



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



СПИКЕР

**Артём Фокин**

Маркетолог компании SendPulse

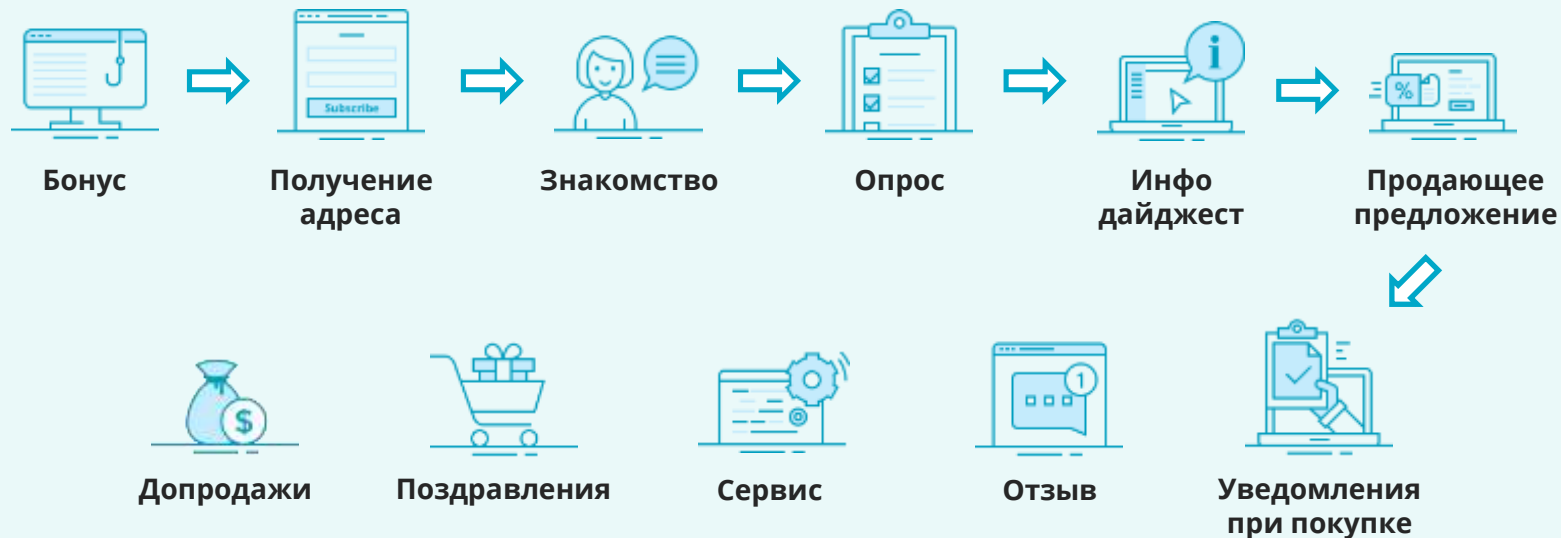
# Сегодня мы поговорим

- 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.

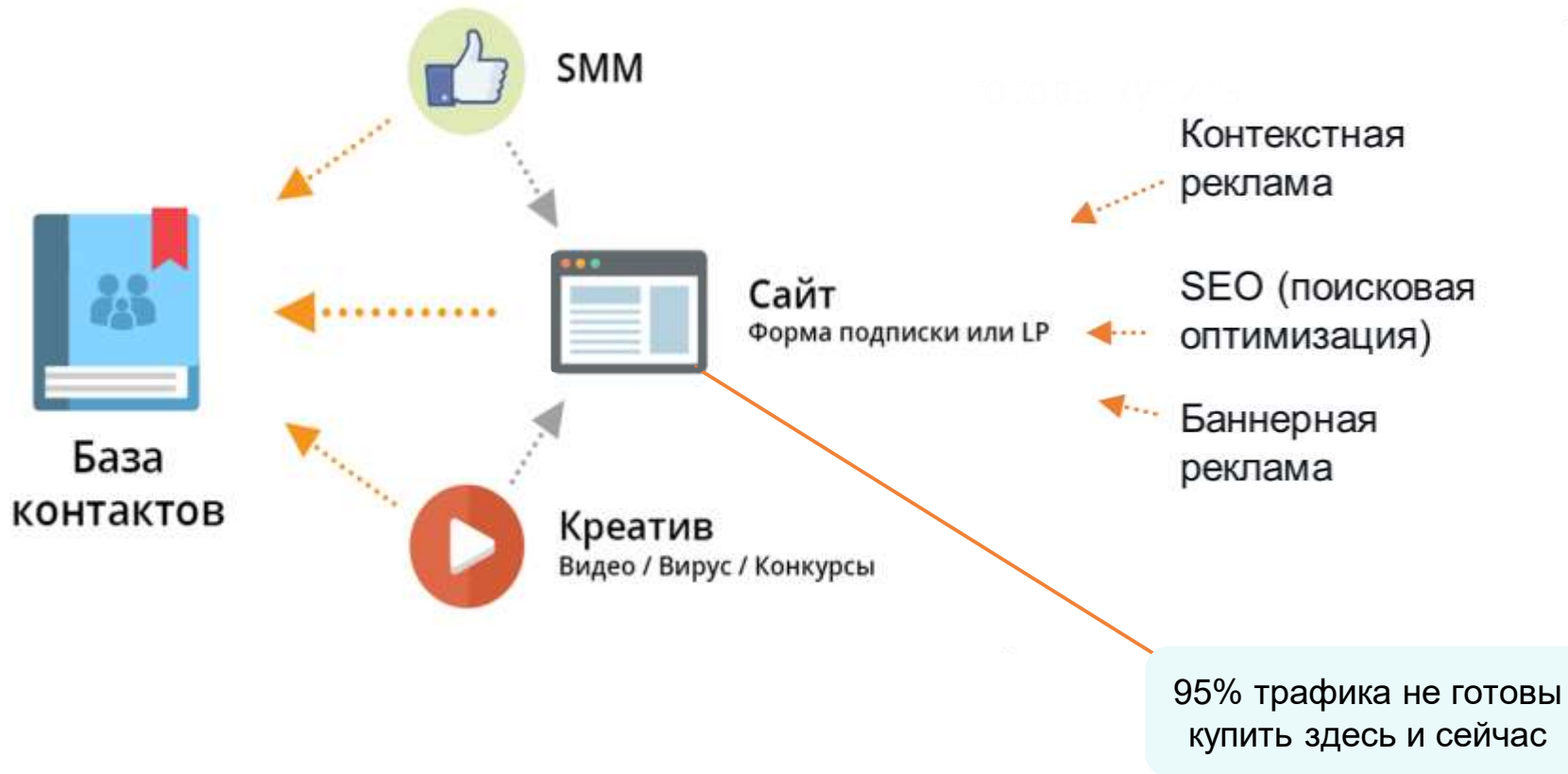


**Главное!  
Система!**

# Путь клиента = найти пробелы и применить рассылки

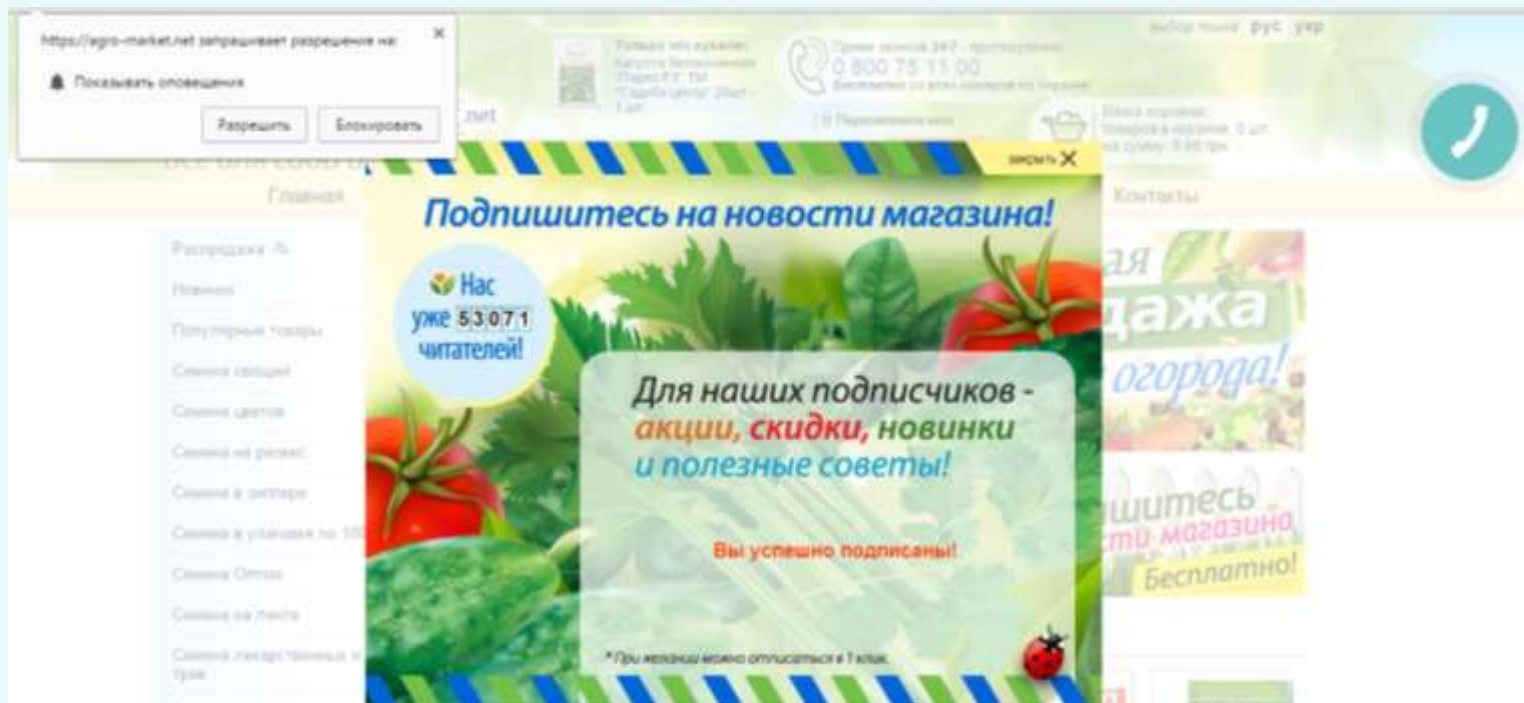


# Начало коммуникации

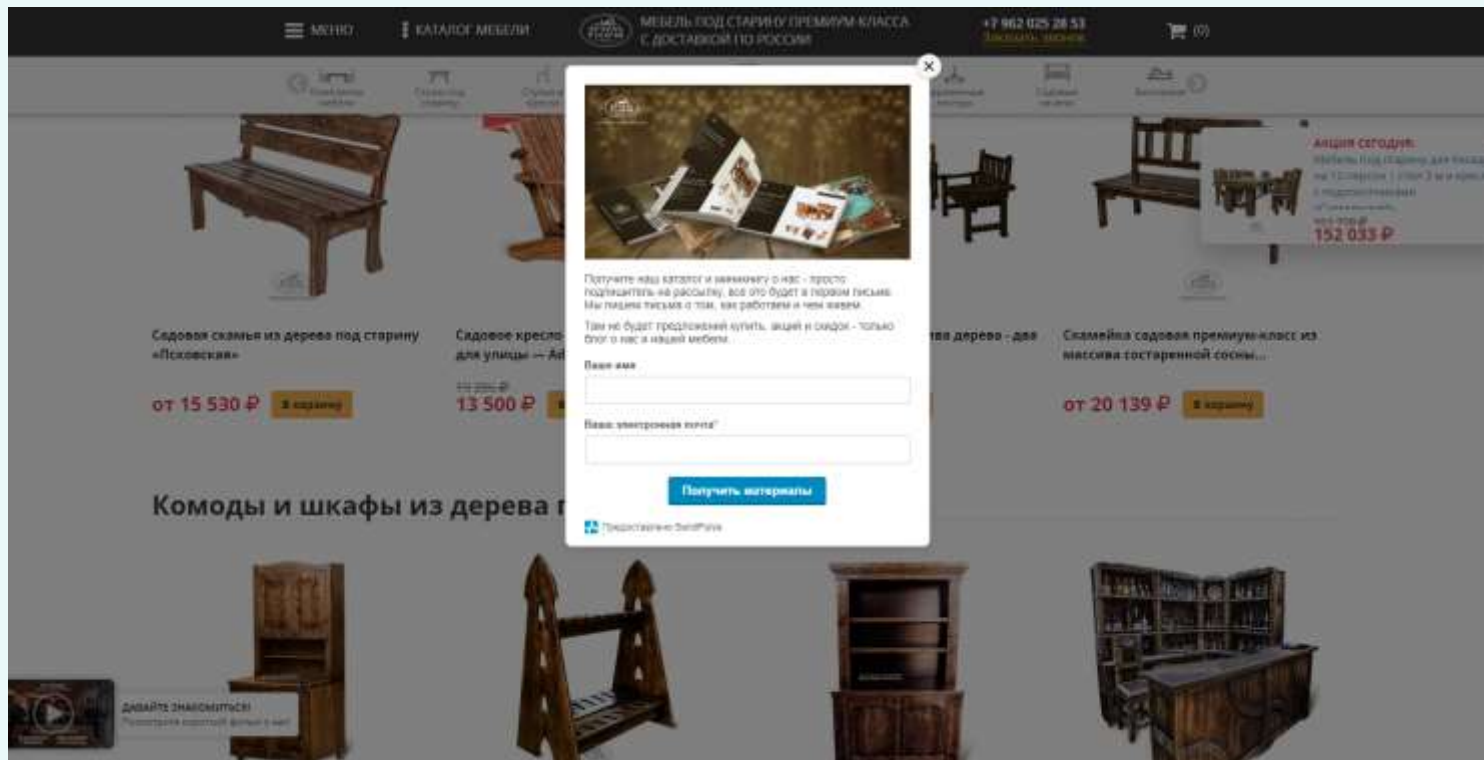


# Сбор базы

# Классика: много форм подписок



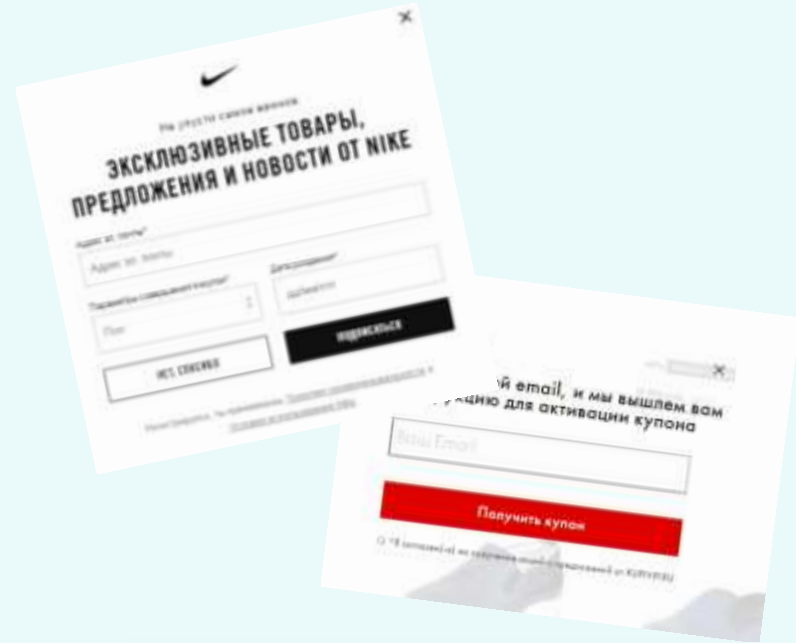
# Один из правильных вариантов.



