

10. Email маркетинг

Оглавление

10. Email маркетинг	1
10. 1. Сегмент ЦА.....	1
10.2. Способы привлечения email-ов в базу	1
10.3. Триггерные письма на разных этапах взаимодействия	4
10.4. Разработка маркетингового письма	8

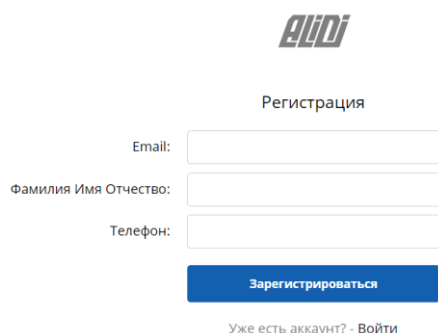
10. 1. Сегмент ЦА

Выбираем сегмент: “горячие” b2b клиенты hogesa из тех, кто выживет после вируса и изоляции.

10.2. Способы привлечения email-ов в базу

сейчас:

1) Регистрация на сайте. При нажатии на статичную кнопку “Неавторизован” опция “**Зарегистрироваться**” приводит на форму регистрации с обязательным к заполнению полем e-mail.



В эту форму я предлагаю добавить:

- поле Пароль - чтобы его придумал сам пользователь (сейчас пароль высылается на почту, нечеловекочитабельный, и его никак нельзя изменить, и запомнить тоже нельзя)

- чек-боксы

- Я ознакомлен(а) с Политикой обработки персональных данных и даю согласие на обработку моих персональных данных

- Хочу получать информацию о статусе заказа, выгодных акциях и скидках.

Политику обработки данных надо проверять, и, скорее всего, прописывать.

2) Отправка заказа из Корзины

Когда пользователь сходил в Корзину - он получает статус “Гость” в месте кнопки “Неавторизован” - дальше регистрация возможна только при отправке заказа (неудобно - надо разбираться, зачем так). **При оформлении заказа из Корзины** пользователю нужно заполнить **форму**, в которой также есть обязательное поле email.

Адрес доставки:	<input type="text"/>
email:	<input type="text"/>
Телефон:	<input type="text"/>
Имя:	<input type="text"/>
Комментарий:	<input type="text"/>

Масса: 21,9 кг
Объем: 0,07065 м³

Масса:	23,3 кг	Итого: 11 356,00 рублей
Объем:	0,07065 м³	

Такая форма, на мой взгляд, неудобна. Как вариант: можно сделать из Корзины переход в Войти / Зарегистрироваться, а потом уже собирать адрес доставки. В форму заказа нужно добавить поле Промокод.

В обоих случаях заполнение форм делает пользователя зарегистрированным, и компания получает его имейл, который пока что использует только для отправки сгенерированного пароля.

3) наверняка, **при офф-лайн взаимодействии**, менеджеры и руководство изучаемого проекта также собирают имейлы покупателей (для отправки прайсов и счетов, например), попадают ли эти данные базу данных маркетинга – неизвестно.

На текущем этапе предлагаю добавить следующие способы привлечения новых подписчиков:

4) форму с кнопкой “Оставить заявку”, вместо невидной стационарной формы “Купить продукцию” внизу первой главной страницы, которую предлагаю убрать совсем. При нажатии на кнопку будет открываться 1е окно многошагового попапа - форма с полями для заполнения и крестиком закрытия:



“Хочу узнать больше - свяжитесь со мной”

Имя

телефон - перезвоните мне

email - хочу рассылку о новостях и актуальных предложениях

☐ Я ознакомлен(а) с Политикой обработки персональных данных и даю согласие на обработку моих персональных данных

*для того, чтобы заявка отправилась - обязательно заполнить только телефон или только имейл.

частота показов для каждого пользователя: при нажатии на кнопку;
страницы сайта, на которых должна появляться форма: любая;
условия показа: немедленно;
устройства, на которых будет показана форма: ПК;
место показа: например, выскакивает сбоку.

