

# E-mail маркетинг как ключ к кошельку клиента

**Андрей Циликов**

<https://www.facebook.com/andrew.tsilikov>

[tsilikov@sendsay.ru](mailto:tsilikov@sendsay.ru)

Москва, июнь 2015

# Кто у вас на сайте: посетитель или клиент?

- Почему в оффлайне клиент тот, кто зашел в магазин, а в онлайн только тот, кто купил?
- Разглядите в «траффике» клиентов, получите разрешение и начните общаться персонально.
- Важен каждый контакт!  
**ЗНАКОМЬТЕСЬ!**



# Конверсия посетителя, оставившего контактные данные, в покупателя – дешевле в несколько раз

## РЕТАРГЕТИНГ

- ✓ Только 1 картинка или 9-10 слов
- ✓ Баннерная слепота – увидит баннер максимум 5%
- ✓ Стоимость клика 10-50 р
- ✓ Число контактов ограничено поведением посетителя и старением повода

## Е-МЕЙЛ МАРКЕТИНГ

- ✓ Полноценный лендинг в письме.
- ✓ Прочтений писем до 30%
- ✓ Стоимость клика – 80 копеек
- ✓ Число контактов не ограничено. Вероятность конверсии растет со временем.

# Как собирать контакты посетителей?

- Не врать
- Играть
- Вовлекать в общение
- Помогать



# 1. Втягивайте пользователя в игру или общение



Дата рождения  
вашего  
ребенка

- Чтобы мы показывали вам вещи наиболее нужные вам и сделали подарок на ДР

емайл

- А куда подарок то прислать?

## 2. Получите разрешение и соберите дополнительные сведения сразу



**THANKS FOR SIGNING UP**

**Start Shopping**

We don't want to send emails that you'd rather not read. Simply tell us what you'd like to receive and we'll send the relevant news and offers straight to your inbox.

*Please send me the latest on*

<input type="checkbox"/> Women's fashion & accessories	<input type="checkbox"/> Men's fashion & accessories
<input type="checkbox"/> Beauty products & men's grooming	<input type="checkbox"/> Home & furniture
<input type="checkbox"/> TV, audio & technology	<input type="checkbox"/> Sale events, clearance & offers

Preferred House of Fraser store. Please select a region, and then a store.

Select a region ...

**Update Now**

**TELL US WHAT YOU LOVE**

Now please tell us a little more about yourself and we'll make sure we're only sending you emails that you'll love straight to your inbox.

**MY DETAILS**

Email address\*

**CATEGORIES**

<input type="checkbox"/> Womenswear	<input type="checkbox"/> Menswear
<input type="checkbox"/> Beauty	<input type="checkbox"/> Bags
<input type="checkbox"/> Shoes	<input type="checkbox"/> Kids
<input type="checkbox"/> Home & Tech	<input type="checkbox"/> Food & Wine
<input type="checkbox"/> Gifts	

A yellow paper shopping bag with black handles, featuring the "SELFRIDGES & CO" logo in black and gold. The bag is set against a background of yellow splatters.

**NEWSLETTER SIGNUP**

Track the latest collections and offers at Jabong.

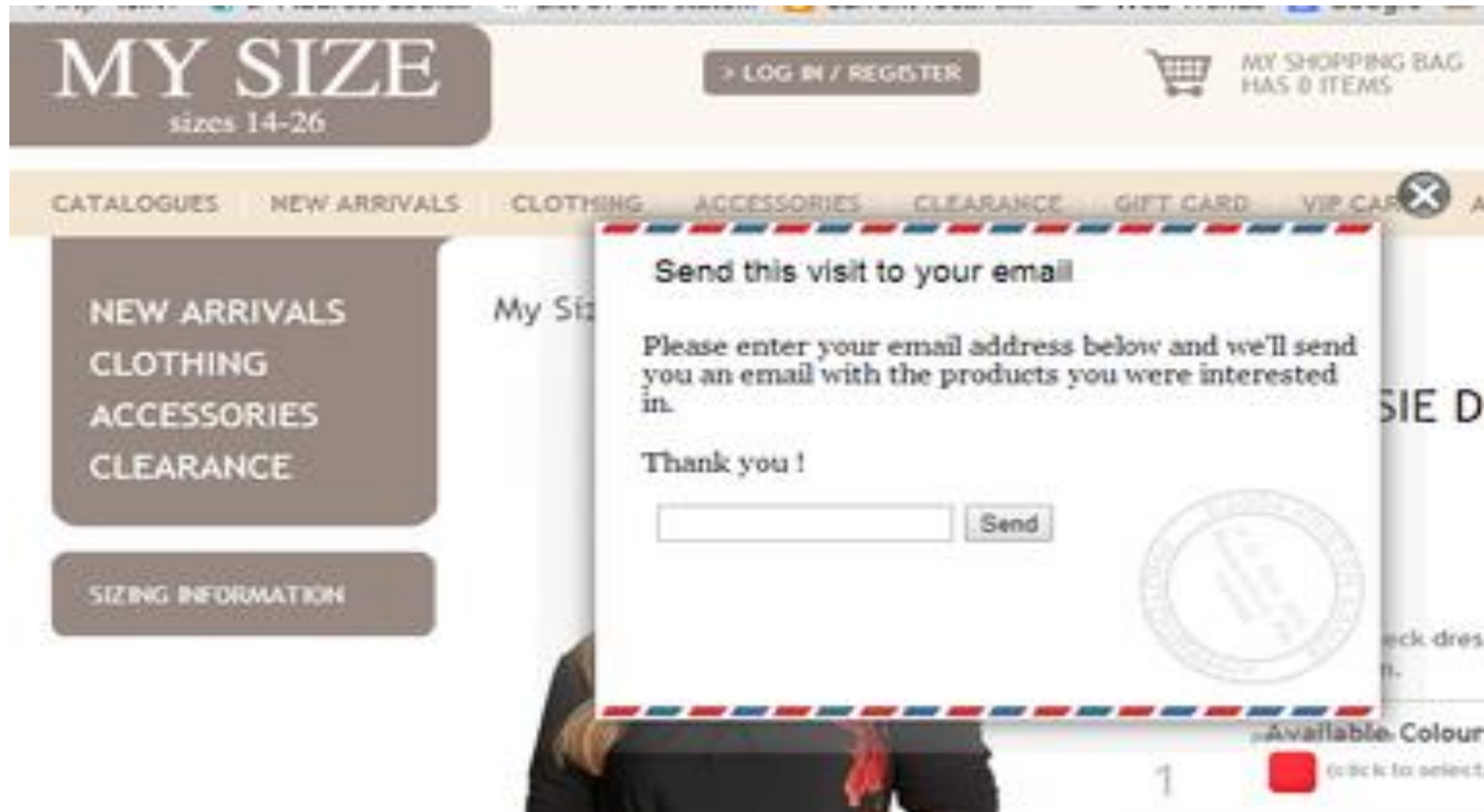
A red circular badge with a scalloped edge, containing the text "GET Rs 1500 VOUCHERS" in white and gold.

