retailrocket

РЕЦЕПТЫ ЭФФЕКТИВНОГО EMAIL-МАРКЕТИНГА ДЛЯ FASHION БИЗНЕСА. CASE STUDY

Юлия Эльясберг,
руководитель направления развития
платформы массовых рассылок

ЧТО ТАКОЕ RETAIL ROCKET?

retailrocket

Платформа для мультиканальной персонализации интернет-магазина на основе Big Data

- 100 млн уникальных пользователей ежемесячно анализируется
- 450 тыс. событий в минуту обрабатывается
- 80 серверов в аналитическом кластере
- 160 млн отправленных писем в месяц

Награды:

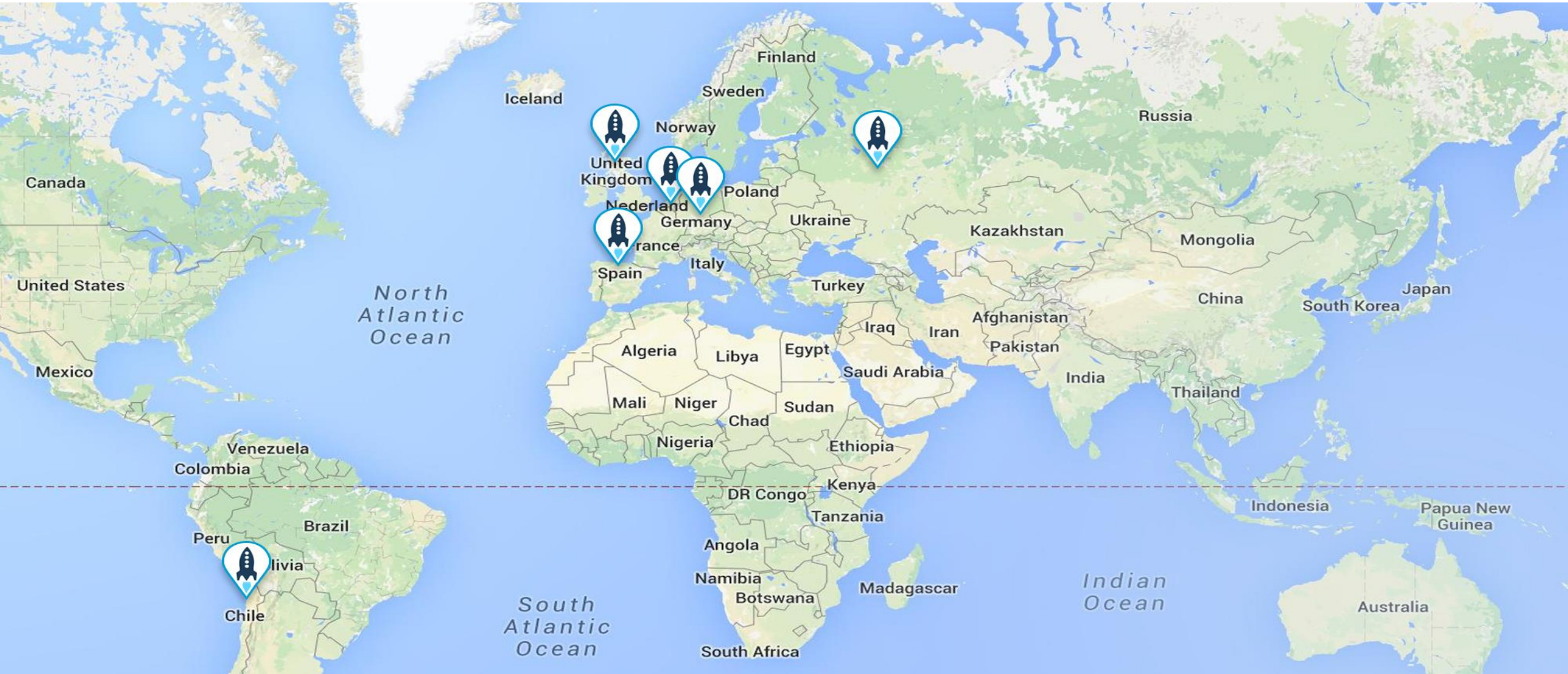
Email Show, первые места в номинациях: 2016 - Вклад в развитие отрасли, 2017 - Инновации в email

Детский мир BOSCO TBOE American Spirit WESTLAND 1930 JEANS & CASUAL SELA CONCEPT CLUB Эконика

ГЕОГРАФИЯ RETAIL ROCKET

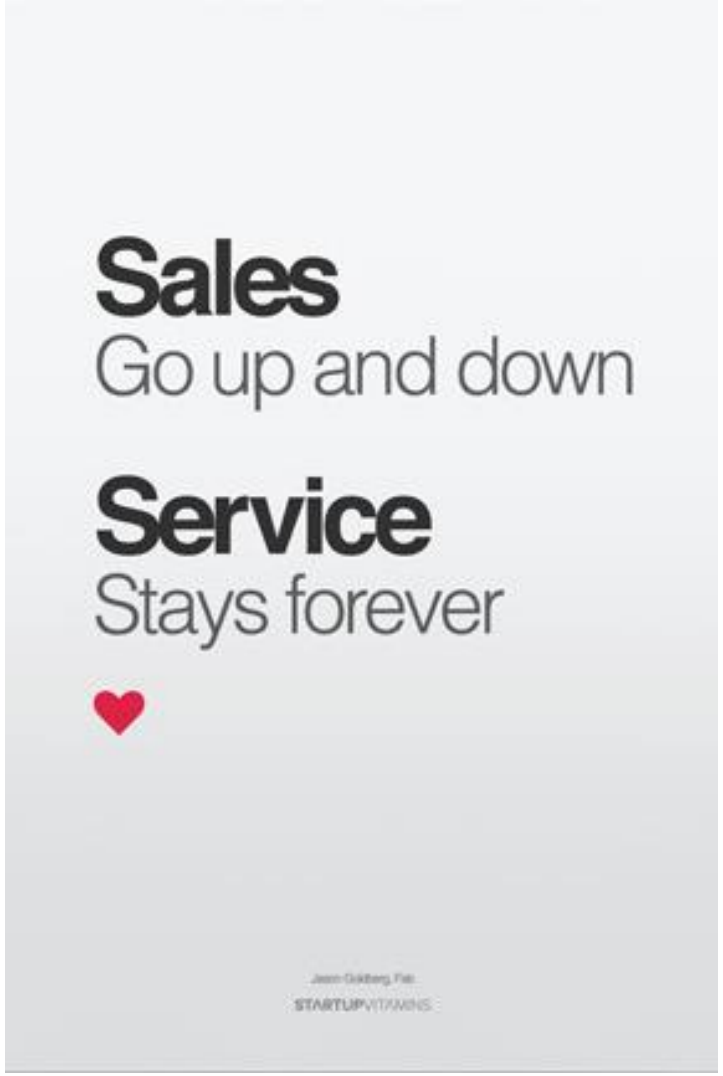
retailrocket

- 1000+ клиентов и 100+ сотрудников в России, Англии, Нидерландах, Испании, Германии и Чили.



ПОМНИТЕ О СВОИХ КЛИЕНТАХ

retailrocket



”

Продажи могут расти и падать.

