

expertsender

Email-маркетинг
для продвинутых

Элеонора Никифорова

Marketing One



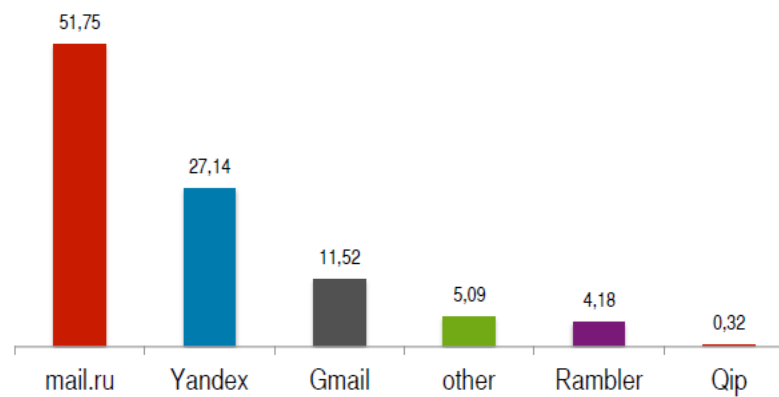


О чем поговорим?



1. Правила ведения почтовых рассылок с точки зрения почтовых систем. Для чего нужна гигиена баз данных? Почему НЕ нужно пытаться обходить спам-фильтры?
2. Как правильно сегментировать? На какие грабли часто наступают маркетологи?
3. Контент, контент, контент
4. Как настраивать автоматические цепочки? Примеры автоматических серий.
5. О дизайне и HTML-верстке.
6. Как же повысить конверсию?

Правила ведения почтовых рассылок с точки зрения почтовых систем.



* Статистика ExpertSender за 2016 год (более 250 млн подписчиков)

Правила ведения почтовых рассылок с точки зрения почтовых систем.



1. Понятная подписка на рассылку (пользователь понимает на что подписался и какие сообщения ему будут приходить)
2. Регистрация с подтверждением (если ящик указан неверно, то сообщения не будут приходить)
3. Наличие отписки (простой, в 1–2 клика, без ввода паролей) и ее полная остановка без возобновления через некоторое время
4. Наличие информации о подписке (Вы получили это письмо, потому что..)
5. Гигиена базы данных

Для чего нужна гигиена баз данных?



1

Несуществующие

Выдуманные/ автоматически сгенерированные емейлы

2

Спам-ловушки

Емейлы почтовых провайдеров, созданные для поиска и блокировки спамеров

3

Жалобщики

Пользователи, которые нажимают кнопку «пожаловаться на Спам»



Почему НЕ нужно пытаться обходить спам-фильтры?



1. Проверять доставляемость раз в полгода
2. Почистить базу подписчиков ради разблокировки, а затем постепенно/ сразу вернуть как было
3. Считать, что все прошлые проступки должны обнулиться
4. Игнорировать запросы от abuse team до тех пор, пока рассылки не станут блокироваться
5. Начать выяснять отношения с пользователями, нажавшим кнопку «Спам»
6. Настроить получение FBL, но не отписывать пользователей после его получения

Как можно сегментировать?



1. География (регион/город/плотность)
2. Демография (возраст/пол/размер семьи/уровень дохода/образование/род занятий/вероисповедание)
3. Стил ь потребления (RFM-сегментация)
4. Стил ь поведения на сайте, в рассылках (активные/неактивные, просматривали категорию товаров, добавили товар в корзину / wish-лист и т.п.)
5. Психография (инноваторы/мыслители/последователи/старающиеся../экспериментаторы/выживающие¹)

