

Как повысить конверсию и лояльность клиентов с помощью email-рассылок и чат-ботов



СПИКЕР

Артём Фокин

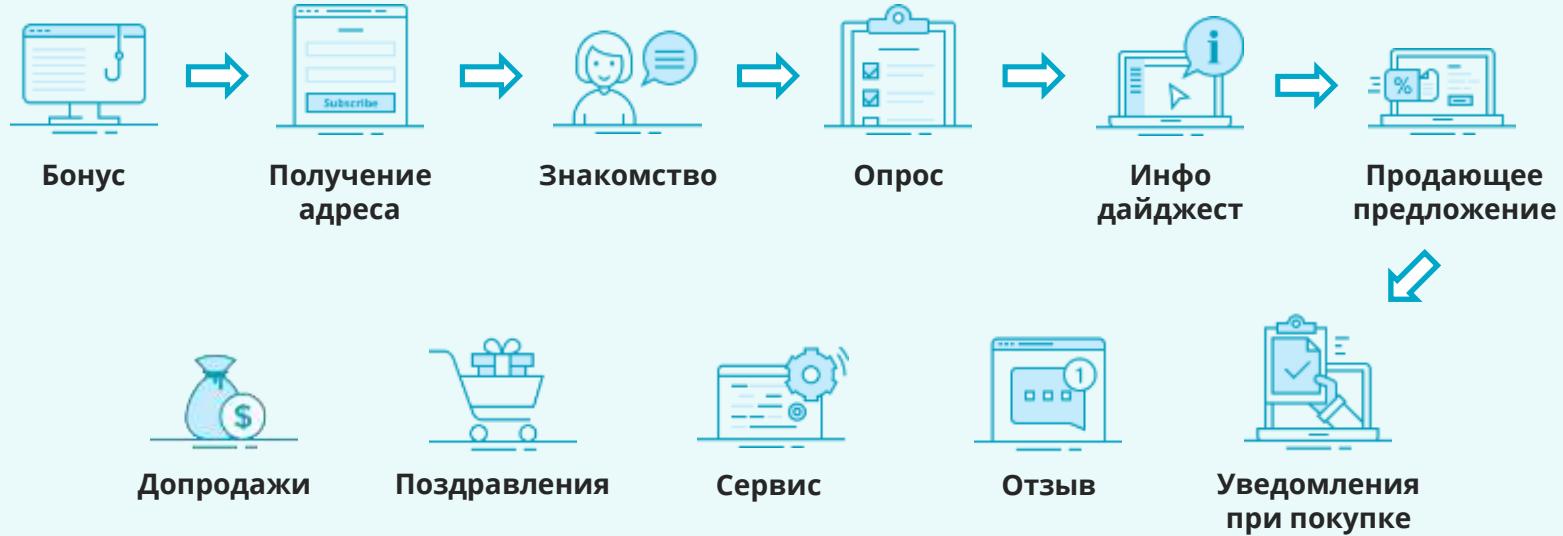
Маркетолог компании SendPulse

Сегодня мы поговорим

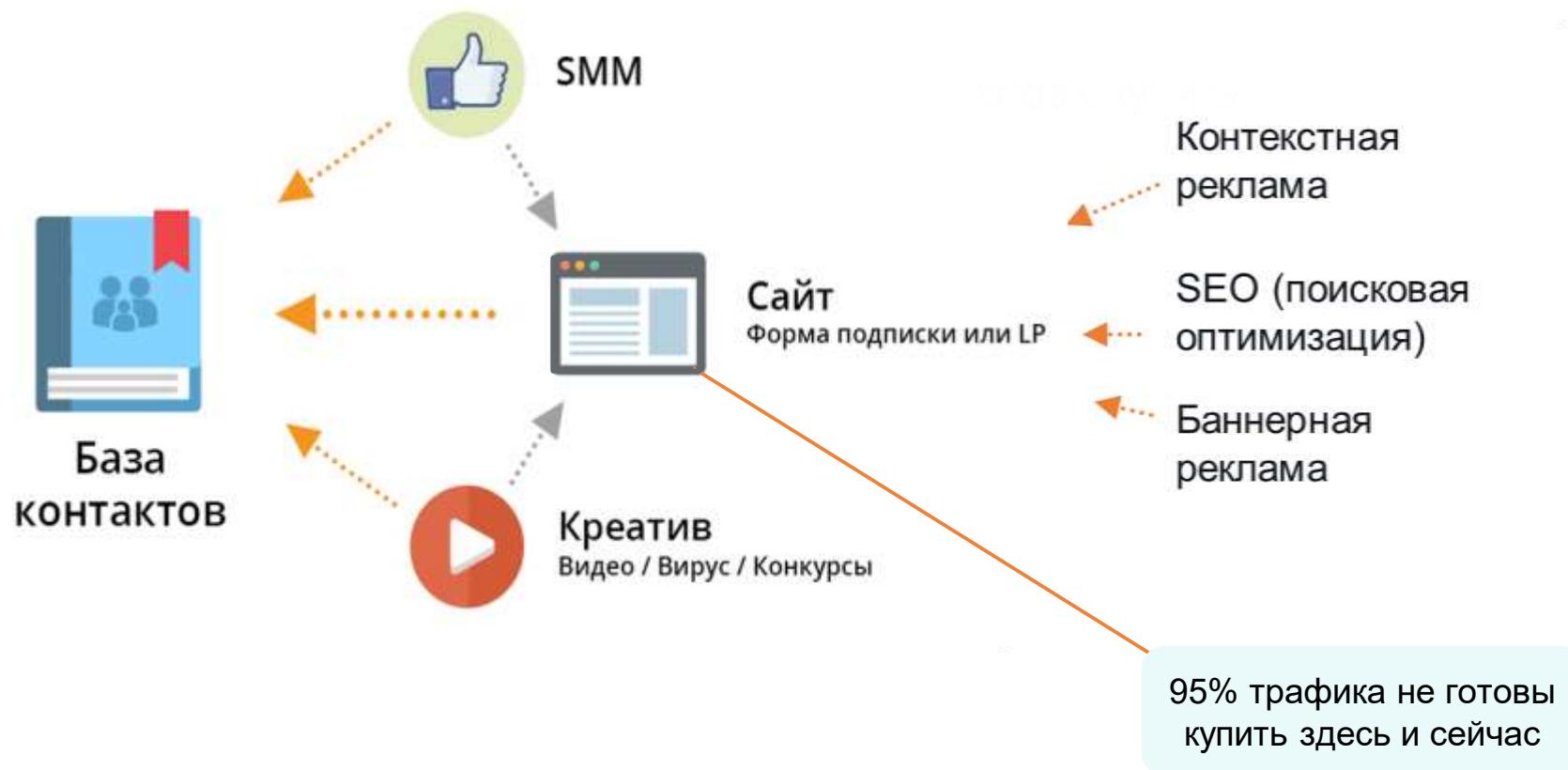
- С чего начать и как правильно начать коммуникацию с клиентом;
- Механики сбора базы подписчиков: что работает, а что — нет;
- Эффективность массовых и автоматических рассылок;
- Успешные механики триггерных рассылок;
- Мессенджер-маркетинг, как новый инструмент коммуникации с клиентами;
- Базовые сценарии использования чат-ботов.

**Главное!
Система!**

Путь клиента = найти пробелы и применить рассылки

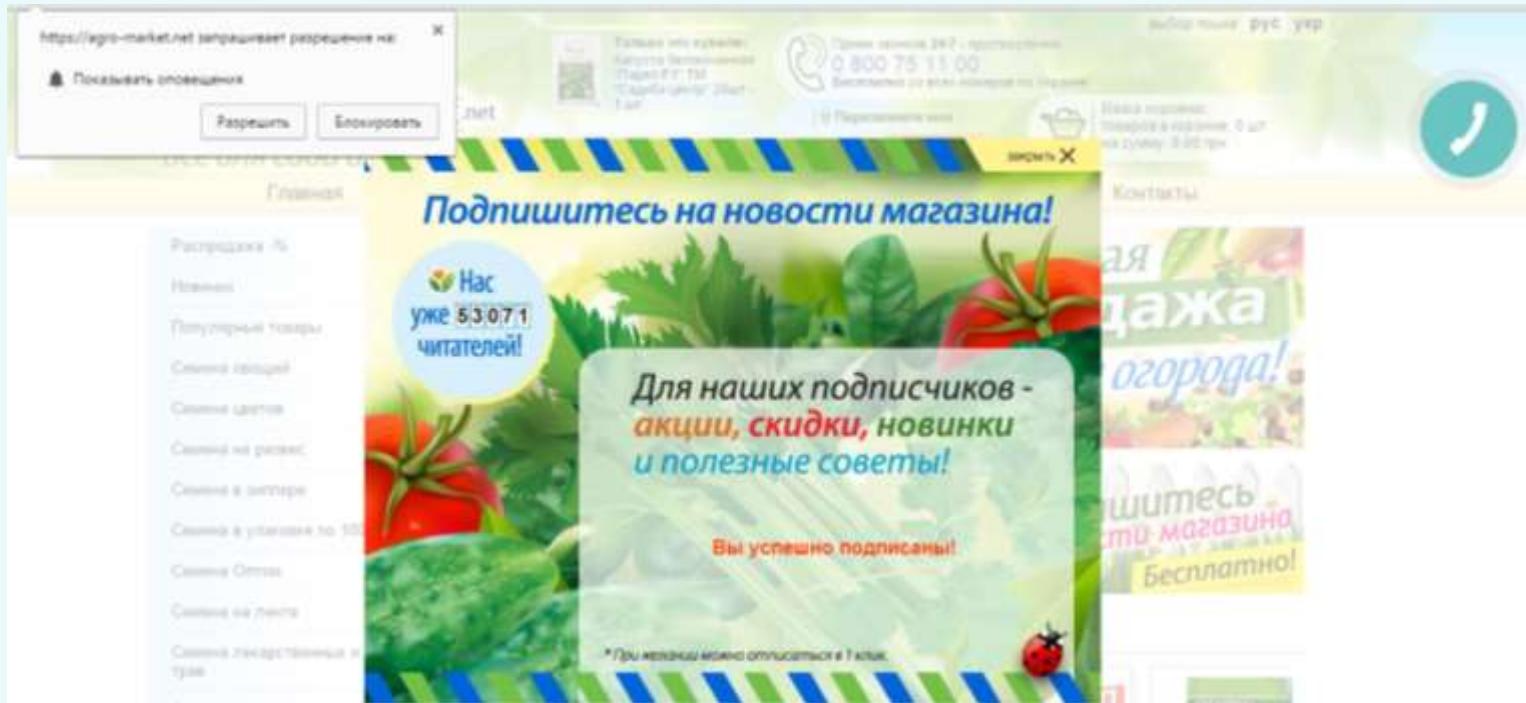


Начало коммуникации



Сбор базы

Классика: много форм подписок



Один из правильных вариантов.

МЕНЮ КАТАЛОГ МЕБЕЛИ

МЕБЕЛЬ ПОД СТАРИНУ ПРЕМИУМ КЛАССА
С ДОСТАВКОЙ ПО РОССИИ

+7 962 025 26 53

Складской центр

Акции сегодня:

Комплект под старину для балкона
на 2-х деревянных столах Э-6 и кресла
с подлокотниками
от 152 033 ₽

Садовая скамейка из дерева под старину «Псковская»

от 15 530 ₽ в корзину

Садовое кресло для улицы — Адриатика

от 13 500 ₽ в корзину

Скамейка дерево - диван

от 20 139 ₽ в корзину

Получить каталог

Почтальон-ФотоМаг

Делайте знакомство! Рукоделие счастливой бабушки!

Комоды и шкафы из дерева

Садовая скамейка из дерева под старину «Псковская»

Садовое кресло для улицы — Адриатика

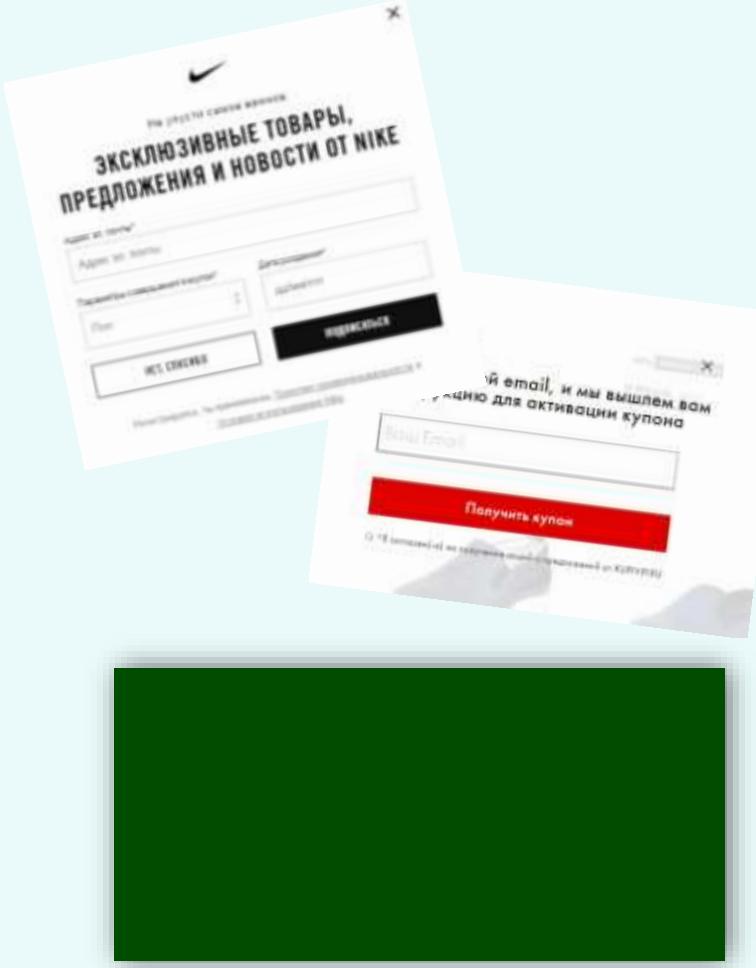
Скамейка дерево - диван

Комоды и шкафы из дерева

Виды форм подписок

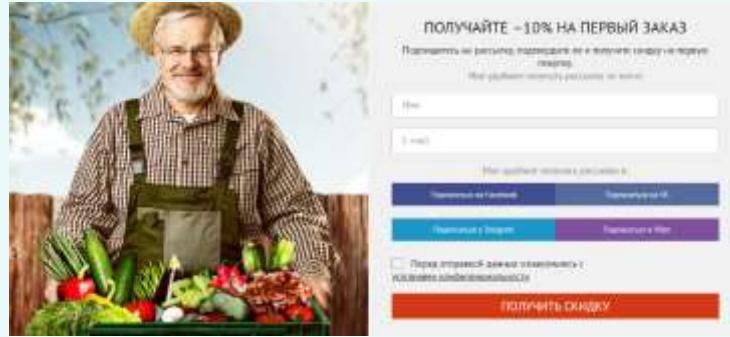
Самые основные :

- **Встроенная** – расположена на одном месте страницы.
- **Поп ап** – новое окно, которое появляется в зависимости от действий пользователя или проведённого времени на сайте.
- **Плавающая** – «приклеивается» не к странице, а к экрану и остается на месте на месте при скроллинге.
- **Виджет подписки** – окно с формой подписки вызывается по нажатию.