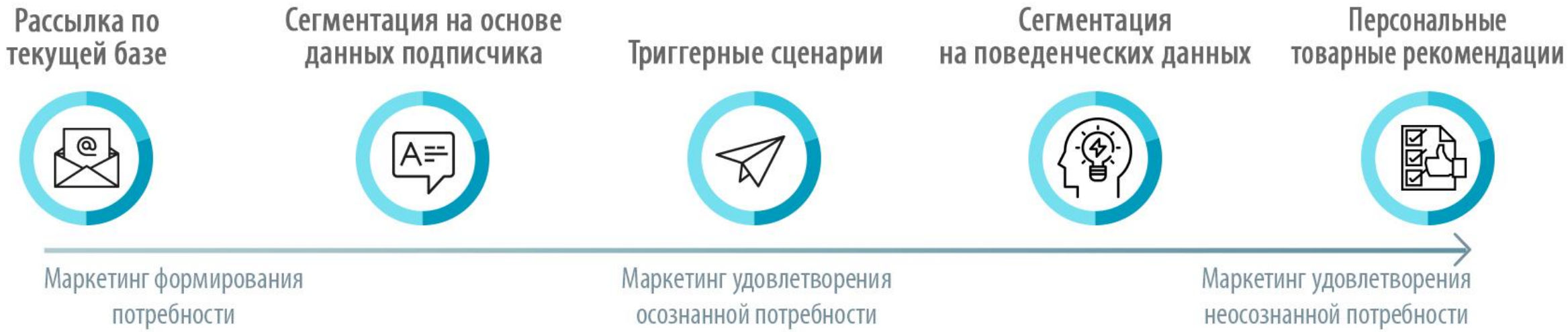
Сервис запомнят навсегда.

– Джейсон Голдберг

КАКИМ ДОЛЖЕН БЫТЬ EMAIL-МАРКЕТИНГ?

retailrocket

Двигайтесь от настоящего к будущему:
от акционных рассылок по всей базе к поведенческой сегментации



ТЕСТИРУЙТЕ РАЗНЫЕ ТИПЫ ПРЕДЛОЖЕНИЙ

retailrocket

Разные подписчики хотят видеть на слайде разные типы предложений

	18 to 24	25 to 34	35 to 44	45 to 54	55 to 64
Скидки в денежном выражении	20.1%	23.2%	25.8%	26.9%	21.1%
Бесплатная доставка	18.1%	18.6%	24.9%	26.5%	32.5%
Скидки в процентоном выражении	33.7%	24.6%	20.1%	17.2%	15.4%
Два по цене одного	15.1%	13.5%	12.8%	14.0%	17.9%
Программы лояльности	5.5%	12.1%	10.8%	11.4%	11.4%
Подарок при покупке от N-й суммы	4.5%	6.0%	3.9%	2.8%	1.6%
Партнерские программы	3.0%	1.9%	1.8%	1.3%	0.00%

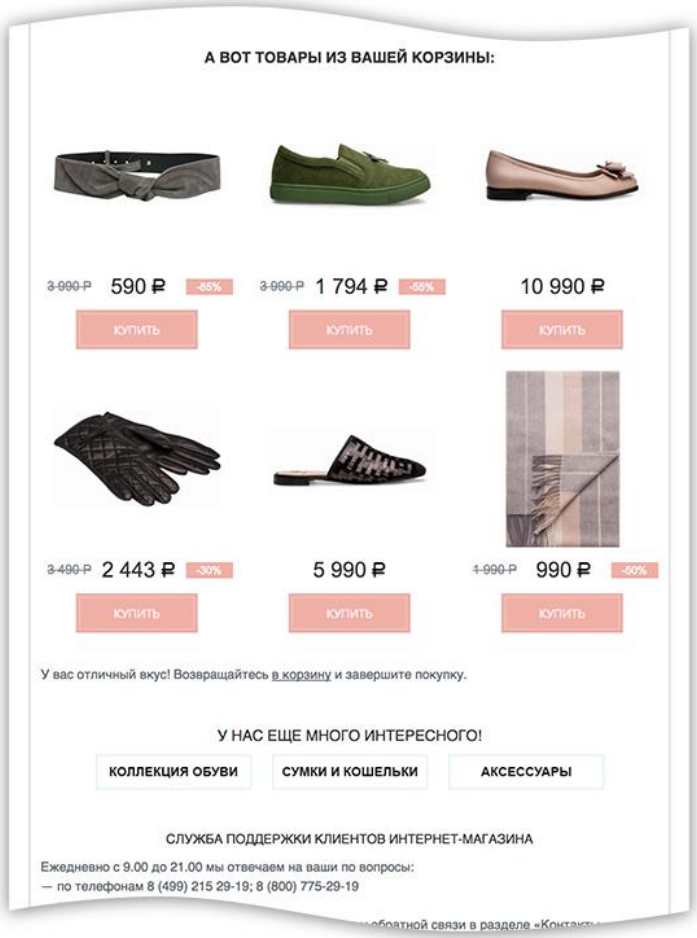
Исследование Consumer views of Email Marketing

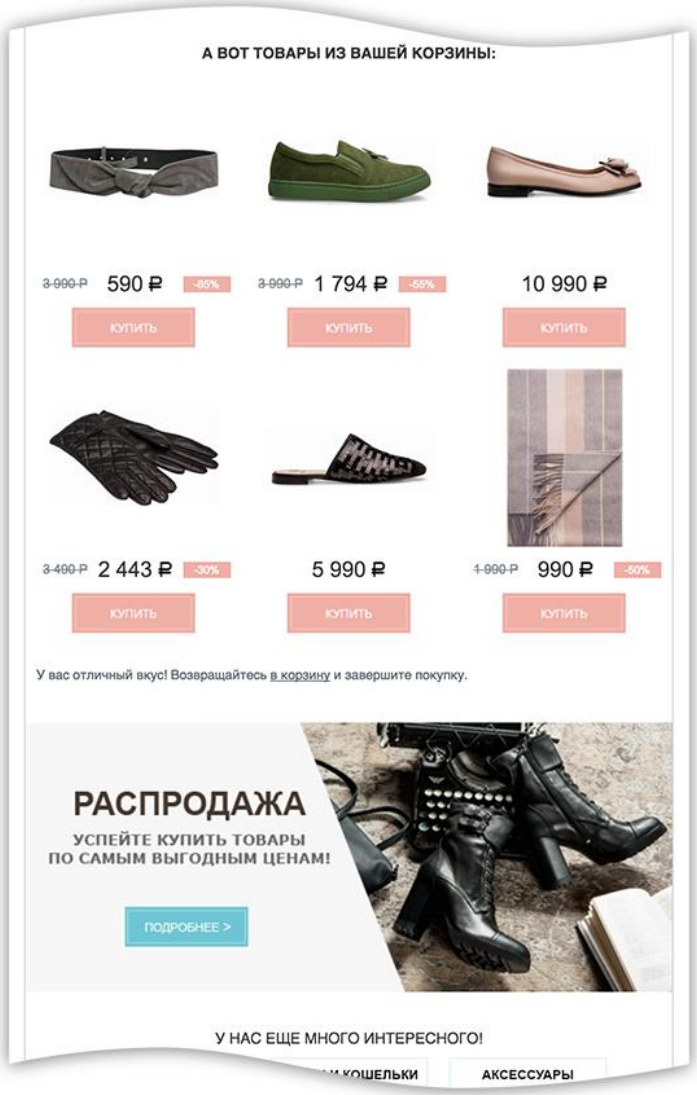
ДОБАВЬТЕ ИНТРИГУ В ТЕМЫ ПИСЕМ

retailrocket

Сегмент А (оригинальная тема письма):

