

## Как делать e-mail рассылки, если все их ненавидят?

Дмитрий Голдов  
Директор по маркетингу E5.RU  
X5 Retail Group

23 октября 2014 года

- Почему E5.RU хотел обойтись без e-mail рассылок и почему этого не получилось?
- Как мы собирали e-mail базу от 0 до 1 000 000?
- 100 000 тестов для определения лучших решений;
- Что работает и что не работает, и почему;
- Мой взгляд на ближнее и дальнее будущее e-mail рассылок.

# Рассылки=спам (? или !)

Слишком часто!

В каждом письме одно и тоже!

Мне это не нужно!

Дурят нашего брата! Ждали не то, хотели не так!

Вторжение в персональное пространство!

Банально, не ново, уже было!

Нужны заказы с низким CPO



Нужно работать с LTV клиента



# 1. Использование внутренних ресурсов

Были проблемы



## 2. Сбор на сайте собственной базы e-mail

Было недоверие и нелюбовь к этому методу

Подпишитесь на рассылку и получите скидку 95 рублей на следующий заказ

Электронная почта

Имя

Пол  Мужской  Женский

Выберите регион

Принять условия [Политики конфиденциальности](#)

**Подписаться**

Распродажи до -70%! Узнайте вовремя:  Имя  E-Mail  Пол:  м.  ж. **Подписаться**  [Принять условия Политики конфиденциальности](#) X



### 3. Лидогенерация и сбор уникальных баз

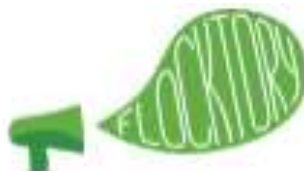
Было много возни



Уважаемый(ая) Денис,

в качестве благодарности за покупку Вам предоставляется возможность выбрать один из предложенных подарков-скидок в магазинах наших партнёров!

[Получить подарок >](#)



## 4. Партнерские рассылки: обмен базами подписчиков

Были неоднозначные результаты



Здравствуйте!

Представлен нашего партнера Read.ru – интернет-магазин для увлеченных. Книжки – Хобби – Игры.

Книжки, игры, игрушки для детей, канцтовары, электроника, товары для хобби и творчества, аксессуары, фильмы, аудиокнижки, товары для дома, журналы и многое другое в интернет-магазине Read.ru. Более 2 000 000 товаров для Вас!



Здравствуйте!

Представлю нашего партнера – сеть заказов ES.RU!

Выбирайте всё, что Вам понравится среди 1 800 000 наименований товаров и забирайте Ваш заказ в ближайшем магазине «Пятёрочка», «Перекресток» или «Карусель».

Огромный ассортимент электроники и бытовой техники, учебников и канцтоваров, косметики и парфюмерии, товаров для мам и детей, игрушек, хозяйственных инструментов, товаров для дома и дачи и еще немало интересных и необходимых в повседневной жизни вещей.





## 1. Параметры отправки:

- День (дни) отправки (среда)
- Время отправки (в 10-00)
- Частота отправки (1 раз в неделю)
- Subject line (тема) письма (когда %)



# A/V

Но халяву – купят и в воскресенье в 4-00 ночи!

ИМЯ РАССЫЛКИ	ДАТА ЗАПУСКА ▼	ОТПРАВЛЕНО	ОТКРЫТИЙ %	КЛИКОВ %
вскр	30.03.2014 08:00	20650	16.1%	4.2% / 2.9%
Суб	29.03.2014 07:00	22058	16.7%	4.2% / 3.1%

ИМЯ РАССЫЛКИ	ДАТА ЗАПУСКА ▼	ОТПРАВЛЕНО	ОТКРЫТИЙ %	КЛИКОВ %
Тест 9 [9.: кофеварки, чайники, мясорубки и соков - 30%!]	12.03.2014 17:30	47537	11.5%	1.8% / 1.4%
Тест 8 [8. скидка -30% на DeLonghi и Kenw: мясор, кофе, ч]	12.03.2014 17:28	47438	11.3%	1.6% / 1.2%
Тест 4 [4. скидки -30% на технику для кухни DeLonghi и Ken]	12.03.2014 17:24	47406	11.0%	1.4% / 1.1%
Тест 3 [3. скидки -30% на бытовую технику DeLonghi и Ken!]	12.03.2014 17:22	47495	11.0%	1.5% / 1.2%

ИМЯ РАССЫЛКИ	ДАТА ЗАПУСКА ▼	СТАТУС	ОТПРАВЛЕНО	ОТКРЫТИЙ %	КЛИКОВ %
11-00	24.09.2014 09:00	Отправлено	61396	15.3%	6.5% / 4.1%
10-00	24.09.2014 08:00	Отправлено	61364	15.4%	6.7% / 4.2%
9-00	24.09.2014 07:00	Отправлено	61374	14.9%	6.7% / 4.1%

## 2. Контент письма:

- Товары и ассортимент (лучше 1 товар либо акция)
- Порядок расположения товаров (лучше 1 хит и 3-5 сопутки)
- Механика акций (лучше проще)
- Используемые цвета (лучше ярче)
- Кнопки – побудители (лучше проще и ярче)

Посуда для приготовления

**ПОСУДА для приготовления**

**-50%**

Посуд. 31x23см 295 р.

BERNARD 1.7л 4475 р. **735 р.**

KAISERHOFF 3л 1205 р. **645 р.**

Посуд. Ø24см 595 р.