Как сделать работающую форму подписки?

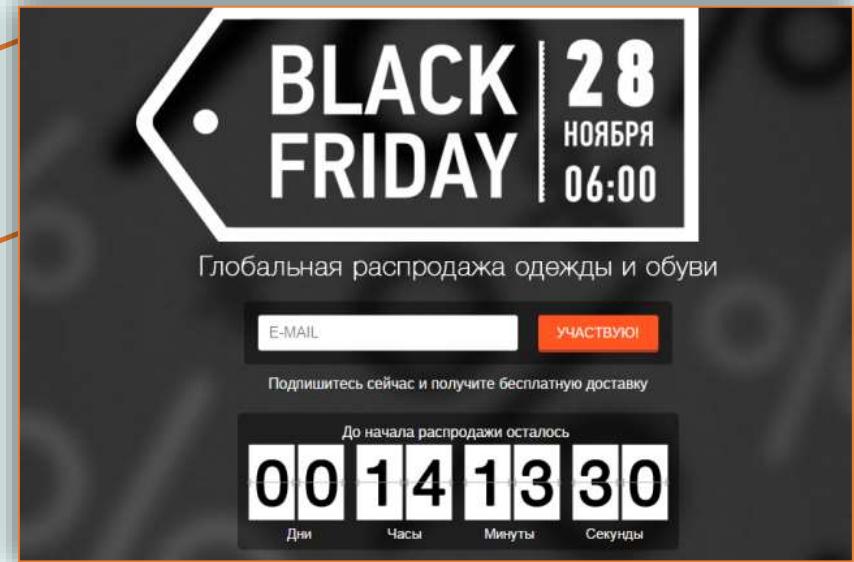
- Сделайте минимальное количество полей
- Сформулируйте одинаковый посыл в заголовке и на кнопке отправки.
- Четко опишите, чего ждать пользователю от подписки.
- Используйте разные виды форм в разных местах.
- Предлагайте бонус, релевантный контенту страницы.



Сбор базы

Подписка на крупные
распродажи

Супер скидки

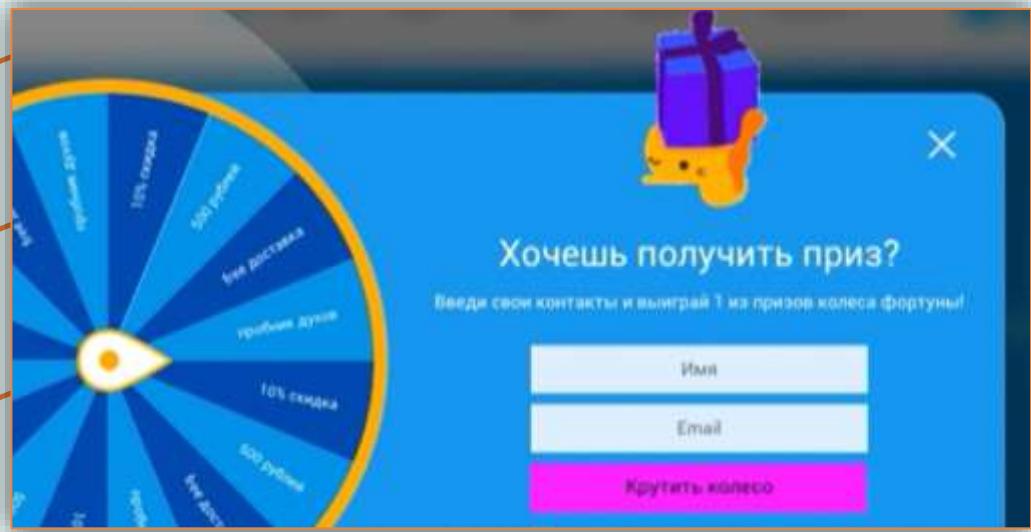


Сбор базы

Бонус за регистрацию

Игровые элементы

Супер скидки



Сбор базы

Следить за ценой

Следить за акциями бренда

Сообщить, когда появится

ЗЕРКАЛЬНАЯ ФОТОКАМЕРА CANON EOS 1200D KIT (18-55MM IS)

Код товара: 69356

Цена 11 699 грн

Купить

Кредит

Есть в наличии

10 причин купить у нас

Оплата

- Наличный расчет
- Безналичный расчет (НДС)
- Оплата при получении и проверке товара
- Оплата банковскими картами

Доставка

- Самовывоз из магазина (Киев)
- Бесплатная доставка по Киеву**
- Адресная доставка в областной центр 45 грн (все включено)
- На склад "Новой Почты" от 15 грн (все включено)

Гарантия

- От производителя (24 месяца)
- Обмен/Возврат в течение 14 дней

Нет в наличии

1 749 грн.

Сообщите когда появится

Добавить к сравнению

5

Ваше имя *:

Ваш E-mail *:

Ваш телефон:

продолжить закрыть

Ви

К сравнению

В список желаний

★★★★★ (15) 404 отзыва

Мультиканальные формы подписки

ХОЧУ ВСЕ ЗНАТЬ ПРО МЕССЕНДЖЕРЫ И ЧАТ-БОТЫ

Зарегистрируйтесь на онлайн-конференцию удобным для вас способом

в мессенджере

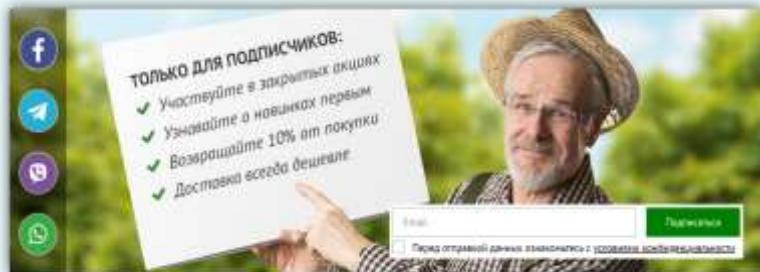
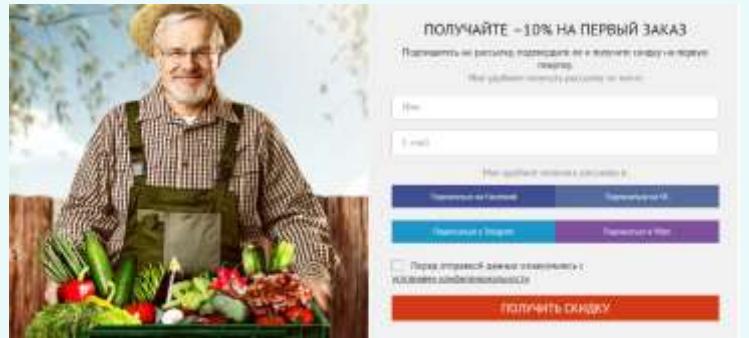
[Facebook](#) [Telegram](#) [WhatsApp](#)

или с помощью email

Ваш email:

Ваше имя:

[Примкнуть участие](#)



Преимущества использования формы подписки

- Помогает генерировать лиды
- Позволяет собирать информацию о подписчиках
- Не требует знаний HTML кода
- Легко настраивается под любой стиль
- Является законным методом сбора базы

Настроили сбор базы?
Сделайте welcome
серию!

**но вначале, поговорим
немного о дизайне
шаблона)**

Дизайн шаблона рассылки – важно!

1. Содержание



2. Структура



3. Конструкция



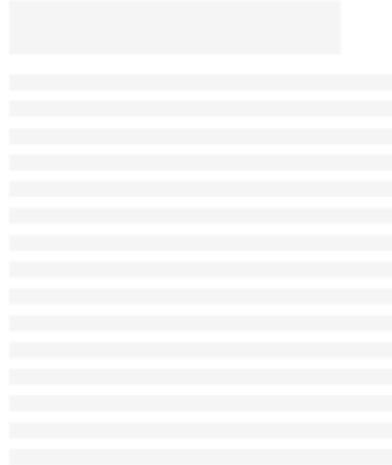
4. Стиль



Используйте устоявшиеся паттерны

- ссылка на веб-версию сверху
- лого сверху со ссылкой на главную страницу сайта
- контакты/соцсети снизу
- отписка снизу

контур.продукт



8 800 500-50-80 · product@kontur.ru · product.kontur.ru

АО «ПФ «СКБ Контур», Россия, Екатеринбург, Космонавтов, 56
Вы получали это письмо, так как подписаны на рассылку с kontur.ru

[Отписаться от рассылки](#)
[Наскрести](#)

Дизайн шаблона рассылки – важно!

Благодарим за покупку в интернет-магазине MOBILUCK! Ваш заказ: №123456
МОБИЛУКК | MOBILUCK.UA | +380 44 323 03 34
044 323-03-34
+380 44 323 03 34 | +380 67 119 03 34 | +380 93 119 03 34
Ты всегда права на выбор!
Здравствуйте, Дмитрий!
Приветственный промокод T171709242 в стоимость заказа №123456 для вас действует!
Рюкзаки
Сумка из мыльного мыла, водонепроницаемая, цвет зеленый.
-25%
Истекает 27 дн.
Действует до 14 часов.
ТЕРМОСКРУЖКИ CONTIGO
Сумка из мыльного мыла.
стальной
Истекает 27 дн.
Создано из мыльного мыла, водонепроницаемое покрытие.
Действует до 14 часов.
Горячая распродажа!
Делайте Скидки 30% на все!
Ноутбуки
ASUS VivoBook X540NA-GQ006
15.6" • Intel Core i5 • 8 ГБ RAM • 1000 ГБ SSD
8 499 ₴
7 999 ₴ [Купить](#)
Acer Aspire 3 A315-51-3488
15.6" • Intel Core i3 • 1000 ГБ SSD
11 399 ₴
10 499 ₴ [Купить](#)
Мышь
Mouse Genius M019-10
2400 dpi • 6 кнопок
199 гр.
199 гр.
199 гр.
Наушники с микрофоном
Microphone Headset with Noise Cancelling
200 гр.
200 гр.
200 гр.
Клавиатура и мышь
Dell KM636
1000 dpi • 1000 ГБ SSD
299 гр.
299 гр.
299 гр.

Почтение к клиентам | Сделай свой выбор
KTC
Осенние скидки!
Все для интернет-магазина KTC! Только для зарегистрированных пользователей KTC! Цены актуальны с 14 по 30 сентября
ASUS VivoBook X540NA-GQ006
15.6" • Intel Core i5 • 8 ГБ RAM • 1000 ГБ SSD
8 499 ₴
7 999 ₴ [Купить](#)
Acer Aspire 3 A315-51-3488
15.6" • Intel Core i3 • 1000 ГБ SSD
11 399 ₴
10 499 ₴ [Купить](#)
Acer Aspire 3 A315-51-3488
15.6" • Intel Core i3 • 1000 ГБ SSD
8 499 ₴
7 999 ₴ [Купить](#)
Dell Inspiron 3567
15.6" • Intel Core i5 • 8 ГБ RAM • 1000 ГБ SSD
11 399 ₴
10 499 ₴ [Купить](#)

orby | Очки для подростков и детей
8-800-700-6729 (нед. 100)
ДОКУМЕНТЫ | ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА | ПОДРОБНОСТИ
ДЕВОЧКИ | МАЛЬЧИКИ | НОВАЯ КОЛЛЕКЦИЯ | РАСПРОДАЖА
ДАРИМ ПРОМОКОД НА СКИДКУ НА ВСЁ!
Спасибо за вашу активность!
В прошлом гайде мы просили вас выбрать интересующие категории одежды. Теперь нам будет намного легче сориентироваться в вашем предложении или обновлении коллекций.
Промокод на 10% скидку уже ждет вас!
ORBYCLUB
Не забывайте входить в него при оформлении заказа
Используйте сейчас!
[Активировать промокод](#)

Дизайн шаблона рассылки – важно!



Дизайн шаблона рассылки – важно!

The image shows two versions of a newsletter template for the brand 'Артель Русичи' (Artel Russich). The top version is a refined, professional design featuring a red decorative header with the brand logo, a large central image of two men working on a wooden structure, and clear, bold text for the headline. The bottom version is a less polished, more cluttered design with a pink header, smaller images, and less prominent text. Two orange arrows point from the bottom version towards the top version, indicating a transformation or improvement.

СТРОИМ ШКОЛУ СТОЛЯРНОГО РЕМЕСЛА ДЛЯ ВЗРОСЛЫХ И ДЕТЕЙ!

Иван Мордовин

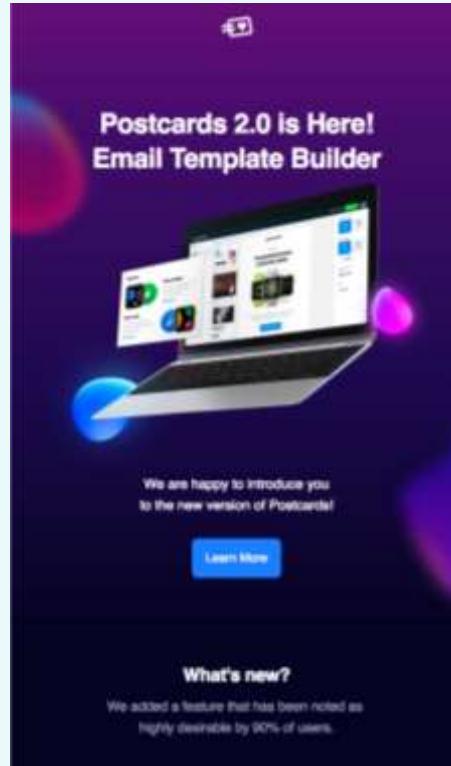
+7 (928) 345 - 99 - 42

Основатель и руководитель мастерской авторской мебели «Артель «Русичи»

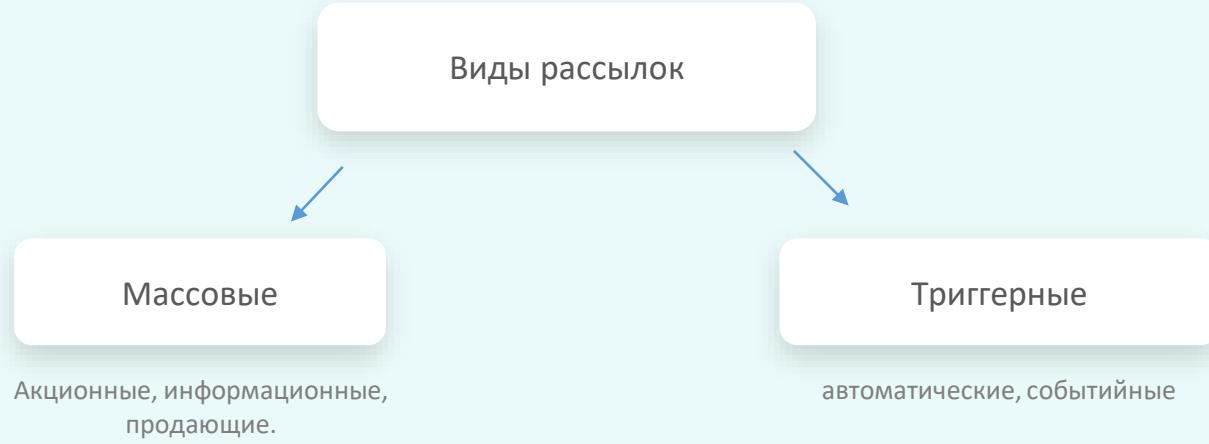
Посетить наш сайт ArtelRussich.ru

Возрасте Instagram Одноклассники Facebook YouTube

Показывайте то, что продаете



Email рассылки



Welcome серия

Welcome серия

Зачем она нужна и какие задачи она решает?