«Лучшая подборка актуальных моделей»





Сегмент В (альтернативная тема письма):

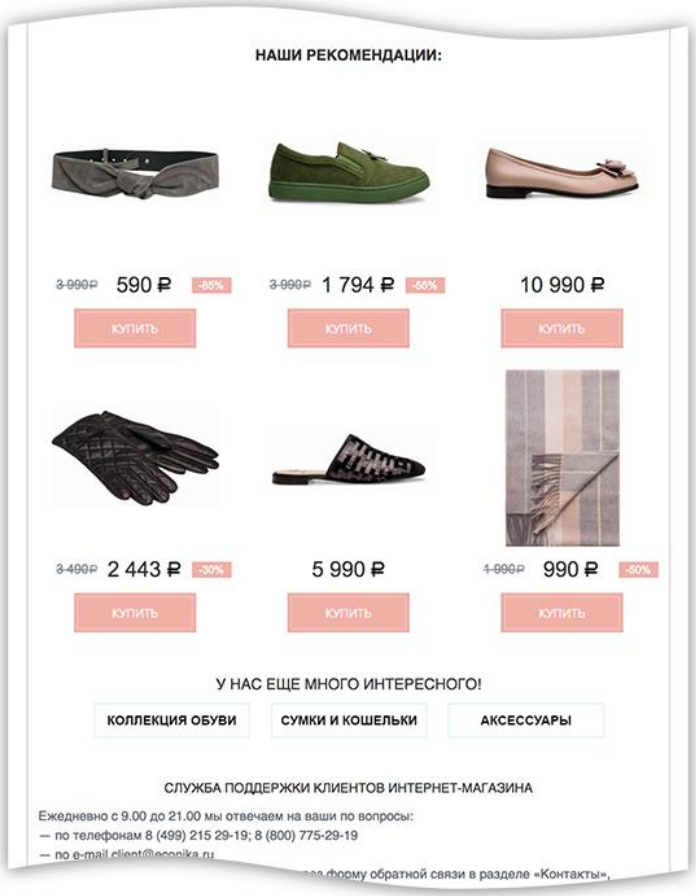
«Успейте оформить заказ, просмотренные вами товары очень популярны!»

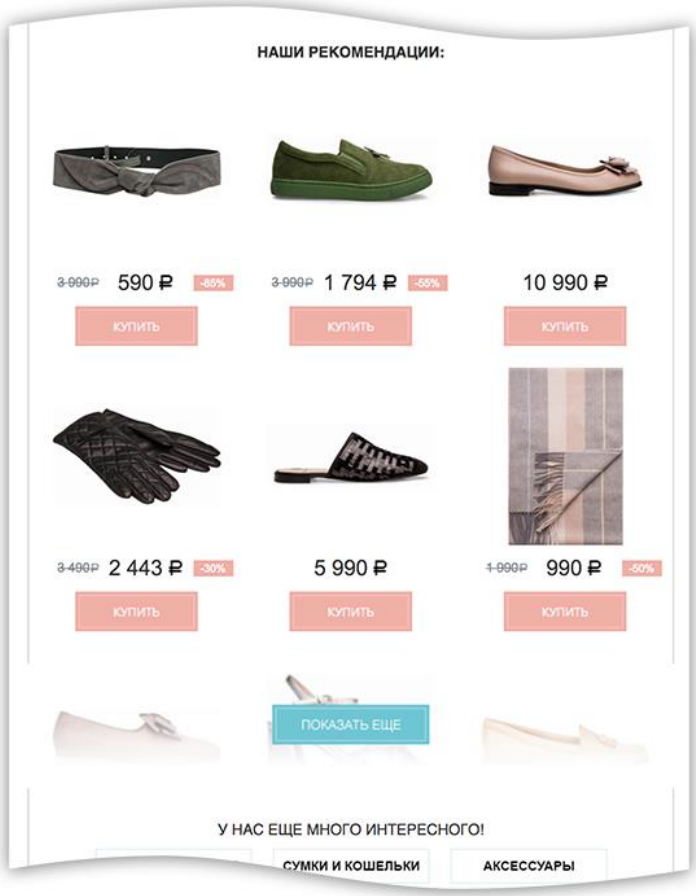
Open Rate **+10,4%**

СДЕЛАЙТЕ СОДЕРЖАНИЕ ПИСЕМ ИНТЕРЕСНЫМИ

retailrocket

Сегмент А (оригинальный блок товарных рекомендаций)





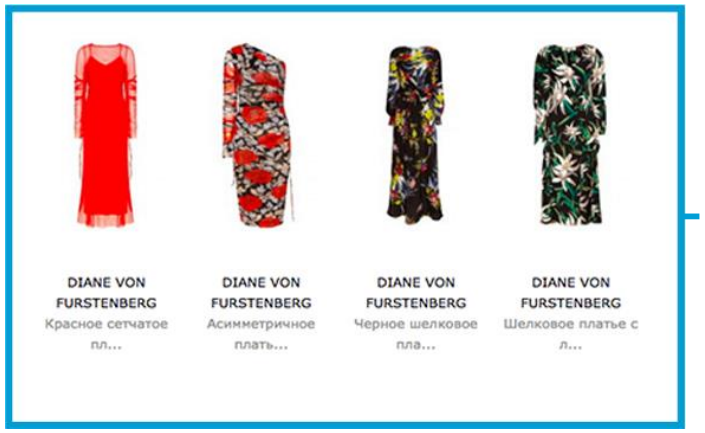
Сегмент В (альтернативный вариант оформления товарной карточки с внедренным элементом «Куплено сегодня»)

Open Rate **+15,7%**

ПОРАБОТАЙТЕ НАД ВИЗУАЛЬНОЙ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТЬЮ ПИСЕМ