Your e-mail address

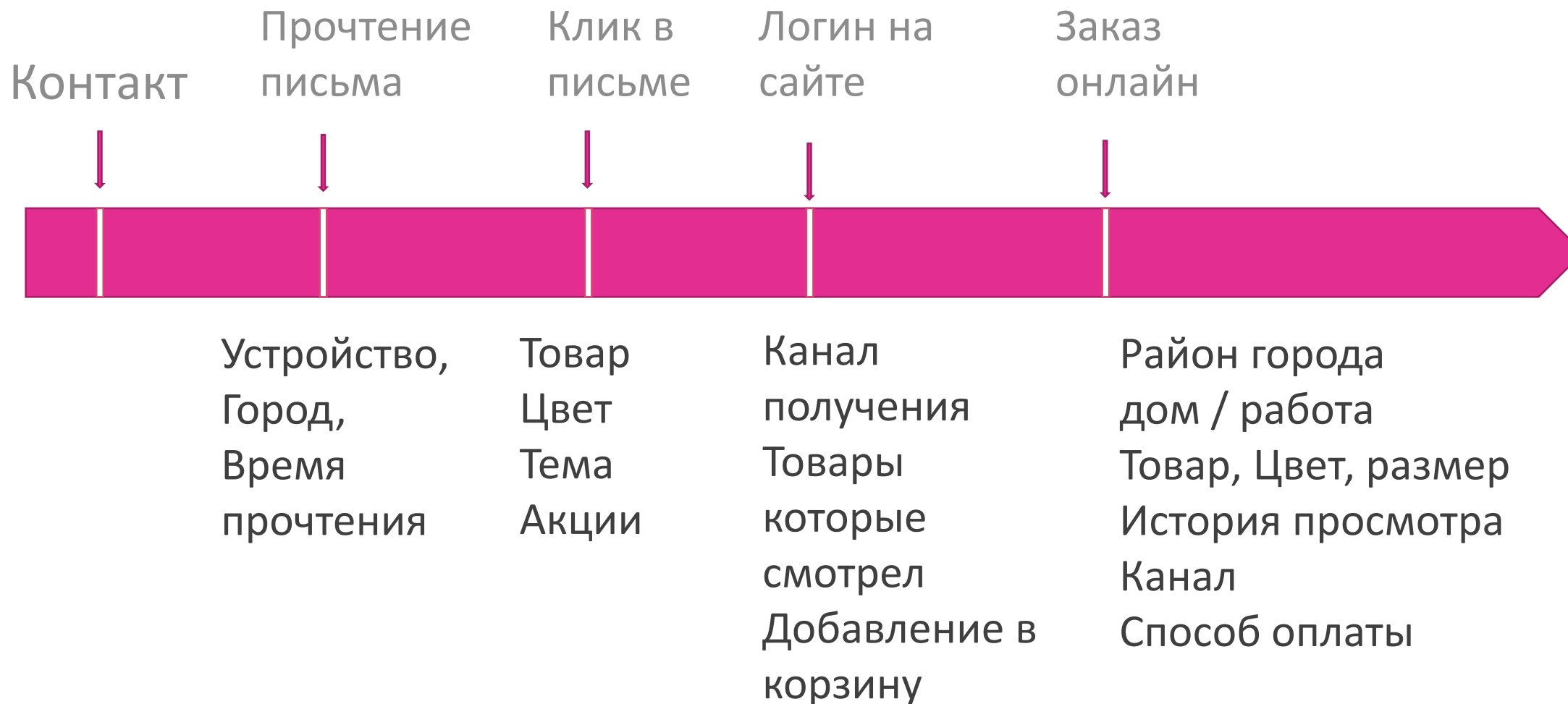
**MAN** or **WOMAN**

Your data is secure and you can unsubscribe at any time.  
\*Voucher is valid only on new registrations.