- Рассказать о преимуществах
- Портфолио компании
- Инструкция для клиента
- Борьба с возражениями
- Анонс рассылок



Welcome серия – статистика!

Добро пожаловать в мир выгодных покупок!

Последняя отправка: 20 февраля 2020 г. 00:29

1688

95,42%
доставлено

750

44,43%
открытий

331

19,61%
переходов

84

4,75% ошибок

2

0,12%
отписалось

1

0,06% жалоб на
спам

Приветственные
письма читают!

3 шага к успешной покупке в Stolnik: Как подобрать стиль? Как выбрать размер? Как оформить заказ?

Последняя отправка: 19 февраля 2020 г. 22:56

1635

99,39%
доставлено

583

35,66%
открытий

107

6,54%
переходов

6

0,36% ошибок

2

0,12%
отписалось

1

0,06% жалоб на
спам

Давайте дружить больше, лучше, выгоднее!

Последняя отправка: 19 февраля 2020 г. 09:07

1587

99,37%
доставлено

466

29,36%
открытий

184

11,59%
переходов

8

0,5% ошибок

5

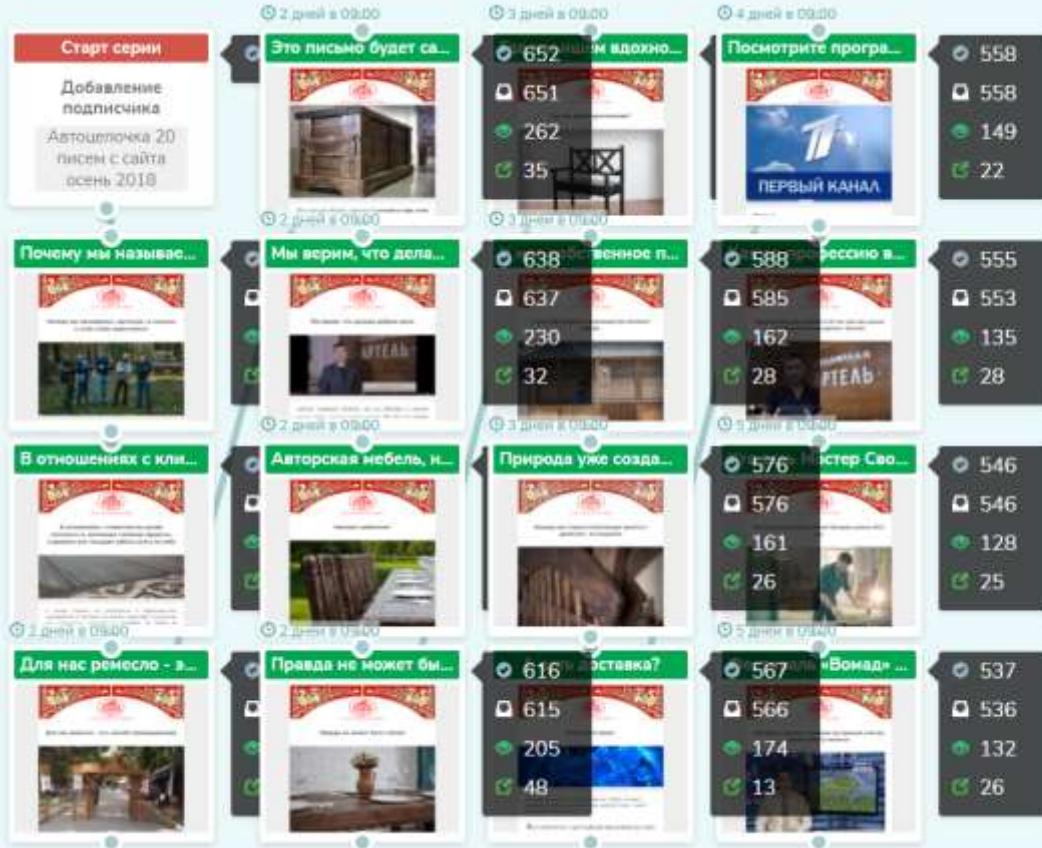
0,32%
отписалось

1

0,06%
жалоб на
спам



Welcome серия – статистика!



Welcome серия

Спасибо за регистрацию

Приятный бонус не отходя от кассы

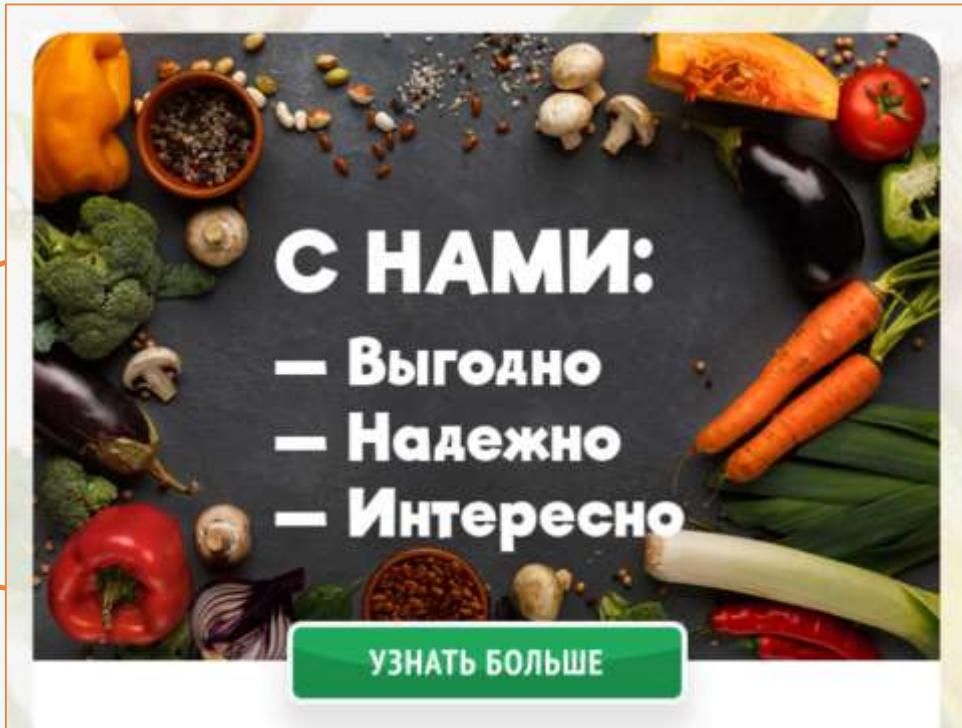
Призыв вернуться на сайт



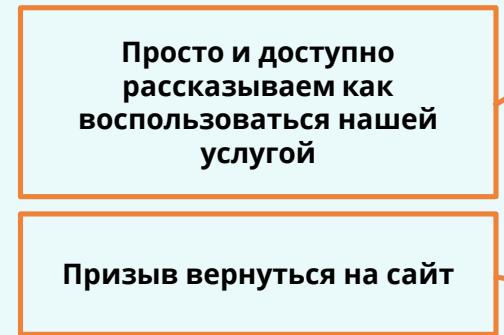
Welcome серия

Акцент на выгоду,
которую получит клиент

Призыв вернуться на сайт



Welcome серия



Lienn.ru
Корейская косметика

ПОПУЛЯРНОЕ НОВИНКИ СКИДКИ

**3 ШАГА К УСПЕШНОЙ ПОКУПКЕ
В LIENN.RU**

Шаг 1. Выбираем товар
Чтобы быстро выбрать нужный товар рекомендуем использовать поиск товаров на сайте, рубрики в меню и каталог.

Шаг 2. Подбираем самое выгодное предложение

Welcome серия

Выявляем страхи клиента

Объясняем, как избежать проблем

Призыв вернуться на сайт

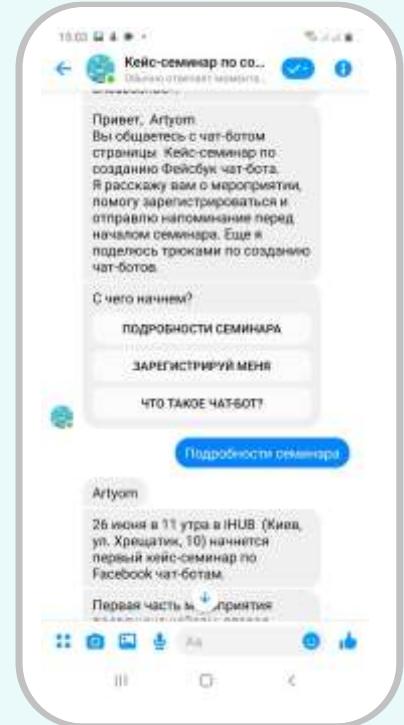
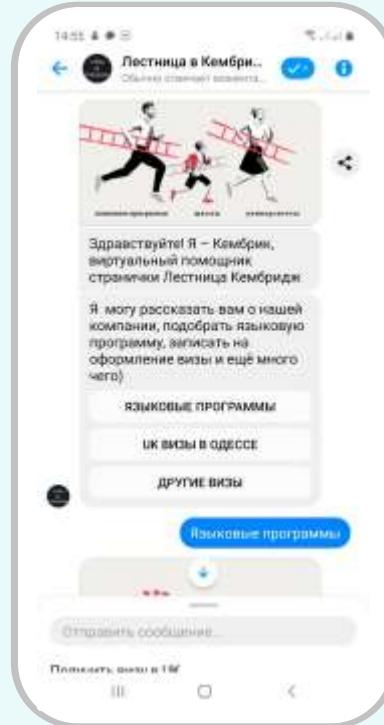
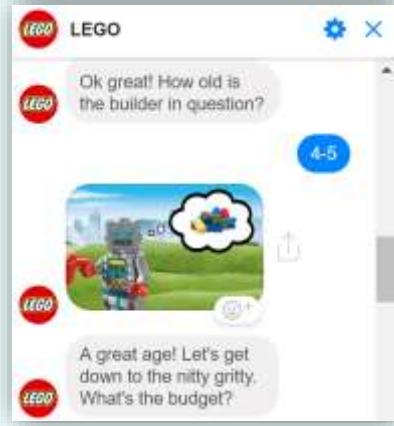
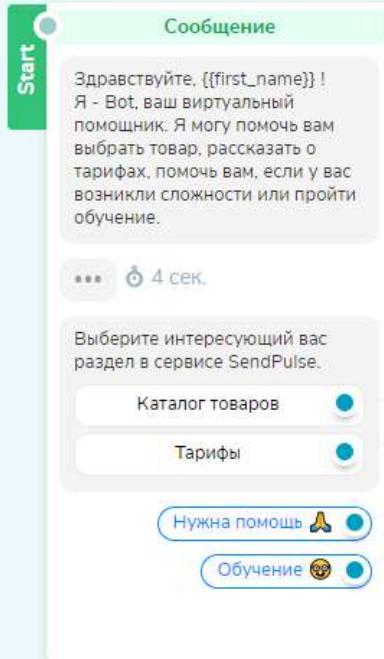
ДОБРЫЙ ДЕНЬ!

Сегодня мы хотим рассказать о том как легко и просто выбрать:

- нужный Вам размер;
- вернуть товар, если он не подошел;
- быстро получить возврат денег!



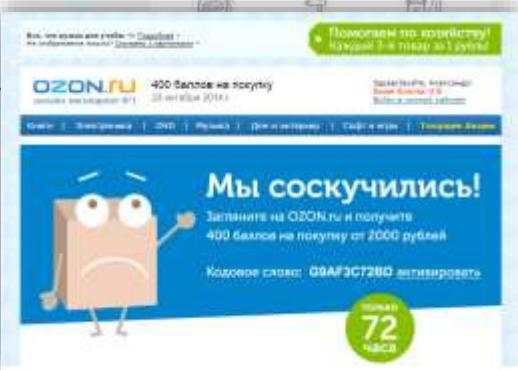
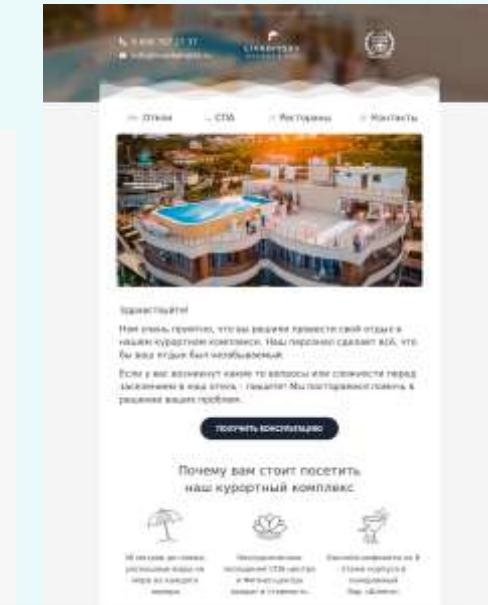
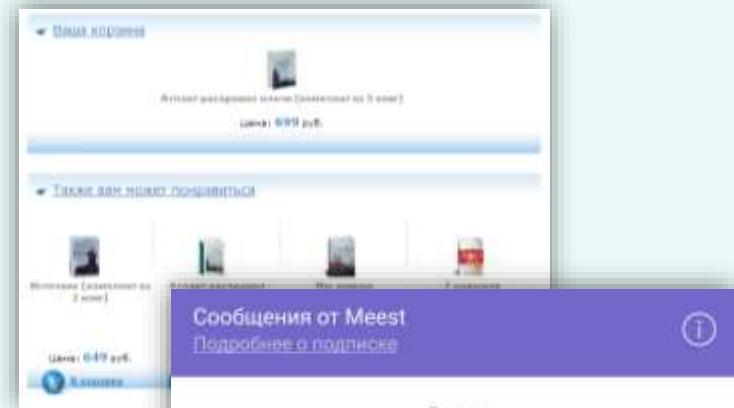
Welcome серия в чат-ботах



Приветствие, помощь, продукты, уточнение предпочтений, консультация, рекомендация

Sales серия

Sales серия



Sales серия

lamoda MIDSEASON PRE-SALE
Доп. скидка до 30% на осенние коллекции!
www.lamoda.ua

MIDSEASON PRE-SALE
30%
дополнительно

[ПЕРЕЙТИ В КУПИЛКА](#)

airbnb

Расскажите пользователю Алине о том, что вам понравилось, а что могло бы быть лучше

Ваша поездка закончилась, и самое время написать отзыв.

Отзыва — маленькая часть сообщества Airbnb. Покажите, дайте knownу позитивную обратную связь — это поможет всему несколько шагов.

[Напишите отзыв](#)

orby Одежда для подростков и детей
8-800-700-6729 (адр. 100)

ДЕВОЧКИ МАЛЬЧИКИ НОВАЯ КОЛЛЕКЦИЯ РАСПРОДАЖА

ПОДСКАЖИТЕ, ЧТО ВАМ ИНТЕРЕСНО?

