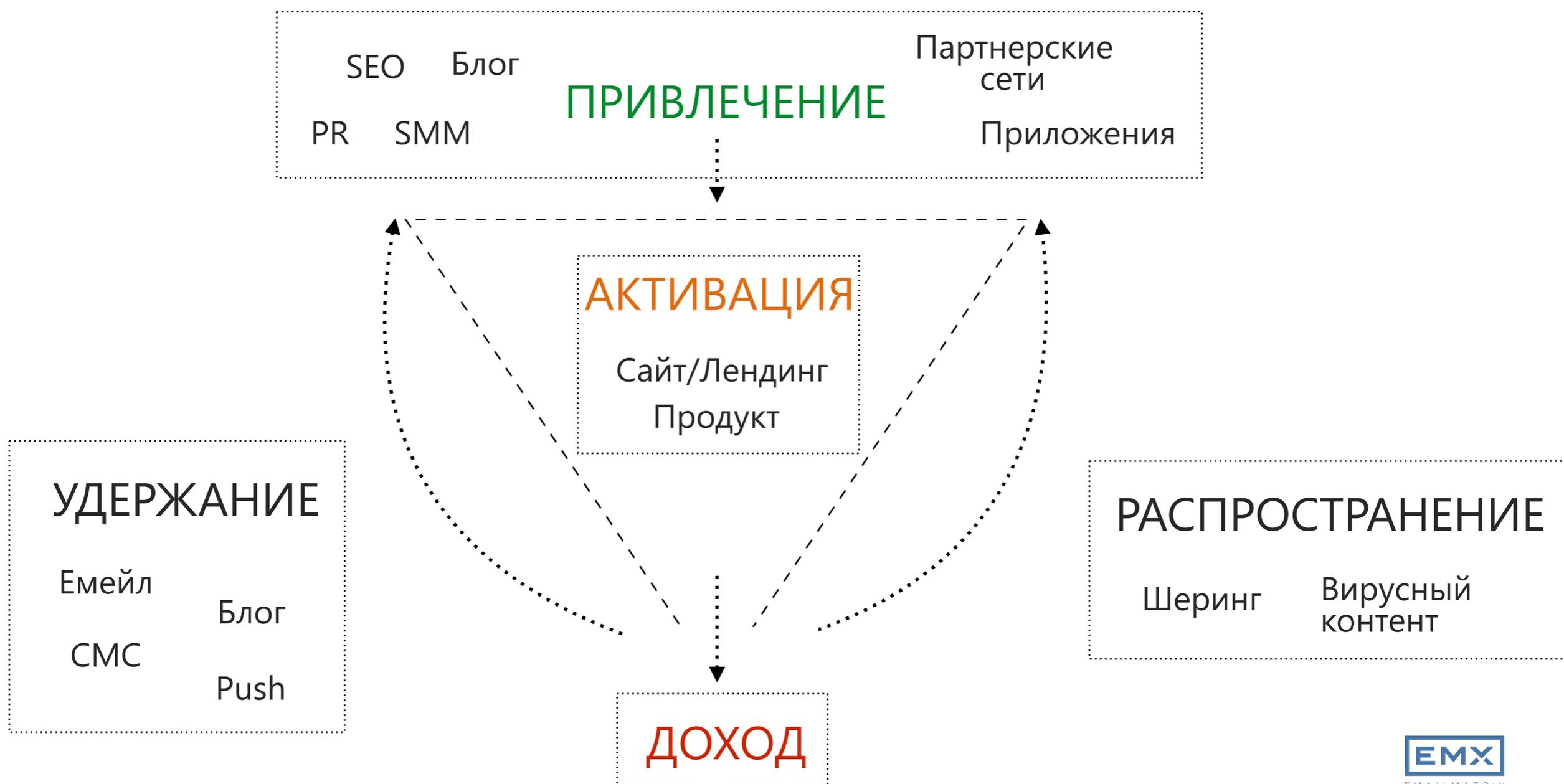


# СУПЕРСПОСОБНОСТЬ ЕМЕЙЛ-МАРКЕТИНГА: удержание клиентов

Подготовлено EMAILMATRIX  
для MarketingOne

# AARRR-МОДЕЛЬ



# AARRR-МОДЕЛЬ

## ПРИВЛЕЧЕНИЕ

По каким каналам  
приходят клиенты?

## АКТИВАЦИЯ

Какой % новых клиентов  
проявляет интерес к продукту?

## УДЕРЖАНИЕ

Какой % пользователей возвращается  
к коммуникации и к продукту?

## РАСПРОСТРАНЕНИЕ

Нравится ли продукт настолько,  
что пользователь готов его рекомендовать?

## ДОХОД

Какую прибыль приносят пользователи и  
что ещё можно из этого извлечь?

# УДЕРЖАНИЕ

Увеличение длины  
жизненного цикла подписчиков  
за счёт работы на сокращение их оттока.

# УДЕРЖАНИЕ

начинается не в момент  
«риска оттока»

Удержание клиента начинается  
с первого контакта и проходит  
через весь жизненный цикл

# ЗНАЧИМОСТЬ

работы на удержание

- Удержание +5% пользователей приносит +25% к общей прибыли.
- Покупатели с историей в 2 заказа конвертируются в 9 раз вероятнее, чем новый пользователь.
- Работа на удержание в 7 раз дешевле работы на привлечение нового лида.
- Клиенты, которые возвращаются, тратят в 3 раза больше, чем новые клиенты.
- Успешная работа на удержание увеличивает количество реферальных лидов на 10%.



# ПОЧЕМУ КЛИЕНТ УХОДИТ



# ПОЧЕМУ КЛИЕНТ УХОДИТ

- Нет руководства к действию.
- Неясна суть продукта.
- Возникли трудности во взаимодействии.
- неподходящие рекомендации.
- нерелевантные предложения.
- негативный опыт первой покупки.
- обманутые ожидания.
- несоответствие предложений жизненному циклу клиента.