### 3. Предложите прислать историю просмотра



# Фиксируем все действия клиента!



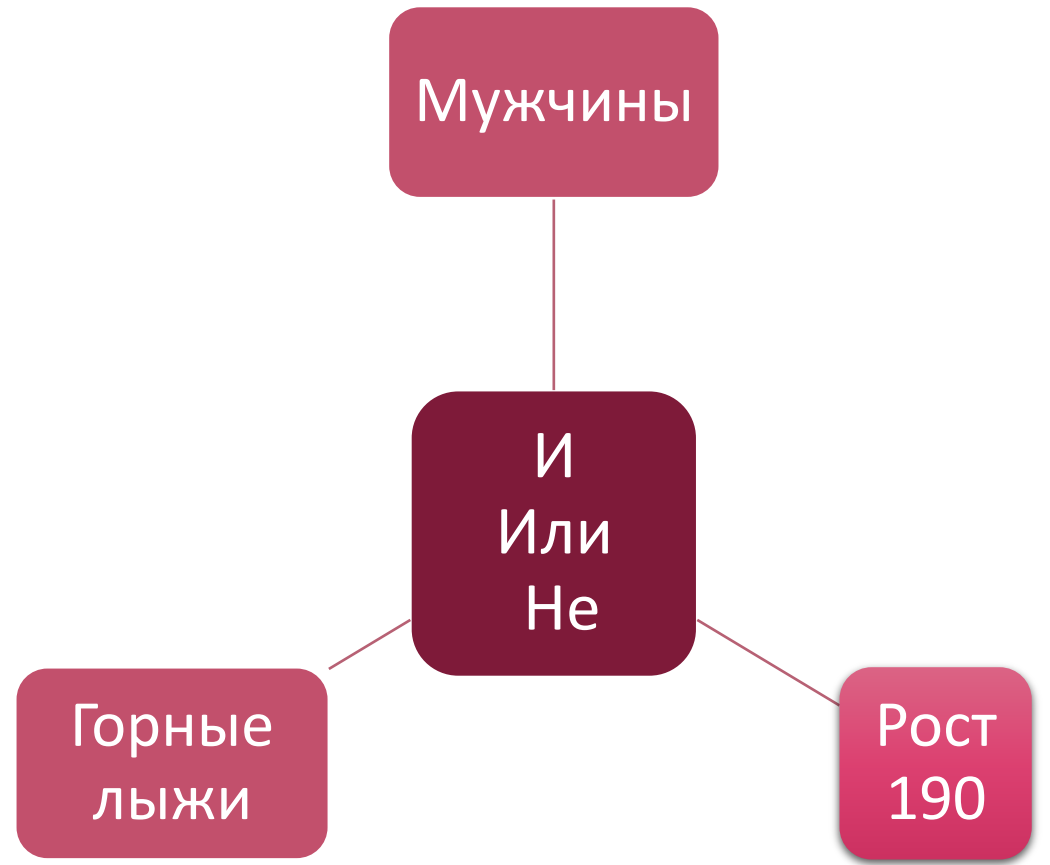
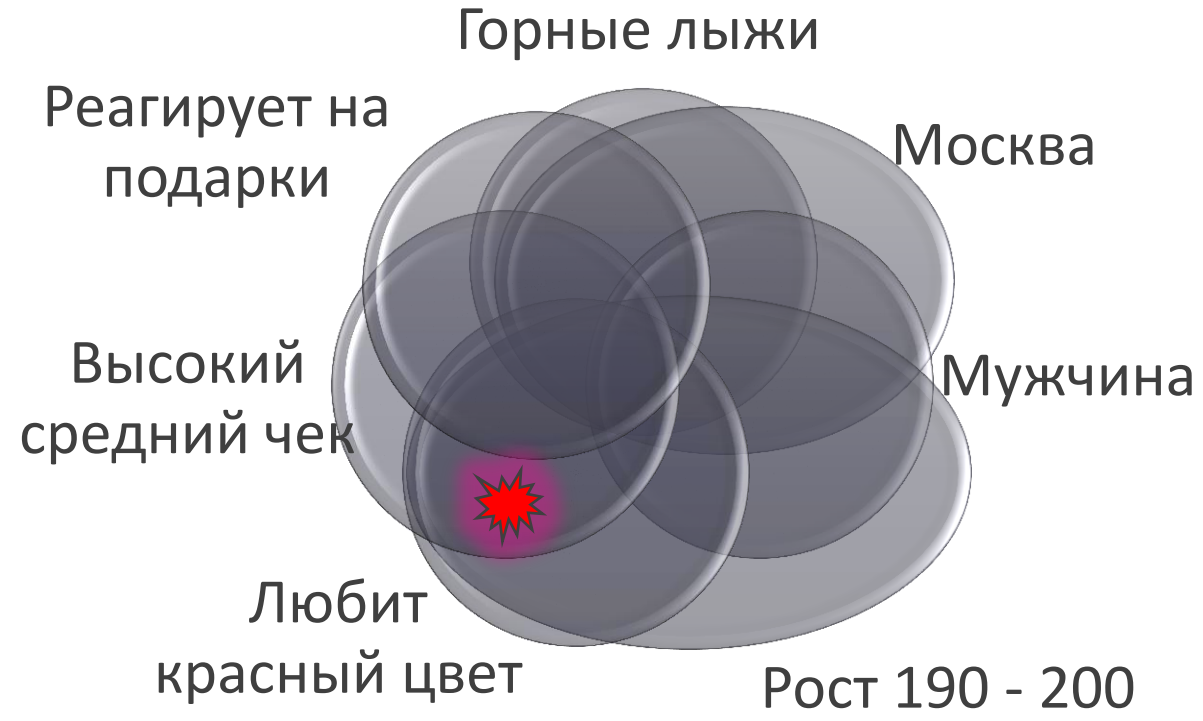


# Собираем данные для чего? Сегментация!

- Каждый факт о клиенте – сегмент
- Чем больше сегментов тем лучше.
- **Для офлайна – карта лояльности.** Это - возможность контакта и сбор информации



# Маркетинговая CRM – сегменты и пересечение сегментов



Письма без эмоций = деньги на ветер!