Приветствуем!

Расскажите нам о своих предпочтениях...

Какая одежда вам интересна? Мы будем отправлять интересные модели ваших сыновей и предложений.

За выбор мы обещаем им подарок и следующем письме.

Бонусы начислены!

На вашу учетную запись было наложено кредитное ограничение: 42.05 грн.

orby Одежда для подростков и детей
8-800-700-6729 (адр. 100)

ДЕВОЧКИ МАЛЬЧИКИ НОВАЯ КОЛЛЕКЦИЯ РАСПРОДАЖА

ДАРИМ ПРОМОКОД НА СКИДКУ НА ВСЁ!

Спасибо за вашу активность!

В прошлом гисьме мы просили вас выбрать интересующие категории одежды. Теперь нам будет намного легче сориентироваться в вашем предложении или обновлении коллекций.

Промокод на 10% скидку уже ждет вас!

VI вихідні з вигодою! додамо більше знижок на весь асортимент!

ВИХІДНІ З ВИГОДОЮ!
ДОДАМОСЬ БІЛЬШЕ ЗНИЖОК НА ВСІЙ АСОРТИМЕНТ!

[Слова якої](#)

Sales серия

**Спрашиваем,
что ещё может
быть интересно**

Сегментируем

**Бонус на
покупку!**

Здравствуйте!

Подскажите, какая категория корейской косметики вам интересна?
Нам нужно это знать, чтобы предлагать вам самые полезные и выгодные для вас акции и скидки.

Кстати, вас ждет подарок, который придет в следующем письме после выбора категории ;)

ДЛЯ УХОДА ЗА ЛИЦОМ



Кремы, гели, лосьоны, масла...

[Перейти →](#)

ДЛЯ УХОДА ЗА ТЕЛОМ



Спрей, скрабы, маски, кремы...

[Перейти →](#)

СОЛНЦЕЗАЩИТНЫЕ СРЕДСТВА



Гели, крема, стики...

[Перейти →](#)

ДЛЯ МАКИЯЖА



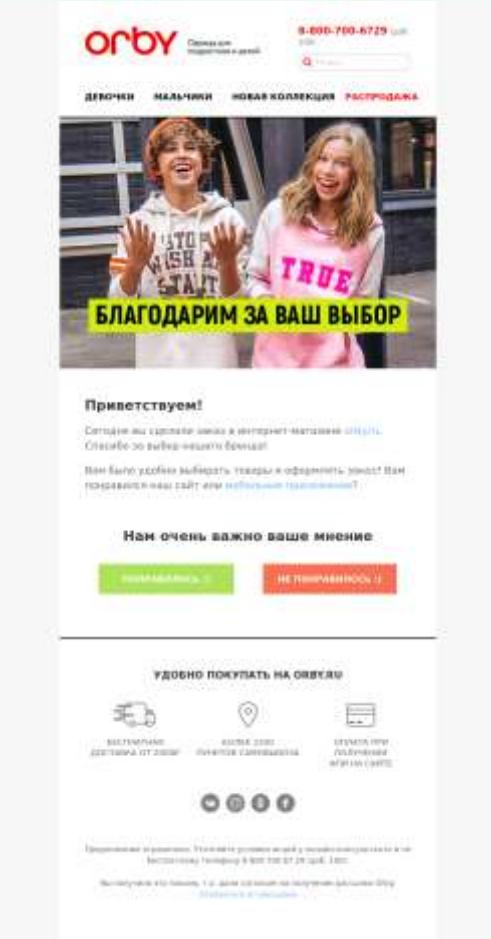
BB/CC кремы, румяна, консилеры, пудры...

[Перейти →](#)

Sales серия

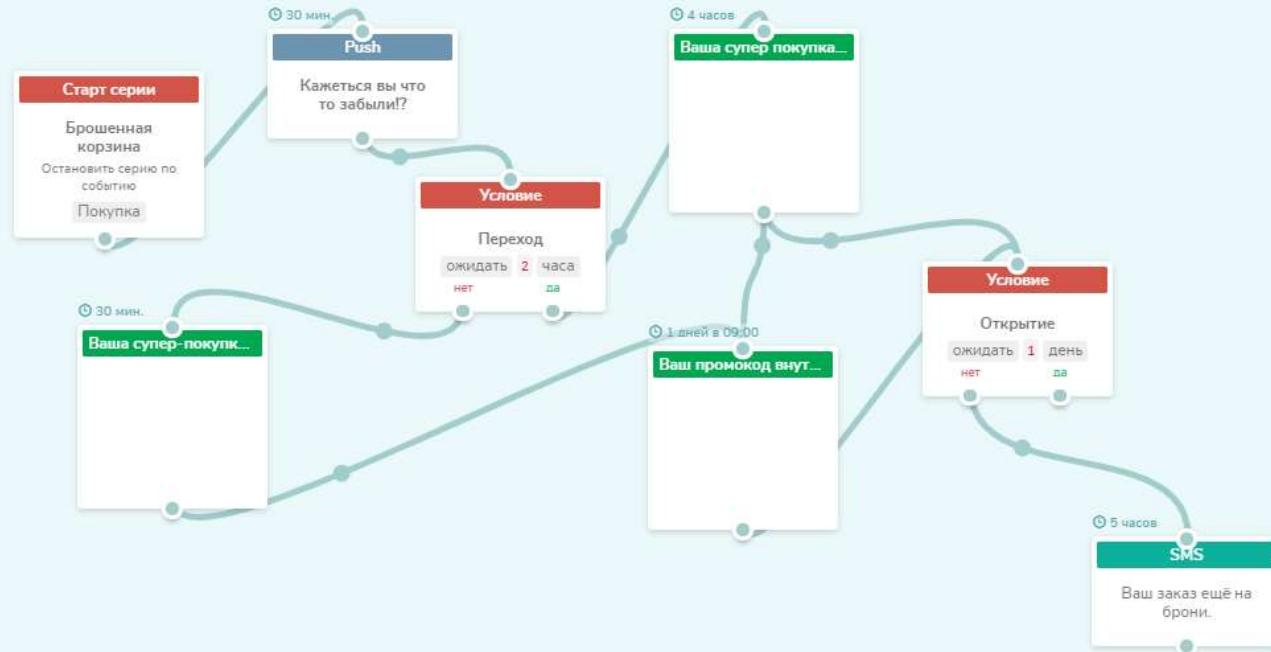
Спасибо за покупку

Просим отзыв



Брошенная корзина

Брошенная корзина



10-15% возвращаются и покупают в следующие 2 часа

После первого письма покупают 7-8%

Второе письмо дожима через сутки

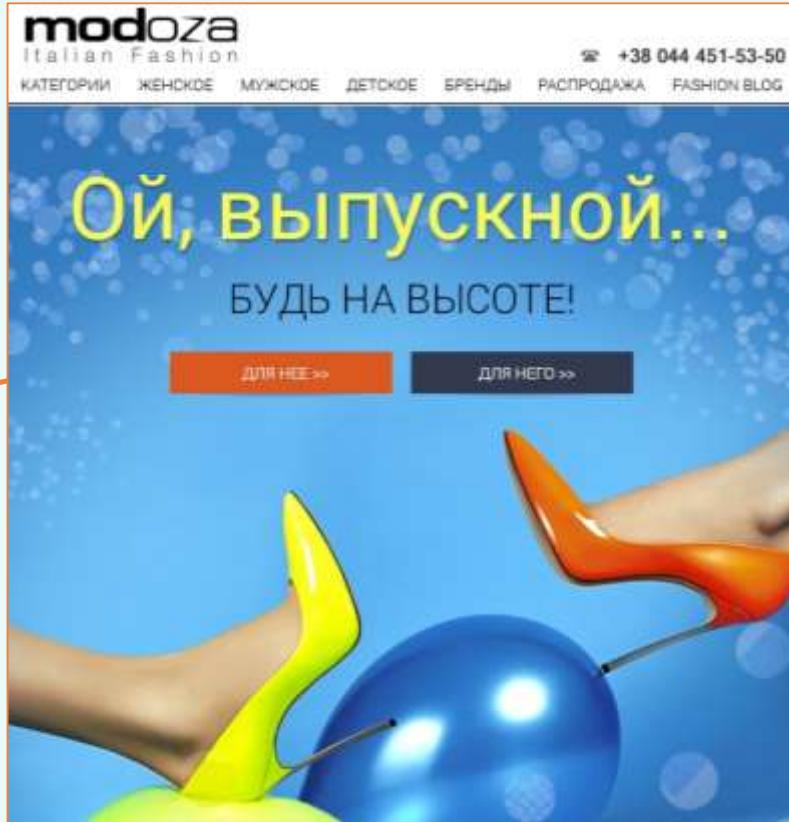
Брошенная корзина



Что ещё?

Событийная акция

Выбираем праздники,
важные для ЦА



Помощь с выбором

И т.д., и т.п.
И пятое-десятое...
Всё, что нужно для Нового года!

Подбор подарков Новогодний дом Подарочные сертификаты

Выбираем новогодний подарок

1 Кому дарим?

Делаем подборки товаров

Помогаем определиться

Любимому Любимой Сыну Дочке Дедушке и папе

Email quest

СВЯЗНОЙ



8 (800) 700-43-43
Круглосуточно, звонок бесплатный

NEW



ПРИЗЫ ТОЛЬКО ДЛЯ ПОДПИСЧИКОВ

Выиграй смартфон Lumia в 5 кликов

Открывай все сентябрьские рассылки, подтверждай участие в акции и выиграй один из трех смартфонов Lumia.

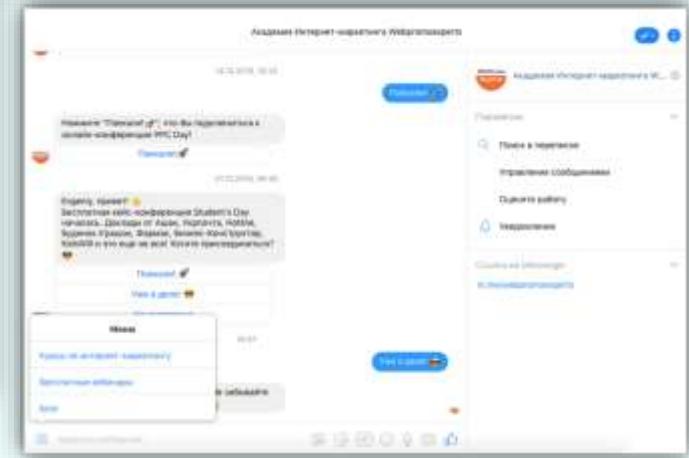
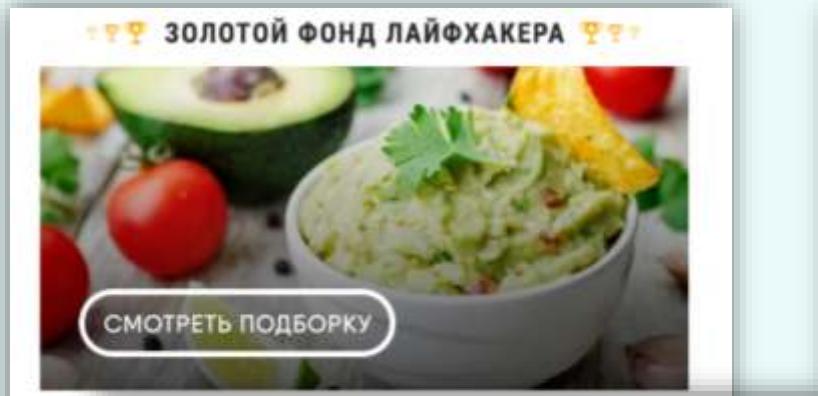
[ПОДРОБНЕЕ](#)

Особое отношение



Спасибо, что ты с нами

Полезный контент

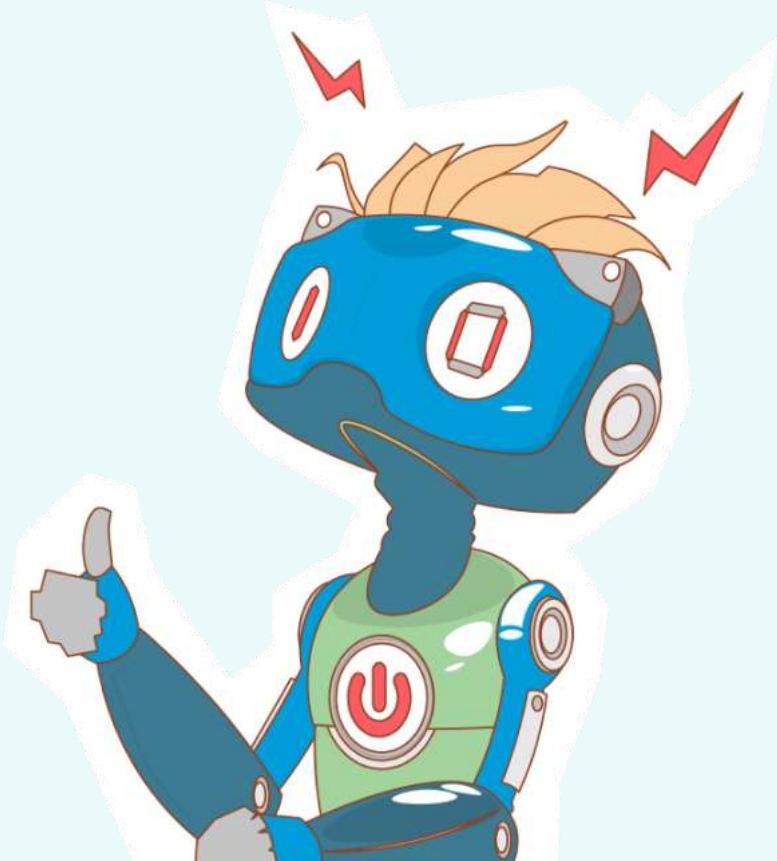


Чат-боты

Что или кто такое чат-бот?

Чат-бот — это программа, которая имитирует реальный разговор с пользователем.

Чат-бот позволяют общаться с помощью текстовых или аудио сообщений на сайтах, в мессенджерах, мобильных приложениях.



Почему чат-боты сейчас так популярны?

Мобильный трафик в интернете перегнал десктопный – мы почти
везде и всегда смотрим в свой любимый телефон.

При первом обращении в компанию 55% больше любят писать
сообщения, а не звонить.

Аудитория мессенджеров просто огромная аудитория.

Для создания чат-бота не нужна команда разработчиков, много
денег и ещё больше времени на интеграции, модерации.