# Виды форм подписок

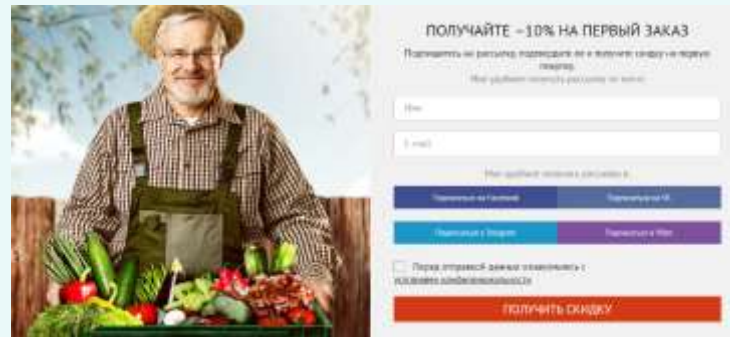
## Самые основные :

- ❑ **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?

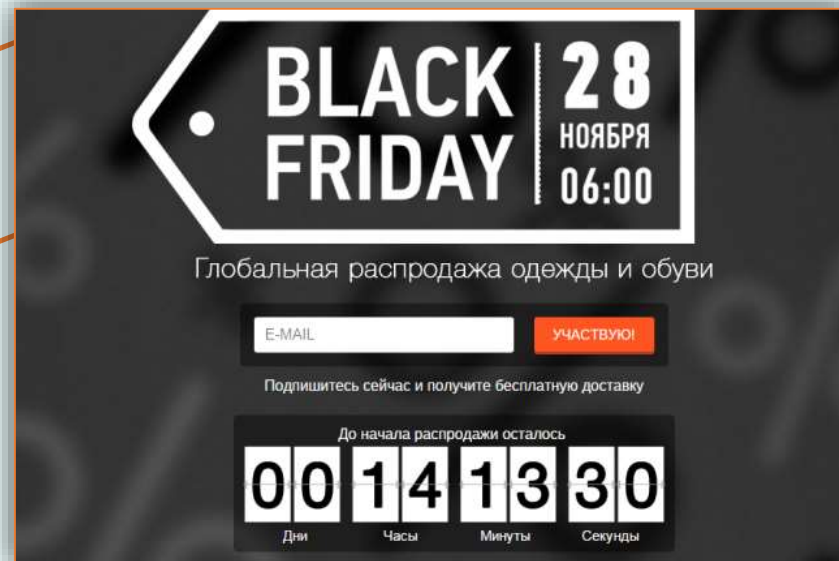
- ❑ Сделайте минимальное количество полей
- ❑ Сформулируйте одинаковый посыл в заголовке и на кнопке отправки.
- ❑ Четко опишите, чего ждать пользователю от подписки.
- ❑ Используйте разные виды форм в разных местах.
- ❑ Предлагайте бонус, релевантный контенту страницы.



# Сбор базы

Подписка на крупные  
распродажи

Супер скидки

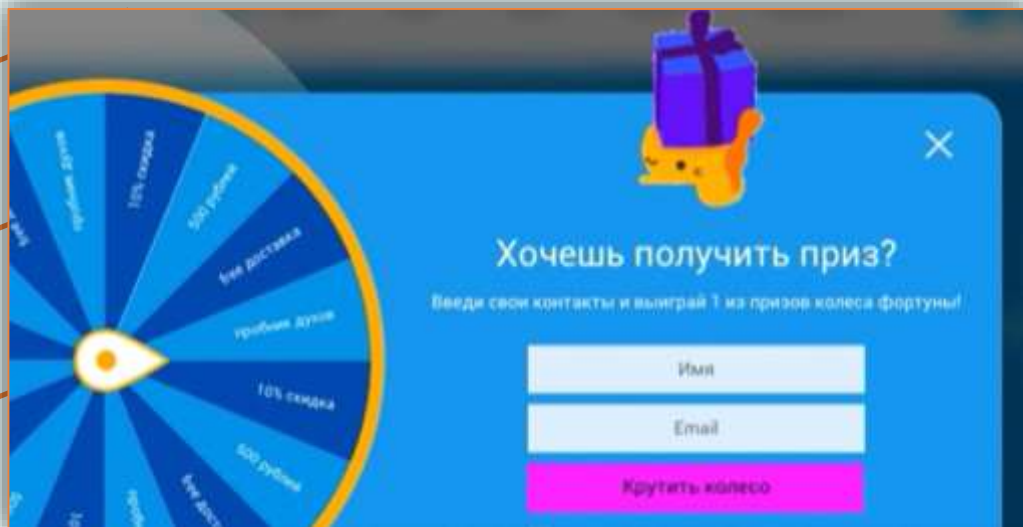


# Сбор базы

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

+ [Добавить к сравнению](#)



Ваше имя \*

Ваш E-mail \*

Ваш телефон:

[продолжить](#) [закрыть](#)

1 749 грн.

Нет в наличии

☐ Сообщите когда появится

[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:  
example@gmail.com

Ваше имя:  
Иван Смирнов

Принять участие

**ПОЛУЧАЙТЕ – 10% НА ПЕРВЫЙ ЗАКАЗ**

Подпишитесь на рассылку, получите 10% в подарок сразу же после первого заказа.  
Наш главный секрет успеха – это вкус!

Имя:  
E-mail:

Получить скидку

**только для подписчиков:**

- ✓ Участвуйте в закрытых акциях
- ✓ Узнавайте о новинках первым
- ✓ Возвращайте 10% от покупки
- ✓ Доставка всегда дешевле

Имя:  
Подписаться

# 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!

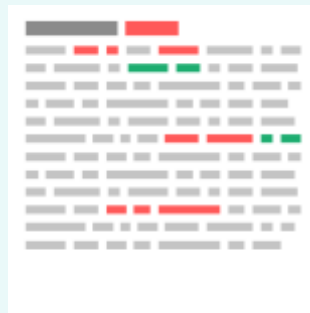
## 1. Содержание



## 2. Структура



## 3. Конструкция

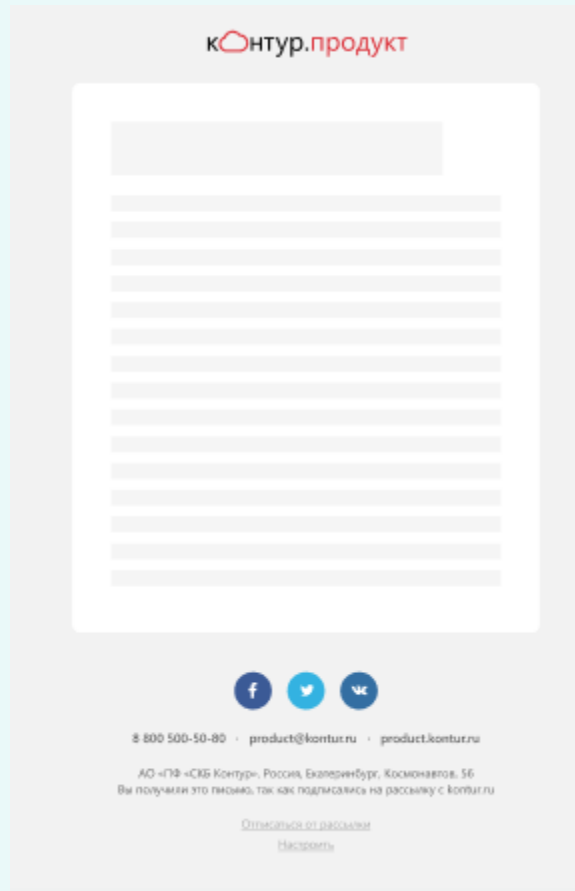


## 4. Стил



# Используйте устоявшиеся паттерны

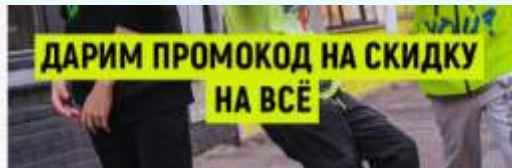
- ссылка на веб-версию сверху
- лого сверху со ссылкой на главную страницу сайта
- контакты/соцсети снизу
- отписка снизу



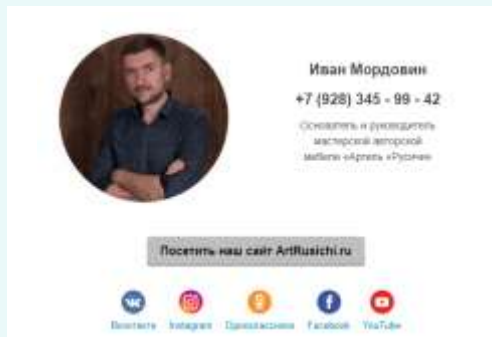
# Дизайн шаблона рассылки – важно!



# Дизайн шаблона рассылки – важно!



# Дизайн шаблона рассылки – важно!



# Показывайте то, что продаете

Получите на свой электронный кошелек **5000 RUB** за регистрацию

**KTC**

**ОСЕННИЕ  
СКИДКИ!**

Всего 48 интернет-магазинов [kts.ua](#) Только для зарегистрированных пользователей [kts.ua](#) Цены актуальны с 24 до 30 сентября



**ASUS VivoBook X540NA-00000**  
15.6" • 8GB RAM • SSD 1TB • 4 GB HDD  
**8 499 ₴**  
**7 999 ₴** [Купить](#)



**Acer Aspire 3 A315-51-3480**  
15.6" • 8GB RAM • SSD 1TB • 4 GB HDD  
**11 399 ₴**  
**10 499 ₴** [Купить](#)




**Acer Aspire 3 A315-530-0000**  
15.6" • Core i3 • GeForce MX150 2GB  
8 GB RAM • SSD 1 TB • HDD 128 GB  
**7 999 ₴**



**Dell Inspiron 3567**  
15.6" • Core i3 • 4 GB RAM • SSD 1 TB  
8GB RAM  
**8 999 ₴**

**Postcards 2.0 is Here!**  
**Email Template Builder**



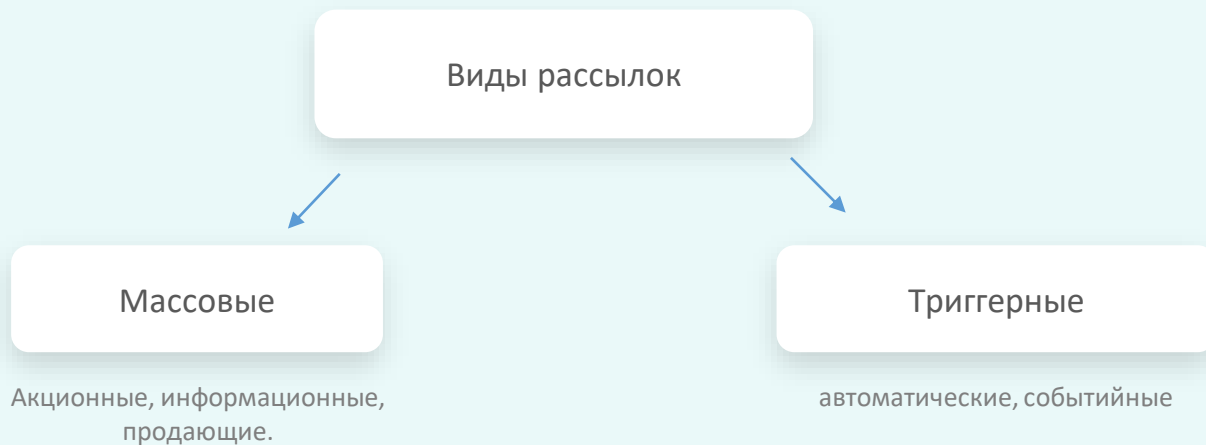
We are happy to introduce you  
to the new version of Postcards!

[Learn More](#)

**What's new?**

We added a feature that has been noted as  
highly desirable by 90% of users.