¹ <http://powerbranding.ru/segmentirovanie/psixograficheskoe-vals/>

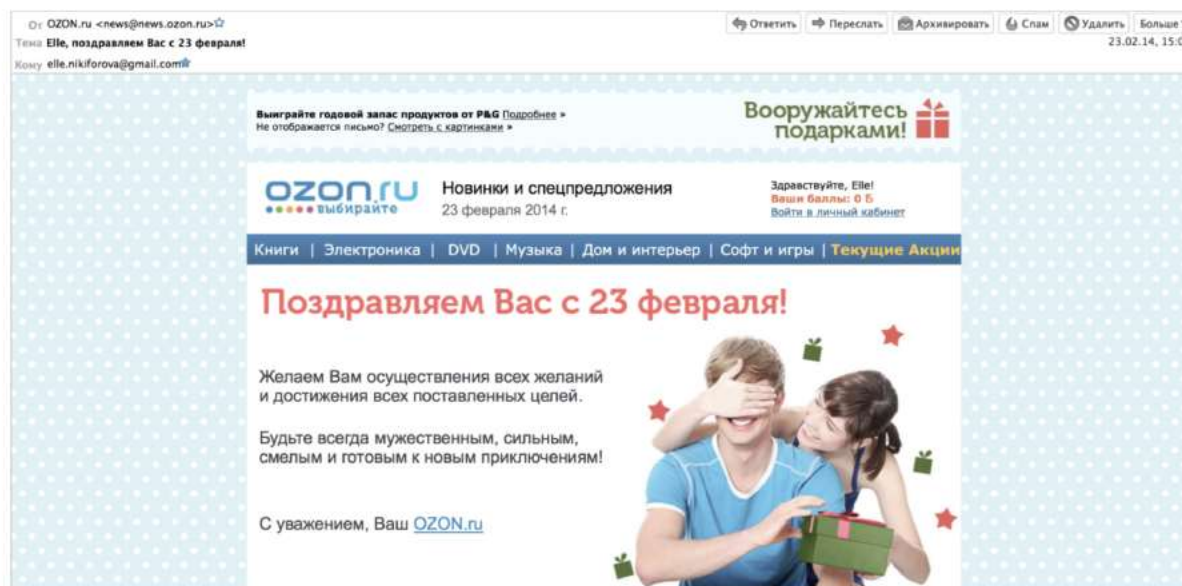


Как правильно сегментировать?



1. Исходя из целесообразности разделить на типы поведения и оценить заинтересованность в типах рассылок (не знаете – спросите)
2. Не забывать про общие рассылки (и тех, кто давно не получал сообщения)

На какие грабли часто наступают маркетологи, сегментируя?



expertsender

На какие грабли часто наступают маркетологи, сегментируя?



★	👤	•	Корреспонденты	Тема	🕒	Дата
*	👤	+	Эльдорадо	Скидка -12% продлена до 16 июня!	🕒	15.06.16, 18:36
*	👤	+	Эльдорадо	Скидка 12% в честь дня России!	🕒	12.06.16, 10:33
*	👤	+	Эльдорадо	Сразу 4 предложения для Вашей кухни!	🕒	11.06.16, 10:32
*	👤	+	Эльдорадо	Скидки до 20% на холодильники!	🕒	10.06.16, 18:28
*	👤	+	Эльдорадо	-18 % на всё до 19 июня!	🕒	09.06.16, 18:26
*	👤	+	Эльдорадо	-10% по промокоду «СКИДКА»	🕒	06.06.16, 19:04
*	👤	+	Эльдорадо	Скидки до -60%!	🕒	03.06.16, 18:36
*	👤	+	Эльдорадо	Дайджест новинок в «Эльдорадо»!	🕒	01.06.16, 19:15
*	👤	+	Эльдорадо	- 15% в Ночном "Эльдорадо"	🕒	29.04.16, 20:28
*	👤	+	Эльдорадо	Скидки до 50% в «Эльдорадо»!	🕒	29.04.16, 14:18
*	👤	+	Эльдорадо	Скоро Пасха! Скидки на технику, посуду и текстиль!	🕒	27.04.16, 23:12
*	👤	+	Эльдорадо	Скидка 10%! Промокод ВЕСНА! Только сегодня!	🕒	27.04.16, 13:02
*	👤	+	Эльдорадо	Приятные находки для подписчиков!	🕒	23.04.16, 10:47
*	👤	+	Эльдорадо	Пользуйтесь техникой Apple сегодня, а платите потом!	🕒	22.04.16, 19:09
*	👤	+	Эльдорадо	-10% на ТВ! Теледни в «Эльдорадо»!	🕒	20.04.16, 19:14
*	👤	+	Эльдорадо	Дайджест лучших акций «Эльдорадо»	🕒	18.04.16, 18:52
*	👤	+	Эльдорадо	Скидки до 1100 рублей на детские товары!	🕒	17.04.16, 10:09
*	👤	+	Эльдорадо	Распродажа телевизоров, аудио и видео техники!	🕒	16.04.16, 10:39

На какие грабли часто наступают маркетологи, сегментируя?