Виды чат-ботов

Продающий / допродающий бот

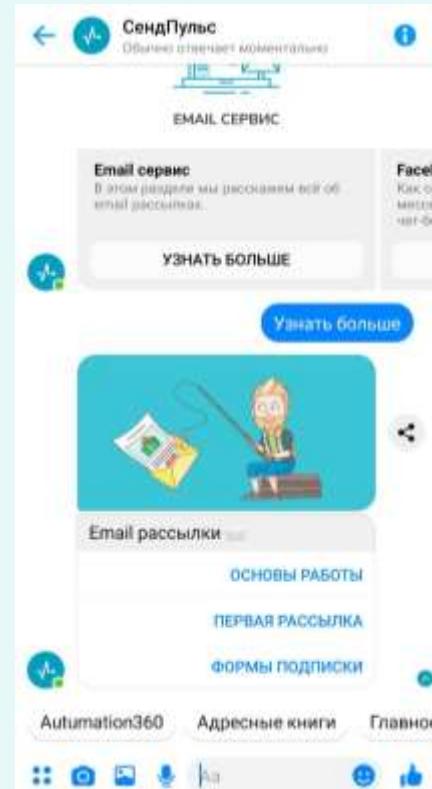
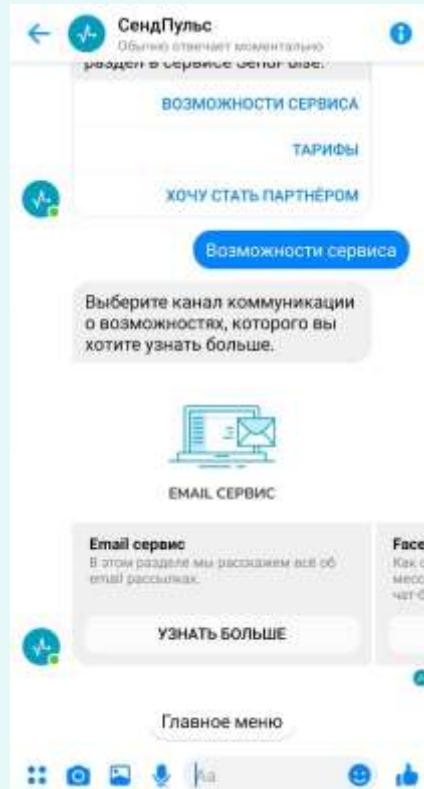
Бот-помощник

Информационный бот

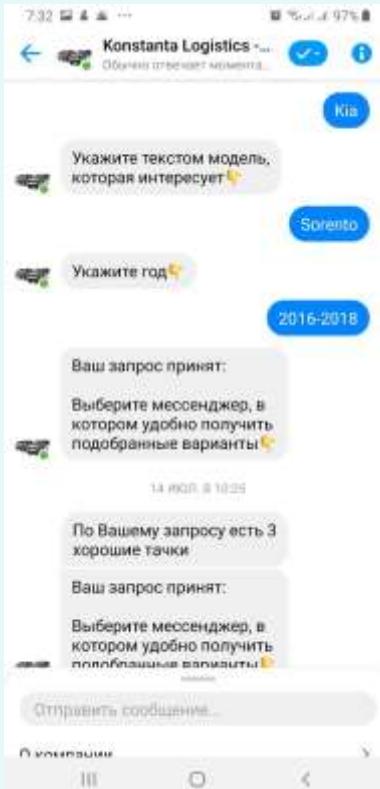
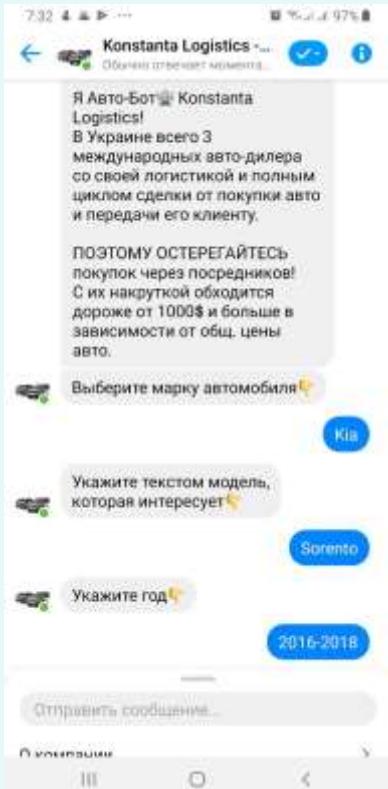
Триггерный бот

Универсальный.

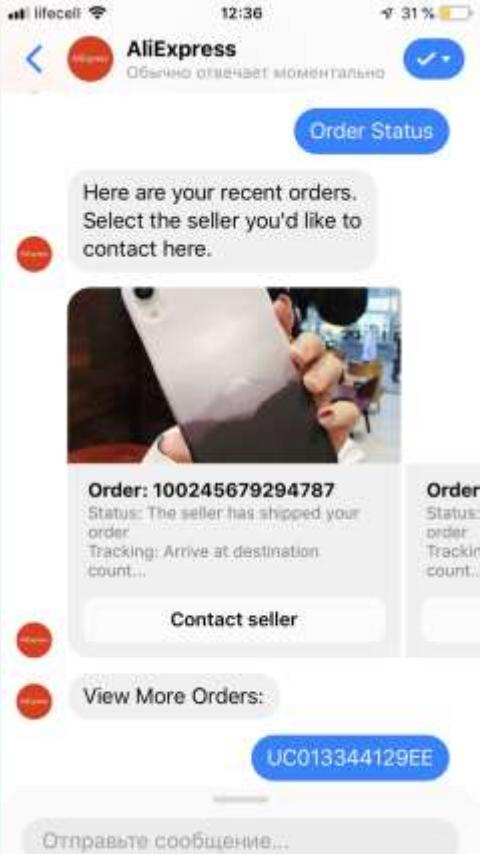
Информационный бот



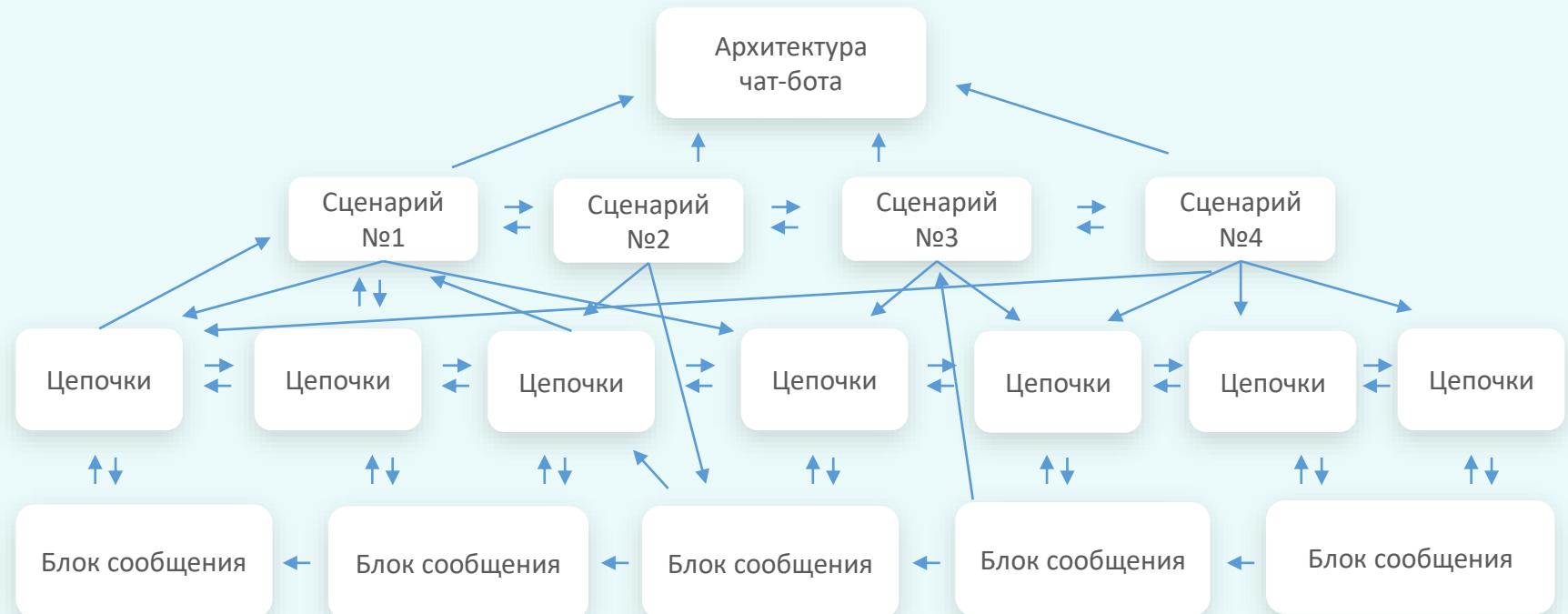
Продающий бот



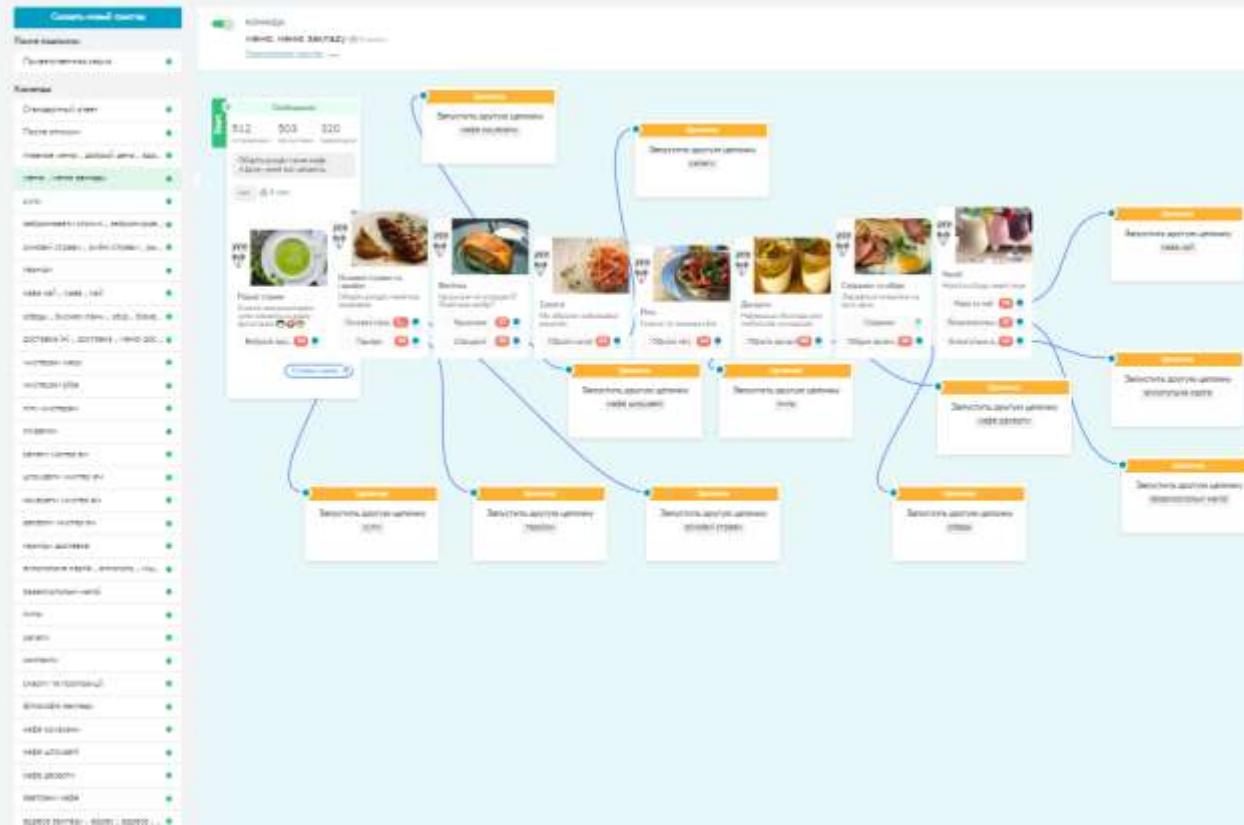
Триггерный бот



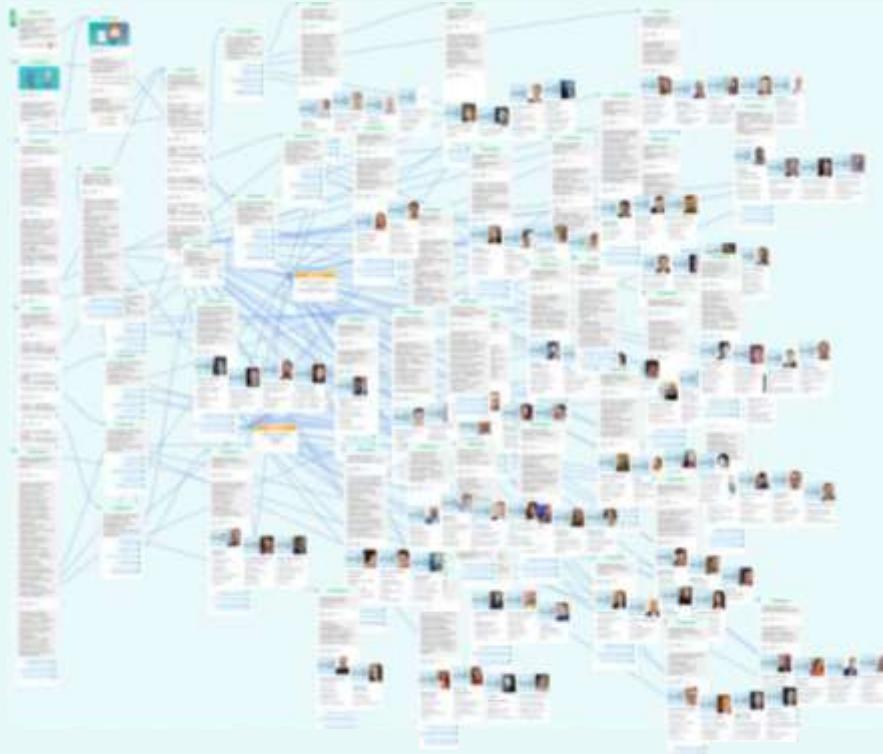
Из чего же состоит чат-бот



Архитектура чат-бота



Архитектура чат-бота



Что важно помнить при про строении правильного чат-бота

Анализируем свою ЦА.

Прописываем цели и задачи.

Прописываем персонажа чат-бота, сценарии,
персонализируем контент и всю логику.

Прописываем цепочки под каждый сценарий.

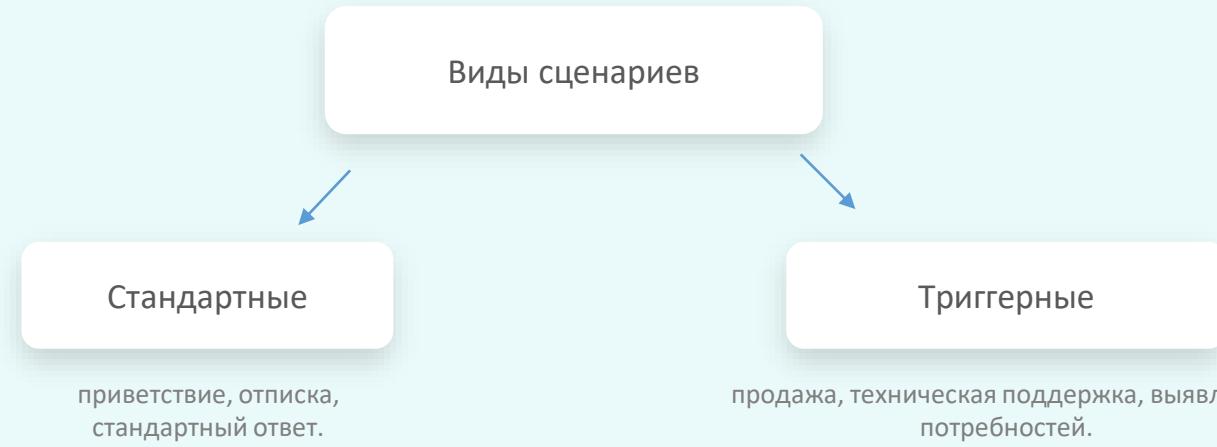
Тестируем чат-бота на корректную работу и наличие
тупиков.