# СИГНАЛЫ ТРЕВОГИ



Снижение  
показателей

- ОР, CTR
- Средний чек
- Повторные продажи



Увеличение  
показателей

- Отписки
- Жалобы



Негативные  
ОТЗЫВЫ

- Соцсети
- Поддержка
- Сторонние площадки

# OR и CTR

Возможные показатели

**>40%**

Триггеры,  
начало жизненного  
цикла

**20-40%**

Сегментированные  
промо

**10-20%**

Промо  
без сегментации

**<10%**

Спам!



# НЕГАТИВНЫЕ ОТЗЫВЫ И УРОВЕНЬ ЖАЛОБ

## Причины отписки:

- Частота рассылок
- Нерелевантный контент
- Ошибки

## Причины жалоб:

- Неочевидный процесс отписки
- Отсутствие связи с брендом

## Мониторинг отзывов и упоминаний:

- Поможет предотвратить конфликт
- Правильная обработка вернёт клиента
- Даст информацию для улучшения сервиса

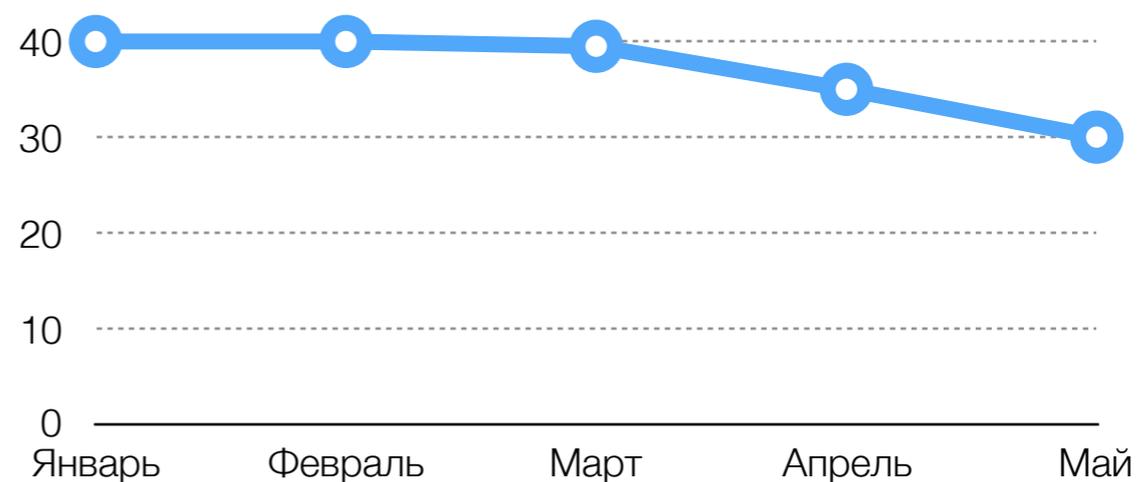


# CLT-АНАЛИЗ

Выделяем «точки риска»

Выборка:

- Период: 1 год.
- Когорта: подписчики за месяц.
- Активность: открытия писем.



# ПАРАМЕТРЫ

## Активности пользователя

### Покупки и сайт:

- покупательские интересы (просмотры категорий и товаров на сайте),
- последние покупки,
- частота покупок,
- цикл покупок,
- изменение покупательской активности,
- стадия в воронке продаж,
- средний чек,
- использование продукта («power users»).

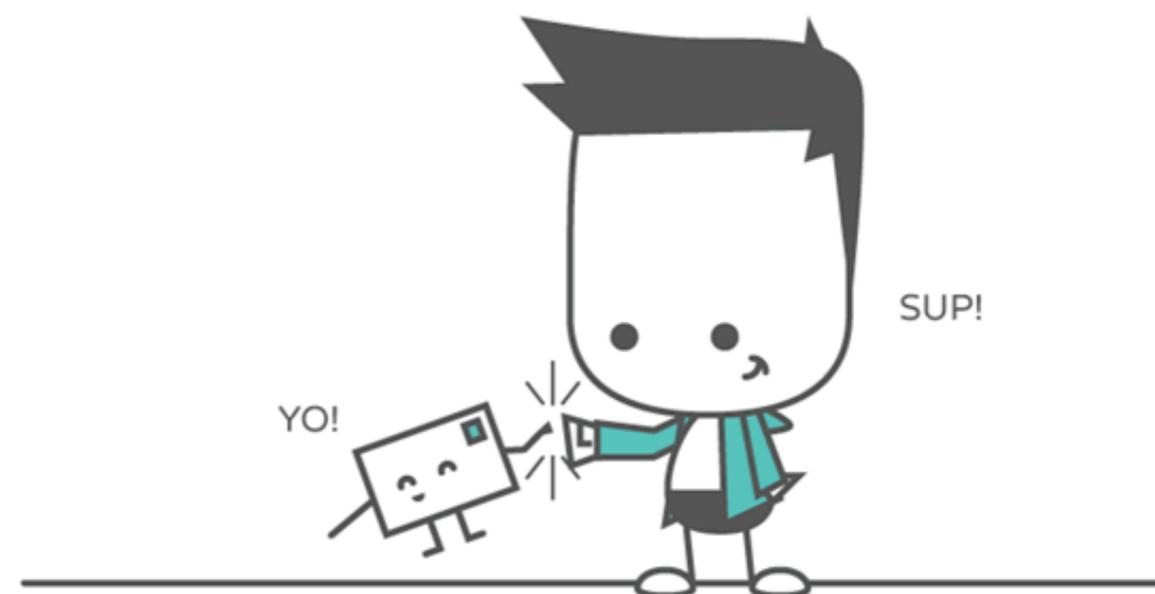
### Емейлы:

- % открытий, кликов,
- категории кликов,
- вовлеченность в рассылки,
- изменение показателей,
- реакция на призывы к действию,
- предпочтения по частоте и контенту
- жизненный цикл,
- заинтересованность в контенте,
- формат контента,
- степень вовлеченности.