Не видно картинок? [Нажмите здесь](#) Мы не хотели вас обидеть! Примите извинения...

 **TOPGRANT**
ЮВЕЛИРНЫЙ МАГАЗИН

+7(495)374-51-01
Проконсультируем, поможем выбрать
Ежедневно: 09.00-20.00
Заказы через сайт - круглосуточно!

[Кольца](#) | [Серьги](#) | [Подвески и кулоны](#) | [Колье](#) | [Цепи](#) | [Браслеты](#) | [Золотки](#)

Добрый день, Григорий!

Не заметили ничего необычного? Хорошо, если так! Совсем недавно мы по ошибке отправили вам письмо жалюсь, что вы не реагируете на «ювелирную» рассылку. Искренне просим прощения... Но кто не делает ошибок?

Простите. И примите подарок!
Кстати, как это вообще произошло?

Разумеется, мы исключим подобные случаи из практики. Дело в том, что ваш адрес случайно попал в список тех, кто никогда не читает наших писем. И нам хотелось узнать – что именно не устраивает этих людей. Но вас мы знаем прекрасно! Тем более, вы, читаете наши советы. Поэтому...

В качестве компенсации мы подарим вам небольшой, но приятный подарок – [ложку-загребушку](#). Чтобы её получить достаточно приехать к нам в офис или оформить заказ с комментарием «Хочу получить подарок». Для получения подарка вы должны быть подписаны на нашу рассылку! А также...

ДАРИМ 15% СКИДКИ

О контенте.



1. Полезный (тому подписчику, который получил письмо)
2. Понятный (написанный с использованием той лексики, которая знакома пользователю)
3. Простой (без оценочных суждений, усилителей, отглагольных)
4. Правдивый (факты, без неопределенных «около», «более»)
5. Подходящий (своевременный, актуальный)



О контенте.



Привет!
У нас для тебя отличные новости!

Сегодня стартует грандиозная акция! Скидки на всю нашу продукцию до 40%! Вас ждут лучшие спортивные товары: одежда, кроссовки, инвентарь, туристическое снаряжение и многое другое только в интернет-магазине «Чемпион». Более 3000 наименований товаров. Это настоящий праздник для тех, кто не представляет жизнь без спорта.

Доставка в регионы осуществляется курьерской службой «Быстрая улитка».

Гарантированное качество по максимально низким ценам! Покупай прямо сейчас!

О контенте.



Здравствуйте!

У нас акция: скидка на спортивные товары от 10 до 40%

Беговые леггинсы Адидас

1000₽

Делают ноги визуально стройнее;
впитывают пот;
поддерживают попу;



Заниженная талия, длина 71 см по внутреннему шву. Подходят для бега в спортзале и парке летом или в начале осени.

Термос Стэнли

1500₽

Внешняя сторона не нагревается;
корпус и колба не заржавеют;
крышка-стакан для горячего чая



Держит температуру 24 часа, пожизненная гарантия. Подходит для долгих походов и зимних прогулок в парке.

подписка · начало · оценка · усилители · отглагольное · неопределенное · штампы · факты · эмоции · польза

О контенте.



Ресурсы:

gramota.ru – универсальный интернет-портал для любителей русского языка.

glvrd.ru – сервис Максима Ильяхова. Выделяет в тексте штампы, эвфемизмы, канцеляризм. Используется для проверки соответствия информационному стилю.

synonymizer.ru - ресурс, на котором можно найти синоним даже для слова “синоним”.

lstio.com - проведет семантический анализ, проверит орфографию, покажет длину текста, водность и тошноту.