# Любовь и вина

- Чувство вины — «Если я не приму решение сейчас, кто-то будет страдать»
- Любовь — «Если я приму решение сейчас, я сделаю приятно другому человеку»






**VS**



# Страх, соперничество, жадность

- Если не купишь сейчас – удача достанется другому
- Письма после проявленного интереса к товару – он заканчивается на складе
- Не примешь решение сейчас – упustiшь шанс и потеряешь деньги.

 <p><b>Двухместный номер с 1 кроватью или 2 отдельными кроватями</b></p> <p>Кондиционер</p> <p>Телевизор с плоским экраном</p> <p>Выбор кроватей: Предпочтений нет</p>		<p><b>.genius</b></p> <p><del>44 181 руб.</del> <del>38 771 руб.</del> <b>34 894 руб.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>БЕСПЛАТНАЯ</b> отмена бронирования до 29 апр. 2015</li> <li>• Завтрак включен</li> </ul>	<input type="text" value="0"/>
<p><b>У нас осталось 4 номера!</b></p> <p>Цена за номер за 3 ночи</p> <p>Включено: НДС в размере 3.8 %</p> <p>В стоимость номера <b>не входит</b>: CHF 3,30 городской налог на человека за ночь.</p>		<p><b>.genius</b></p> <p><del>44 181 руб.</del> <del>38 771 руб.</del> <b>34 894 руб.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Стоимость не возвращается</li> <li>• Завтрак включен</li> </ul>	<input type="text" value="0"/>

## Принадлежность к «избранным»

- «Если я приму решение сейчас, я буду в группе»
- Клубная система, Игровые механики
- Реферальная программа с выделением лидеров

## Превосходство

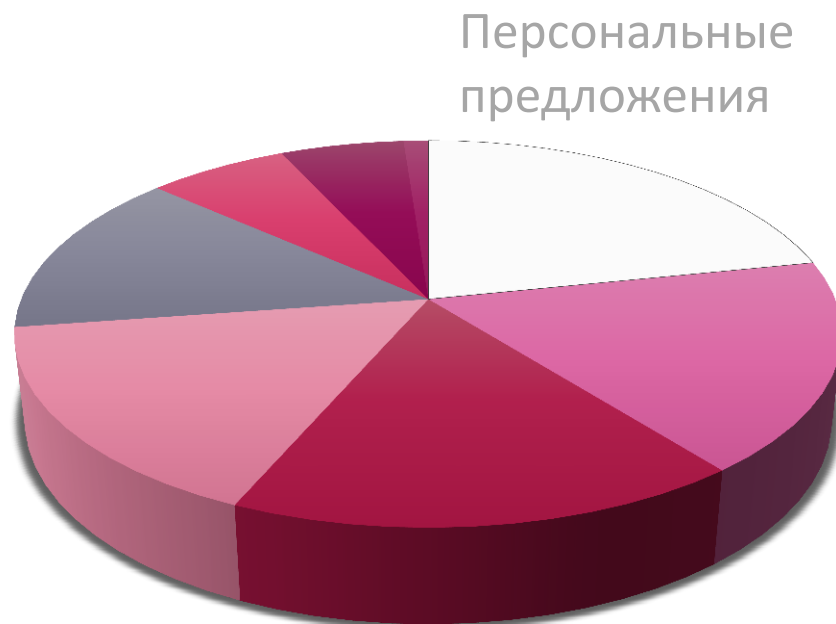
- «Если я приму решение сейчас, я буду выглядеть особенным, первым»

iPhone 6  
Bigger than bigger



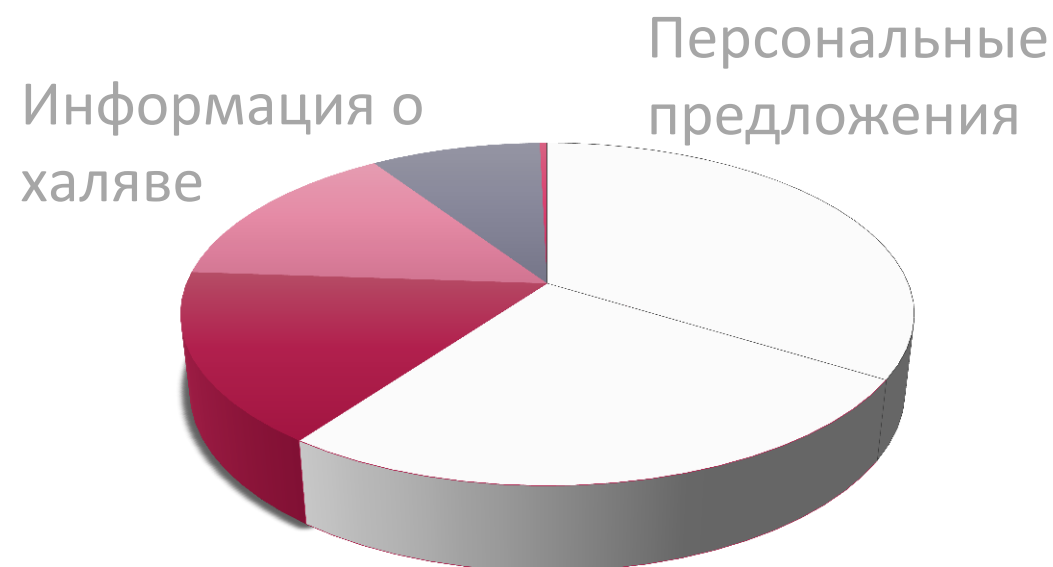
# Ошибка: коммуникации без учета персональных потребностей клиента