# УСПЕХ

емейл-коммуникации  
на удержание —

Создать **привычку**  
читать письма



N:OW

Триггеры

# ONBOARDING

Первое письмо задаёт тон  
взаимоотношениям  
на всю жизнь.

# ONBOARDING

Событие:  
регистрация личного кабинета.

 Райффайзен  
ОНЛАЙН

## Добрый день, ИМЯ!

Мы рады приветствовать Вас в Райффайзен-Онлайн. Теперь Вы можете без ограничений пользоваться его широкими возможностями и управлять своими финансами онлайн в режиме 24/7. Если Вы ещё не успели подробно изучить весь арсенал полезных сервисов Интернет-банка, вот лишь некоторые из них.

### Полезное «Избранное»

Это страница, которая будет встречать Вас при входе в Интернет-банк. На неё можно вынести самые нужные блоки — например, баланс основной карты, шаблоны оплаты мобильного телефона или перевода между своими картами (все операции будут совершаться прямо в блоках).

### Общий баланс с опцией секретности

В отдельной строке сверху — окно с общим балансом по всем Вашим счетам, картам, ПИФам и т. д. По желанию можно включить и выключить видимость суммы, а также моментально пересчитать её из рублей в евро или доллары по актуальному курсу ЦБ.

### Шаблоны для экономии времени

Создавайте шаблоны для платежей и переводов, которые Вы делаете чаще всего.

## КРОМЕ ТОГО, ВЫ МОЖЕТЕ ОНЛАЙН:



Без комиссии оплачивать мобильную связь, интернет, услуги ЖКХ, штрафы ГИБДД, налоги и не только.



Бесплатно переводить деньги с карт любых банков.



Делать переводы другим клиентам Райффайзенбанка просто по номеру телефона или емейл-адресу.



Настраивать на своих картах лимиты и предупреждать нас о поездках за границу.

И ещё много [возможностей](#), с которыми всё становится проще.

[Восстановить логин/пароль для входа >](#)

[Войти в Райффайзен-Онлайн >](#)

### Райффайзен-Онлайн

Не забудьте, что Райффайзен-Онлайн — это не только понятный и надёжный Интернет-банк, но и одно из самых удобных на рынке мобильных приложений. Мы им очень гордимся, ведь это быстрый и безопасный банкинг, который можно буквально носить в кармане.



 Доступно в  
APP STORE

 Доступно в  
GOOGLE PLAY

Топ-3 приложений по оценкам клиентов в App Store и Google Play. Одно из самых удобных мобильных приложений на рынке по версии аналитического агентства USABILITYLAB.

Ваш Райффайзенбанк  
0+



АО «Райффайзенбанк»

# АКТИВАЦИЯ

Событие:  
отсутствие активности N дней.

Здравствуйте, %name%!

За %day% дней, что Вы  
не заходили в наш онлайн-банк,  
у нас многое изменилось!

[Перейти в интернет-банк >](#)



Появились переводы по номеру телефона и емейл-адресу

ПЕРЕВОДЫ С КАРТ ДРУГИХ БАНКОВ

С НАМИ СТАЛО НАМНОГО ПРОЩЕ ОПЛАТИТЬ НАЛОГИ

ВОЗМОЖНОСТЬ НАСТРОЙКИ КАРТОЧНЫХ ЛИМИТОВ

[И МНОГО ДРУГИХ УДОБНЫХ ВОЗМОЖНОСТЕЙ](#)



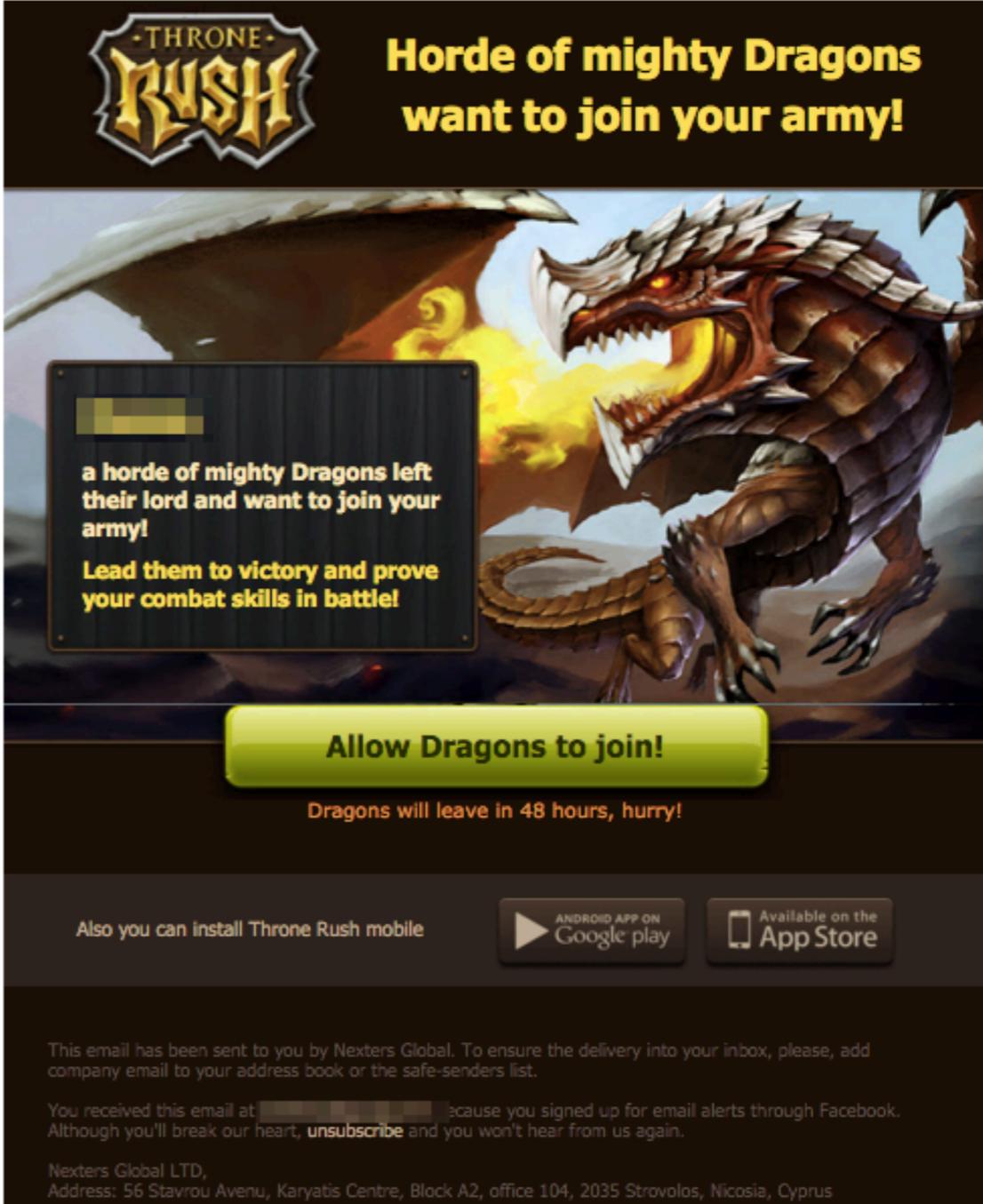
Чтобы пользоваться кредитной картой было выгодно, не забывайте про льготный период. В нашем бесплатном онлайн-банке мы подскажем, сколько и до какого числа нужно внести средств, чтобы не переплачивать.