retailrocket

Регулярная email-рассылка интернет-магазина AIZEL



Подборка рекомендаций товаров

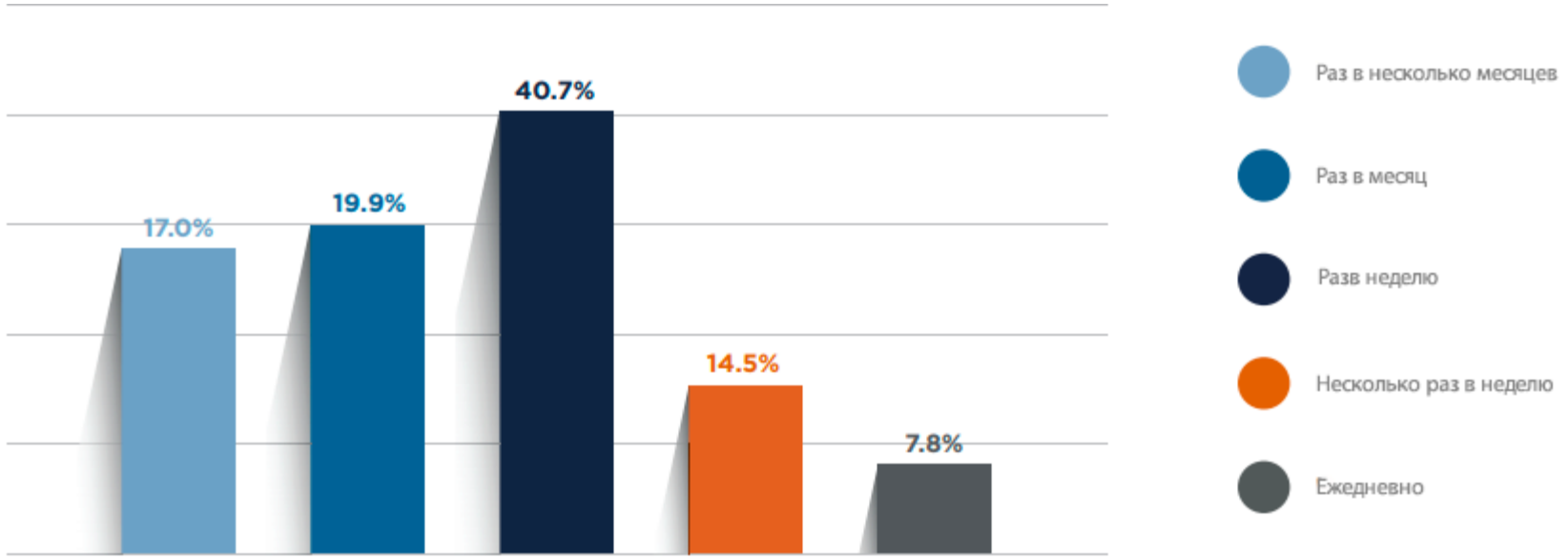
Подборка рекомендаций товаров

ВЫБИРАЙТЕ ПЕРИОДИЧНОСТЬ ДЛЯ ОТПРАВКИ ПИСЕМ

retailrocket

Найдите оптимальное соотношение количества и частоты отправки писем, которое:

- позволит сообщить все главные новости бренда и увеличит конверсию,
- не вызовет раздражение у подписчиков и не заставит их пометить ваши письма как «спам».

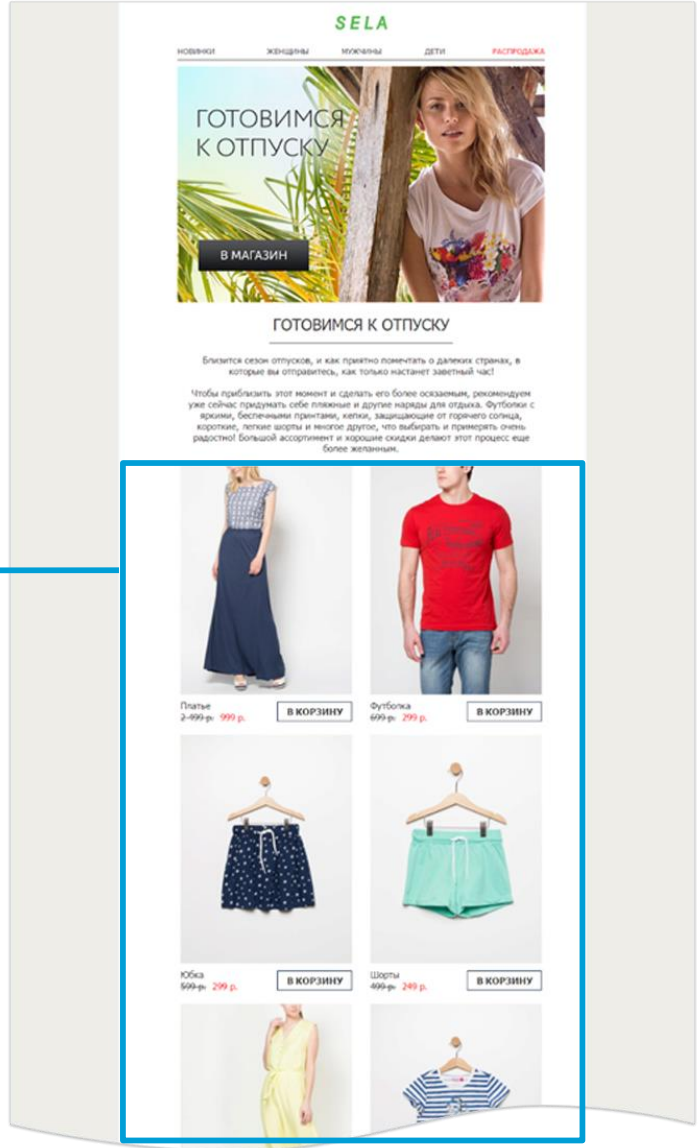


Исследование Consumer views of Email Marketing

ВЫБИРАЙТЕ ТОЧНОЕ ВРЕМЯ ДЛЯ ОТПРАВКИ ПИСЕМ

retailrocket

Персональные рекомендации
по интересам пользователя
к товарам для отпуска



Ключевые метрики для рассылки с динамическим временем отправки интернет-магазина SELA

Open Rate	**+3,35%**
CTR	**+7,28%**

СОСТАВЛЯЙТЕ КОНТЕНТ-ПЛАН EMAIL-РАССЫЛОК

retailrocket

Составляйте регулярный план рассылок на месяц вперед. Так вы заранее сформируете пул контента, определите форматы подачи и оцените соотношение частоты и количества писем.

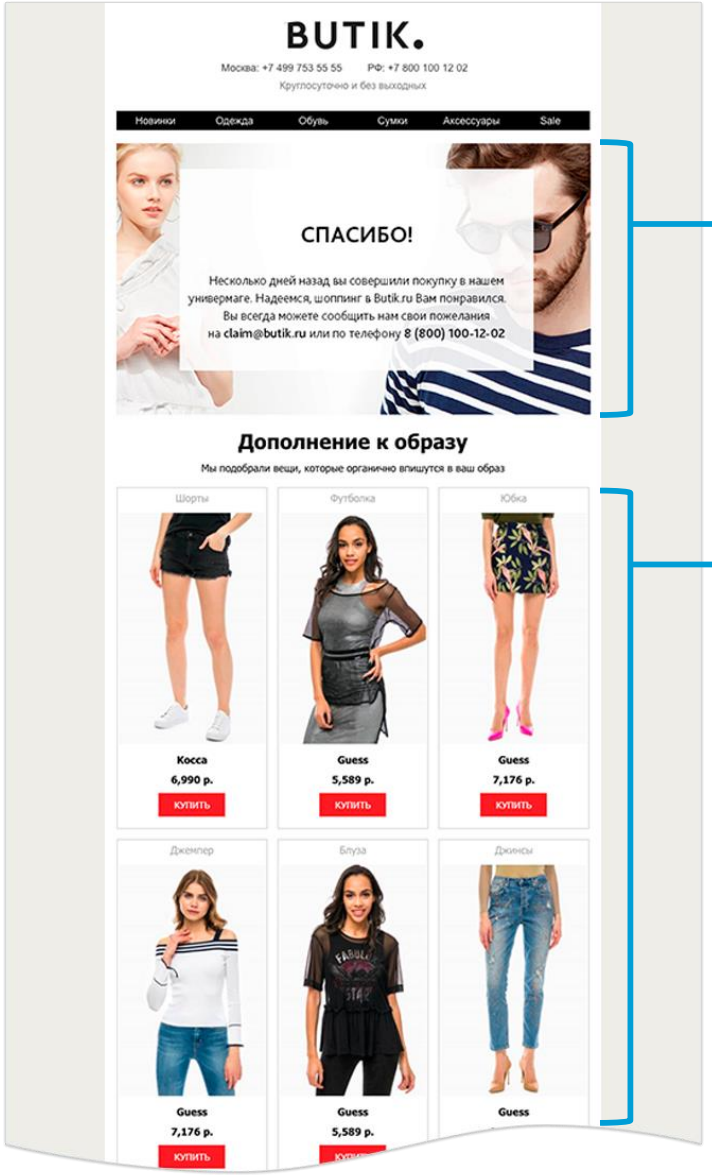
2019	Февраль					
ПОНЕДЕЛЬНИК	ВТОРНИК	СРЕДА	ЧЕТВЕРГ	ПЯТНИЦА	СУББОТА	ВОСКРЕСЕНЬЕ
28	29	30	31	01	02	03
04	05	06	07	08	09	10
Путеводитель по Таю	Спецвыпуск	О писателях	Куда поехать без визы	Открываем ОАЭ + отели	Спецвыпуск	Упомянуть горнолыжку (коротко)
1. Не читайте эту рассылку если 2. гифка в баннере 3. добавить про спецпредложения		Чистая, без лишних кракозябр				Акцент на России
11	12	13	14	15	16	17