# 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**

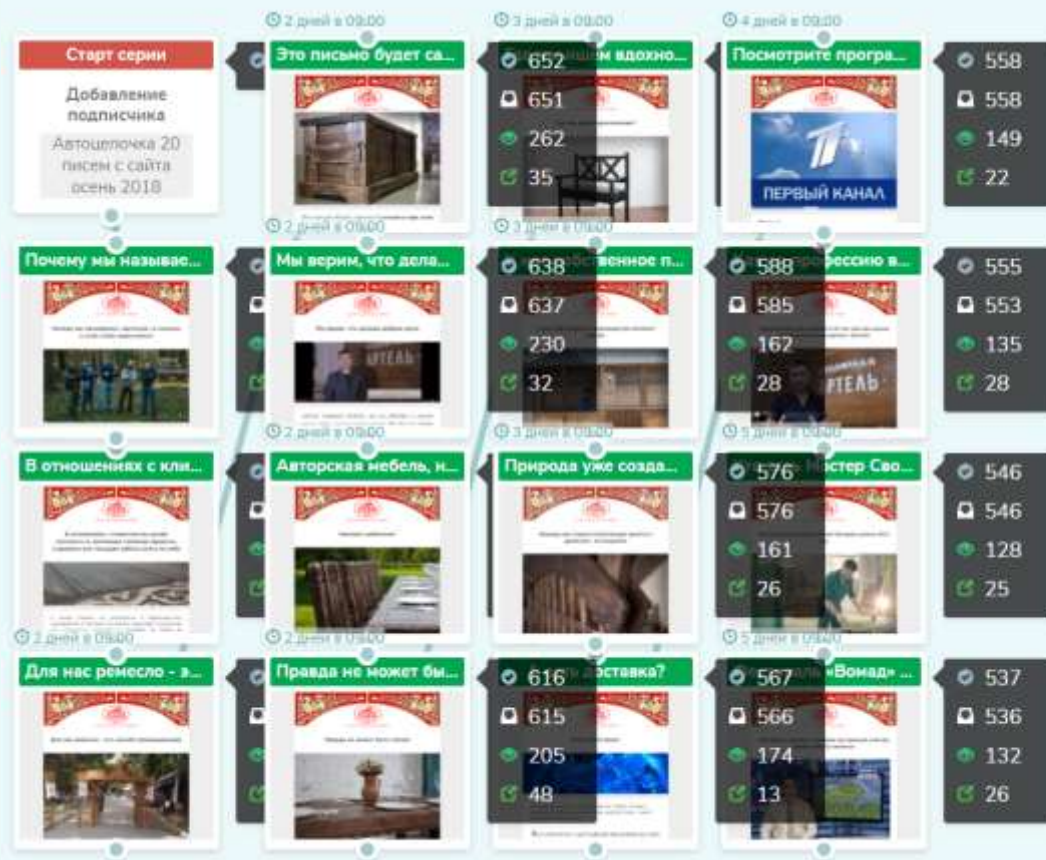
0.32%  
отписалось

**1**

0.06%  
спам



# Welcome серия – статистика!

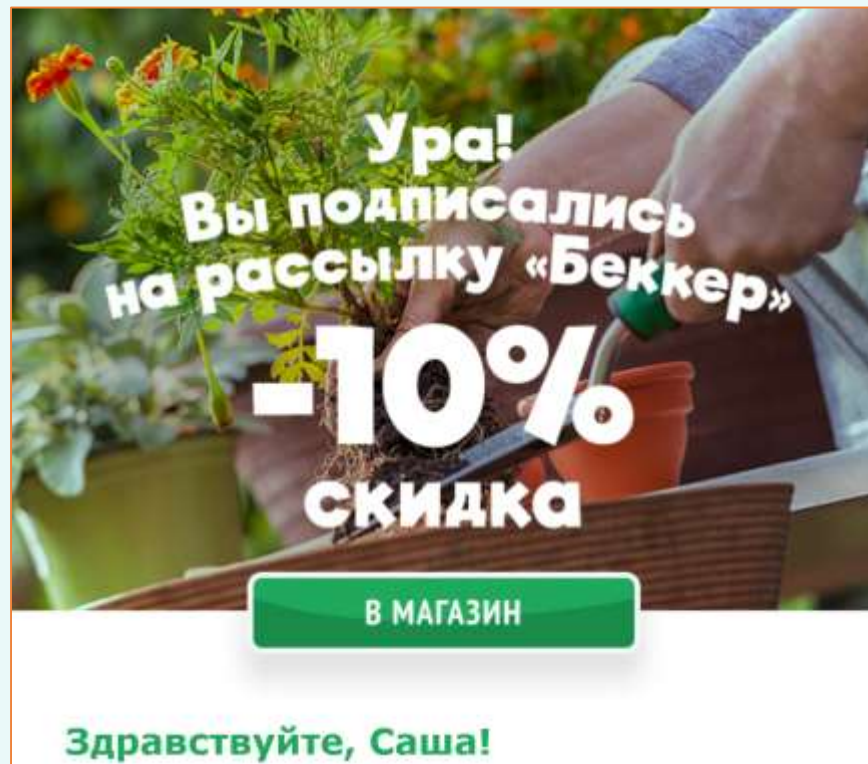


# Welcome серия

Спасибо за регистрацию

Приятный бонус не отходя от  
кассы

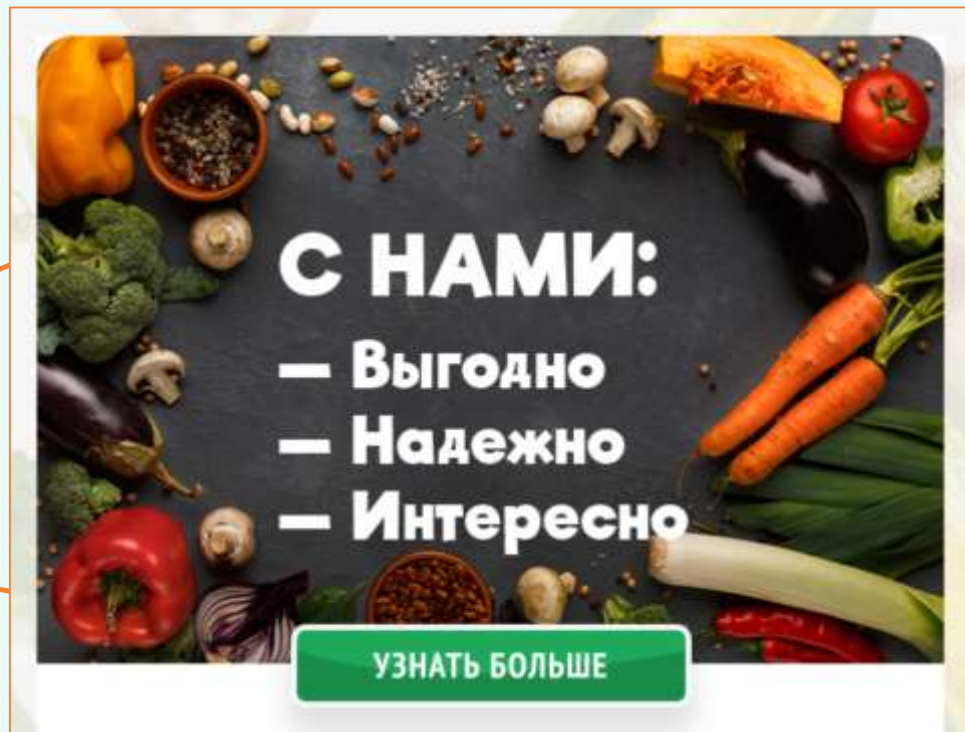
Призыв вернуться на сайт



# Welcome серия

Акцент на выгоду,  
которую получит клиент


Призыв вернуться на сайт



# Welcome серия

Просто и доступно  
рассказываем как  
воспользоваться нашей  
услугой

Призыв вернуться на сайт



**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.

Поиск товаров

Шаг 2. Подбираем самое выгодное предложение

# Welcome серия

Выявляем страхи клиента

Объясняем, как избежать проблем

Призыв вернуться на сайт

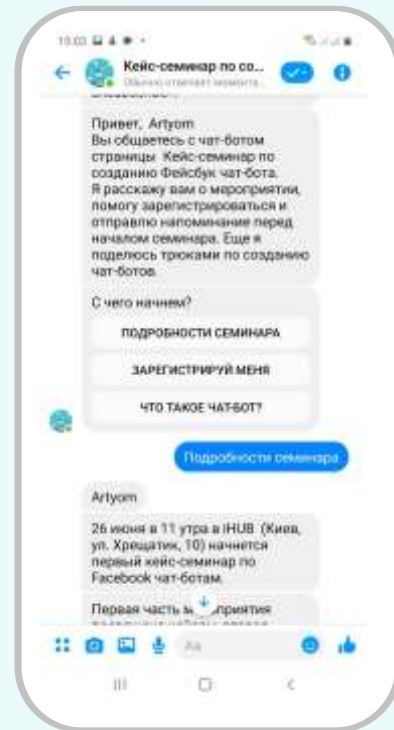
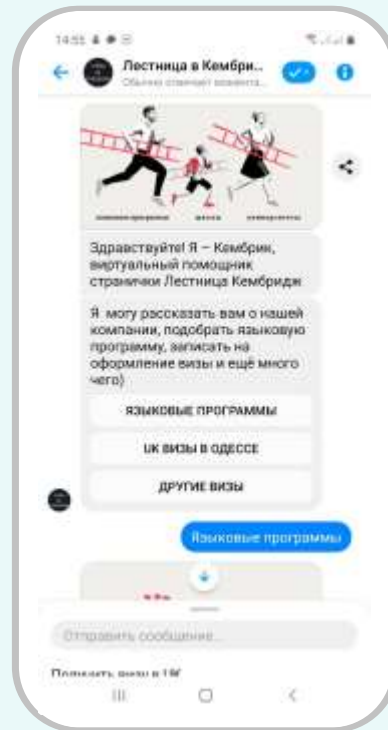
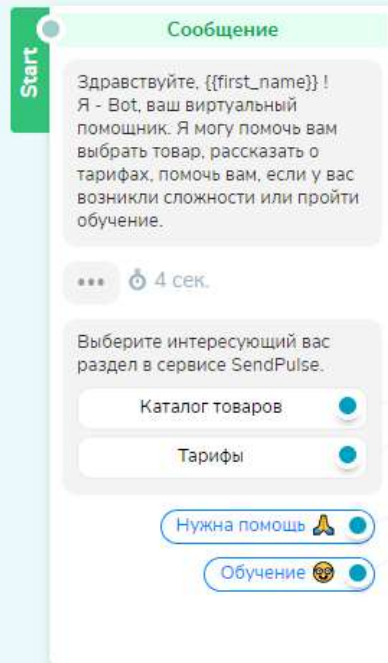
**ДОБРЫЙ ДЕНЬ!**

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

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



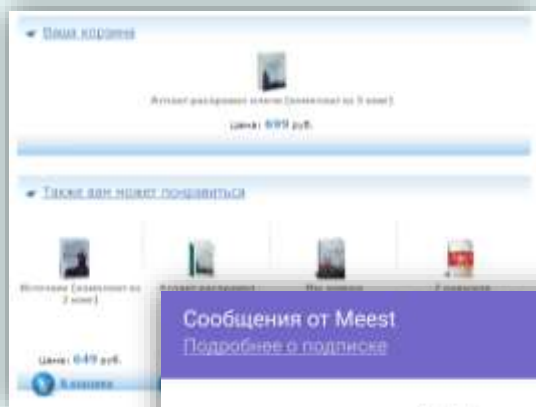
# Welcome серия в чат-ботах



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

# Sales серия

# Sales серия



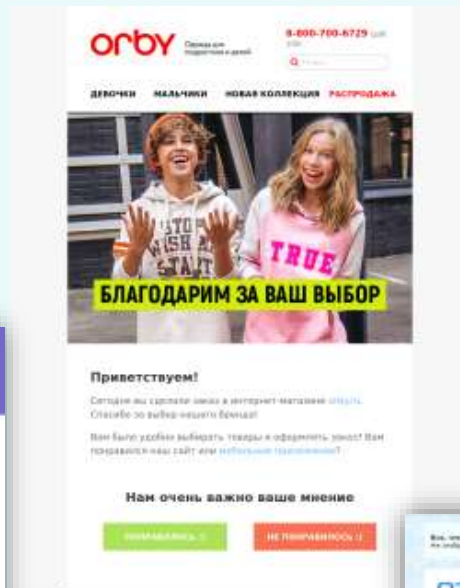
Сообщения от Meest  
[Подробнее о подписке](#)

Вчера

Meest

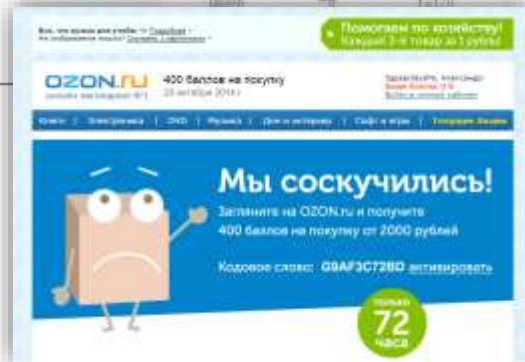
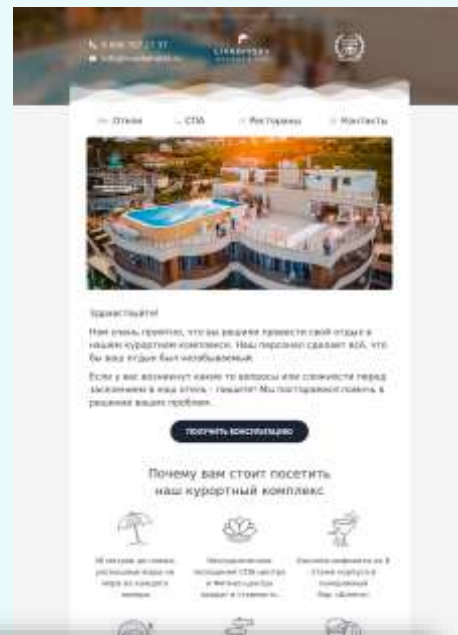
Posylka UA3631864MP00000G  
u nas. Ochikujite informaciyu pro  
datu dostavky.