Если Вы забыли логин или пароль для входа, восстановить его можно на сайте банка.

[Восстановить пароль >](#)

# АКТИВАЦИЯ

Событие:  
отсутствие активности  
N дней.



**THRONE RUSH**

**Horde of mighty Dragons want to join your army!**

**a horde of mighty Dragons left their lord and want to join your army!**

**Lead them to victory and prove your combat skills in battle!**

**Allow Dragons to join!**

Dragons will leave in 48 hours, hurry!

Also you can install Throne Rush mobile

ANDROID APP ON Google play

Available on the App Store

This email has been sent to you by Nexters Global. To ensure the delivery into your inbox, please, add company email to your address book or the safe-senders list.

You received this email at [redacted] because you signed up for email alerts through Facebook. Although you'll break our heart, [unsubscribe](#) and you won't hear from us again.

Nexters Global LTD,  
Address: 56 Stavrou Avenue, Karyatis Centre, Block A2, office 104, 2035 Strovolos, Nicosia, Cyprus

# АКТИВАЦИЯ

Событие:  
брошенная заявка,  
клиент не выходит на связь.

## До 5% cashback на всё!



Добрый день, ФИО!

Ранее вы оставили на нашем сайте заявку на карту #ВСЕСРАЗУ\*, но мы не смогли с вами связаться. Рады сообщить, что с **01 марта по 30 апреля** у нас действуют специальные условия:



**1-й год** обслуживания  
в подарок



**7%** по накопительному  
счету

**ПОЗВОЛЬТЕ ВАМ ТАКЖЕ НАПОМНИТЬ  
ОСНОВНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА НАШЕЙ КАРТЫ:**



**500 баллов** в день рождения.



До **5% cash-back** на все покупки.



**Скидки** от 5 000 партнеров программы «Скидки для Вас» и платежной системы [Visa](#).

Оформите заявку на карту и вам её привезут в любое удобное для Вас место или в отделение Банка.

[Заказать карту >](#)

[Полная информация по продукту и тарифы](#)

\* Возврат средств. Размер возврата денежных средств осуществляется путем обмена баллов в личном кабинете на сайте [www.vsesrazi-raiffeisen.ru](#) и зависит от суммы покупок, совершенных по карте Visa #ВСЕСРАЗУ. Обмен баллов на денежные средства осуществляется в соответствии с соотношением: - 500 баллов эквивалентно 100Р; - 4 000 баллов - 4 000Р; 20 000 баллов - 50 000Р. Сумма баллов, начисленных в течение календарного года, не может превышать 40 000. Подробная информация на [www.vsesrazi-raiffeisen.ru](#). Для новых клиентов и клиентов, получивших приглашение от банка на участие в акции, по накопительному счету "На каждый день" действует ставка 7% на остаток средств до 150 тыс. руб., 5% - на остаток средств свыше 150 тыс. руб. Новый клиент это клиент, не имеющий счетов на момент открытия счета и открывший Накопительный счет в период с 01 марта по 30 апреля 2017 года включительно. Валюта счета - рубли РФ. Годовая процентная ставка начисляется на остаток денежных средств на счете, проценты по накопительному счету начисляются ежедневно, исходя из суммы входящего остатка денежных средств на начало дня на накопительном счете. Начисленные проценты выплачиваются на накопительный счет в последний рабочий день месяца, начисление процентов начинается со дня, следующего за днем открытия накопительного счета. Информация действительна на 01.03.2017.



Антивирусы



Сеть и интернет



Графика



Офис



ОС

# ВОЗВРАЩЕНИЕ К ПОКУПКЕ

Событие:  
брошенная корзина.

## КОРЗИНА ЦЕЛА И ЖДЕТ ВАШЕГО ВОЗВРАЩЕНИЯ

Здравствуйте!

Прошло уже много времени с вашего последнего визита на сайт.

Мы сохраняем содержимое вашей корзины не тронутым, чтобы вы в любой момент могли продолжить выполнение заказа.