Запускаем чат-бота. Анализируем работу.

Что такое сценарий?

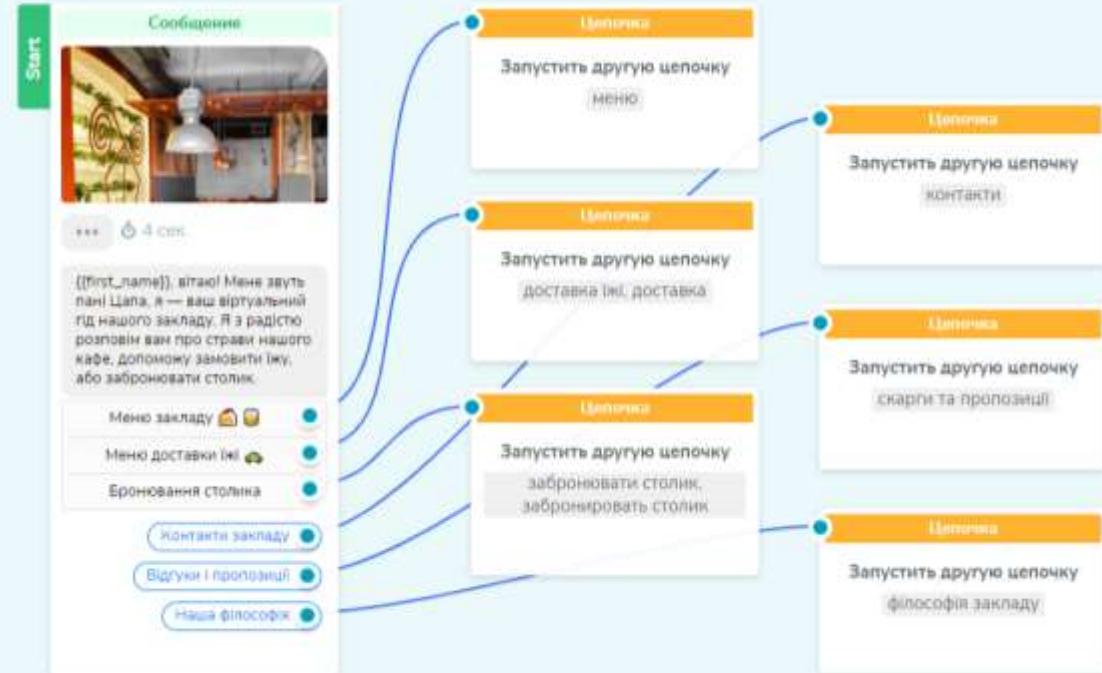
Сценарий — это последовательность работы триггеров(команд) и сообщений в чат-боте, которые решают определённую задачу.

Виды сценариев

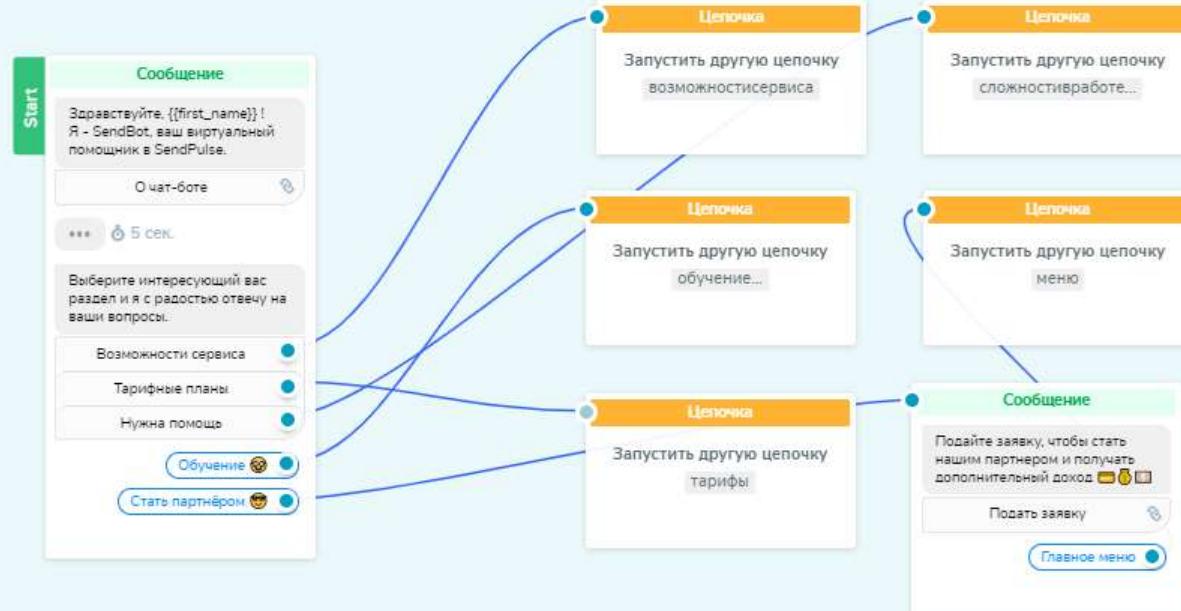


Стандартные сценарии

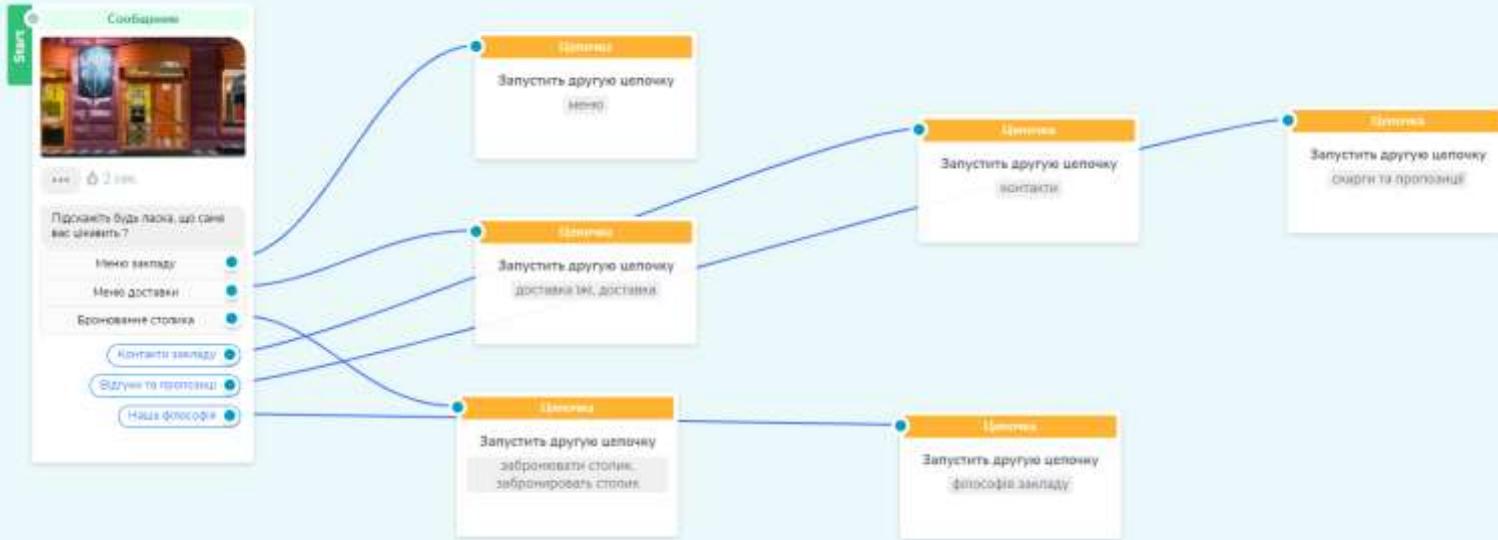
Приветственное сообщение



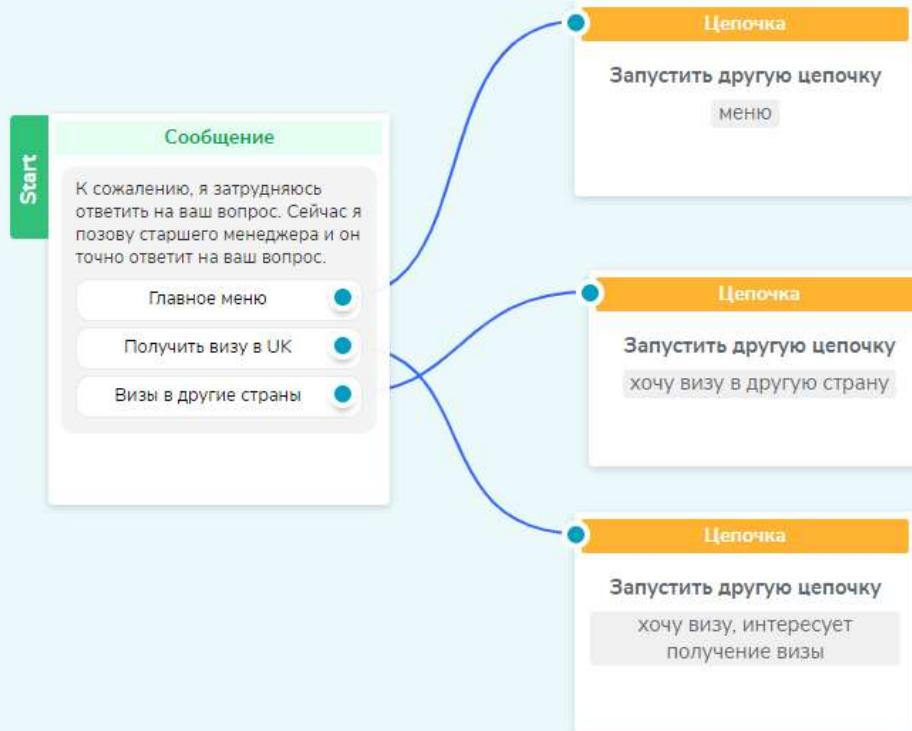
Приветственное сообщение



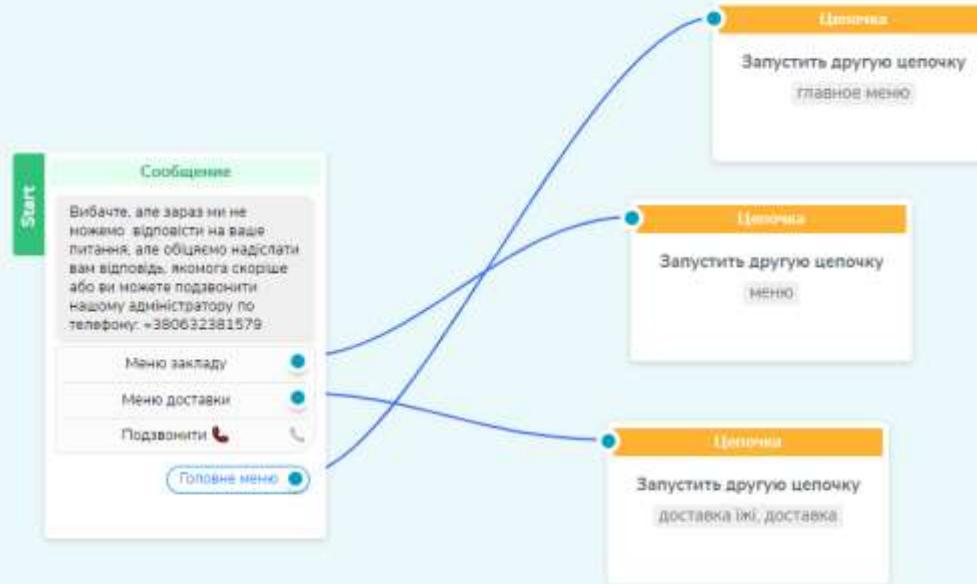
Дублирование приветственной цепочки



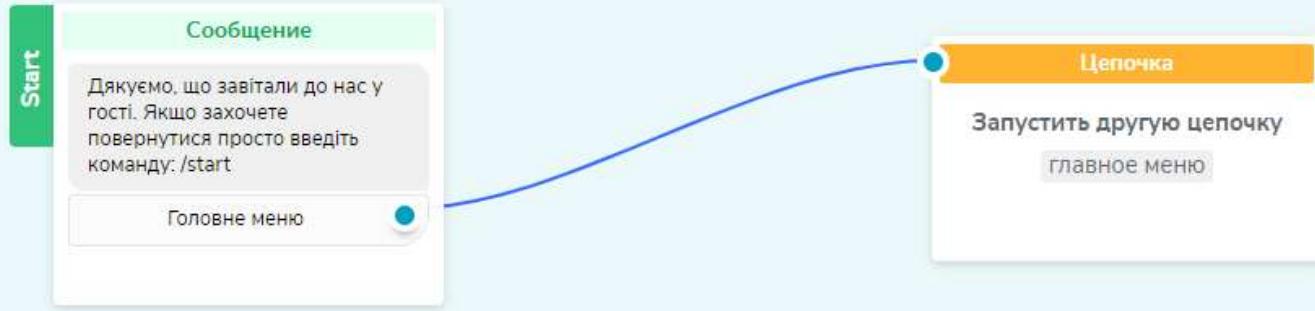
Стандартный ответ.



Стандартный ответ.