Компании отправляют



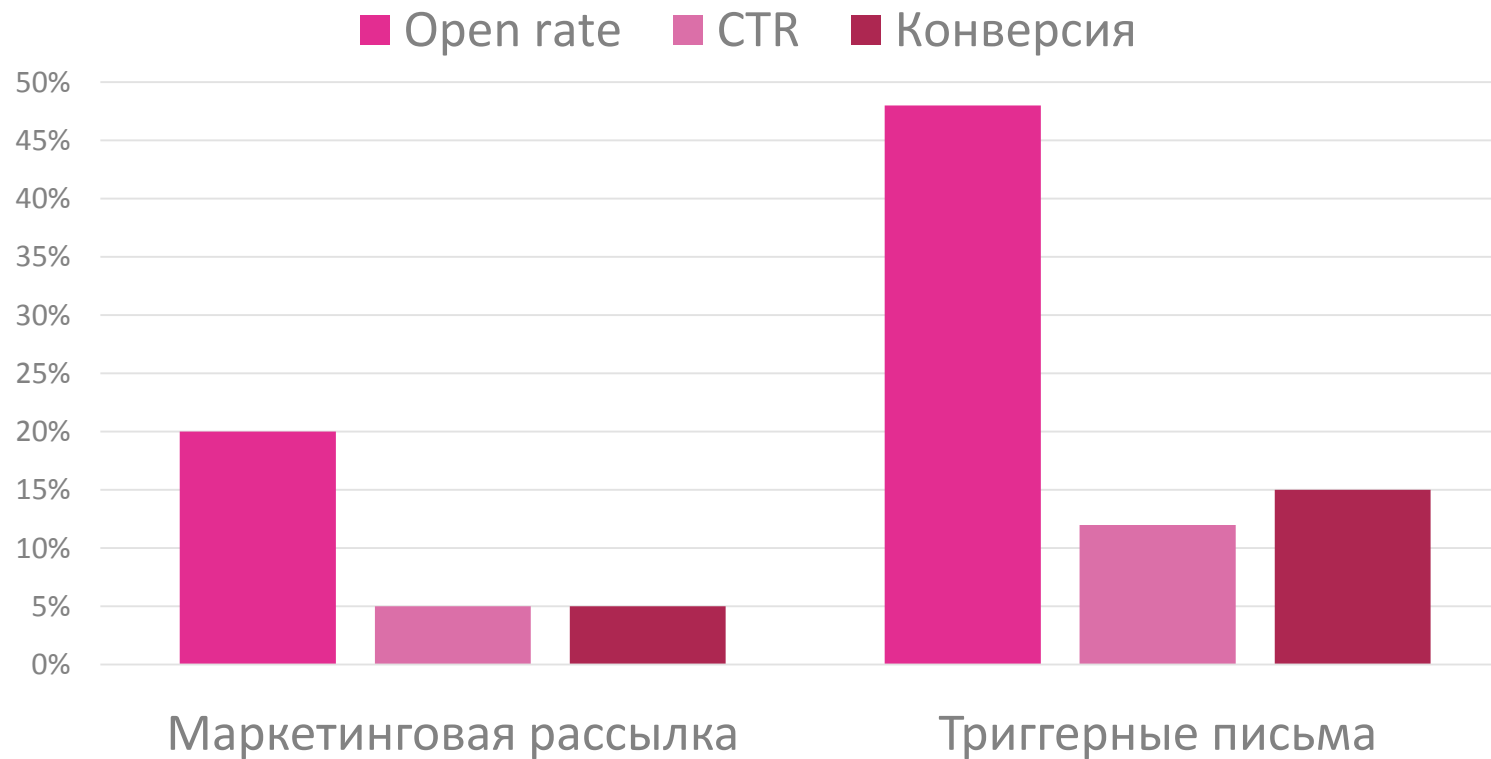
Разные массовые рассылки всем подряд

Покупатели хотят



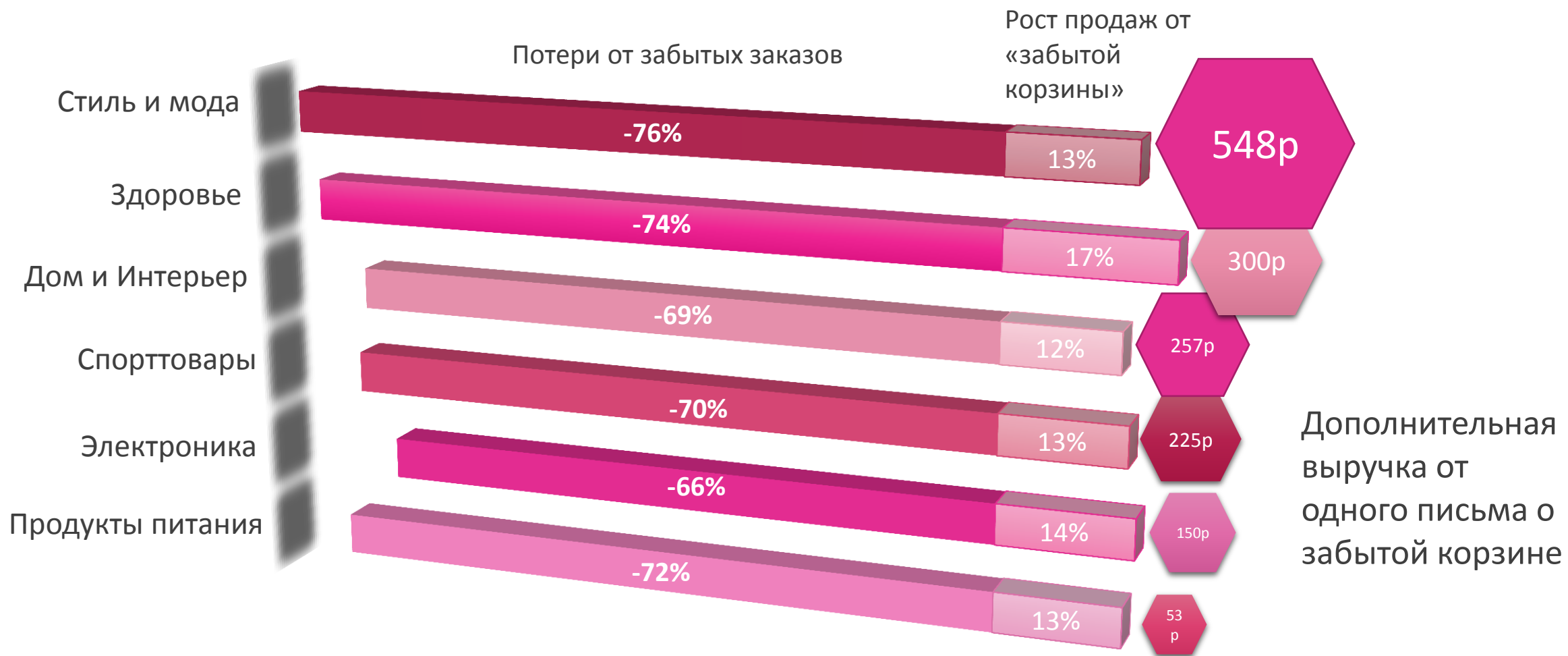
# Какие делаем рассылки?