Напоминаем о накопительной системе скидок, повышающей сумму скидки пропорционально вашим покупкам.

При оплате текущего заказа, ваша скидка возрастет до 4%.



Завершить заказ



Microsoft Office 2016 для дома и учебы

2 шт.

4 752 руб.



Microsoft Office 2016 для дома и учебы

1 шт.

2 457 руб.

Итого: 9 504 руб.

Перейти в корзину



8 800 200-22-33

бесплатно по России

8 495 232-52-16

для Москвы



# ДОПРОДАЖА

Событие:  
окончание действия договора

**ИНГОССТРАХ**  
*Ingosstrakh*

Константин,  
для Вас подготовлен  
счет на оплату  
«Очередного взноса»!

Счет на оплату

ОПЛАТИТЬ СЧЕТ >

Добрый день!  
Для Вас подготовлен счет на оплату взноса по договору СТ17-2347945645873-03 от ОАО «Ингосстрах».

Предмет счета:	Франшиза
Объем страхования	Квартал
Сумма для оплаты	39 750 руб.
Срок оплаты до:	30.11.2015

Вы можете оплатить счет в 3 клика:

- 1 Клик «Перейти к оплате», расположенная кнопка в письме
- 2 После ознакомления с условиями оплаты и предметом платежа выберите наиболее удобный способ оплаты
- 3 Укажите номер вашей карты или выберите платежную систему и нажмите кнопку «Оплатить»

После оплаты вы получите на Ваш e-mail:

- Письмо-уведомление об оплате
- Электронный чек от банка
- Электронный талон (если предусмотрено условием)

ПЕРЕЙТИ К ОПЛАТЕ >

В случае возникновения каких-либо вопросов свяжитесь с нами по телефону: +7 495 356 5035, часы: 9:00-18:00, пн-пт 9:00-20:00.

Зарегистрируйтесь в личном кабинете прямо сейчас!

- Зарегистрируйте свой аккаунт **за пару минут!**
- Статус рассмотрения заявки убытков
- Данные по своим договорам
- Взносы по договорам страхования

Благодарим Вас за выбор нашей компании!  
С уважением,  
Ваша команда «Ингосстрах»