14.02

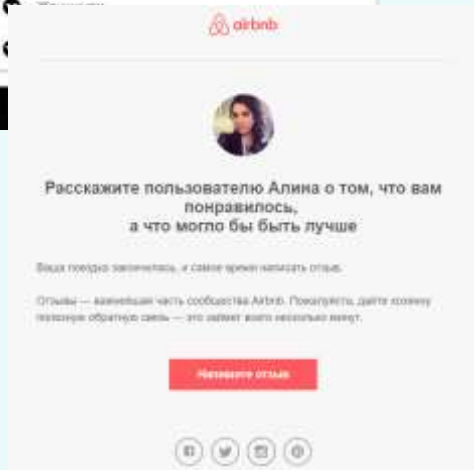


Помощь | Защита Покупателя

Посылка прибыла в страну  
назначения! номер заказа  
100015489475005



# Sales серия



Приветствуем!

Расскажите нам о ваших предпочтениях:

Какая одежда вам интересна? Мы будем отправлять интересующие вас ссылки и предложения.

За выбор мы обещали вам подарок в следующем письме.



Бонусы начислены!

Мы еще увеличим и отправим вам скидку в размере 40% на покупку Basic Boxer (только для 42-50 размера).



Спасибо за вашу активность!

В прошлом письме мы просили вас выбрать интересующие категории одежды. Теперь нам будет намного легче сообщить вам о выгодном предложении или обновлении коллекции.

Промокод на 10% скидку уже ждет вас!



ВХОДИМ В ВИГОВОДОК!  
ДОДАЄМО БІЛЬШЕ ЗНИЖОК НА ВСЬ АСОРТИМЕНТ!



Gloria Jeans

# 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



Спреи, скрабы, маски,  
кремы...

Перейти ➞

### СОЛНЦЕЗАЩИТНЫЕ СРЕДСТВА



Гели, крема, стики...

Перейти ➞

### ДЛЯ МАКИЯЖА



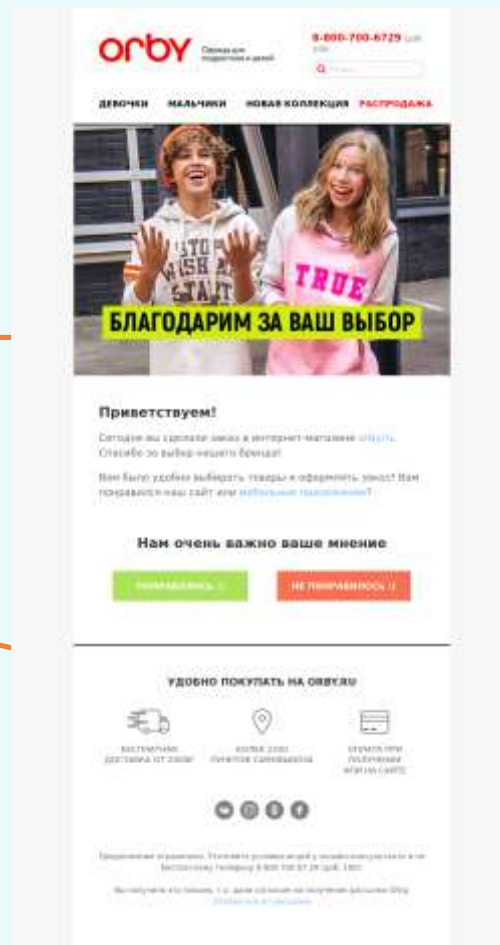
BB/CC кремы, румяны,  
консилеры, пудры...

Перейти ➞

# Sales серия

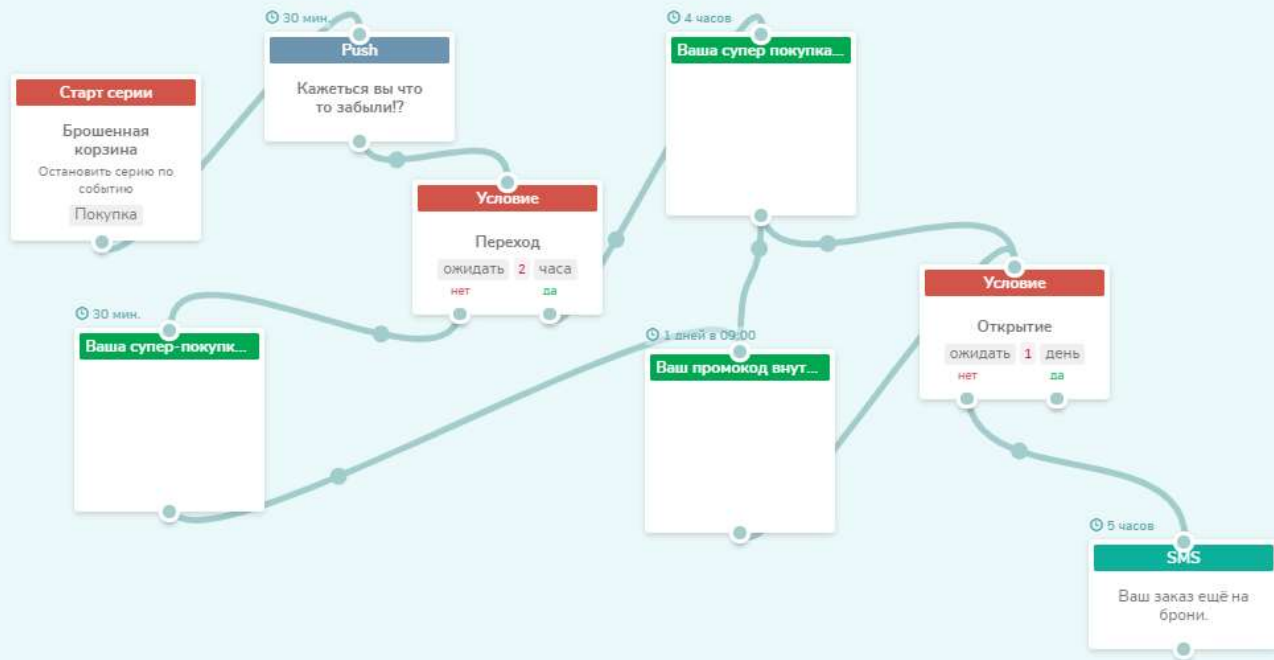
Спасибо за покупку

Просим отзыв



# Брошенная корзина

# Брошенная корзина

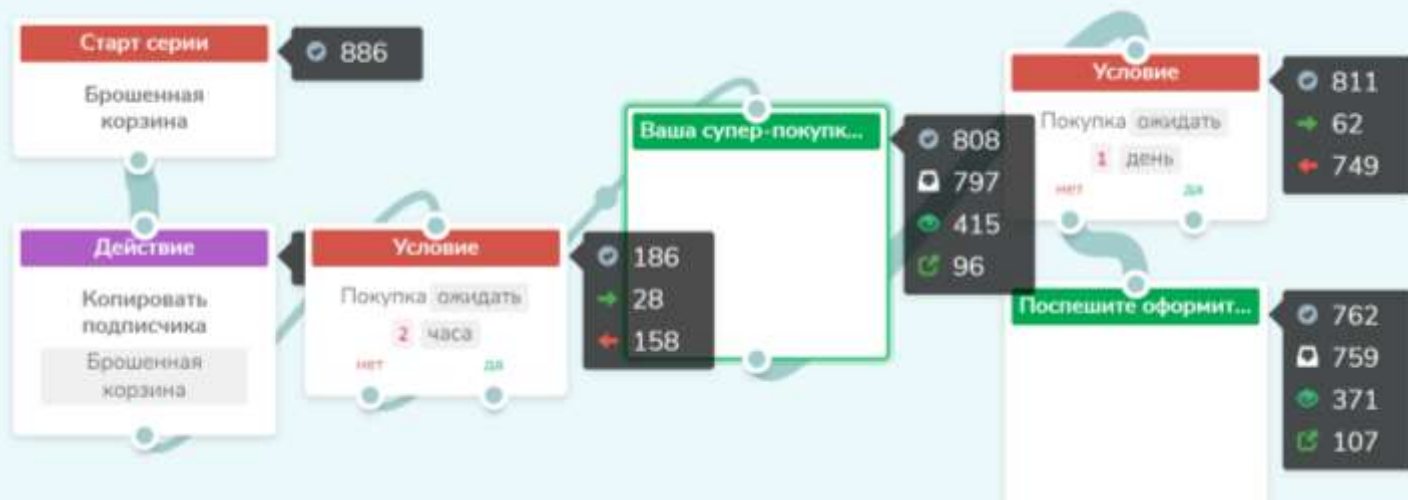


10-15% возвращаются  
и покупают в  
следующие 2 часа

После первого письма  
покупают 7-8%

Второе письмо дожима  
через сутки

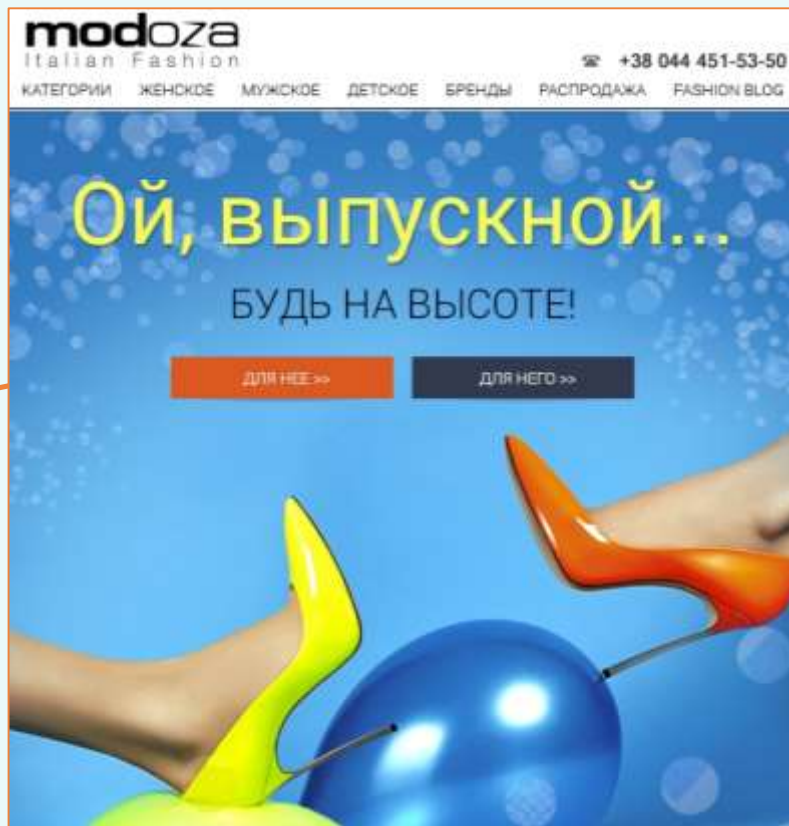
# Брошенная корзина



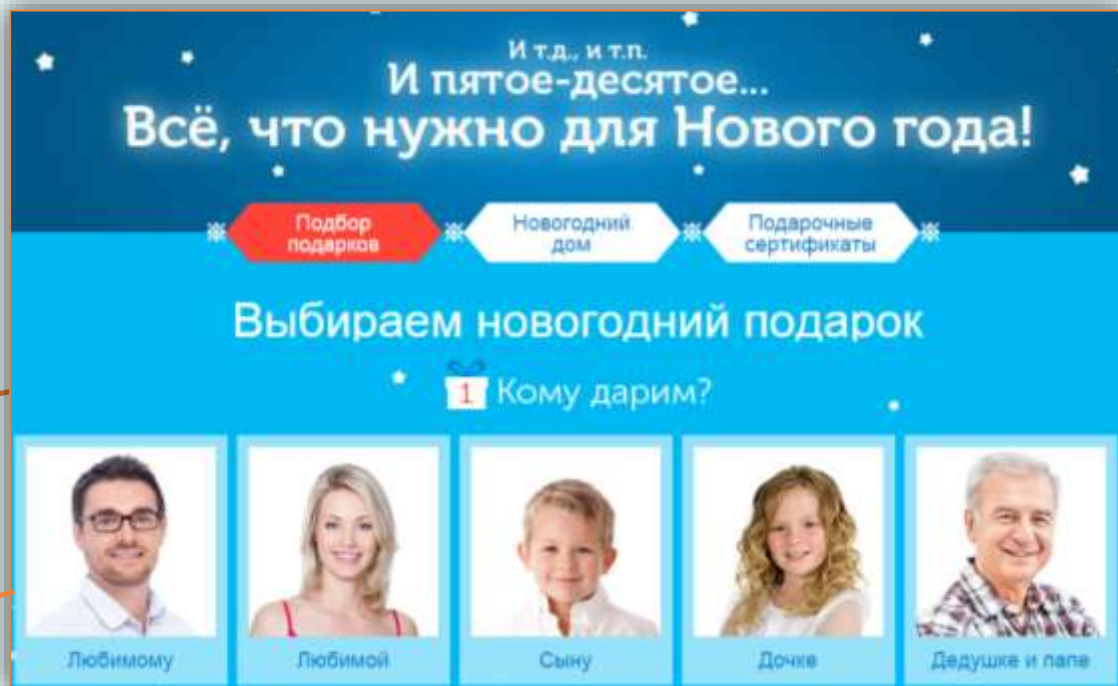
Что ещё?