Fashion — благодатная тема для создания обзоров, подборок, анализа трендов. Включите в контент-план важные события индустрии, рекомендации по составлению луков на разные случаи жизни и прочее.

ПРЕДЛАГАЙТЕ СОПУТСТВУЮЩИЕ ТОВАРЫ К ЗАКАЗУ

retailrocket

Пример письма с предложением сопутствующих товаров интернет-магазина BUTIK.



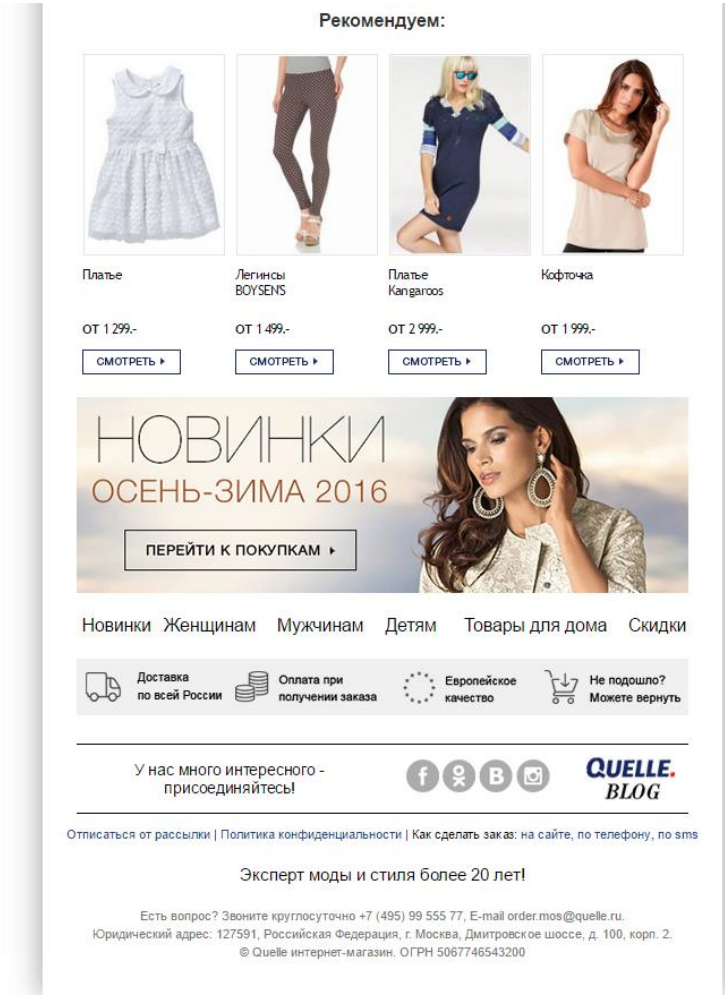
Приветственный текст

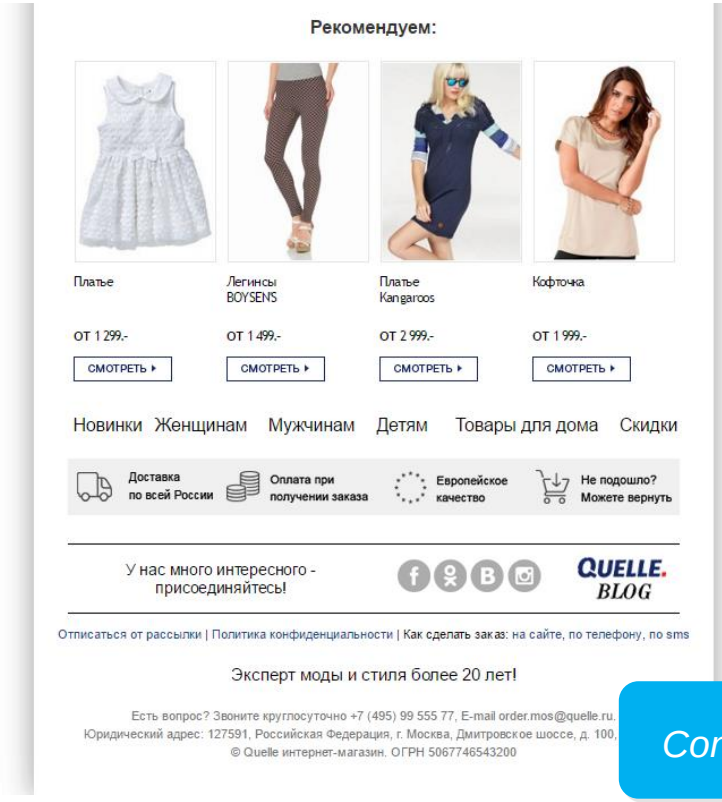
Сопутствующие товары, которые можно приобрести в дополнение к текущему

ПРОВОДИТЕ А/Б-ТЕСТИРОВАНИЕ

retailrocket

Сегмент А (без изменений)





Сегмент В (альтернативный вариант оформления товарной карточки)