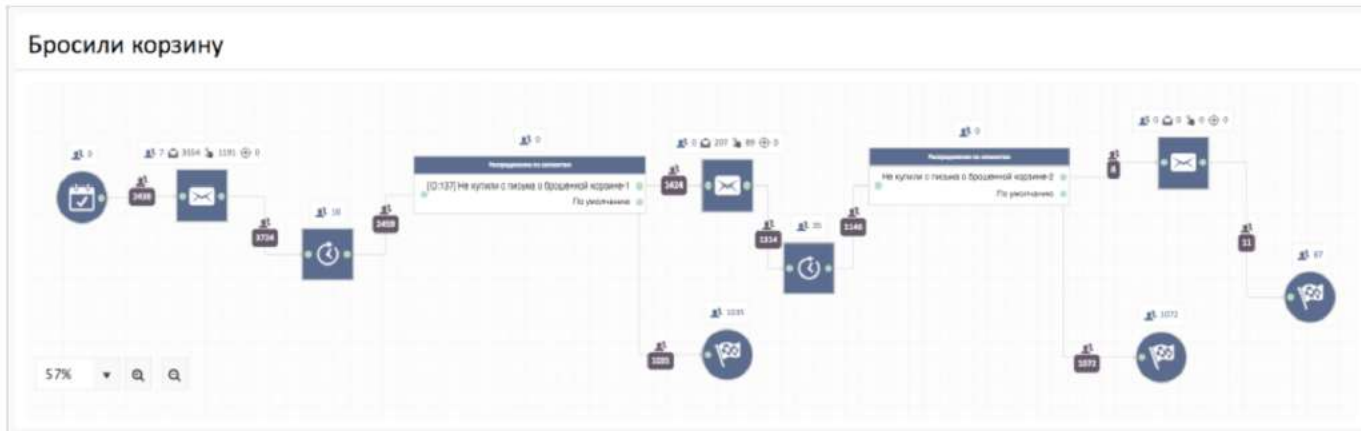
kompotique.ru – блог Людмилы Сарычевой. О редактуре и работе редактора

Какие бывают виды писем?



1. Разовые/стандартные сообщения
2. Письма подтверждения
3. Приветственные сообщения (welcome-цепочка)
4. Триггерные сообщения
5. Транзакционные сообщения
6. Регулярные сообщения
7. Реактивационные сообщения

Как настраивать автоматические цепочки?



expertsender

Welcome-цепочка.

На главную | Контакты

ЗООМАГАЗИН ЧЕТЫРЕ ЛАПЫ 8 (495) 221-72-26 8-800-770-00-22

Собаки Кошки Грызуны Рыбы Птицы **Акции и новости**

Здравствуйте!

Вы стали участником бонусной программы «Четыре лапы»! Спасибо за регистрацию!

Теперь вы можете оттачивать свои покупки бонусами!

Чтобы посмотреть историю покупок, количество накопленных бонусов, а также текущий уровень в программе лояльности перейдите в **Личный кабинет**. Пожалуйста, при переходе в личный кабинет воспользуйтесь функцией «Войти с паролем».

Перейти в личный кабинет

Ждем Вас в зоомагазине «Четыре лапы»!

Возникли вопросы? **Свяжитесь с нами**

Телефоны нашего call-центра: 8 (495) 221-72-26 8-800-770-00-22

© 2013 ООО «Компания «Четыре лапы»

На главную | Контакты

ЗООМАГАЗИН ЧЕТЫРЕ ЛАПЫ 8 (495) 221-72-26 8-800-770-00-22

Собаки Кошки Грызуны Рыбы Птицы **Акции и новости**

Спасибо за регистрацию!

Добро пожаловать в клуб «Четыре лапы». Теперь вы можете собирать бонусы за покупки и получать скидки на покупки.

Ваша первая покупка в зоомагазине «Четыре лапы» — подарок! Подарок — это подарок для вас, ведь вы получаете скидку на покупки в зоомагазине «Четыре лапы».

Получите скидку, воспользовавшись промокодом «Четыре лапы».

Специальные предложения, доставленные только для вас.

Интересные акции, которые вы увидите первыми!