Мы в соцсетях

Офис в Москве | Офис в Санкт-Петербурге | +7 495 356 50 30

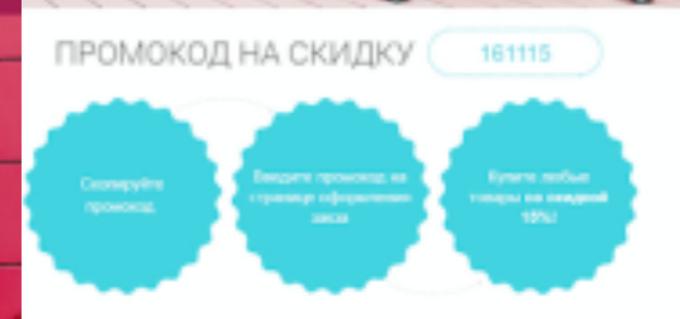
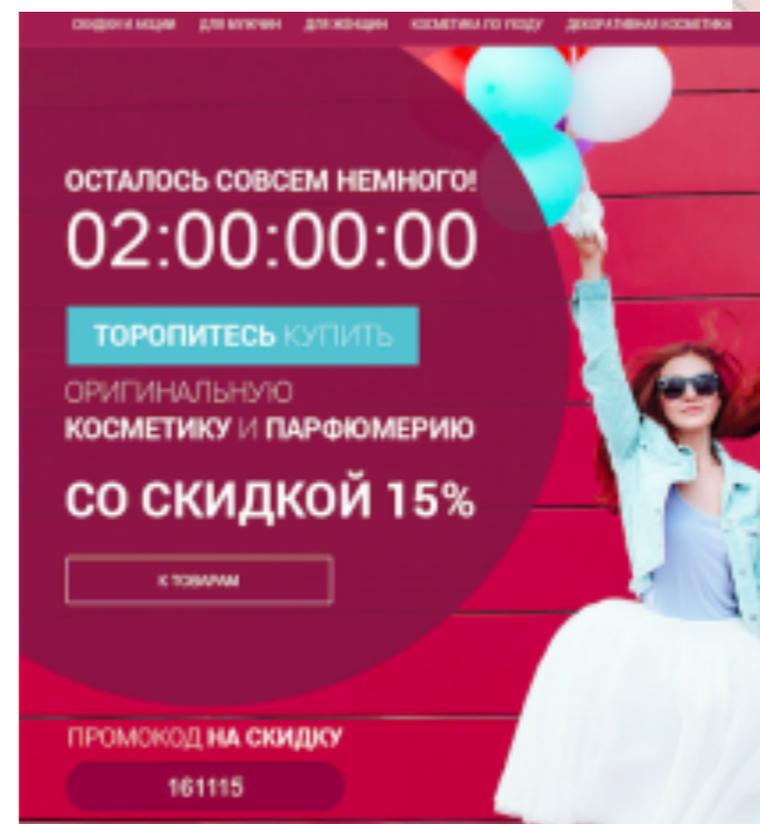
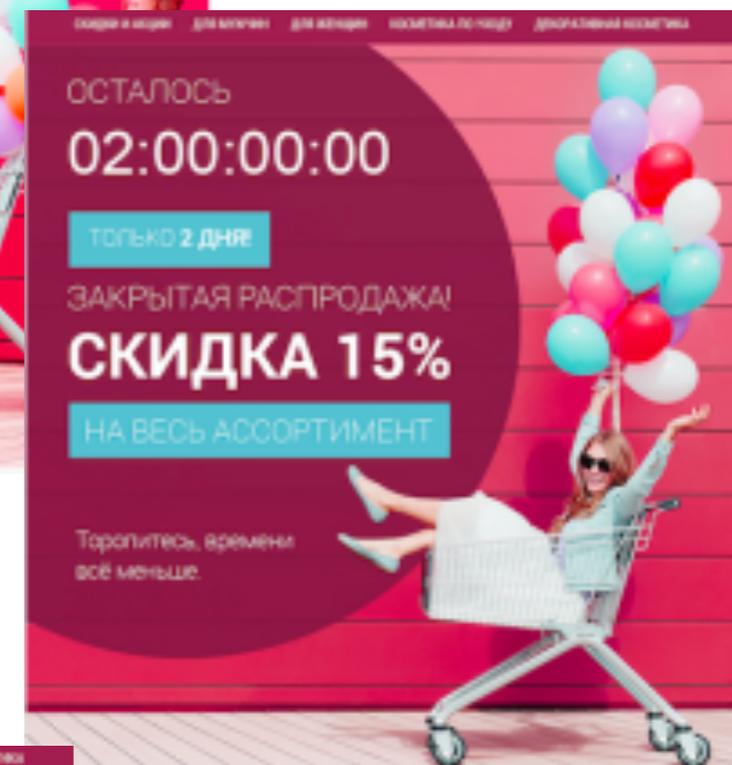
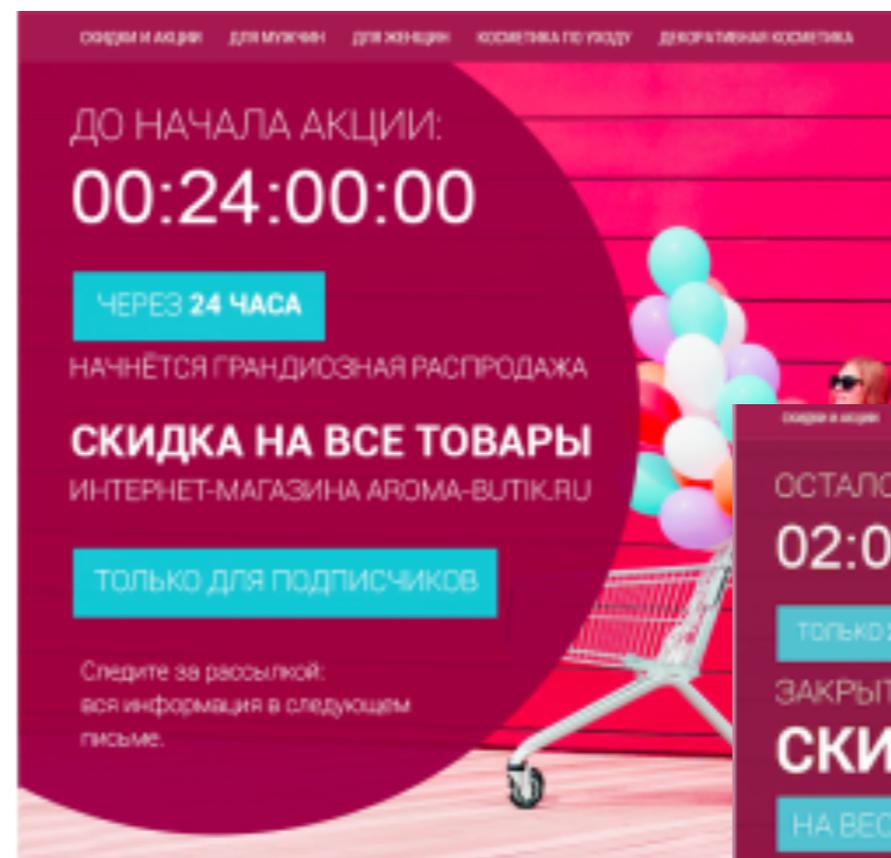
Скачать приложение

Загрузите в App Store | Загрузите на Google Play

© 2015 ОАО «Ингосстрах». Лицензия ФСТН № 0058-77 от 25.07.2010 без ограничения срока действия. Отказаться от доставки на мобильные устройства.

# РЕАКТИВАЦИЯ

Событие:  
отсутствие активности  
долгое время



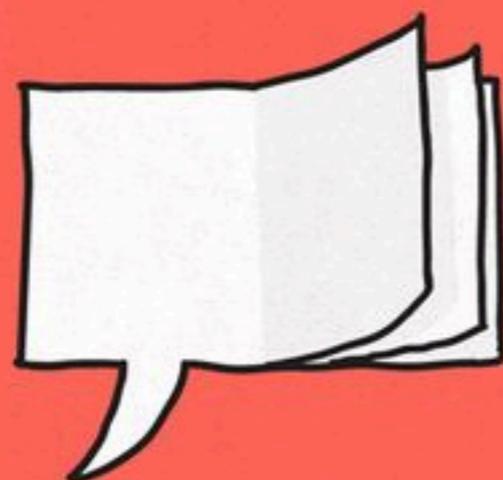
# ЕЩЁ ИДЕИ?

## Покупки и сайт:

- покупательские интересы (просмотры категорий и товаров на сайте),
- последние покупки,
- частота покупок,
- цикл покупок,
- изменение покупательской активности,
- стадия в воронке продаж,
- средний чек,
- использование продукта («power users»).

## Емейлы:

- % открытий, кликов,
- категории кликов,
- вовлеченность в рассылки,
- изменение показателей,
- реакция на призывы к действию,
- предпочтения по частоте и контенту
- жизненный цикл,
- заинтересованность в контенте,
- формат контента,
- степень вовлеченности.



Контент



Лето правит музыкой или музыка правит летом? Что раньше — курица или яйцо — мы не расскажем, но факты говорят сами за себя: в тёплое время года по всему миру проходит масса музыкальных фестивалей. Мы собрали 5 самых крутых, до которых легко добраться из России.