Conversion Rate **+20,3%**

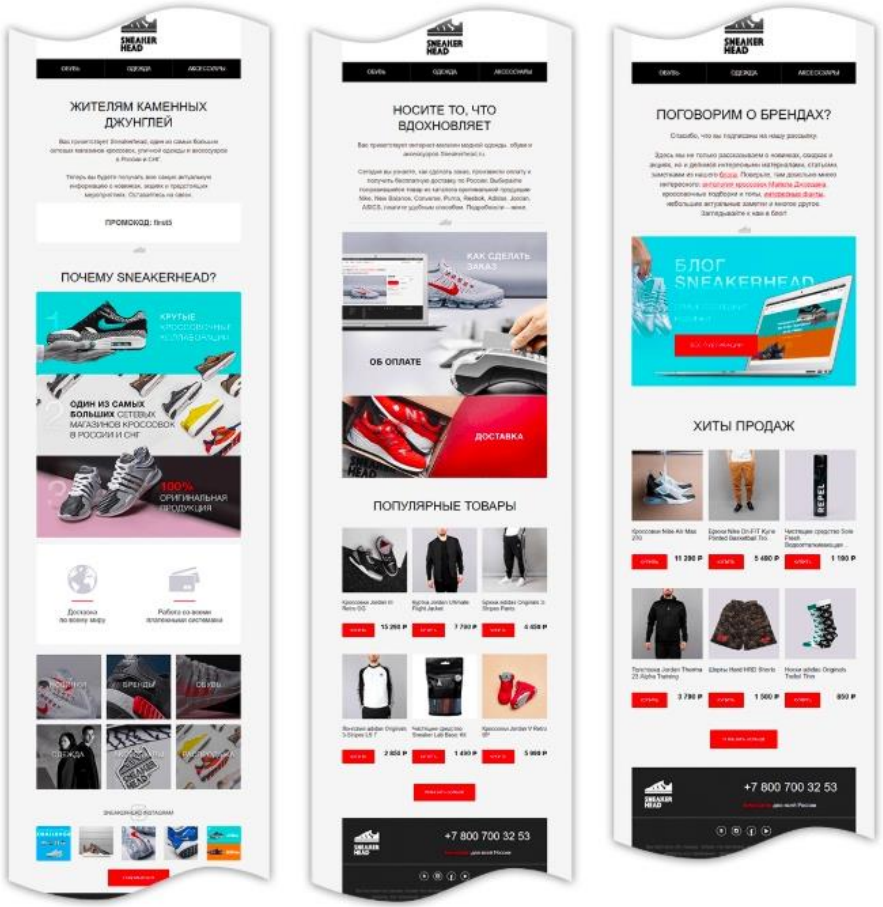
НЕ ЗАБЫВАЙТЕ ПРЕДСТАВИТЬСЯ

retailrocket

Рекомендации по созданию welcome-цепочек

Welcome-письмо — это первый шаг навстречу потенциальному покупателю, поэтому:

- Отправляйте приветственное письмо сразу
- Оправдывайте ожидания
- Используйте информацию о подписчике
- Не перегружайте письмо избыточной информацией
- Убедитесь, что вы создали верное первое впечатление
- Проверьте, чтобы тема письма звучала интересно
- Расскажите получателю, что делать дальше
- Подарите подарок
- Попросите подписаться на вас в соцсетях



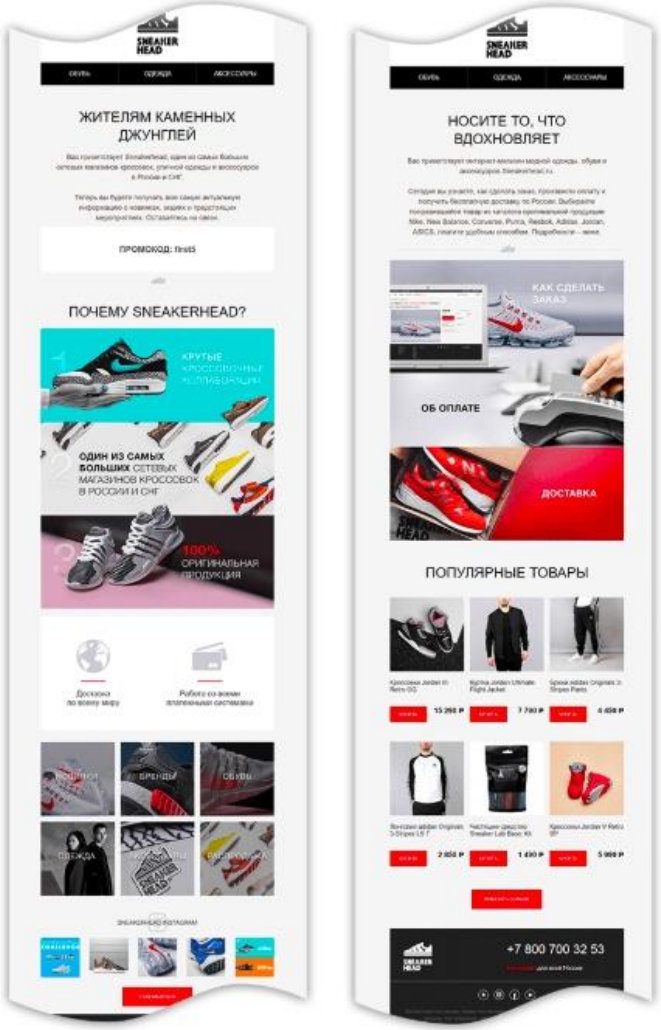
НЕ ЗАБЫВАЙТЕ ПРЕДСТАВИТЬСЯ

retailrocket

Рекомендации по созданию welcome-цепочек

Welcome-письмо — это первый шаг навстречу потенциальному покупателю, поэтому:

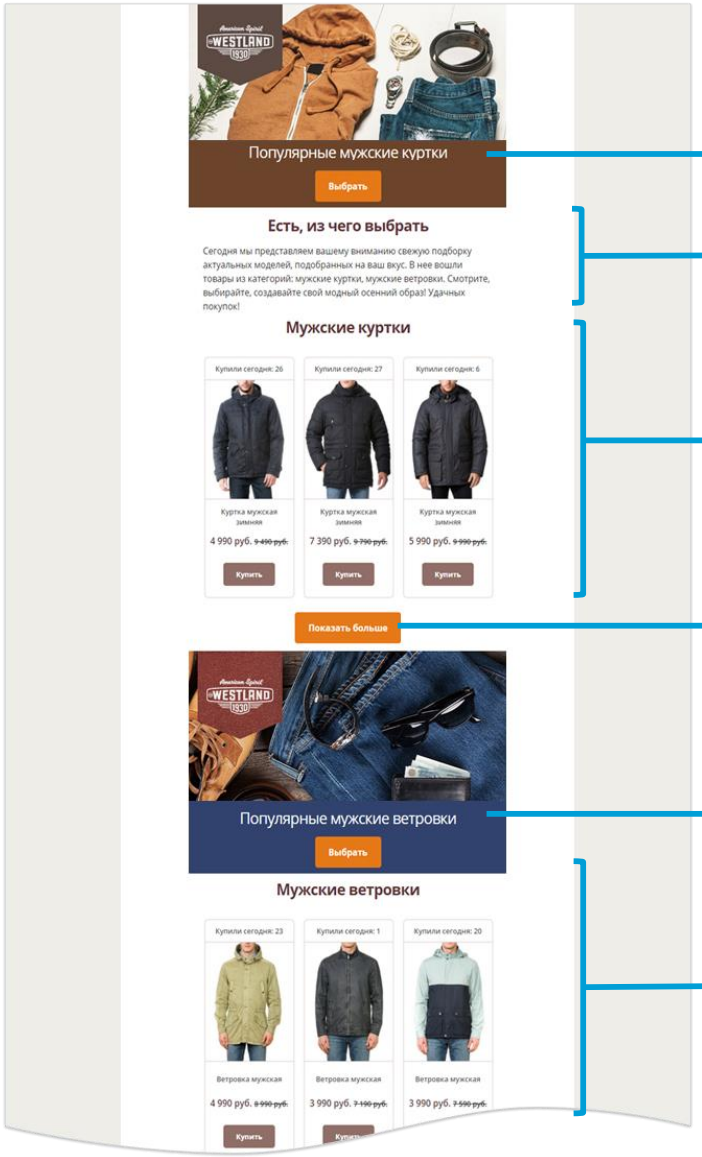
- Отправляйте приветственное письмо сразу
- Оправдывайте ожидания
- Используйте информацию о подписчике
- Не перегружайте письмо избыточной информацией
- Убедитесь, что вы создали верное первое впечатление
- Проверьте, чтобы тема письма звучала интересно
- Расскажите получателю, что делать дальше
- Подарите подарок
- Попросите подписаться на вас в соцсетях



