожжина,  
старший менеджер по емейл-маркетингу*

*[natalya.zavoznikova@emailmatrix.ru](mailto:natalya.zavoznikova@emailmatrix.ru)*