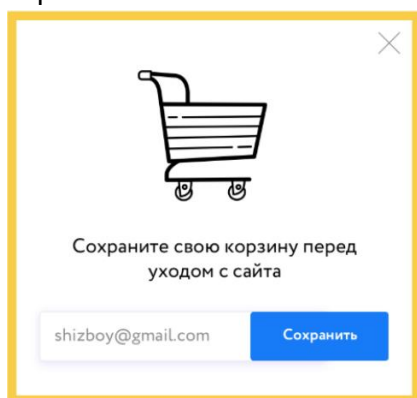
После заполнения и отправки формы открывается 2е окно многошагового попапа:

- если оставил только телефон, в рабочее время: “Спасибо за заявку! Наш менеджер свяжется с Вами в течение 15 минут”, в нерабочее время: “Спасибо за заявку! Наш менеджер свяжется с Вами в рабочее время” (или подумать)
- если оставил только email: “Спасибо за email! Пожалуйста, проверьте свой почтовый ящик!”

Куда поставить эту кнопку:

- сбоку экрана слева в столбик, чтобы при перелистывании страницы эта кнопка постоянно держалась на экране

5) Попап на брошенную корзину с перекрытием на весь экран - показывается, когда пользователь зашел на сайт неавторизованным, добавил товар в корзину и хочет уйти с сайта, не отправив заказ: “Сохраните свою корзину перед уходом с сайта” - поле для ввода имейла и кнопка “Сохранить” как на примере:



частота показов для каждого пользователя: раз в день для пользователя, который еще не дал имейл;

страницы сайта, на которых должна появляться форма: любая, если есть что-то в корзине;

условия показа: перед уходом пользователя;

устройства, на которых будет показана форма: все;

место показа: центр экрана с затемнением страницы на фоне.

Событие после отправки формы: появляется новое всплывающее окно: “Спасибо! На Вашу почту отправлено письмо с паролем к личному кабинету”. При следующем заходе пользователя на сайт через имейл - отображается последняя Корзина.

6) Попап на уход нового пользователя с сайта **без** авторизации, заявок и набора в корзину - с перекрытием на весь экран: “Мы хотим, чтобы Вы вернулись! Ваша скидка на первый заказ через наш сайт = 5%. Куда отправить промокод?” - поле для ввода имейла и кнопка “Хочу скидку”.

частота показов для каждого пользователя: один раз на уникального пользователя;

страницы сайта, на которых должна появляться форма подписки: любая;

условия показа: перед уходом пользователя;

устройства, на которых будет показана форма: подумать, пока ПК, как сайт отображается на планшетах и мобильных - нужно изучать;

место показа: центр экрана с затемнением страницы на фоне;

Событие после отправки формы: появляется новое всплывающее окно: “Спасибо! На Вашу почту отправлено письмо с паролем к личному кабинету и промокодом”.

10.3. Триггерные письма на разных этапах взаимодействия

№	Триггер - событие или действие (бездействие) подписчика	Когда отправляется	Категория подписчиков, которой отправляется	Тема и описание письма
1	<p>Зарегистрировался на сайте через кнопку “Зарегистрироваться”</p> <p>Welcome-цепочка письмо 1</p> <p>(аналогично: Дал имейл в форме “Оставить заявку”)</p>	Немедленно после регистрации /заявки	новичок, дал согласие на получение рассылки	<p>Отправитель: Алиди Проф</p> <p>Тема: подтвердите регистрацию на Алиди.Проф</p> <p>Прехедер:</p> <p>Текст: Уважаемый <Имя> /Гость, мы рады, что Вы присоединились к нам! Пожалуйста, подтвердите свой электронный адрес</p> <p>Кнопка <u>Подтвердить</u></p> <p>С уважением, **</p> <p>(аналогично: Тема: Подтвердите подписку на Алиди.Проф)</p>
2	Welcome-цепочка письмо 2	Немедленно после подтверждения	подтвердивший	<p>Тема: Спасибо за регистрацию на Алиди.Проф</p> <p>Прехедер: Бесплатная доставка от 2000 руб.</p> <p>Текст: Уважаемый <Имя> / Покупатель, благодарим Вас за регистрацию в онлайн универсаме для Профессионалов кухни <u>Алиди.Проф</u> (ссылка на гл стр)</p> <p>Ваш логин: <почта></p> <p>Ваш пароль:<пароль></p> <p>Почему удобно покупать у нас? ... что-нибудь про то, как удобно</p> <ul style="list-style-type: none"> - сделать закупку в одном месте за один заказ и принять за одну приемку - можно взять каждого товара понемногу, не нужно брать коробками - разнообразный ассортимент - б/п доставка при сумме заказа 2тр - справедливые цены - можно оформить заказ 24/7 <p>Подробнее про условия доставки можно посмотреть <u>здесь</u>.</p> <p>Ждем Вас на нашем портале!</p> <p>В случае вопросов - наши телефоны: <></p> <p>Если Вы оставили заявку на перезвон - наш менеджер свяжется с Вами в течение 15 минут в рабочее время.</p>