## Триггерные VS маркетинговые письма





# Рост продаж от рассылки «Забытая корзина»



Мы сохранили эти вещи для Вас!

La Redoute  
МОДА ИЗ ФРАНЦИИ

Не можете прочитать письмо? Пройдите по ссылке  
Ваш код клиента: [% anketa.LRR101.customerid %]

LOOKBOOK БРЕНДЫ ЖЕНЩИНЫ ОБУВЬ ДЕТИ МУЖЧИНЫ РАЗМЕР + ДОМ

[% anketa.LRR101.Name %],

Мы заметили, что на днях Вы посетили наш сайт и отложили понравившиеся вещи в корзину, но почему-то так и не оформили заказ. Возможно, Вам нужна консультация по товару, размерам или условиям доставки?

Позвоните нам +7 (495) 795 30 30 или напишите на [info@laredoue.ru](mailto:info@laredoue.ru). Наши операторы с радостью ответят на любой вопрос.

А еще мы решили сделать Вам приятный сюрприз и подарить скидку 10% на отложенные вещи (кроме товаров со скидкой на сайте)

ДЛЯ ВАС  
СПЕЦИАЛЬНОЕ  
ПРЕДЛОЖЕНИЕ!

-10%  
на весь заказ



Дата: 2015-03-15 07:45:22  
Группа: valtrigger15 (Забывтая корзина)  
Тип: email

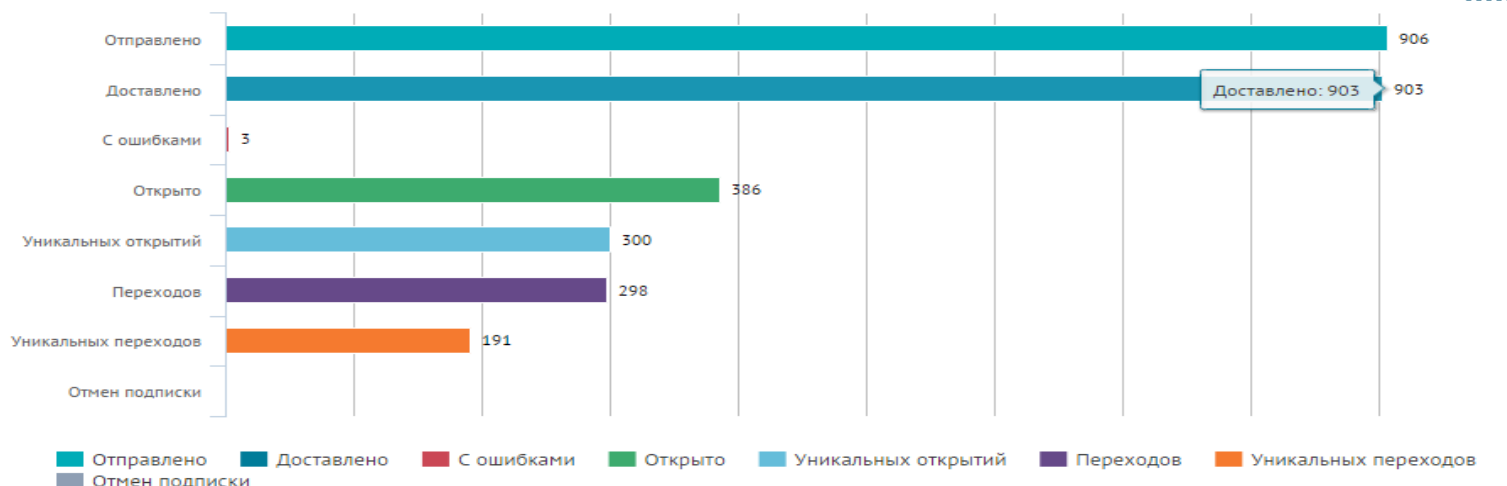
Отправлено: 906  
Доставлено: 99.67% 903  
С ошибками: 0.33% 3