Кроме того, мы предоставляем и другие услуги, которые вам понравятся:

- быстрое оформление заказа
- личный кабинет на сайте
- бонусная программа
- персональный менеджер

Чтобы не пропустить все самые интересные, специальные, специальные предложения и акции, подпишитесь на рассылку.

На сайт

Важно! Если вам есть вопросы, мы готовы ответить на них.

Позвоните нам по телефону и получите скидку на покупки в зоомагазине «Четыре лапы».

Свяжитесь с нами по телефону: 8 (495) 221-72-26 8-800-770-00-22

Мы обязательно поможем! С любовью, команда «Четыре лапы»!

© 2013 ООО «Компания «Четыре лапы»

На главную | Контакты

ЗООМАГАЗИН ЧЕТЫРЕ ЛАПЫ 8 (495) 221-72-26 8-800-770-00-22

Собаки Кошки Грызуны Рыбы Птицы **Акции и новости**

Спасибо за регистрацию!

Теперь вы можете собирать бонусы за покупки и получать скидки на покупки.

Ваша первая покупка в зоомагазине «Четыре лапы» — подарок! Подарок — это подарок для вас, ведь вы получаете скидку на покупки в зоомагазине «Четыре лапы».

Получите скидку, воспользовавшись промокодом «Четыре лапы».

Специальные предложения, доставленные только для вас.

Интересные акции, которые вы увидите первыми!

Кроме того, мы предоставляем и другие услуги, которые вам понравятся:

- быстрое оформление заказа
- личный кабинет на сайте
- бонусная программа
- персональный менеджер

Чтобы не пропустить все самые интересные, специальные, специальные предложения и акции, подпишитесь на рассылку.

На сайт

Важно! Если вам есть вопросы, мы готовы ответить на них.

Позвоните нам по телефону и получите скидку на покупки в зоомагазине «Четыре лапы».

Свяжитесь с нами по телефону: 8 (495) 221-72-26 8-800-770-00-22

Мы обязательно поможем! С любовью, команда «Четыре лапы»!

© 2013 ООО «Компания «Четыре лапы»



Триггерные сообщения.

OR = 49 %
CTR = 15 %

Синдика 5% - промокод Rubin

Вой в рубины >

Кольца, кольца и серьги

С древних времен рубин был драгоценным камнем и оставался таковым. Преданьям королей и стран. Восточный рубин считали камнем Давида и волшебной силой. Восточные женщины, франсузы считали рубин и драгоценным.

Становить натуральными рубинами достаточно высоко. Выбирая украшения с рубинами, не спешите верить словам продавца. Есть множество способов проверить камень "на глаз".

1) Проверка прозрачности. Рубин, обладающий прозрачностью, не имеет никаких включений и дефектов. Рубин, обладающий прозрачностью, не имеет никаких включений и дефектов.

2) Проверка цвета. Рубин имеет насыщенный красный цвет. Рубин, обладающий прозрачностью, не имеет никаких включений и дефектов.

3) Проверка веса. Рубин имеет вес от 0,5 до 10 карат. Рубин, обладающий прозрачностью, не имеет никаких включений и дефектов.

4) Проверка температуры. Рубин имеет температуру от 10 до 20 градусов Цельсия. Рубин, обладающий прозрачностью, не имеет никаких включений и дефектов.

5) Проверка запаха. Рубин имеет запах от 10 до 20 градусов Цельсия. Рубин, обладающий прозрачностью, не имеет никаких включений и дефектов.

6) Проверка запаха. Рубин имеет запах от 10 до 20 градусов Цельсия. Рубин, обладающий прозрачностью, не имеет никаких включений и дефектов.

7) Проверка запаха. Рубин имеет запах от 10 до 20 градусов Цельсия. Рубин, обладающий прозрачностью, не имеет никаких включений и дефектов.

8) Проверка запаха. Рубин имеет запах от 10 до 20 градусов Цельсия. Рубин, обладающий прозрачностью, не имеет никаких включений и дефектов.

9) Проверка запаха. Рубин имеет запах от 10 до 20 градусов Цельсия. Рубин, обладающий прозрачностью, не имеет никаких включений и дефектов.