# Событийная акция

Выбираем праздники,  
важные для ЦА



# Помощь с выбором



Делаем подборки товаров

Помогаем определиться

# Email quest



8 (800) 700-43-43

Круглосуточно, звонок бесплатный

NEW



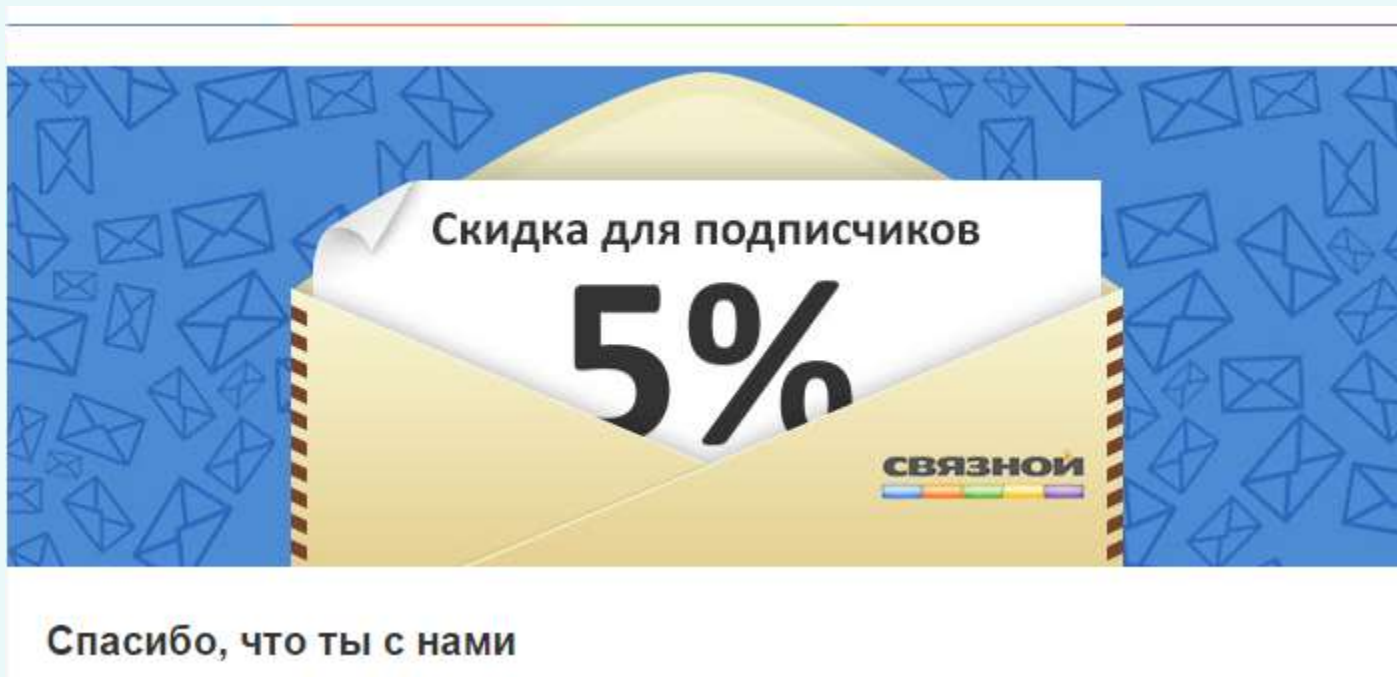
ПРИЗЫ ТОЛЬКО ДЛЯ ПОДПИСЧИКОВ

## Выиграй смартфон Lumia в 5 кликов

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

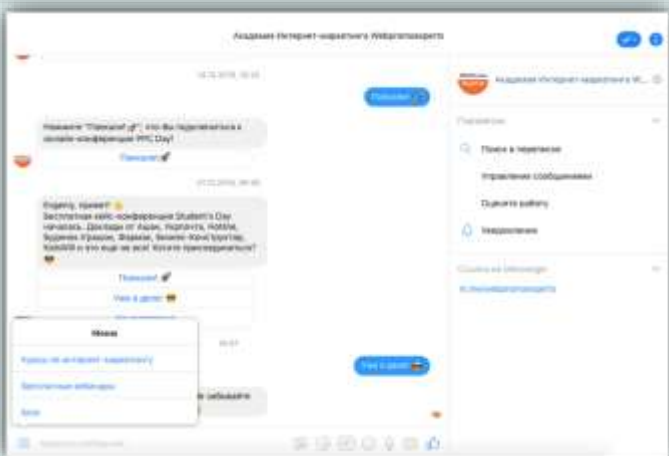
ПОДРОБНЕЕ

# Особое отношение



Спасибо, что ты с нами

## SendPulse✓

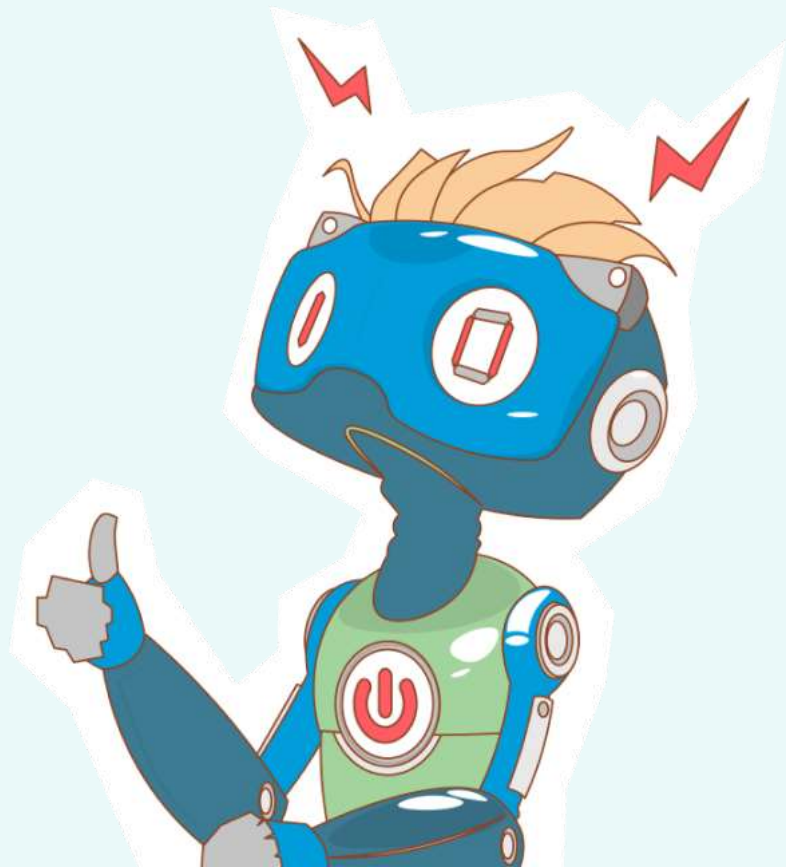


# Чат-боты

# 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

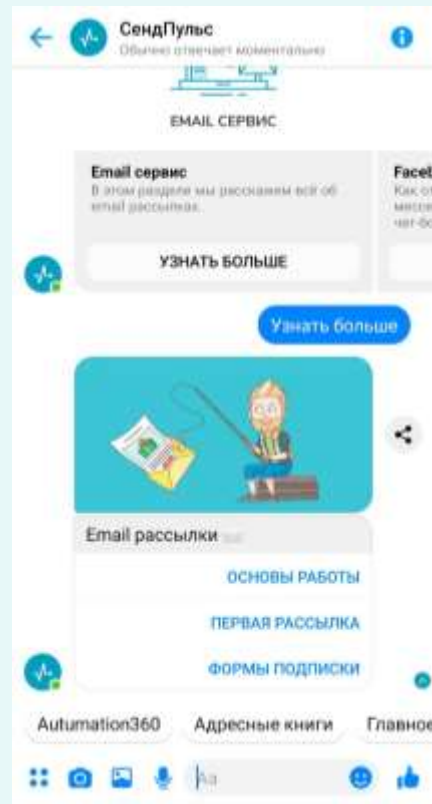
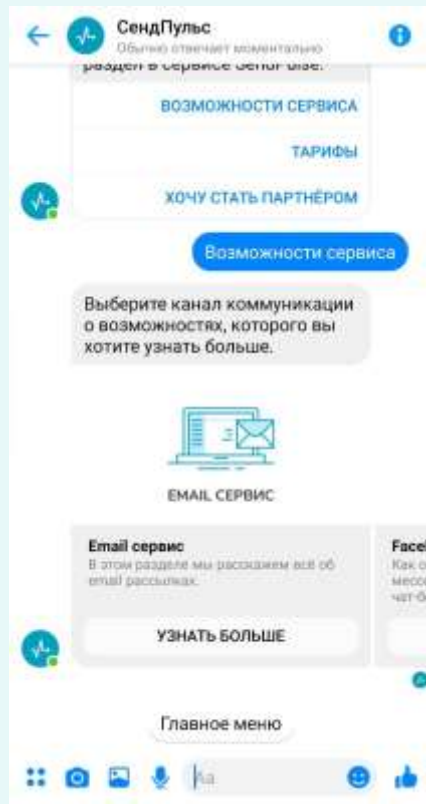
Бот-помощник

Информационный бот

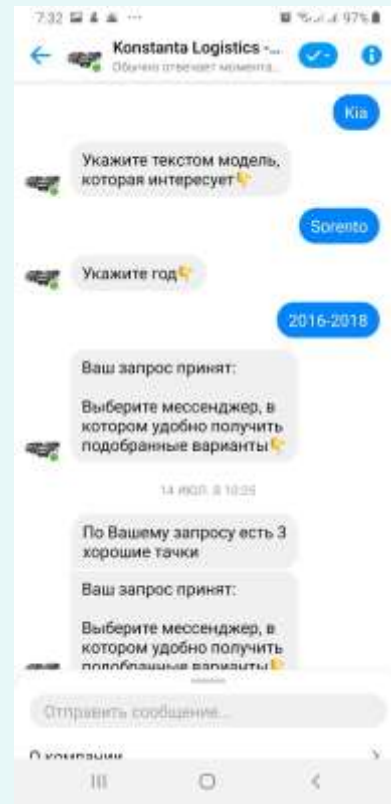
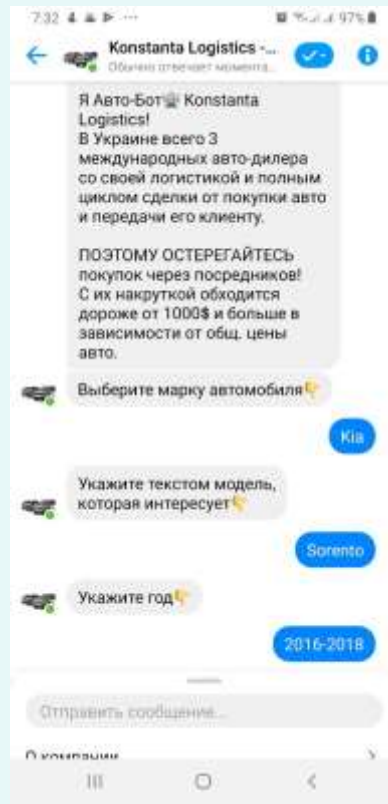
Триггерный бот

Универсальный.