Открыто: 42.75% 386 (300)  
Переходов: 77.20% 298 (191)  
Отписалось: 0.00% 0

Введите этот код в корзине при оформлении заказа

*Ваши вещи ждут*

- Общее
- Доставка
  - по доменам
  - по подписчикам
  - все ошибки
- Открытия
  - за период
  - по часам
  - по подписчикам
- Переходы
  - за период
  - по ссылкам
  - по подписчикам
- Карта кликов
- Отписки

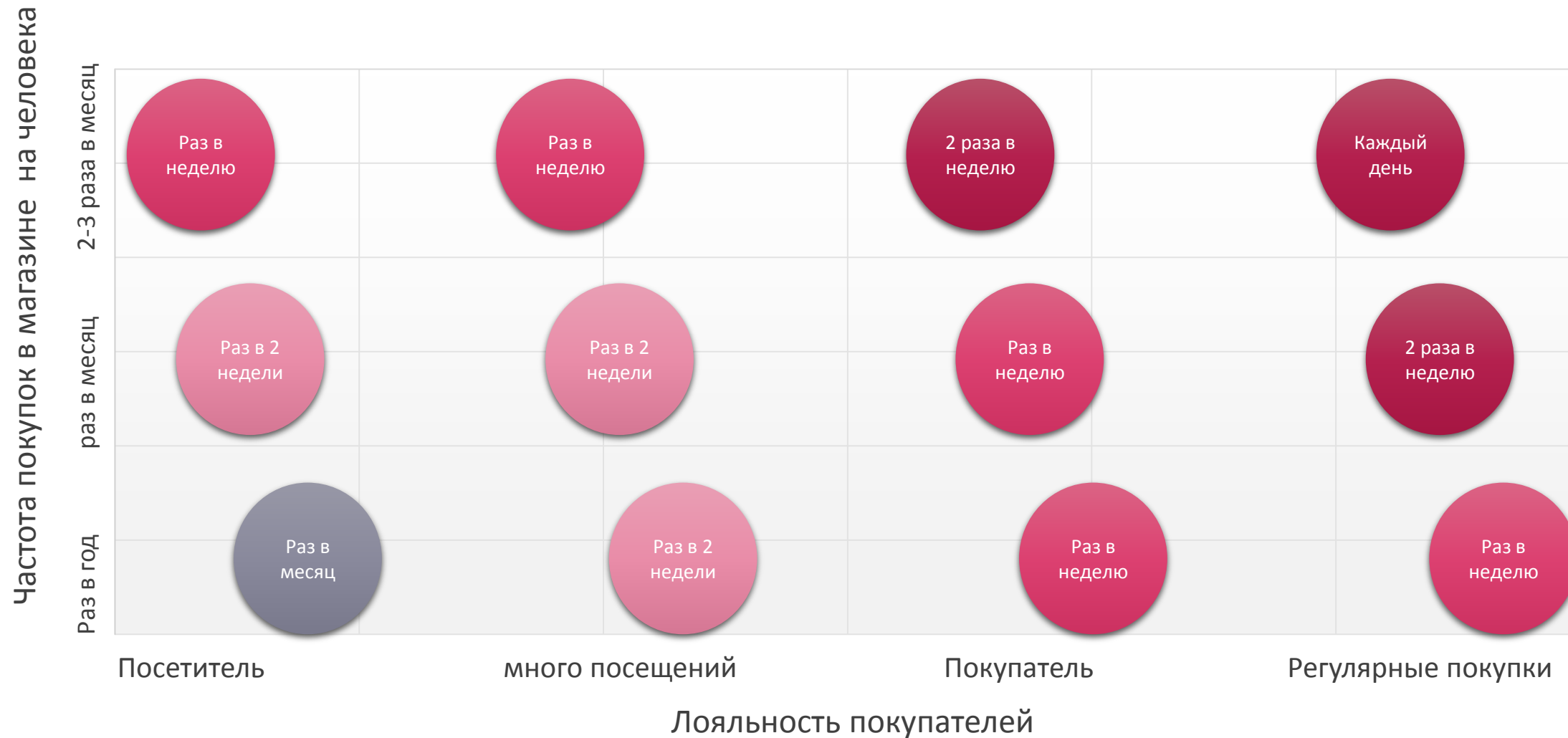


## Транзакционное письмо:

### «Забывтая корзина»

Будьте внимательны к своим клиентам, находите к каждому индивидуальный подход. Может быть кто-то отвлек его от завершения покупки на Вашем сайте. Напомните ему об этом и предложите скидку. Тогда клиент точно не сможет устоять!