				<p>Будем рады навещать Вас с рассылкой о новостях и скидках в нашем каталоге 2 раза в месяц.</p> <p>С уважением, **</p>
3	<p>Welcome-цепочка письмо 3</p>	<p>Через 3 суток</p>	<p>подтвердивший, который еще не сделал заказ</p>	<p>Тема: Качественные продукты для Вашей кухни</p> <p>Прехедер: Скидка на первый заказ</p> <p>Текст: Уважаемый <Имя> / Покупатель, ..что-нибудь про разделы нашего каталога и новинки...</p> <p>Дарим Вам скидку на первый заказ -5%! Промокод: FIRST</p> <p>С уважением, **</p>
4	<p>Начал набирать, но бросил корзину</p> <p>Бросил-цепочка</p> <p>Письмо 1</p>	<p>через 45 минут</p>	<p>все</p>	<p>Отправитель: Алиди.Проф</p> <p>Тема: Мы сохранили Вашу корзину</p> <p>Прехедер: чтобы Вы могли завершить заказ</p> <p>Текст: Уважаемый <Имя>/Гость, Вы выбрали на Алиди.Проф такие товары: ..состав корзины..</p> <p>Ждем Вас обратно! :)</p> <p>Кнопка <u>Скорее заказать</u> (ведет внутрь корзины)</p> <p>Если нужна помощь - звоните нам по тел. или оставьте <u>заявку на перезвон</u> (гиперссылка на форму "Оставить заявку").</p> <p>С уважением, **</p>
5	<p>Бросил-цепочка</p> <p>Письмо 2</p> <p>Условие: один раз в три месяца</p>	<p>на след день в 9 утра</p>	<p>все</p>	<p>Тема: Ваша скидка 5% на заказ</p> <p>Прехедер: если закажете сегодня</p> <p>Текст: Уважаемый <Имя>, Мы принимаем заказы 24/7 и доставляем продукты нашим клиентам всю неделю. Чтобы Вам было еще удобнее - делаем Вам персональную скидку 5% при заказе сегодня до 21:00.</p> <p>Промокод на скидку: TODAY</p> <p>В случае вопросов - наши телефоны:</p> <p>С уважением, **</p>
6	<p>Заказал на сайте с доставкой</p> <p>Сервисная заказ-</p>	<p>немедленно после отправки заказа</p>	<p>уже зарегистрированный покупатель</p>	<p>Тема: Ваш заказ <№> на Алиди.Проф</p> <p>Прехедер: принят в работу</p> <p>Текст: Уважаемый <Имя>,</p>

	цепочка Письмо 1 <i>NB: я не прописываю вариант новичка, который только что дал имейл при отправке заказа - потому что welcome сказали одну серию</i>			Благодарим за заказ на сайте <u>Алиди.Проф!</u> Вы заказали: состав и суммы в руб. Мы доставим: дата, время С уважением, **
7	Заказал на сайте с доставкой Сервисная заказ-цепочка Письмо 2	в 9 утра в день доставки (либо при передаче на доставку, если день в день)	зарегистрированный покупатель	Тема: Заказ <№> на доставке сегодня Прехедер: Телефон водителя на всякий случай Текст: Уважаемый <Имя>, Мы собрали Ваш заказ и передали его в отдел доставки. Наш водитель привезет его Вам по адресу <адрес > сегодня с <время>. Телефон водителя для связи: <телефон> Телефоны офиса: <телефоны> С уважением, **
8	Забрал заказ/получил доставку	на следующий день	покупатель после 1го и 5го заказа	Тема: Оцените Алиди.Проф Прехедер: чтобы мы становились лучше Текст: Уважаемый <Имя>, просим поделиться Вашими впечатлениями после он-лайн заказ в Алиди.Проф. Нажмите кнопку от 1 до 5, чтобы оценить нас, чем больше довольны - тем выше оценка (ведут на нашу внутреннюю форму с доп полями что понравилось, что не понравилось) С уважением, **
9	Не заходил на сайт 1 месяц. Пропавший-цепочка. Письмо 1	через 30 дней после последнего захода на сайт	покупатель (хотя бы 1 заказ был)	Тема: Вы давно к нам не заходили Прехедер: а у нас отличные предложения Текст: Уважаемый <Имя>, Мы заметили, что Вы давно не заходили к нам сайт. Мы скучаем! За последние несколько недель мы увеличили ассортимент и добавили товары в <u>Распродажу</u> . Заглядывайте к нам. <u>Заглянуть</u> (ссылка на сайт) С уважением, **
10	Пропавший-цепочка. Письмо 2	через 3 суток от	покупатель (хотя бы 1	Тема: Промокод и теплый прием Прехедер: чтобы Вам хотелось