10) Проверка запаха. Рубин имеет запах от 10 до 20 градусов Цельсия. Рубин, обладающий прозрачностью, не имеет никаких включений и дефектов.

Вся украшения с рубинами

Кольца с рубинами

Кольца с рубинами

Кольца с рубинами

15500 руб. осталось 3 шт

16700 руб. осталось 1 шт

35500 руб. осталось 3 шт

Серьги и подвески

Серьги с рубинами

Серьги с рубинами

Серьги с рубинами

16500 руб. осталось 19 шт

11900 руб. осталось 3 шт

20916 руб. осталось 5 шт

Подвески с рубинами

Подвеска с рубинами

Подвеска с рубинами

14200 руб. осталось 3 шт

1290 руб. осталось 1 шт

17100 руб. осталось 3 шт

Браслеты с рубинами

Браслет с рубинами

Браслет с рубинами

23400 руб. осталось 2 шт

10100 руб. осталось 2 шт

25200 руб. осталось 2 шт

Все украшения со скидкой

445

Вы можете использовать код скидки 445 на все украшения с рубинами. Код скидки 445 действует до 31.12.2023.

Marketing One
BEST MARKETING EVENTS

Триггерные письма

Вы кое-что забыли (Брошенная корзина)

OR = 170 %

CTR = 32 %

Создай свою атмосферу | Оценить в Блоге | Отписаться

mamas & papas | Заказ по телефону 8(495)287-70-70 |   

Детская одежда | Одежда для мам | Колески и аксессуары | Детская мебель

НИЧЕГО НЕ ЗАБЫЛИ?

Вы оставили в корзине товары, чтобы не забыть про них. Они все еще ждут Вас.

Кстати, отличный выбор!

[ЗАВЕРШИТЬ ПОКУПКУ](#)

ВАША КОРЗИНА



КОЛЯСКА-ТРОСТЬ ТУР (TOUR) СЕРАЯ
Артикул: MPP-1048H2500

Цвет: серый
В наличии


9 750 р.
Количество: 1 шт.

[ОФОРМИТЬ ЗАКАЗ](#)

НУЖНА ПОМОЩЬ?
Просто позвоните нам и операторы все сделают за Вас.  8(495)287-70-70

Я СПРАВЛЮСЯ!
[ЗАВЕРШИТЬ ПОКУПКУ](#)

МЫ ПОДБРАЛИ ТОВАРЫ, КОТОРЫЕ МОГУТ ВАС ЗАИНТЕРЕСОВАТЬ

 <p>Игрушка-качалка для детей - «Большая каролина Лили»</p> <p>6 900 р. купить</p>	 <p>Игрушка-качалка для детей - «Лошадка Кирри»</p> <p>15 800 р. купить</p>	 <p>Лошадка-скакалка «Аделина»</p> <p>8 900 р. купить</p>
 <p>Самолет-коляска Лодыжя BELTWOOD</p> <p>9 900 р. купить</p>	 <p>Детский игровой «Башмачки»-сервис Babyart</p> <p>6 750 р. купить</p>	 <p>Коляска Старлайт (Starlight)</p> <p>8 950 р. купить</p>

 Доставка и оплата |  Выберите магазин |   

Вы получили это письмо, так как оставили свои данные на сайте [mamasandpapas.ru](#). Отписаться от рассылок вы можете [здесь](#).
После вступления в рассылку вы можете управлять списком и уровнем частоты доставки.

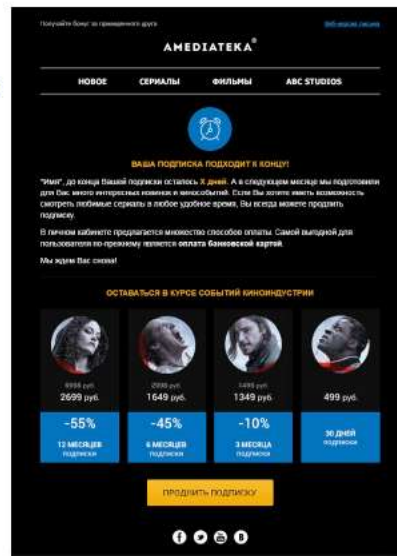
© Mamas & Papas

Marketing One
BEST MARKETING EVENTS

Реактивационные письма.