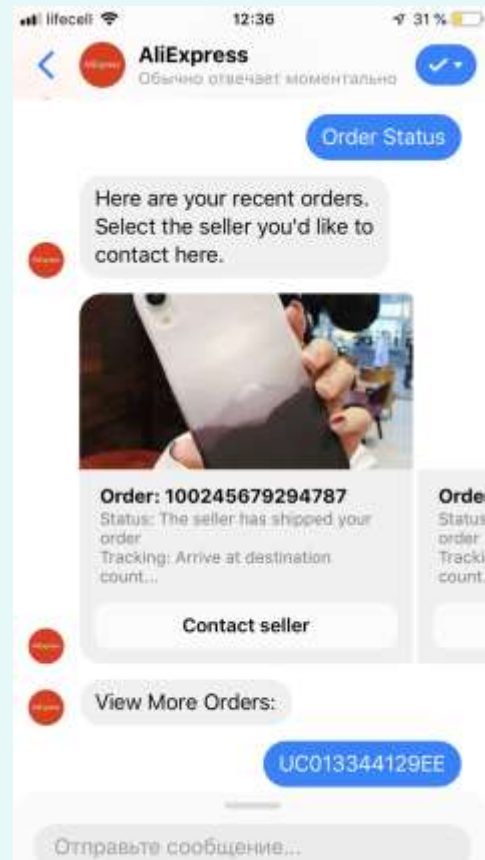
# Информационный бот



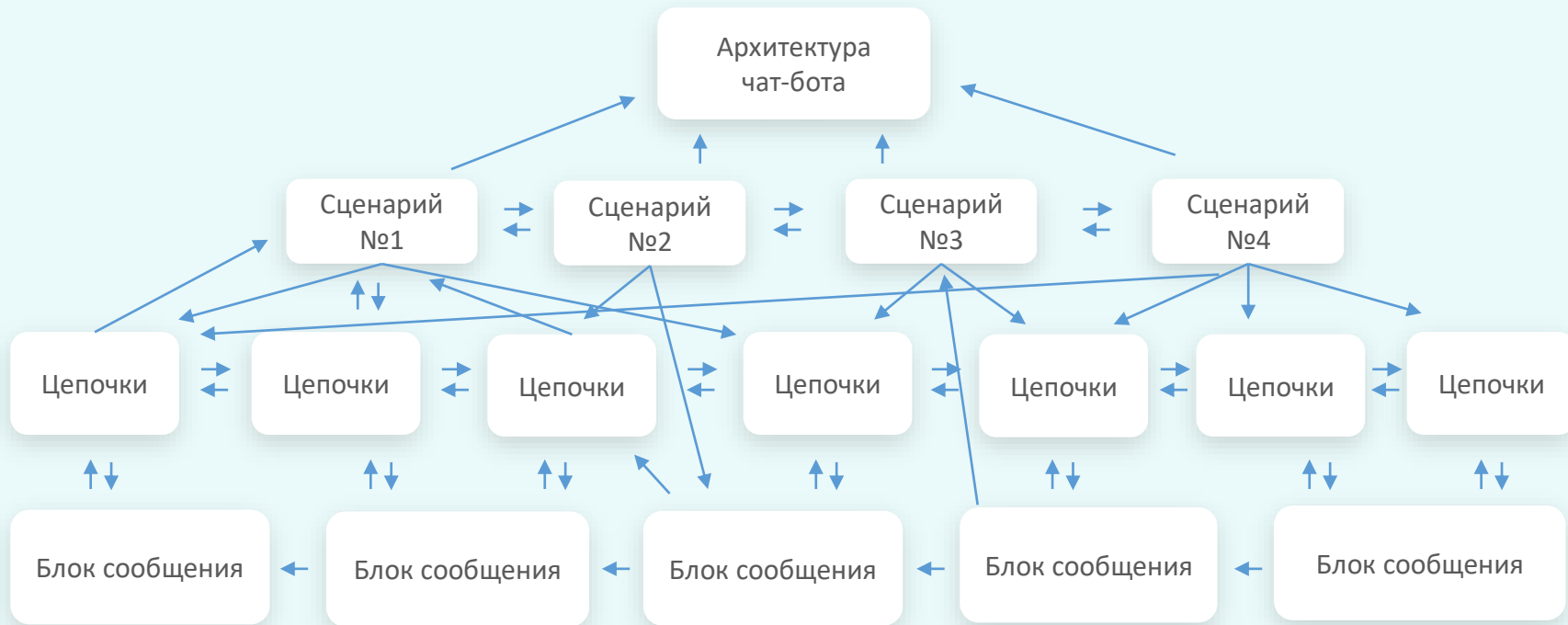
# Продающий бот



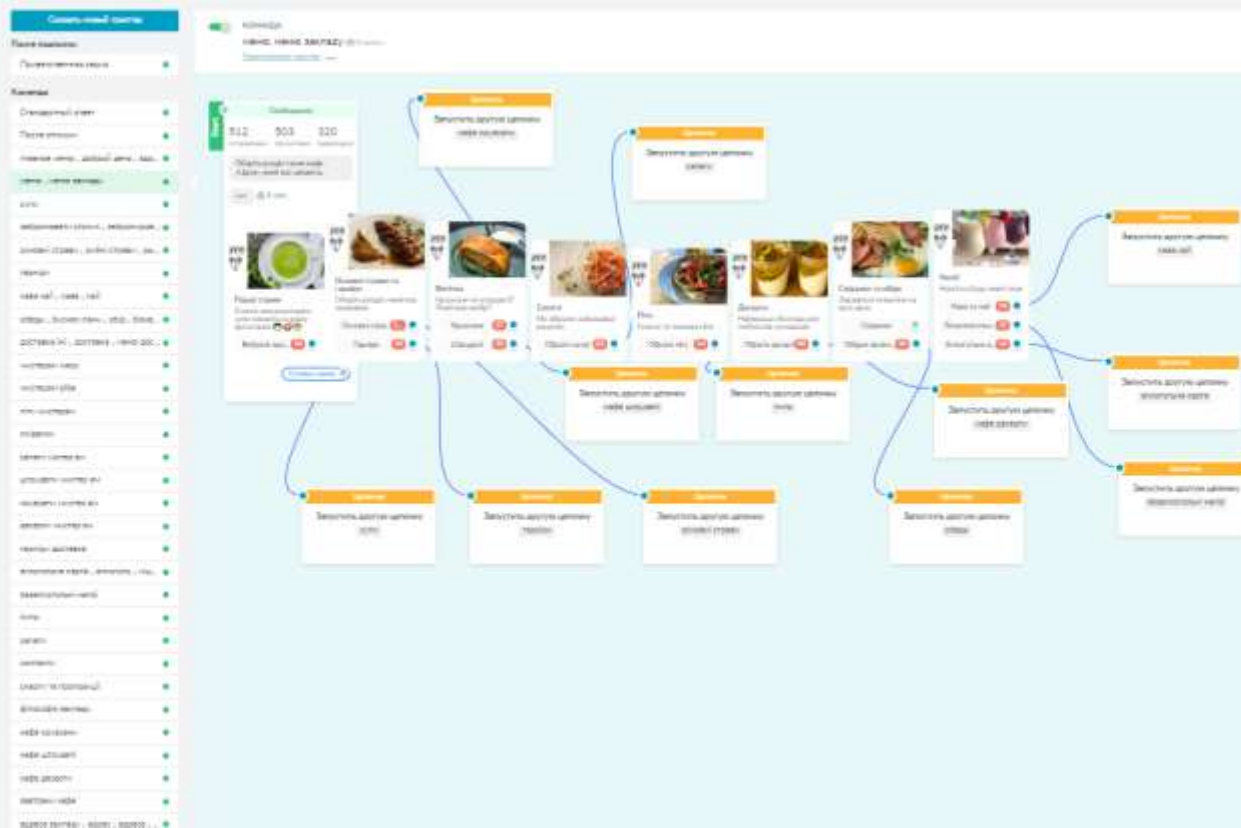
# Триггерный бот



# Из чего же состоит чат-бот



## SendPulse✓



# Архитектура чат-бота



# Что важно помнить при простроении 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.

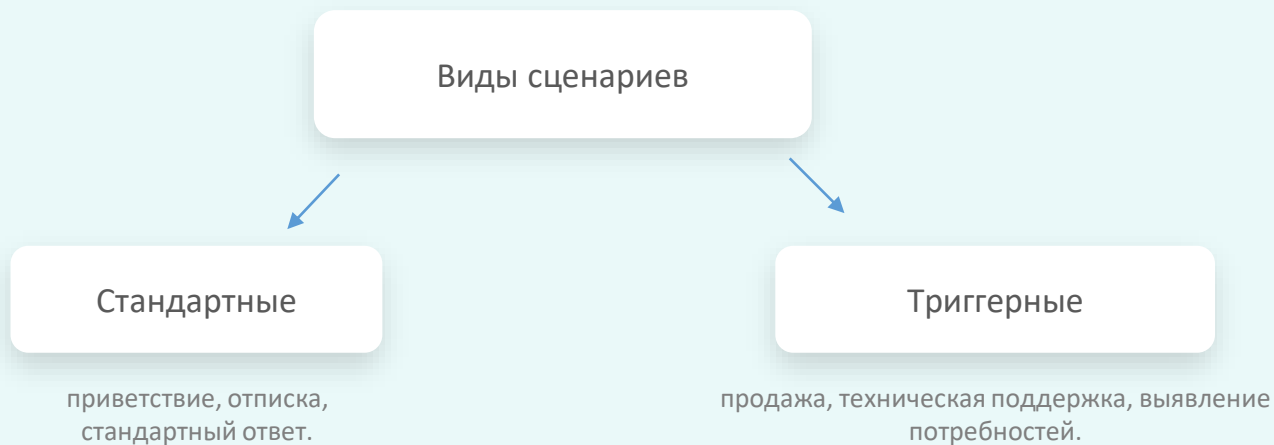
Тестируем чат-бота на корректную работу и наличие тупиков.

Запускаем чат-бота. Анализируем работу.

# Что такое сценарий?

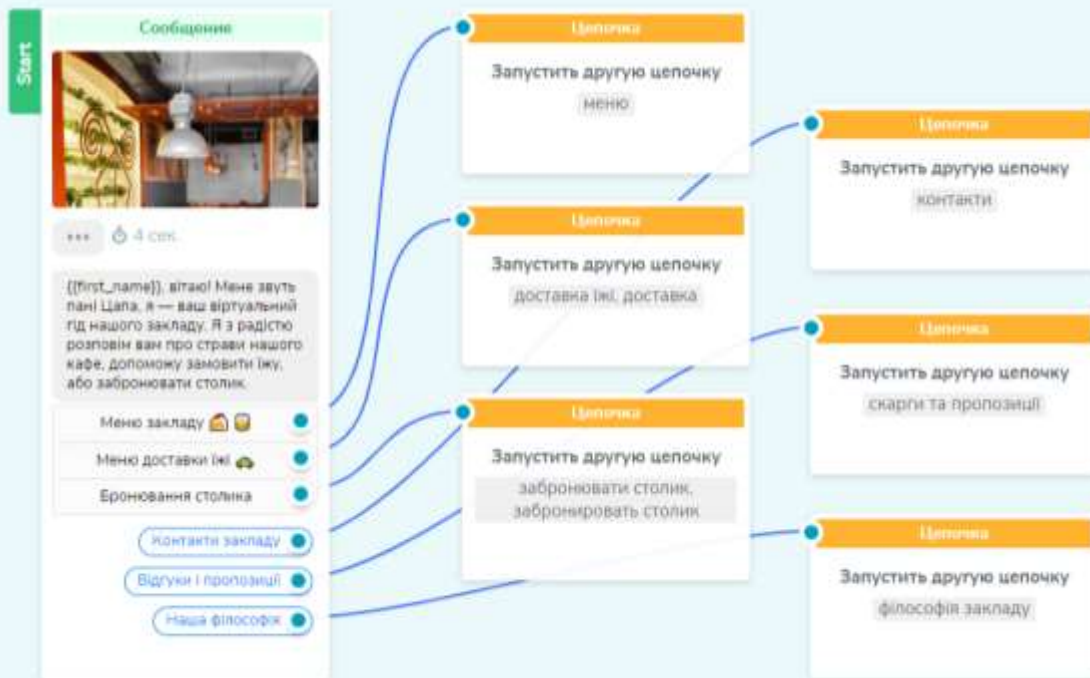
Сценарий — это последовательность работы триггеров(команд) и сообщений в чат-боте, которые решают определённую задачу.