Посуд. Ø 18 см 365 р. **175 р.**

Посуда для приготовления

**ПОСУДА для приготовления**

**-50%**

Посуд. 31x23см 295 р.

BERNARD 1.7л 4475 р. **735 р.**

KAISERHOFF 3л 1205 р. **645 р.**

Посуд. Ø24см 595 р.

Посуд. Ø 18 см 365 р. **175 р.**

Посуда для приготовления

**ПОСУДА для приготовления**

**-50%**

Посуд. 31x23см 295 р.

BERNARD 1.7л 4475 р. **735 р.**

KAISERHOFF 3л 1205 р. **645 р.**

Посуд. Ø24см 595 р.

Посуд. Ø 18 см 365 р. **175 р.**

Посуда для приготовления

**ПОСУДА для приготовления**

**-50%**

Посуд. 31x23см 295 р.

BERNARD 1.7л 4475 р. **735 р.**

KAISERHOFF 3л 1205 р. **645 р.**

Посуд. Ø24см 595 р.

Посуд. Ø 18 см 365 р. **175 р.**

Посуда для приготовления

**ПОСУДА для приготовления**

**-50%**

Посуд. 31x23см 295 р.

BERNARD 1.7л 4475 р. **735 р.**

KAISERHOFF 3л 1205 р. **645 р.**

Посуд. Ø24см 595 р.

Посуд. Ø 18 см 365 р. **175 р.**

Посуда для приготовления

**ПОСУДА для приготовления**

**-50%**

Посуд. 31x23см 295 р.

BERNARD 1.7л 4475 р. **735 р.**

KAISERHOFF 3л 1205 р. **645 р.**

Посуд. Ø24см 595 р.

Посуд. Ø 18 см 365 р. **175 р.**

На 13% больше кликов по сравнению со стандартным цветовым решением.

## OMMASSAGE RELAX PROFF

вибрационный  
массажер  
с ИК прогревом



КОРРЕКЦИЯ  
ФИГУРЫ

ОБЛЕГЧАЕТ  
БОЛЬ



Вибромассажер Omassage Relax Proff со скидкой 1000 рублей (промокод ПРОФМ)!  
[Подробнее >](#)

## OMMASSAGE RELAX PROFF

вибрационный  
массажер  
с ИК прогревом



КОРРЕКЦИЯ  
ФИГУРЫ

ОБЛЕГЧАЕТ  
БОЛЬ



Вибромассажер Omassage Relax Proff со скидкой 40%! [Подробнее >](#)

Тема письма «массажер -60 %» работает **хуже** «массажер -40 %» **на - 8,5%**.

Но механика с промокодом и большей скидкой лучше механики без промокода с меньшей скидкой: **+ 116 %**.



**НЕ РВИ  
КАРМАНЫ!**

**МИНИ-ТЕЛЕФОН**  
Lexand Mini LPH1

- 2 SIM-карты
- Цветной дисплей
- «Шпионский» размер (93 мм x 39 мм)
- Радио
- MP3-плеер
- Bluetooth
- Фото-/видеокамера
- MicroSD до 32 Гб

**МИНИ-ТЕЛЕФОН**

Можно спрятать где угодно!

**Lexand Mini LPH1**

- 2 SIM-карты
- Цветной дисплей
- «Шпионский» размер (93 мм x 39 мм)
- Радио
- MP3-плеер
- Bluetooth
- Фото-/видеокамера
- MicroSD до 32 Гб

**МИНИ-ТЕЛЕФОН**

**Lexand Mini LPH1**

- 2 SIM-карты
- «Шпионский» размер (93 мм x 39 мм)
- MP3-плеер
- Bluetooth
- Фото-/видеокамера
- MicroSD до 32 Гб

Креатив с девушкой работает:

**до + 14 % лучше** баннера с кредитной картой.

**На +7 % лучше**, чем «Не рви карманы»

- Любят акции и скидки. **Большие акции и скидки**

- При **первом** контакте относятся настороженно
- В дальнейшем нейтральны или немного доброжелательны

- Готовы преодолевать трудности ради

## **БОЛЬШИХ** выгод

- Не против эмоционального контента, но не любят клоунаду

- Сразу после рассылки число звонков вырастает на <20% на несколько часов – **любят внимание и поговорить.**

Позитивные звонки – про товар и про заказ, подбор не акционных аналогов  
Негативные – почему товара не досталось и когда будет

- Любят и письменную обратную связь. Можно не только решить проблемы, но и продать.
- Много прощают, если видят реакцию на недовольство не позднее чем за 24 часа.

- Динамический контент, формируемый не перед отправкой, а перед открытием письма;
- Зависимость содержания от 1, 2, 3...., N;
- Интерактивный контент – можно поиграть;
- Усиление систем рекомендаций путем прогнозирования спроса и cross-продаж;
- Отправка сообщения без захода на наш сайт – о потребности узнаем у партнеров;
- Мультиэкранность;
- Большая зависимость от выбора платформы.

## Динамический маркетинг психотипов

Система вычисляет оптимальный тип продажи:

1. Быстрый (только основные преимущества)
2. Детальный (факты и особенности)
3. Обаятельный (особо эмоциональный подход)

Рассылки по желанию клиента, а не магазина.



# Спасибо за внимание!

Дмитрий Голдов

Директор по маркетингу E5.RU

[Dmitriy.Goldov@x5.ru](mailto:Dmitriy.Goldov@x5.ru)

8-926-499-94-21

Пишите, звоните, спрашивайте.