OR = 56 %
CTR = 15 %



О дизайне и HTML-верстке

Web-ящик_лобана

FL

Возвращайтесь и зарабатывайте

Здравствуйте.

Вы уже более **30 дней** не посещали сайт FL.ru
А может заказчик оставил заявку на типовую услугу или предложил
прямое сотрудничество?

Зайдите в свой профиль и проверьте уведомления.

Посетить сайт

Нет опубликованных типовых услуг?

Сделайте анонс своих лучших навыков **бесплатно и без комиссии**.
Это позволит не посещать сайт в поисках подходящих заданий.
Заказчик сам откликнется, когда ему будет нужна Ваша помощь.

Добавить услугу



Вы получили это письмо, так как зарегистрированы на сайте FL.ru.
Это сообщение автоматическое. Отвечать на него не нужно.
[Отписаться от рассылок](#)

Marketing One
BEST MARKETING EVENTS

О дизайне и HTML-верстке



Мебель | Для детей | Игрушки | Для дачи | Зоотовары | Электроника | Спорт

Не знаете как спастись от жары? Специально для вас мы подобрали товары, которые сделают ваш отдых максимально комфортным даже в самую жаркую погоду! Желаем приятных покупок!



expertsender

О дизайне и HTML-верстке



Скидка 5% на драгоценные камни.
Промокод: КОМПЛЕКТ



[Все с драгоценными камнями >](#)

Выбирайте комплект и Вы сами решаете!

Дорогие друзья! Хотите купить «Выходные. 30.10.2017»?

Спасибо огромное Вам за то, что вы пришли к драгоценным камням на [Выходные](#)

Качественные украшения — это не только показатель Вашего вкуса, — это стиль и образ жизни с удовольствием носить и дарить. Чтобы сделать жизнь и отношения яркими, нежными, романтичными, добавьте в Ваш гардероб украшения, которые не только украсят, но и станут Вашими любимыми.

Так давайте и в этот раз вместе выберем и купим качественные украшения с драгоценными камнями. И каждый из Вас будет выглядеть великолепно и уверенно на всех мероприятиях.

Сейчас в интернет-магазине можно приобрести с любой доставкой украшения или аксессуары. А так же можно купить украшения с доставкой по почте. Цены и сроки доставки уточняйте у менеджера.

Спасибо огромное Вам за то, что вы пришли к драгоценным камням на [Выходные. 30.10.2017](#)!

[Все с драгоценными камнями >](#)

Выбирайте комплект и Вы сами решаете!

КОМПЛЕКТ 1	КОМПЛЕКТ 2	КОМПЛЕКТ 3
		
<code>{product1[total_price]} руб. остаток: {product1[qty]} шт.</code>	<code>{product2[total_price]} руб. остаток: {product2[qty]} шт.</code>	<code>{product3[total_price]} руб. остаток: {product3[qty]} шт.</code>

О дизайне и HTML-верстке.



1. Дизайн должен быть чистый, простой, не отвлекающий от целевого действия и текста.
2. Целесообразность – стоимость подготовки сообщения не должна превышать сумму заработка с письма.
3. Необходимо всегда тестировать сообщение на тестовых ящиках перед отправкой реальным подписчикам.



Как же повысить конверсию?

Marketing One
BEST MARKETING EVENTS





Что обсудили?



1. Правила ведения почтовых рассылок с точки зрения почтовых систем. Для чего нужна гигиена баз данных? Почему НЕ нужно пытаться обходить спам-фильтры?
2. Как правильно сегментировать? На какие грабли часто наступают маркетологи?
3. Контент, контент, контент
4. Как настраивать автоматические цепочки? Примеры автоматических серий.
5. О дизайне и HTML-верстке.
6. Как же повысить конверсию?



Элеонора Никифорова

генеральный директор ExpertSender Russia & CIS

facebook.com/elle.nikiforova

experts@expertsender.ru