# Виды сценариев

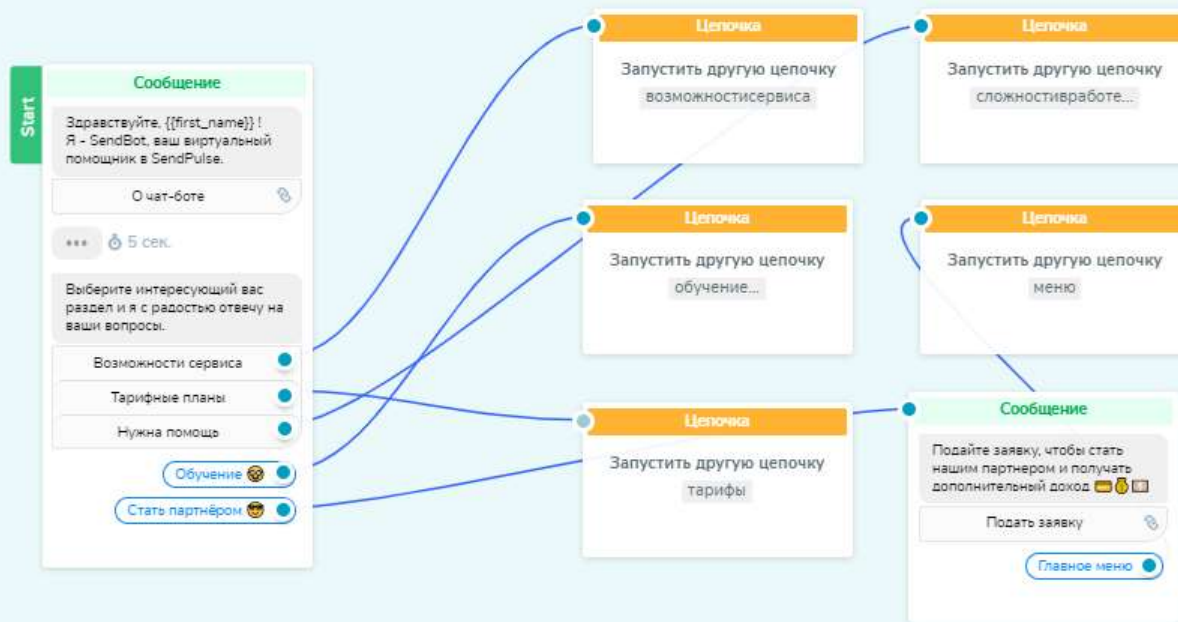


# Стандартные сценарии

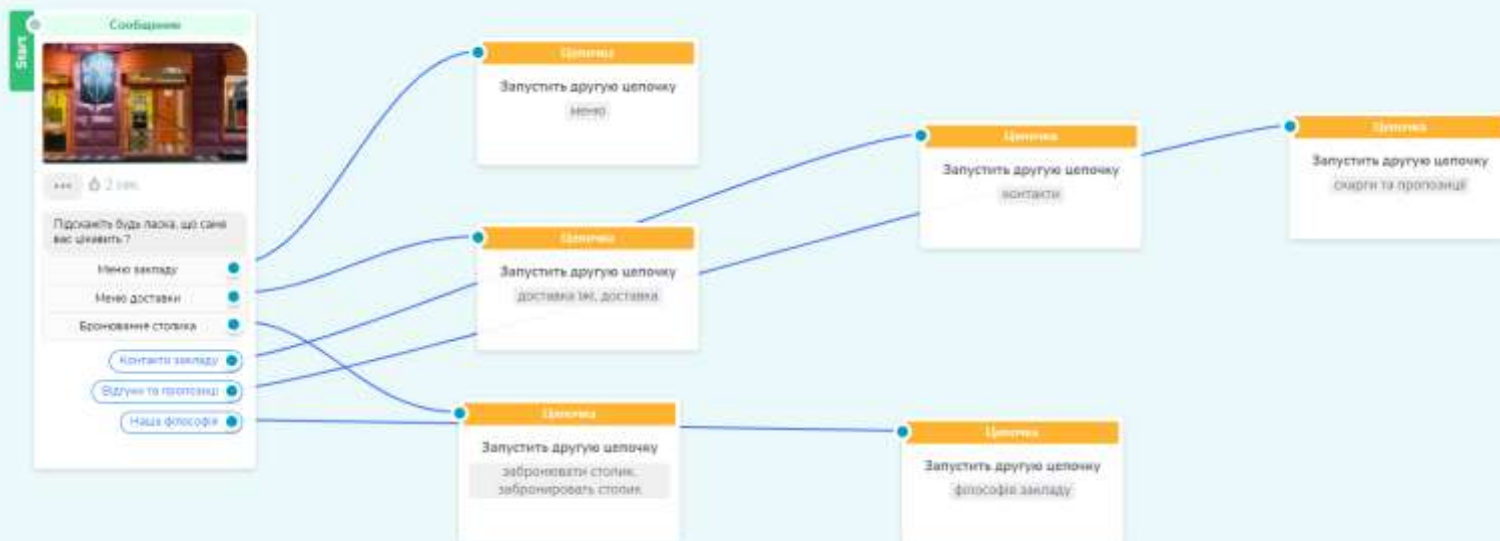
# Приветственное сообщение



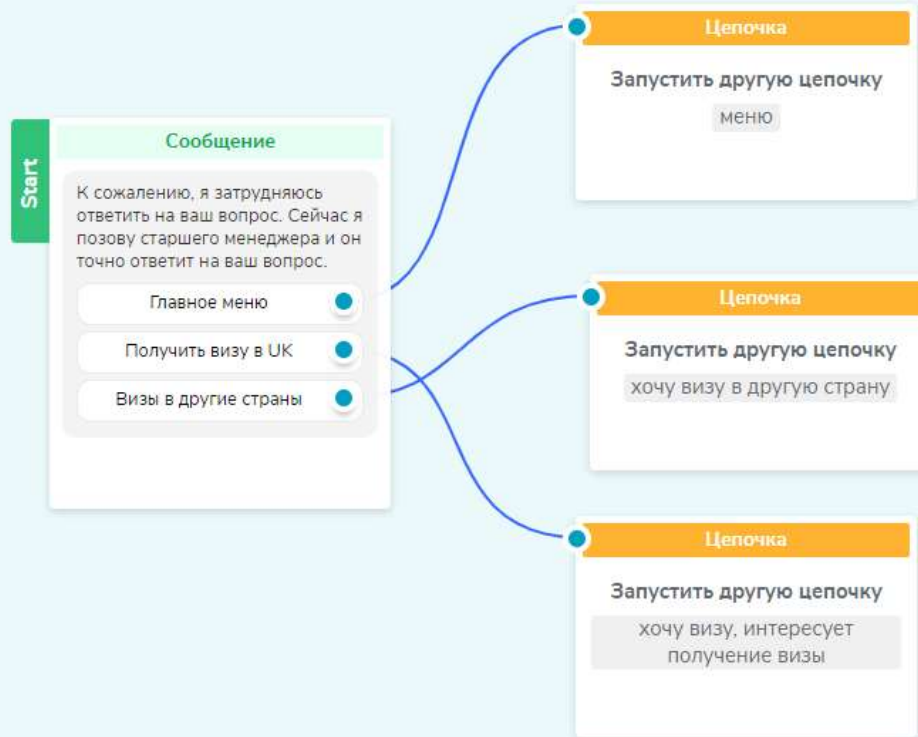
# Приветственное сообщение



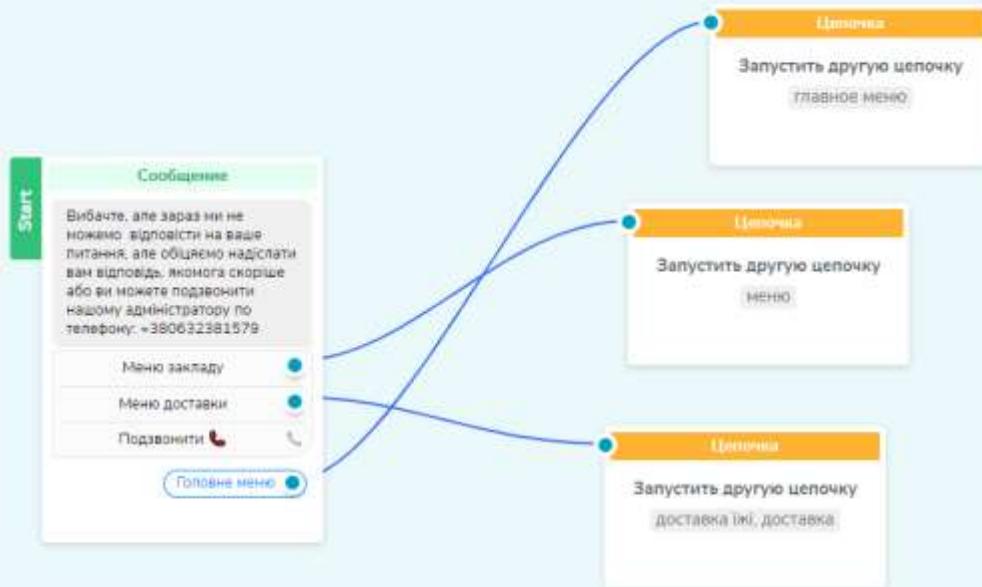
# Дублирование приветственной цепочки



# Стандартный ответ.



# Стандартный ответ.



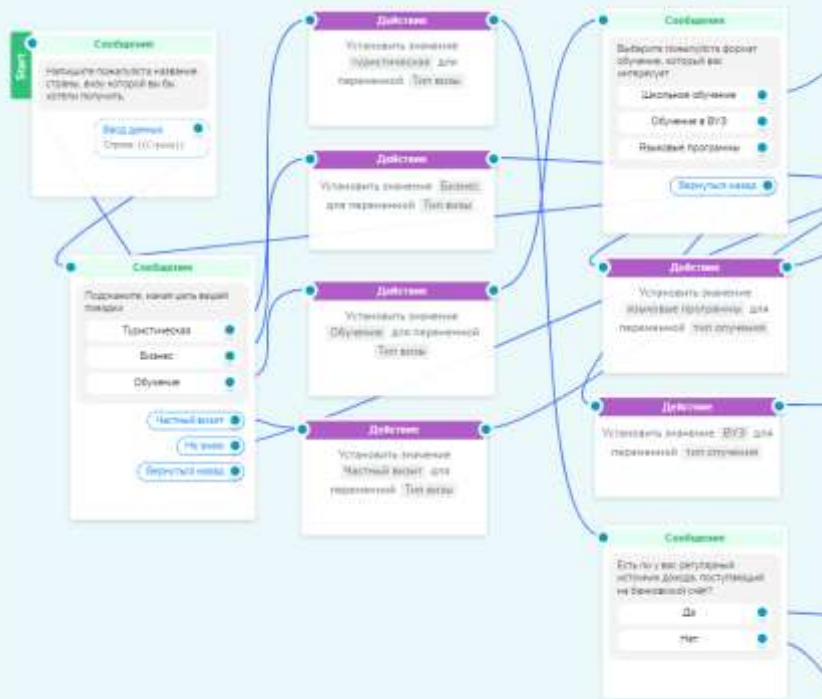
# Стандартные сценарии.

## Отписка от чат-бота



# Триггерные сценарии

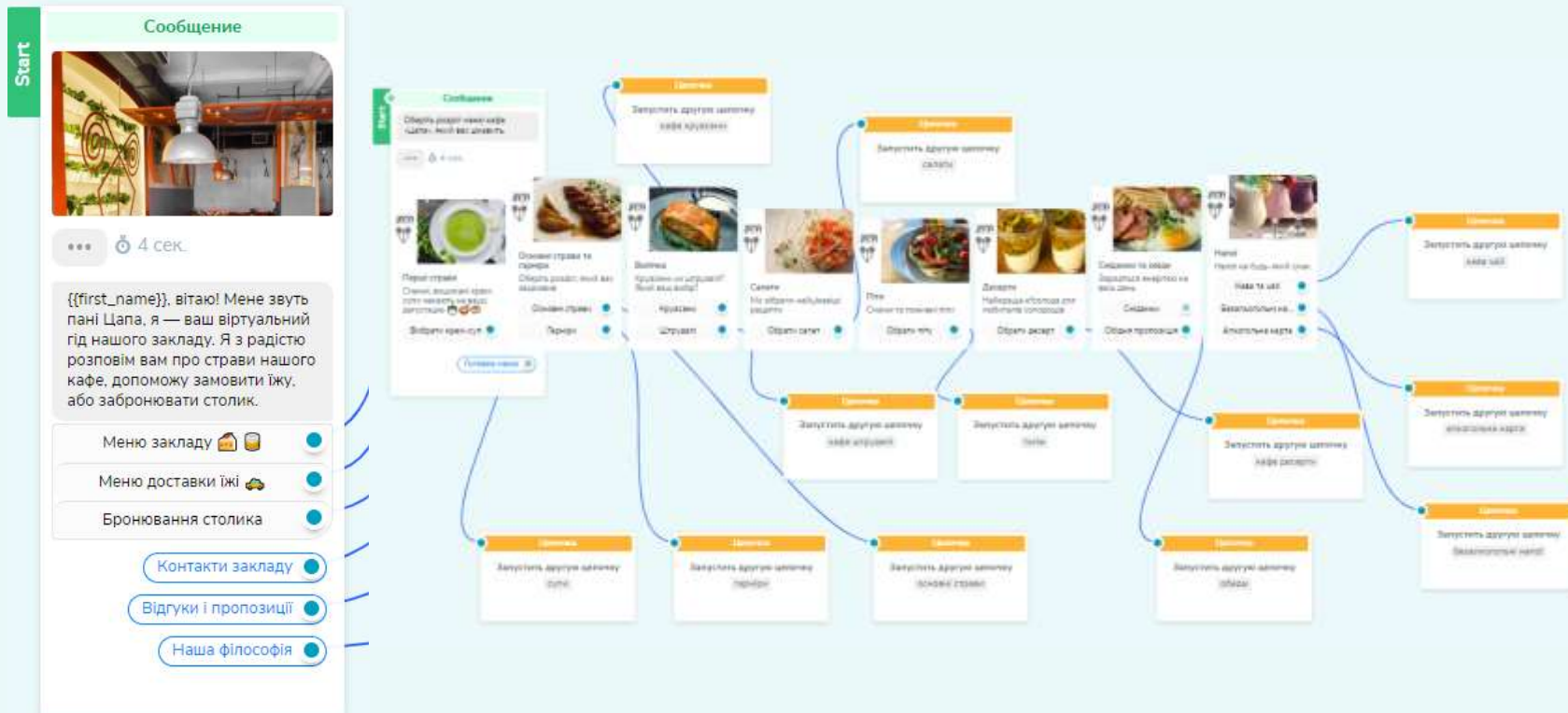
# Триггерные сценарии. Выявление потребностей



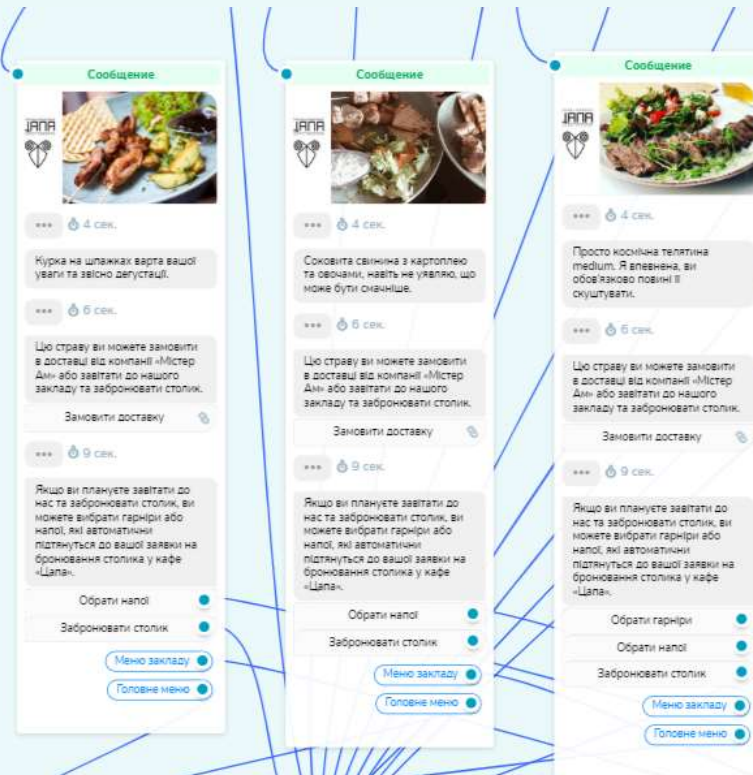
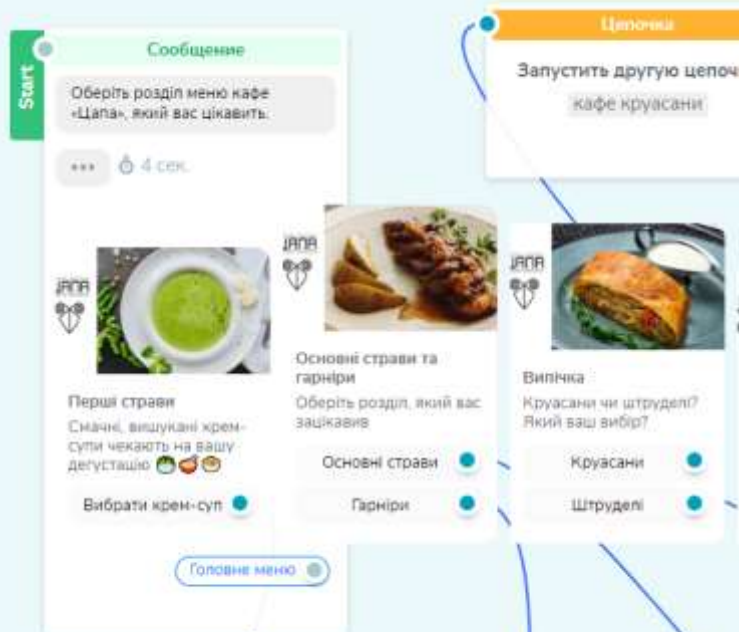
# Триггерные сценарии. Выявление потребностей