### Вена, Австрия

Крупнейший в Европе музыкальный фестиваль под открытым небом ежегодно собирает свыше трёх миллионов человек. Поклонники разных стилей точно найдут площадку по душе среди 200 живых концертов, то есть 600 часов музыки. Публику будут развлекать более 2000 артистов, в том числе шведы The Ocean и Mando Diao, австрийцы Rave it, Майк Перри и другие.

**Как добраться:** самолётом до Вены, далее на метро, велосипеде или пешком до Дунайского острова.

**Сколько стоит:** бесплатно

Купить билет в Вену



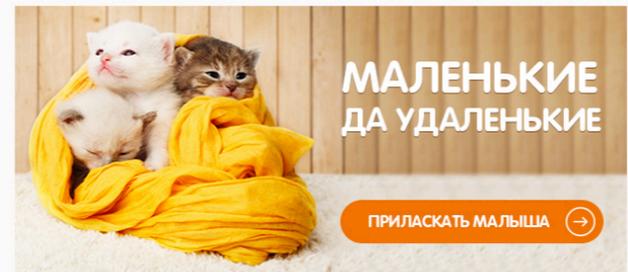
### Гдыня, Польша

Ещё один масштабный музыкальный фестиваль проходит в одном из приморских городов Польши, Гдыне. Впечатляет лайнап: Radiohead, Foo Fighters, The Weeknd, The xx, Джеймс Блейк, Мак Миллер, Moderat, The Kills и другие. Кроме музыки организаторы обещают показы мод, инсталляции, театральные активности и спортзоны.

**Как добраться:** самолётом до Гданьска, поездом до Гдыни. От ж/д станции Gdynia Główna ходит бесплатный автобус на площадку фестиваля.

**Сколько стоит:** от 88 евро за два дня.

Добраться до Гдыни



Опытные заводчики отдают в семью котят возрастом хотя бы 2.5 месяца. Но что делать, если у вас в руках оказалась совсем ещё кроха? Стать «мама-кошкой», а не просто хозяйкой для своего малыша. Мы поможем.

#### ПИТАНИЕ



Первые три недели жизни котят питаются исключительно молоком матери. Заменить его можно специализированными сухими смесями для котят. На четвёртой неделе идёт «знакомство» со взрослой пищей: детскими консервами, сухим кормом для котят, свежими овощами и фруктами. Не забывайте давать малышу чистую воду каждый день.

Приучайте к туалету с месяца жизни. Выберите лоток, наполнитель и место, куда это поставить. Аккуратно приподнимите котёнка и поставьте его в судно. Возьмите его лапки в свои руки и сделайте несколько загребающих движений, отпустите малыша. Упорство и терпение приведут вас обоих к успеху.

#### ВОПИТАНИЕ



#### ТЕПЛО



Обогрев котят жизненно важен. Если учесть, что температура взрослой кошки примерно 38С, то температура в «котятчем» доме должна быть около 28-30 С. Специализированные домики-когтеточки будут не только укрывным и теплым жилищем для котенка, но по мере взросления позволят удовлетворить инстинкты котенка лазанию и царапанию.

Приласкать малыша

P.S. Name, мы стремимся делать наши письма полезными и интересными для вас! Мы рассказываем об интересных историях из жизни животных, даём советы и рекомендации, собираем самые актуальные акции и многое другое. Интересно ли вам читать нас? Возможно, в наших рассылках чего-то не хватает? Поделитесь с нами своим мнением! Спасибо!

Напишите нам





Промо



Добрый день!

Май в этом году не блещет. Лето откладывается на неопределенный срок. Календари ошибаются, синоптики разводят руками, только авиакомпании продолжают нас радовать своими акциями и скидками.

### Что у нас сегодня?

Из Москвы

- Тулуза в июне-июле от 11 000 рублей;
- Минск в сентябре от 4533 рублей;
- Милан в июне от 12 608 рублей.

Из Санкт-Петербурга

- Франкфурт в октябре от 10 175 рублей;
- Стамбул в сентябре от 8887 рублей;
- Барселона в ноябре от 10 526 рублей.

Цены на все направления указаны с учетом обратного билета.

### Акции от авиакомпаний

Для тех, кто вылетает из Москвы

Aegean Airlines продает билеты со скидкой в Барселону, Мадрид, Ларнаку, Рим, Милан и Женеву. Акция длится до 22 мая, улететь можно с 15 октября по 20 декабря, а скидки доходят до 30%. Время еще есть, но его мало.

Выбрать направление

Для тех, кто вылетает из Харькова, Запорожья и Львова

Авиакомпания Atlasglobal предлагает эксклюзивные тарифы на перелеты в Европу, Ближний Восток и Казахстан. Направлений море, акция длится до 31 мая.

Узнать подробности

Хорошего дня!

Стоимость перелета актуальна на момент отправки письма. Чтобы узнавать об изменении цены авиабилетов по выбранному направлению, [подпишитесь на «Динамику цен»](#).

Специальные условия по страхованию личного автомобиля по КАСКО с 25.04.2017 по 31.05.2017 **со скидкой 10 %**.

Купить КАСКО

ВАМ ВОЗМЕСТЯТ УЩЕРБ В СЛУЧАЕ:

- угона автомобиля
- стихийного бедствия
- пожара
- ДТП
- повреждения упавшим или отскочившим предметом
- повреждения животными
- противоправных действий третьих лиц
- провала под грунт

### ПОЧЕМУ ИМЕННО КАСКО И ИМЕННО В ИНГОССТРАХЕ?

- контакт-центр 24/7 и разветвленная сеть офисов
- учёт всех рисков и гибкая ценовая политика
- возможность включить безусловную франшизу и получить дополнительную скидку
- до 7 дней для заявления о страховом случае
- выгодные условия при переходе из другой страховой компании
- льготный период после окончания действия полиса

ОФОРМИТЕ ПОЛИС КАСКО НА ВЫГОДНЫХ УСЛОВИЯХ со скидкой 10%

Рассчитать полис

\*Предложение действительно с 25.04.2017 до 31.05.2017 включительно. Поправочный коэффициент 0,9 применяется при оформлении полиса КАСКО в форме электронного документа в период с 25.04.2017 до 31.05.2017 на сайте [www.ingos.ru](http://www.ingos.ru). Предложение действительно только первичных договоров страхования транспортных средств, срок эксплуатации которых составил более 6 месяцев.