АВТОМАТИЗИРУЙТЕ КОНТЕНТ ПИСЬМА

retailrocket

Категорийные рассылки интернет-магазина WESTLAND



Динамический текст на баннере

Динамический текст письма

Персональные рекомендации

Кнопка, ведущая на страницу категории

Динамический текст на баннере

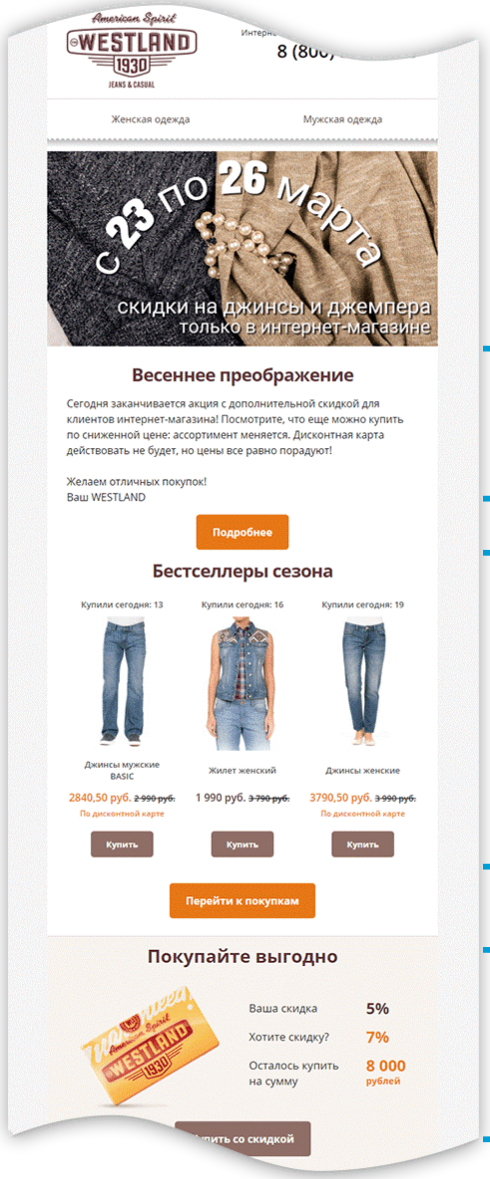
Персональные рекомендации

Open Rate	**+13,43%**
CTR	**+19,71%**
Конверсия	**+4,07%**

ИСПОЛЬЗУЙТЕ ПРОГРАММУ ЛОЯЛЬНОСТИ В EMAIL-РАССЫЛКЕ

retailrocket

Email-рассылка с добавлением информации о карте лояльности интернет-магазина WESTLAND



Персонализированный приветственный текст

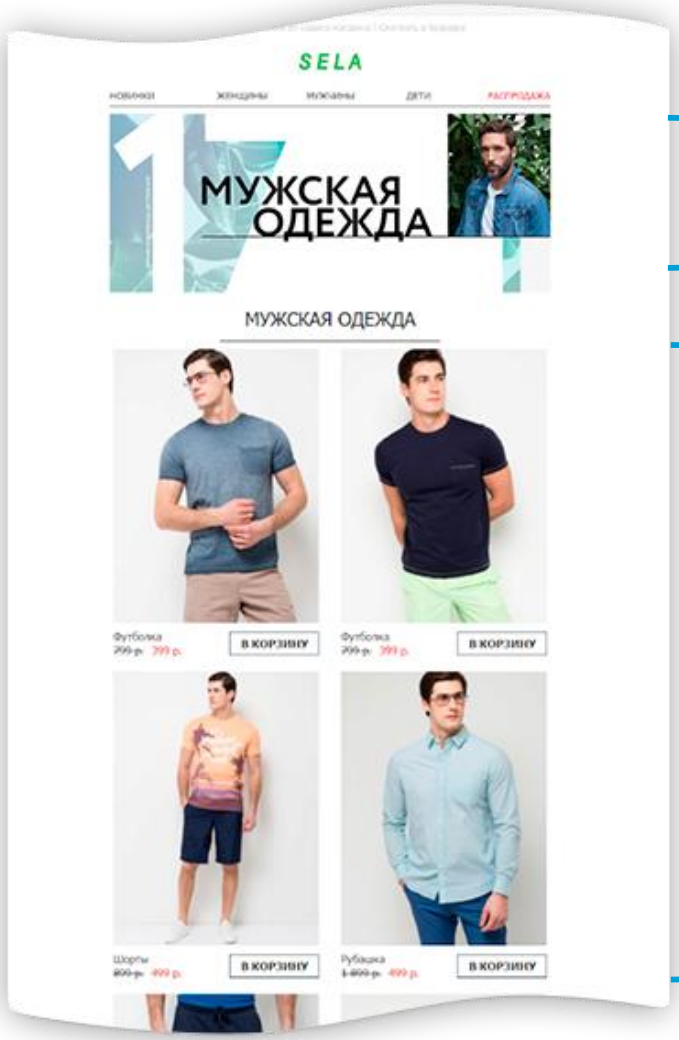
Хиты продаж, персонализированные с учетом интереса пользователя