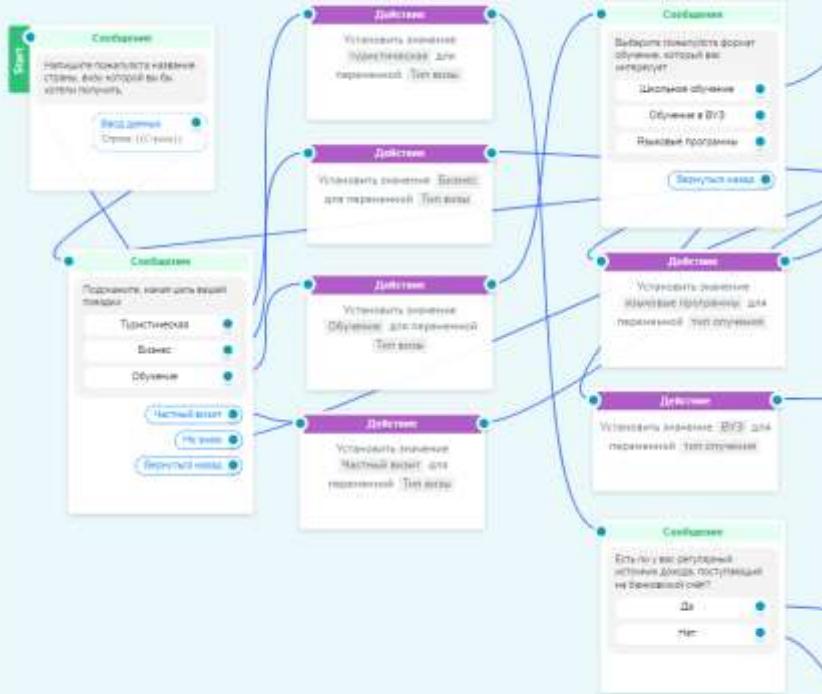


Стандартные сценарии. Отписка от чат-бота



Триггерные сценарии

Триггерные сценарии. Выявление потребностей



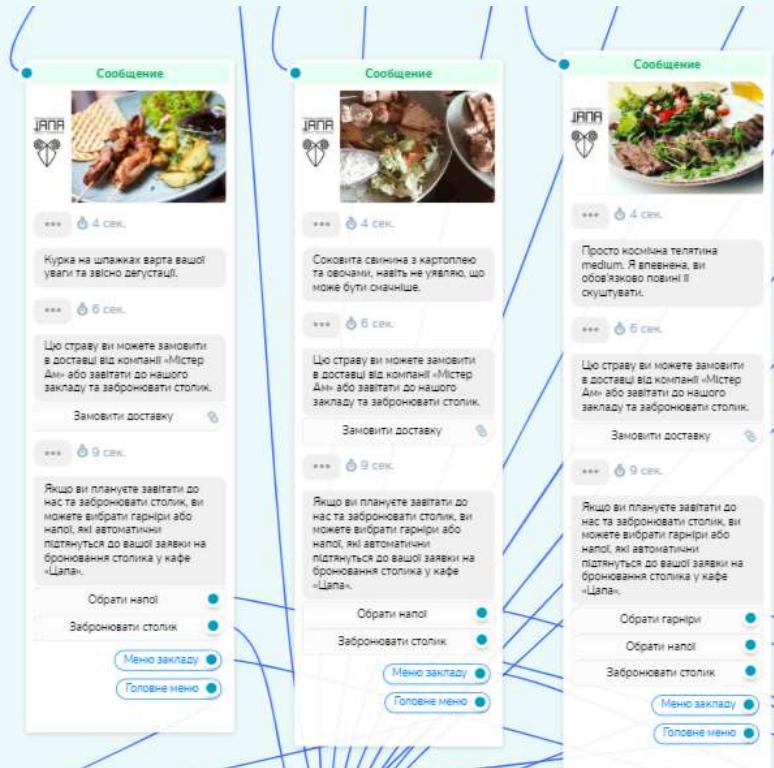
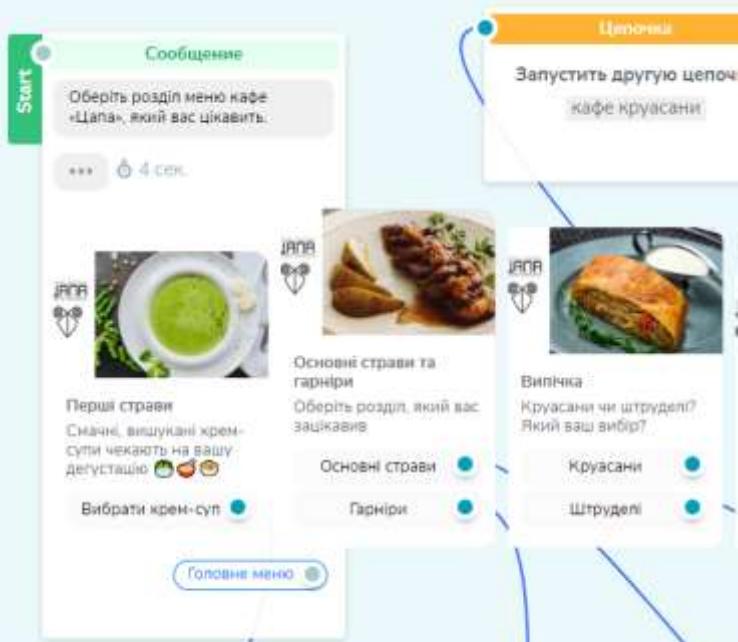
Триггерные сценарии. Выявление потребностей



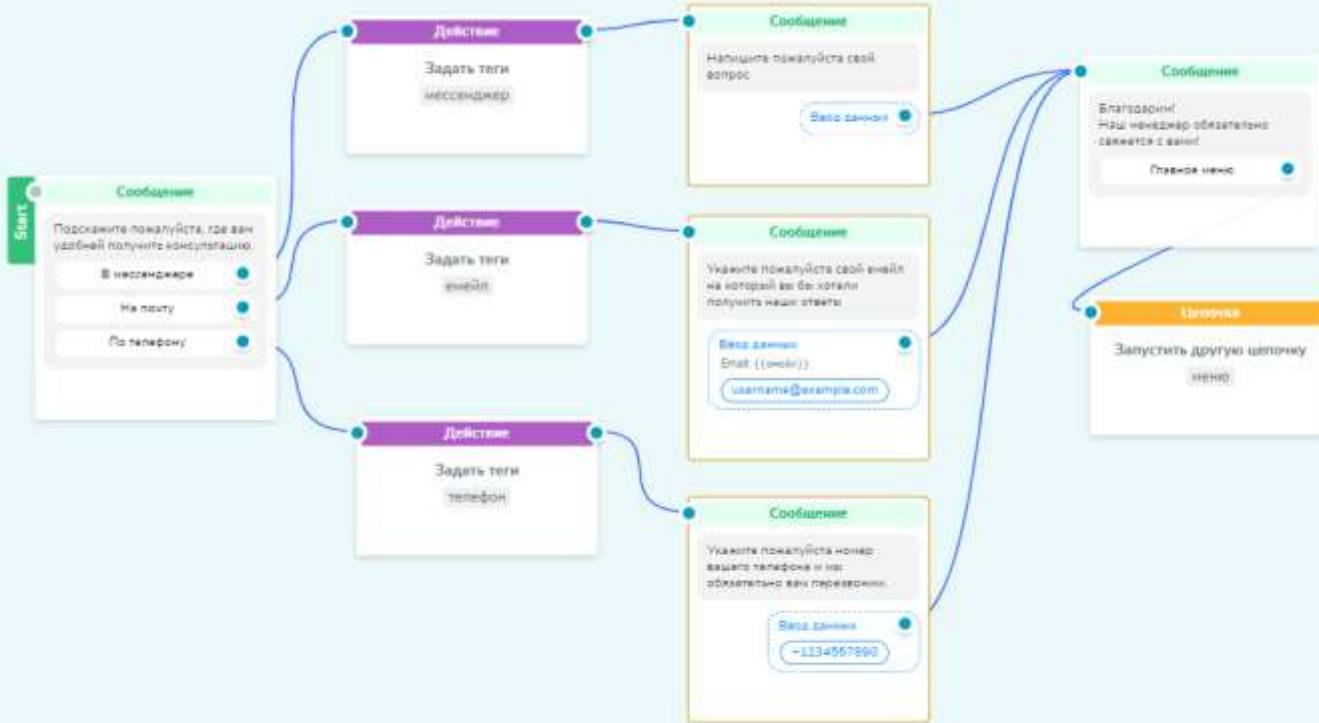
Триггерные сценарии. Выявление потребностей