	если так и не зашел на сайт	письма 1	заказ был)	<p>возвращаться</p> <p>Текст: Уважаемый <Имя>, ..что-нибудь про важность нашего сотрудничества.. Делаем Вам скидку 3% на все заказы в течение следующих 5 дней. Промокод на скидку: RETURN</p> <p><u>Зайти на Алиди.Проф</u></p> <p>С уважением, **</p>
--	-----------------------------	----------	------------	--

еще возможные триггеры на будущее:

	Ушел до регистрации и сбора корзины, но дал имейл для получения промокода	немедленно	новичок, ничего не сделавший на сайте	<p>Тема: Промокод на скидку Алиди.Проф</p> <p>Прехедер: Мы любим новых покупателей!</p> <p>Текст: Уважаемый Покупатель, благодарим Вас за интерес к нашему онлайн универсаму для Профессионалов кухни <u>Алиди.Проф</u> (кликабельная, ведет на главную стр).</p> <p>Как мы обещали: скидка на первый заказ - 5%! Промокод на скидку: FIRST</p> <p>Заходите к нам еще!</p> <p>*</p> <p>Если нужна помощь - звоните нам по тел. либо оставьте <u>заявку на перезвон</u> (гиперссылка на форму "Оставить заявку"). С уважением, **</p>
	Телефонный разговор	немедленно после внесения данных в CRM	новичок, ничего не сделавший на сайте	<p>Тема: Качественные товары от Алиди.Проф</p> <p>Прехедер: Дарим скидку на первый заказ</p> <p>Текст: Уважаемый <Имя>, мы очень рады с Вами познакомиться и хотим начать сотрудничество как можно скорее! Дарим Вам скидку на первый заказ - 5%! Промокод: FIRST</p> <p>Почему удобно покупать у нас? ... что-нибудь про то, как удобно - сделать закупку в одном месте за один заказ и принять за одну приемку - можно взять каждого товара понемногу, не нужно брать коробками</p>

			<ul style="list-style-type: none"> - разнообразный ассортимент - б/п доставка при сумме заказа 3тр - справедливые цены - можно оформить заказ 24/7 <p>Подробнее про условия доставки можно посмотреть <u>здесь</u> (гиперссылка). Ждем Вас в нашем универсаме!</p> <p>* С уважением, **</p>
--	--	--	---

* Если Вы хотите получать информацию о наших новостях и актуальных предложениях, пожалуйста, ознакомьтесь с Политикой обработки персональных данных:

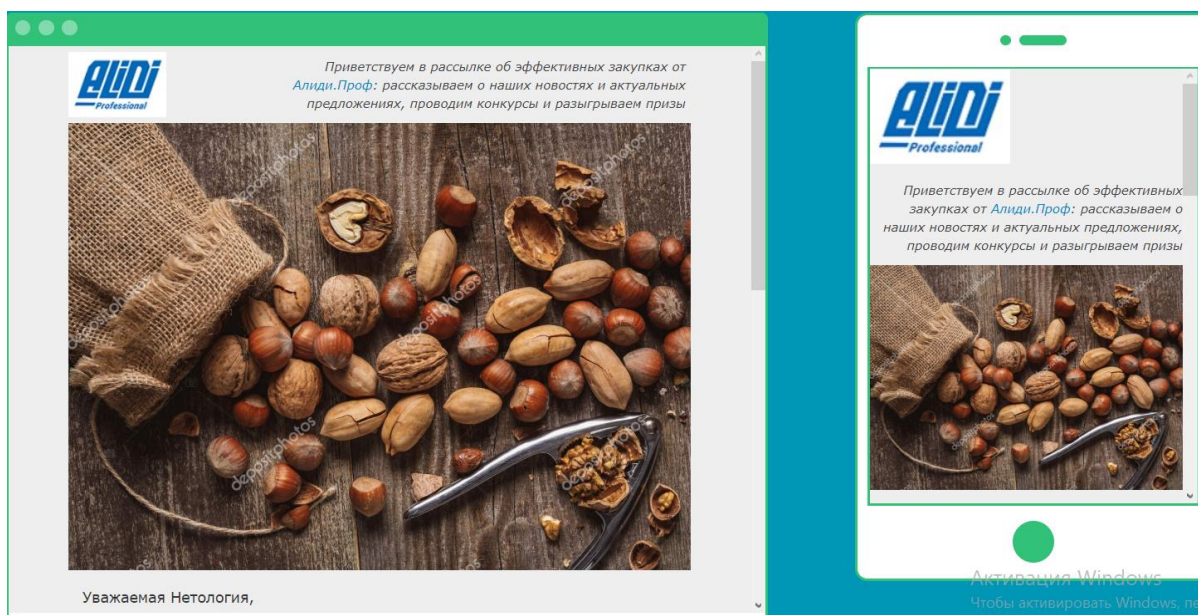
☐

Я даю согласие на обработку моих персональных данных

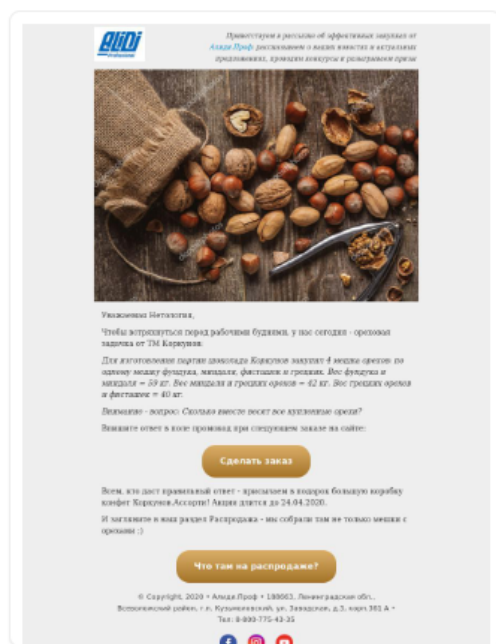
кнопка Подтверждаю подписку

** Вы получили это письмо, потому что оставили нам свой e-mail на сайте <https://prof.alidi.ru>. Мы стараемся присылать Вам письма только по делу. Но если Вы не хотите больше получать рассылку - можно отписаться (гиперссылка)

10.4. Разработка маркетингового письма



Контент письма



Прехедер письма ?

Пришлем конфеты со следующим заказом!

[Редактировать прехедер письма](#)

Редактировать

Выбрать другой шаблон

☐ Прикрепить файл

Отправитель: Алиди Проф

Тема: Ореховая арифметика от Коркунова

Прехедер: Пришлем конфеты со следующим заказом!

Текст:

«Приветствуем в рассылке об эффективных закупках от Алиди.Проф: рассказываем о наших новостях и актуальных предложениях, проводим конкурсы и разыгрываем призы

Уважаемый <Имя>,

Чтобы встряхнуться перед рабочими буднями, у нас сегодня - ореховая задачка от ТМ Коркунов!

Для изготовления партии шоколада Коркунов закупил 4 мешка орехов: по одному мешку фундука, миндаля, фисташек и грецких орехов. Вес фундука и миндаля = 59 кг. Вес миндаля и грецких орехов = 42 кг. Вес грецких орехов и фисташек = 40 кг. Внимание - вопрос:
?Сколько вместе весят все купленные орехи?

Впишите ответ в поле промокод при следующем заказе на сайте. Всем, кто даст правильный ответ - присылаем в подарок большую коробку конфет Коркунов.Ассорти! Акция длится до <дата>.

И загляните в наш раздел [Распродажа](#) - мы собрали там не только мешки с орехами ;)

Вы получили это письмо, потому что оставили нам свой e-mail на сайте <https://prof.alidi.ru>. Мы стараемся присылать Вам письма только по делу. Но если Вы не хотите больше получать рассылку - можно [отписаться](#) (гиперссылка)».