Информация о карте лояльности

ИСПОЛЬЗУЙТЕ АНКЕТНЫЕ И ПОВЕДЕНЧЕСКИЕ ДАННЫЕ ПОДПИСЧИКА

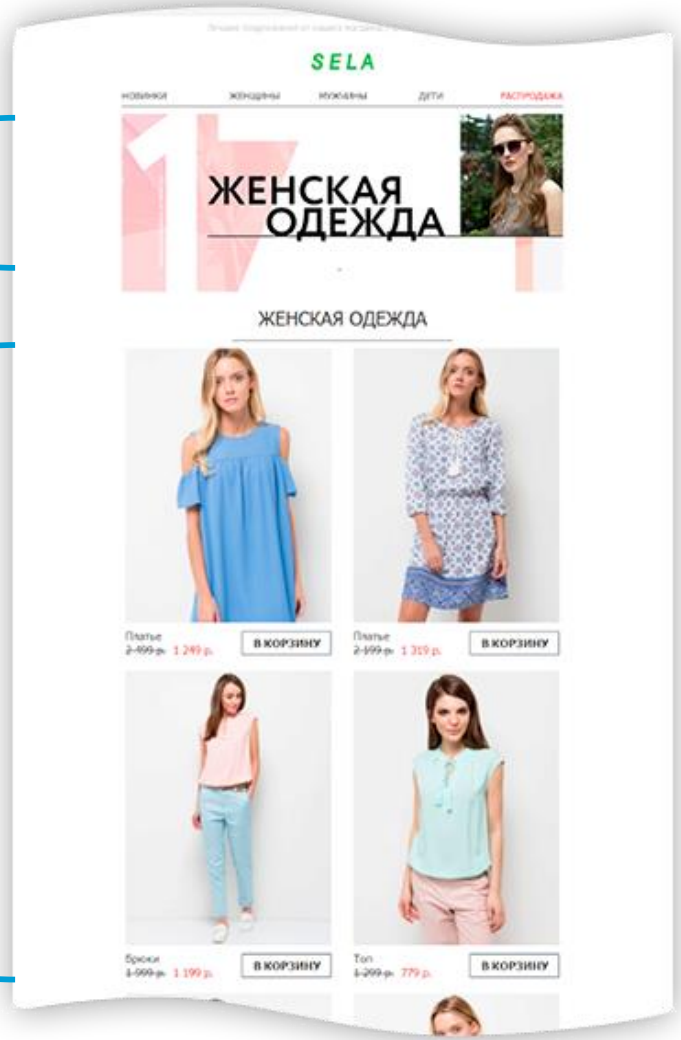
retailrocket

Динамический контент в email-рассылках интернет-магазина SELA



Персонализированный баннер в зависимости от пола подписчика

Персональные товарные рекомендации в зависимости от пола подписчика

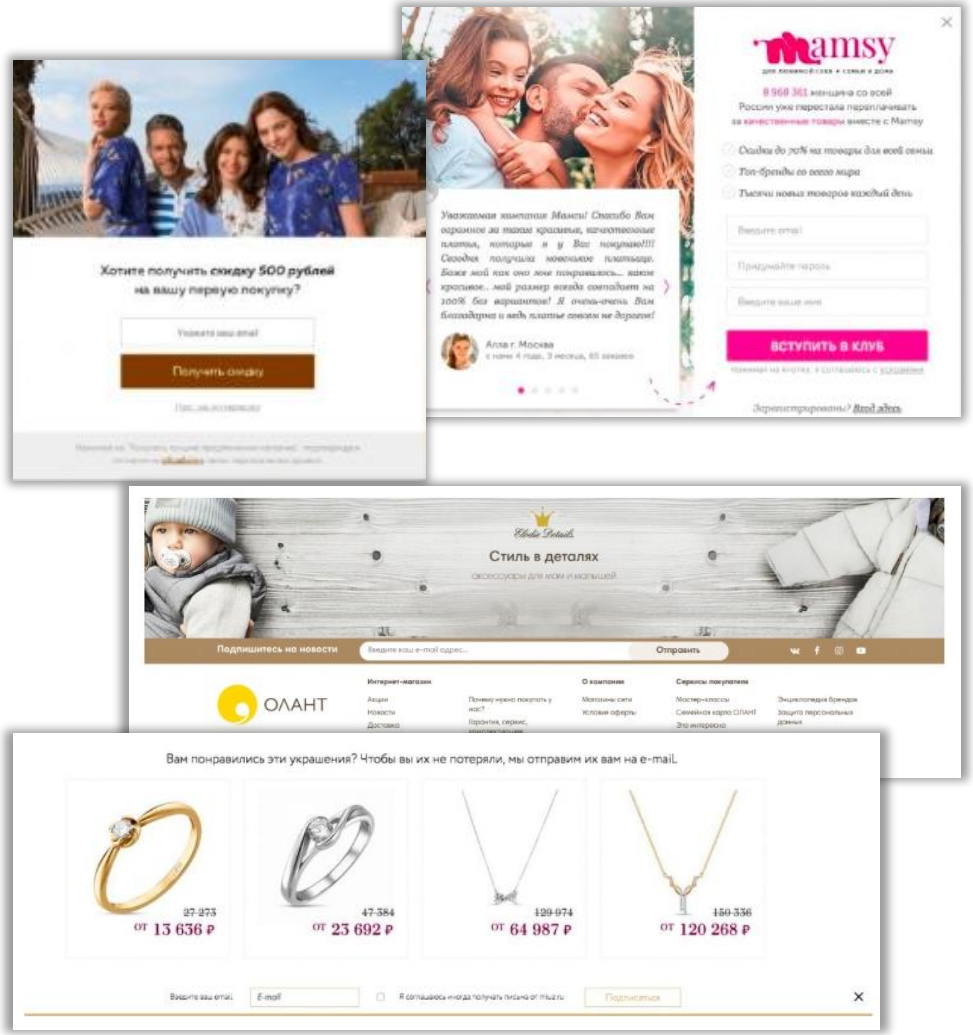


СОБИРАЙТЕ БАЗУ

retailrocket

Как собирать адреса на сайте

- Pop-up окна
- Форма подписки на новости или контентные рассылки
- Закрытый клуб
- Подписка на странице товара
- Форма ретаргетинга
- Регистрация на сайте и оформление заказа



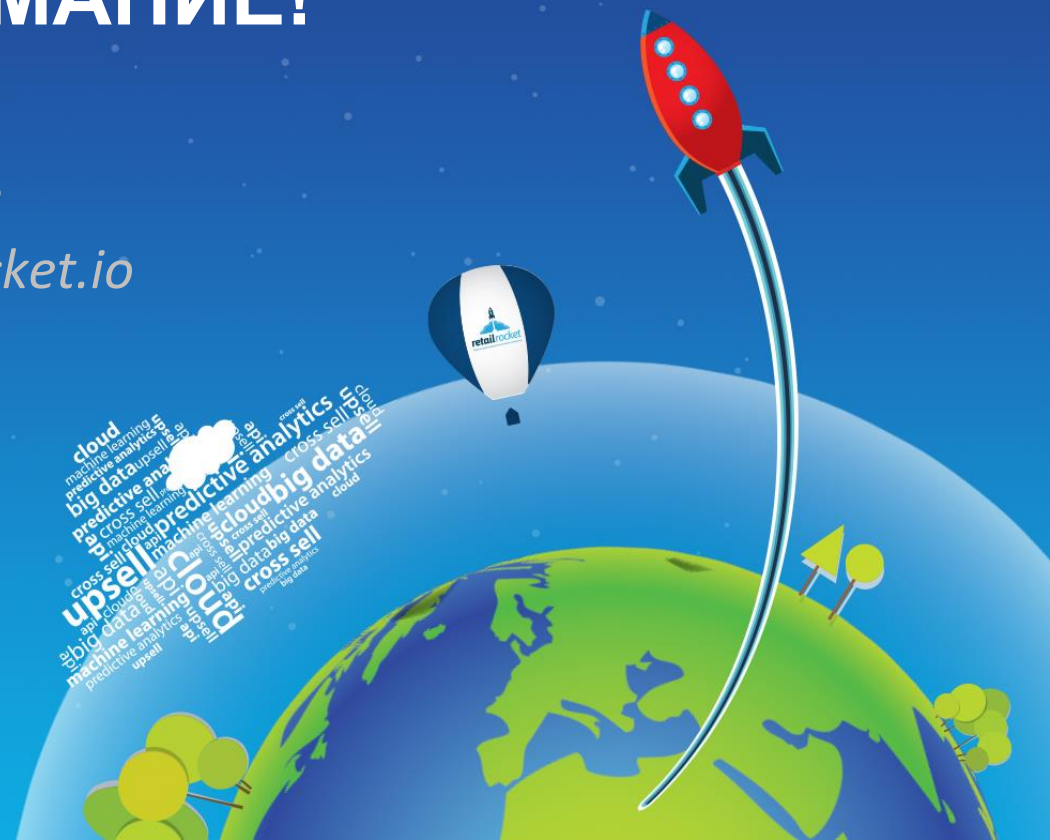
СОБИРАЙТЕ БАЗУ

retailrocket

Как собирать адреса вне сайта

- Заглушка с формой сбора email-адресов для информирования о запуске сайта или предзаказа
- Форма подписки в блоге
- Анкеты программ лояльности
- Подписка через социальные сети
- Экспорт данных из CRM

retailrocket

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Юлия Эльясберг
julia.elyasberg@retailrocket.io