# Частота отправлений писем в e-commerce



# Клиент уходит – скатертью дорога?

Попытка  
реактивировать  
клиента

- Персональные скидки, подарочные купоны

Исследование /  
опрос

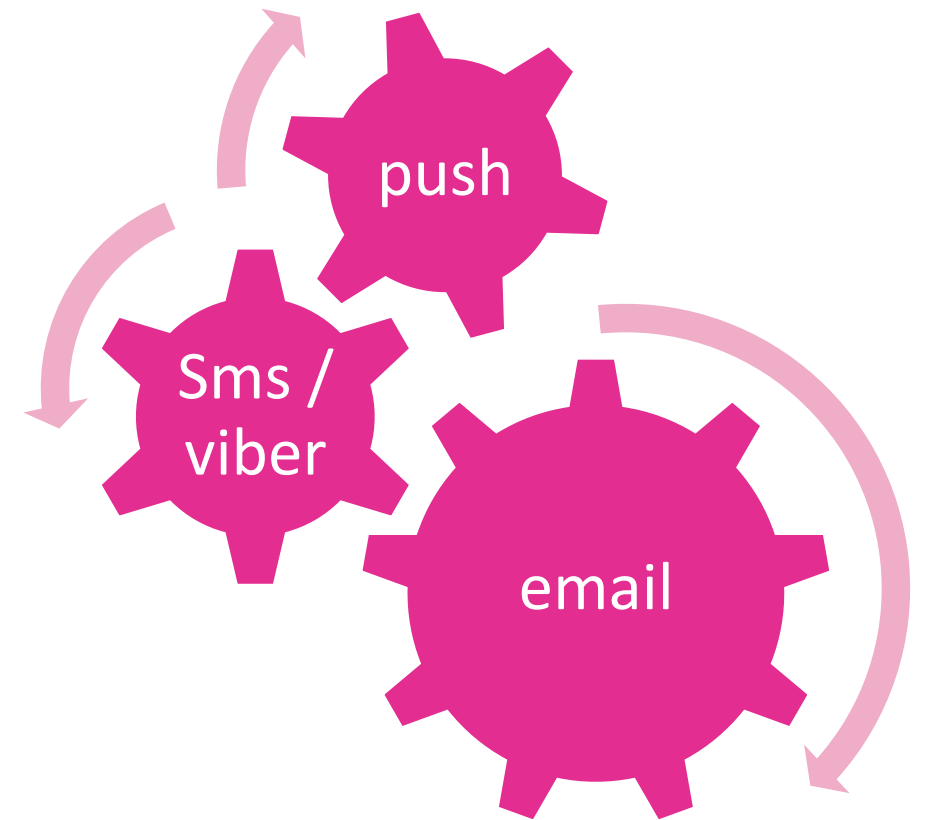
- Чем мы вам не угодили

Welcome Back

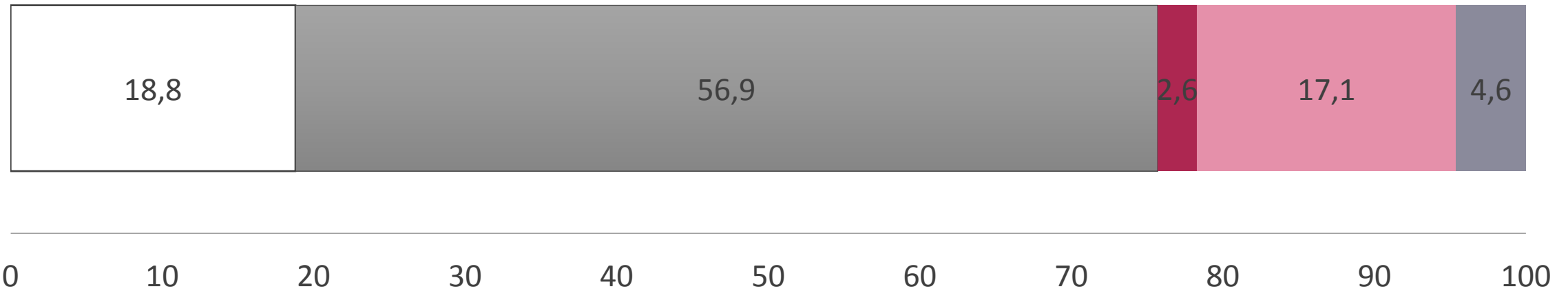
- Что вы получите, если вернетесь.
- Что у нас нового / Мы исправились

# Одноканальность в персональных коммуникациях – это НЕДАЛЬНОВИДНОСТЬ

- Кросс постинг контента маркетинговых рассылок и контента групп в соцсетях.
- Мультиканальные кампании Email – push – viber – sms
- Push когда человек проходит мимо магазина и email с промо акцией и предложением зайти повторно если он все-таки прошел мимо.



Как вы поступаете, когда получаете письмо, неадаптированное, неудобное для прочтения на мобильном устройстве?



- все равно читаю
- просматриваю повторно на стационарном компьютере
- отписываюсь, если оно пришло по рассылке
- удаляю данное письмо
- затрудняюсь ответить

«Спам слова» в тексте способствуют тому, что письмо будет отправлено в папку Спам.

- Эти слова могут встречаться как в теме, так и тексте письма.
- ✓ «100% бесплатно», «Доступный», «Заработок»
- ✓ «Миллион за минуту», «Свобода», «Инвестиции»
- ✓ «Только сегодня», «Только сейчас», «Не удаляйте»
- ✓ «Выгода», «Поздравляем», «Эксклюзивное предложение»
- ✓ «Срочно», «Доступ», «Зачем платить больше»
- ✓ «Гарантия возврата денег», «Секрет небывалого успеха».....

# ЧЕК ЛИСТ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

1. Ежедневно пополняйте базу подписчиков. Купленные базы не эффективны.
2. Внедрите Double opt-in механизм подтверждения подписки на сайте.
3. Персонализируйте рассылки и регулярно сегментируйте базу подписчиков.
4. Собирайте как можно больше данных о своих подписчиках.
5. Высылайте письма релевантного контента тем, кто на вас подписался.
6. Настройте автоматические триггерные рассылки.
7. Отправляйте возвращающие письма тем «угасающим» покупателям.
8. Вставляйте «товарные рекомендации» для увеличения среднего чека и частоты покупок.
9. Не используйте «спам-слова» в духе «100% бесплатно», «доступный», «заработок», «свобода».....
10. Соблюдайте разумную частоту писем.



- 17 лет на рынке.
- Мощность – 10 млн писем в час.
- Рассылаем всему рунету
- **Соответствуем ФЗ 152 о Персональных данных и имеем все сервера в РФ для хранения данных клиентов.**
- SMS и Email (Push) коммуникации в одной связке
- В прошлом - часть Mail.ru Group

**Андрей Циликов**

<https://www.facebook.com/andrew.tsilikov>

[tsilikov@sendsay.ru](mailto:tsilikov@sendsay.ru)