Ваш Ингосстрах.

Загрузите в AppStore | Загрузите на GooglePlay | Загрузите в WindowsStore

Вам направлено это письмо, потому что Вы являетесь клиентом СПАО «Ингосстрах». Информация, представленная в данной рассылке, не является офертой или приглашением делать оферты.

Если Вы хотите отказаться от получения наших сообщений на свой электронный адрес, [пройдите по ссылке](#).

Если Вы считаете, что настоящее письмо было направлено Вам по ошибке, пожалуйста, проигнорируйте его содержание. Пожалуйста, обратите внимание, что электронный адрес, с которого отправлено данное сообщение, не предназначен для ответа.

© СПАО «Ингосстрах». Лицензии ЦБ РФ без ограничения срока действия на осуществление страхования СИ №0928, СЛ №0928, ОС №0928-03, ОС №0928-04, ОС №0928-05 и на осуществление перестрахования ПС № 0928, выданные 23.09.2015, ОС №0928-02, выданная 28.09.2016.

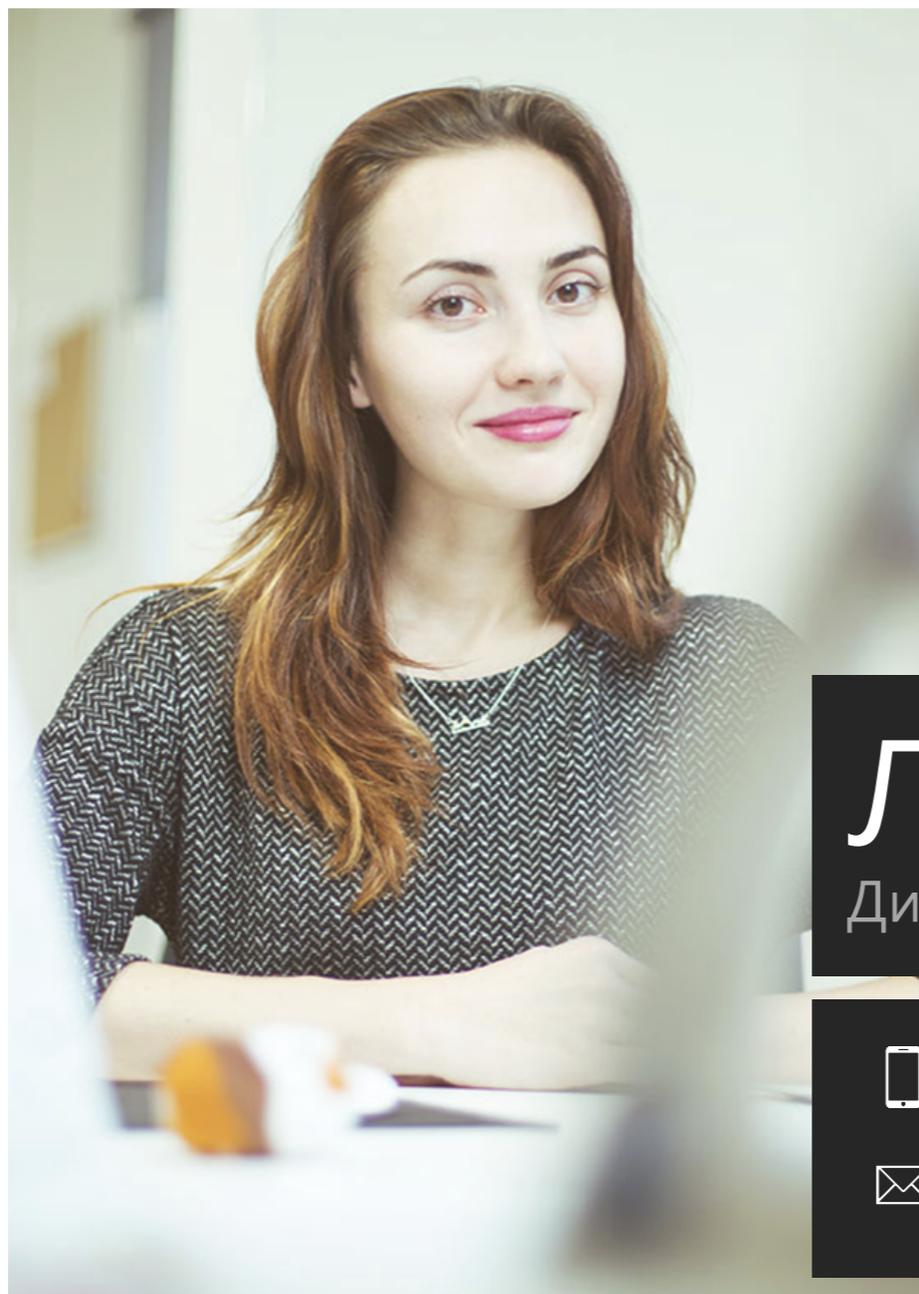
# ВЫВОДЫ

**1** Уделять удержанию не меньше внимания, чем привлечению.

**2** Анализировать поведение аудитории и выделять подходящие моменты отправки.

**3** Вести работу на удержание с первого контакта.

**4** Подбирать формат предложения и мотивацию под каждый сегмент базы.



# Лена Пуляева

Директор по развитию бизнеса, EMAILMATRIX



+7 910 503 79 12



lena@emailmatrix.ru