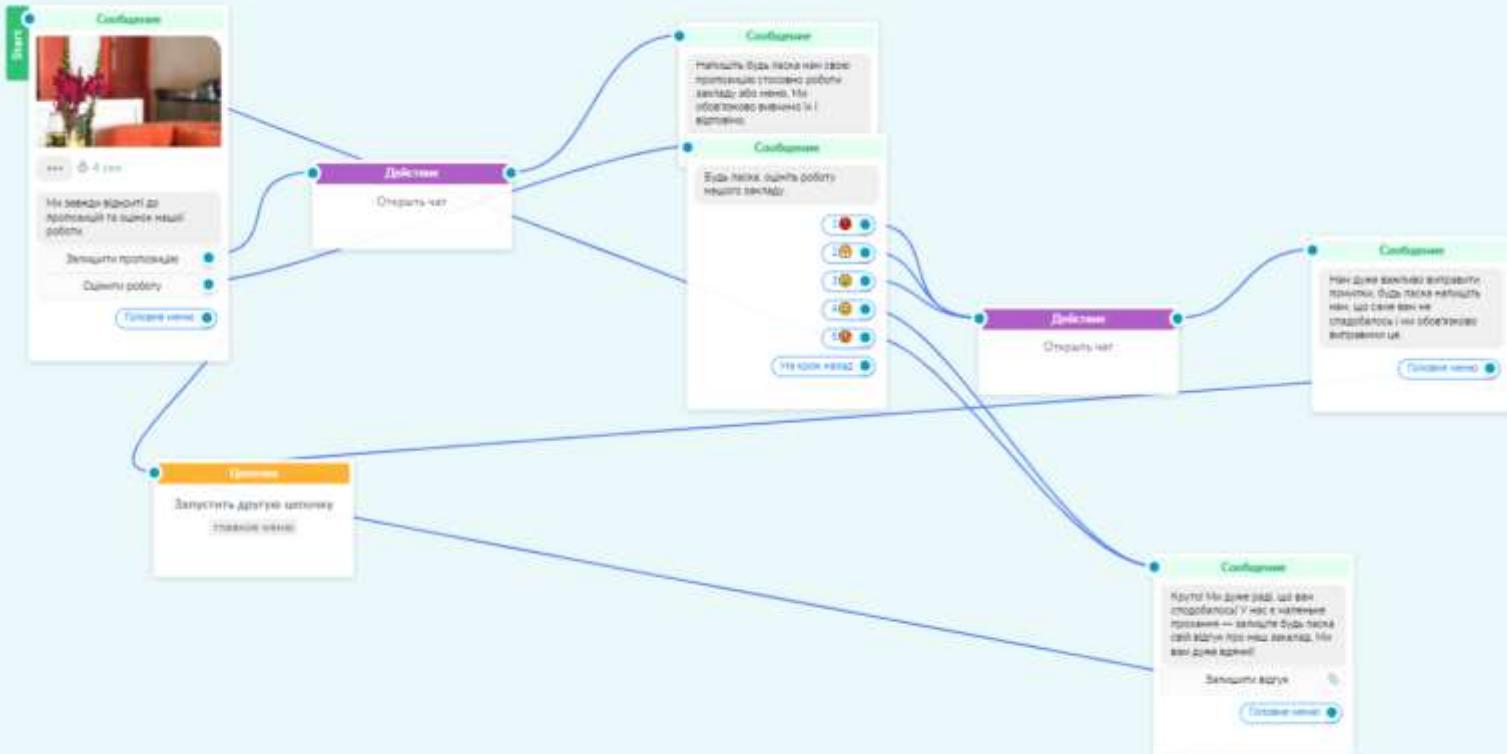
Триггерные сценарии. Консультация



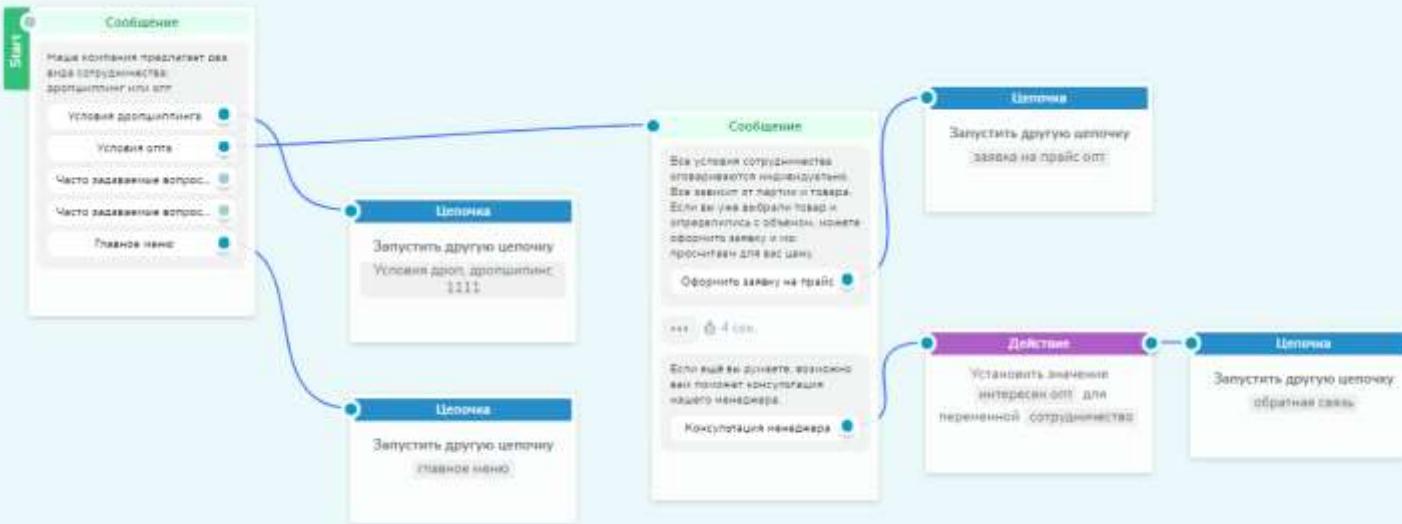
Триггерные сценарии. Консультация



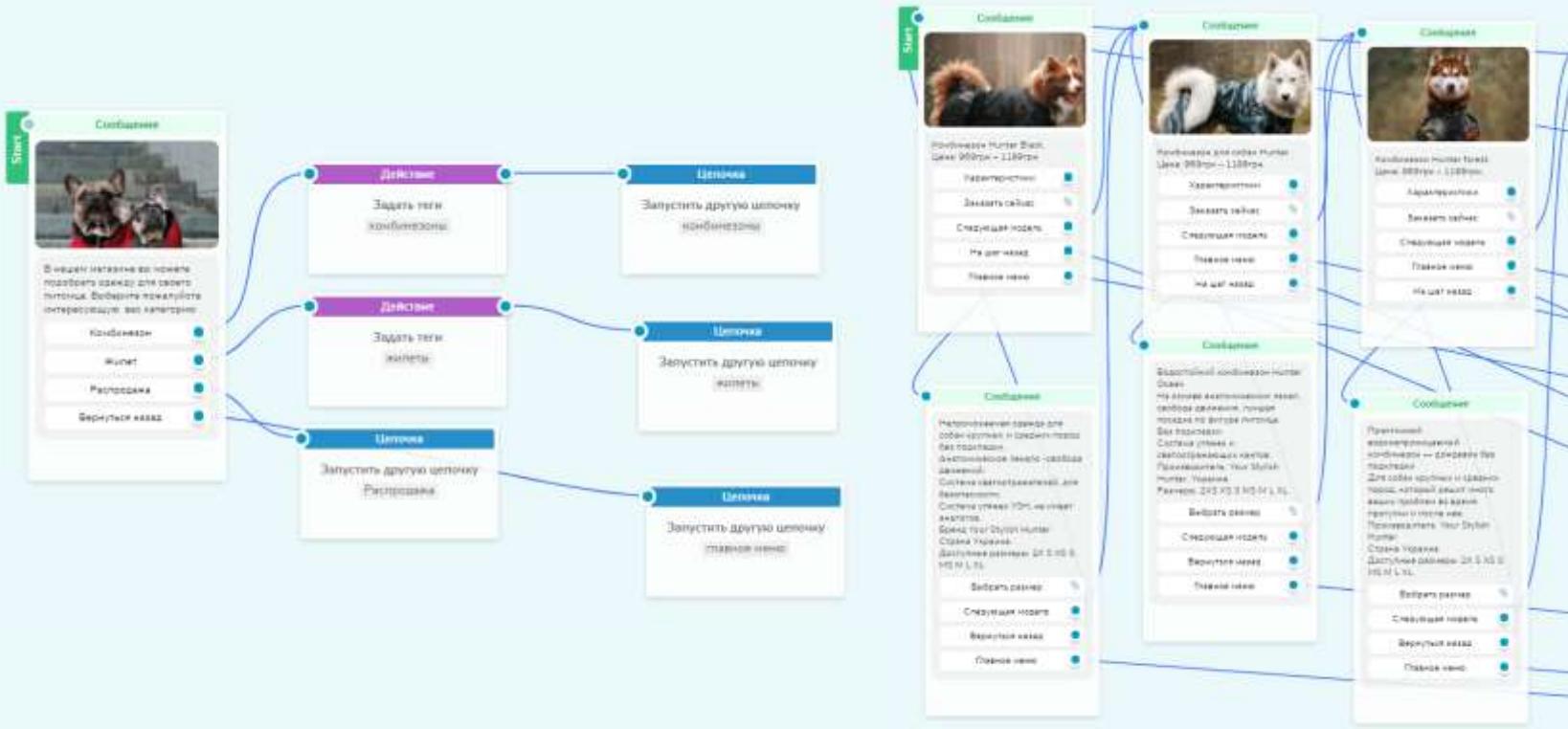
Триггерные сценарии. Отзывы



Чат-боты сферы товаров/услуг



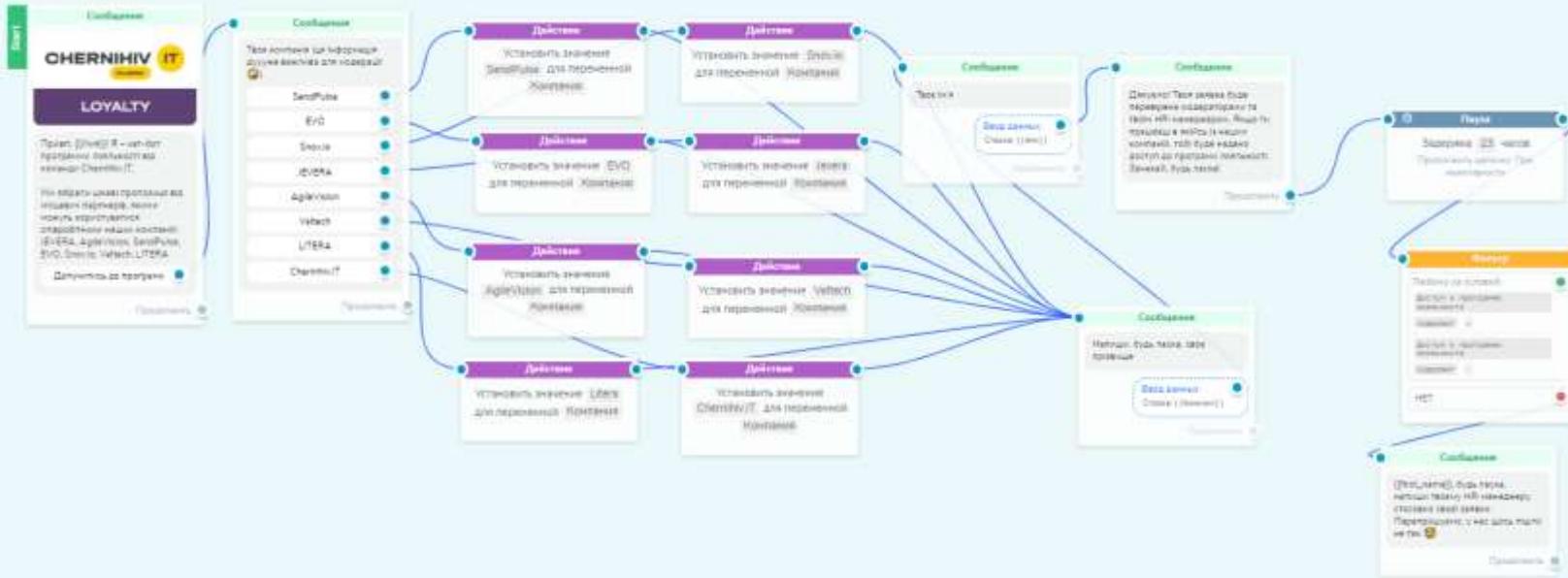
Чат-боты сферы товаров/услуг



Чат-боты сферы товаров/услуг



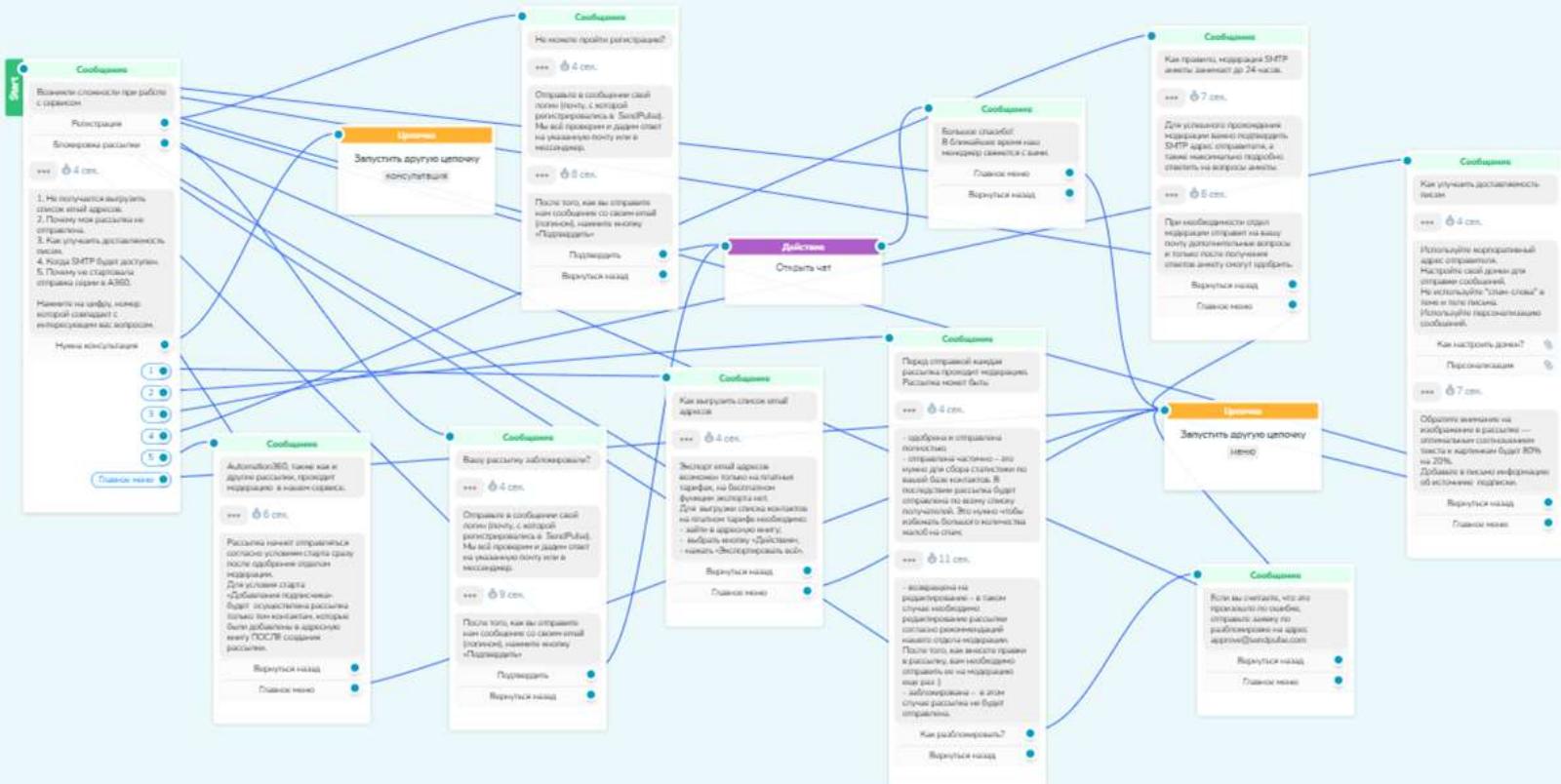
Чат-боты сферы товаров/услуг



Чат-боты сферы товаров/услуг



Чат-боты сферы товаров/услуг



Подключение менеджера

The diagram illustrates a communication flow between a user and a bot, mediated by a manager.

User Interaction: A user sends a message to a bot asking for a manager's contact information. The bot responds with a message containing two profile pictures and their names: Alina Danyuk and Anna Melnytskaya.

Manager Response: The user replies with a message asking for a manager's contact information. The bot responds with a message: "Напишите вопрос и я свяжу вас с менеджером."

Manager Action: The manager, represented by the bot, performs an action labeled "Открыть чат" (Open chat) to initiate a direct conversation with the user.

Bot Message: The bot sends a message to the user, explaining its behavior: "и если хотите, подскажите пожалуйста, на jaki образом сделать в целоне такую штуку: бот просит написать сообщение (например, дорогой пользователь напишите свое мнение, почему вы делаете, а не тан...) и нужно дождаться ответа [любого ответа, который не запомен в боте] и после этого ответа, бот автоматом пишет из серии - спасибо за ответ, т.е. момент ожидания не известен, сколько минут пользователь будет писать ответ на вопрос бота, но после этого ответа, пользователь должен получить автоматом сообщение."

User Response: The user replies with a message: "ой, ссылка на клуб случайно прикрепилась... Извините. Только уандела..."

Bot Message: The bot responds with a message: "Любовь, добрый вечер! Набросала один из простых вариантов, как можно реализовать цепочку <http://onmscr.com/l0l82yj3>

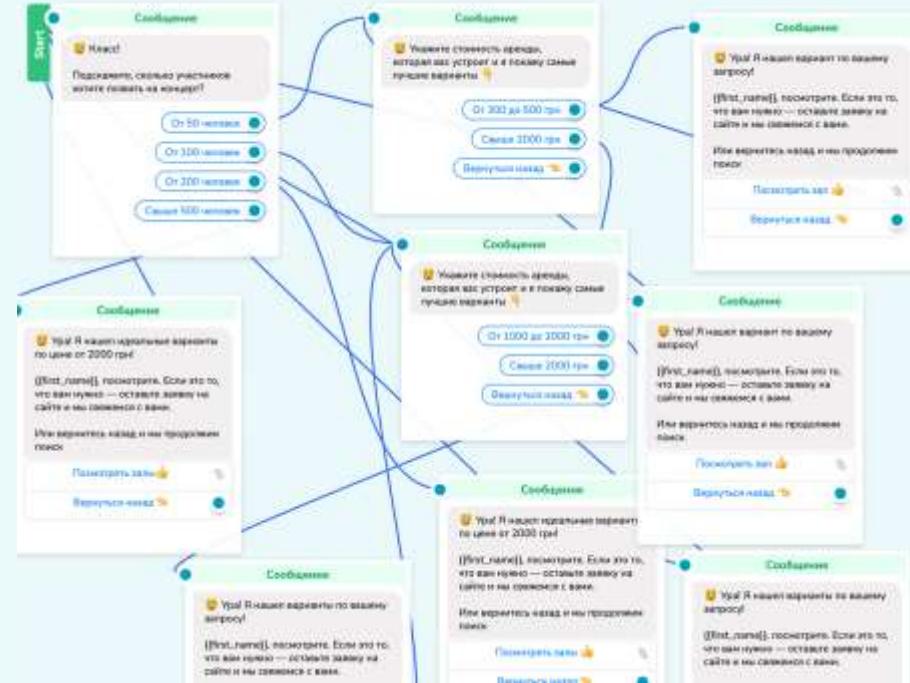
User Comment: The user comments: "а что касается первого, имеется в виду, чтобы ответы храниться в одном месте с возможностью экспорта?"

Manager Response: The manager replies: "Добрый вечер. С помощью функции открытия чата. Надо попробовать завтра. Спасибо."

User Action: The user initiates a new message to the bot.

Bot Footer: The bot footer includes options: "Скрыть сообщением расселок" (Hide message with distribution), "Отправить" (Send), and a "star" icon for marking the message as important.

Возможность вернуться назад

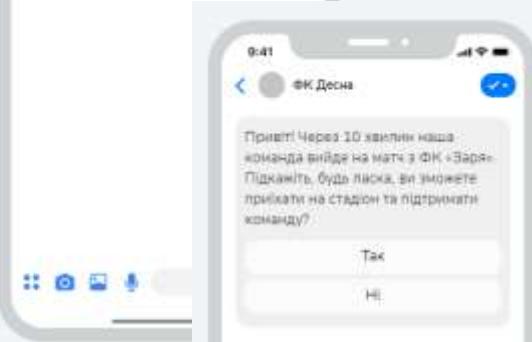
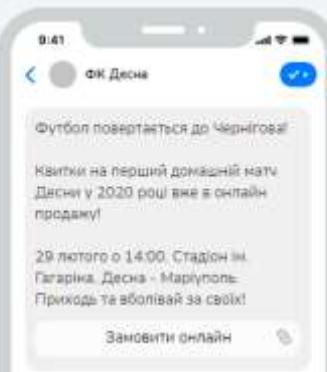


Массовые рассылки в мессенджерах

- Не спамьте.
- Оформляйте сообщения лаконично.
- Соблюдайте требования соцсетей.
- Не давайте сразу предложение, заманите получателя в разговор.

Массовые рассылки в мессенджерах

Футбол повертається до Че...	1328	1212	1136
ФК Десна 25 фев 2020 г. 15:06	отправлено	доставлено	94% прочитано
Друзі! Футбольний клуб "Д...	1204	1180	1130
ФК Десна 31 дек 2019 г. 16:01	отправлено	доставлено	96% прочитано
Привіт! Через 5 хвилин на...	1237	1221	1176
ФК Десна 15 дек.2019 г. 13:48	отправлено	доставлено	96% прочитано
Квитки на матч Десна - Ди...	1230	1212	1181
ФК Десна 10 дек 2019 г. 15:45	отправлено	доставлено	97% прочитано



Как продвигать своего чат-бота?

- Виджеты подписки.
- QR и Messenger коды.
- ссылки на чат-бота.
- Каталоги чат-ботов
- посты в социальных сетях
- Email рассылки
- Реклама

Благодарю
за внимание!



СПИКЕР

Артём Фокин

Маркетолог компании SendPulse

MAIL

afokin@sendpulse.com

FACEBOOK

[artyom.fokin.88](https://www.facebook.com/artyom.fokin.88)

TELEGRAM

[@fors88](https://t.me/fors88)