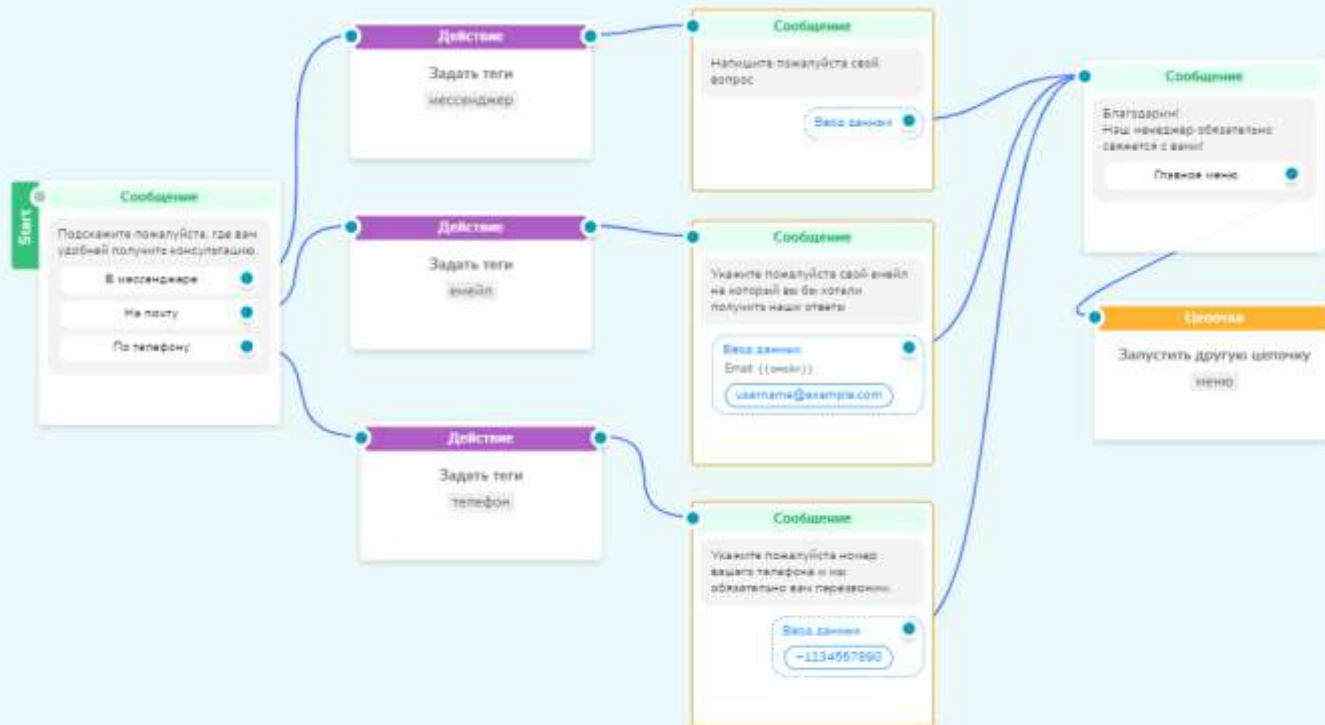
## SendPulse✓



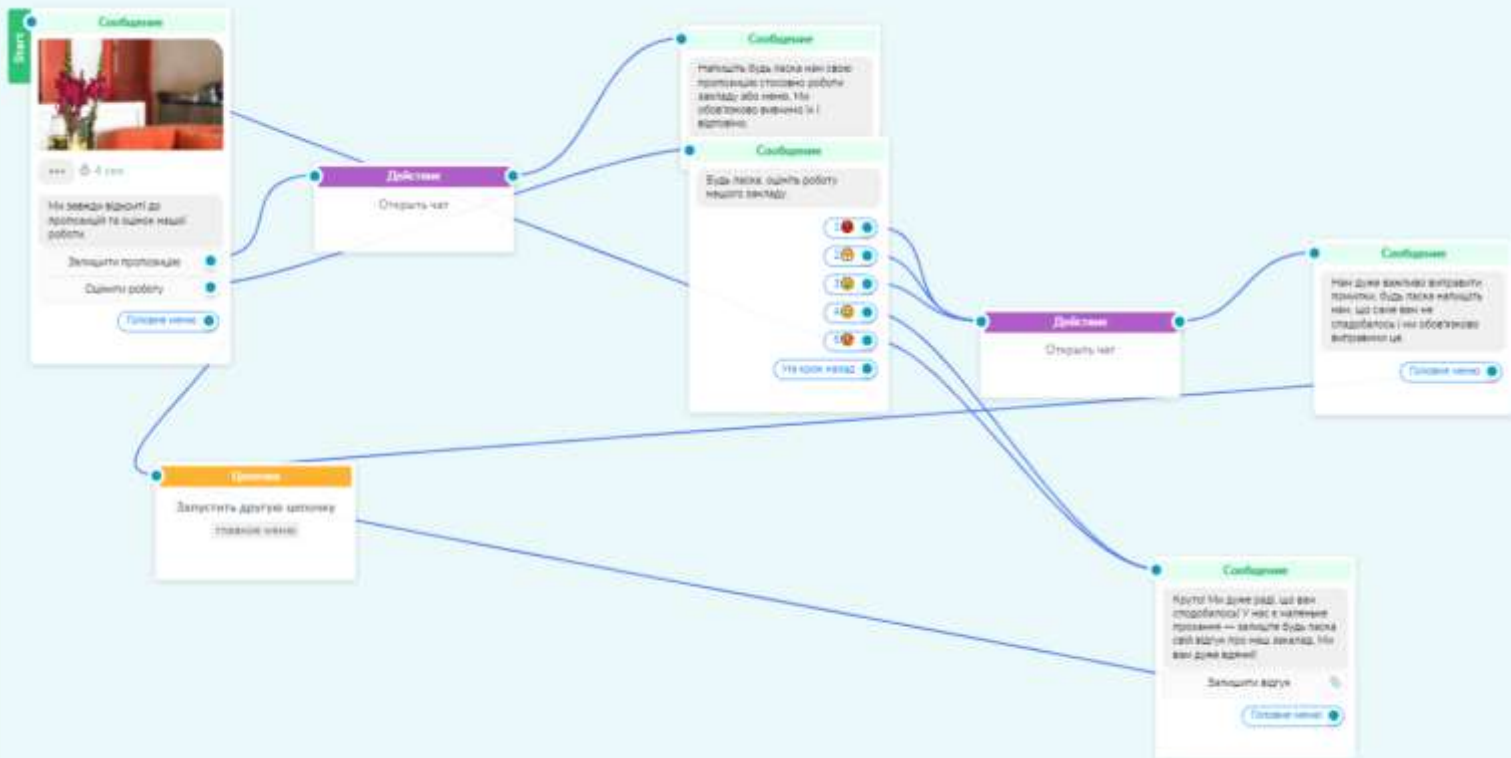
# Триггерные сценарии. Консультация



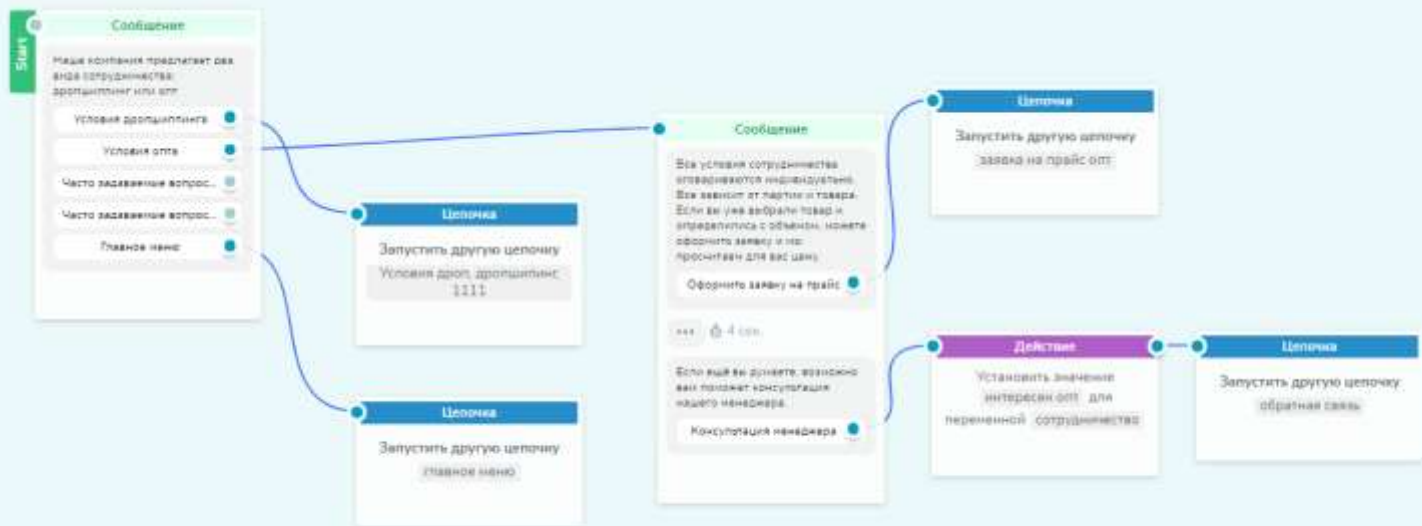
# Триггерные сценарии. Консультация



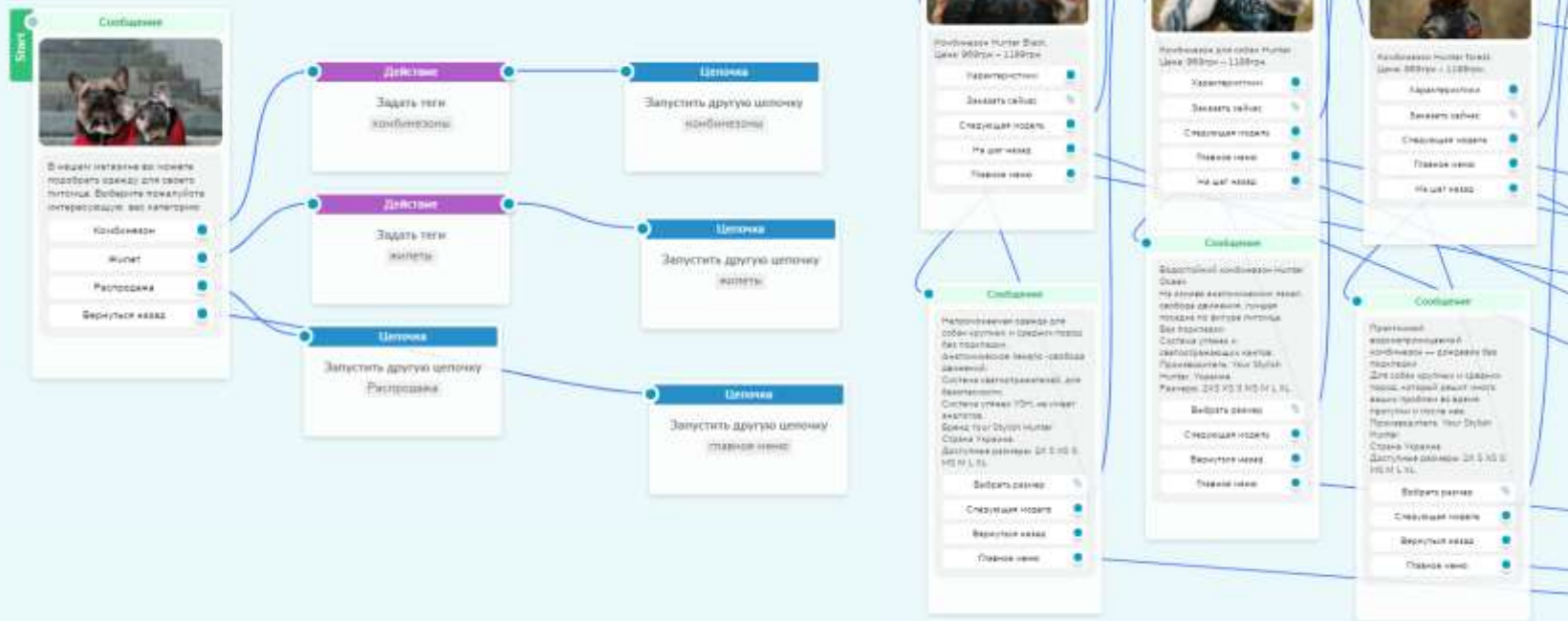
# Триггерные сценарии. Отзывы



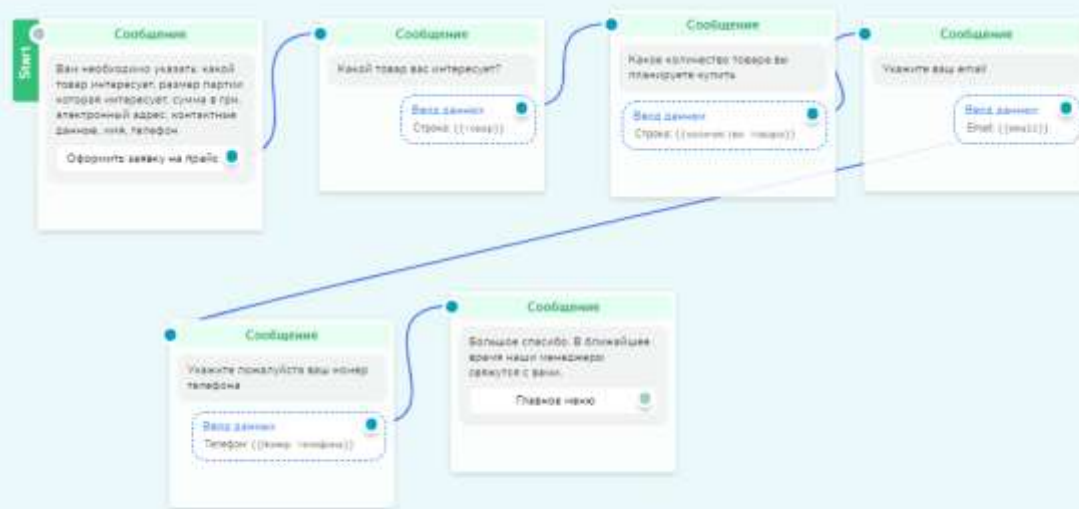
# Чат-боты сферы товаров/услуг



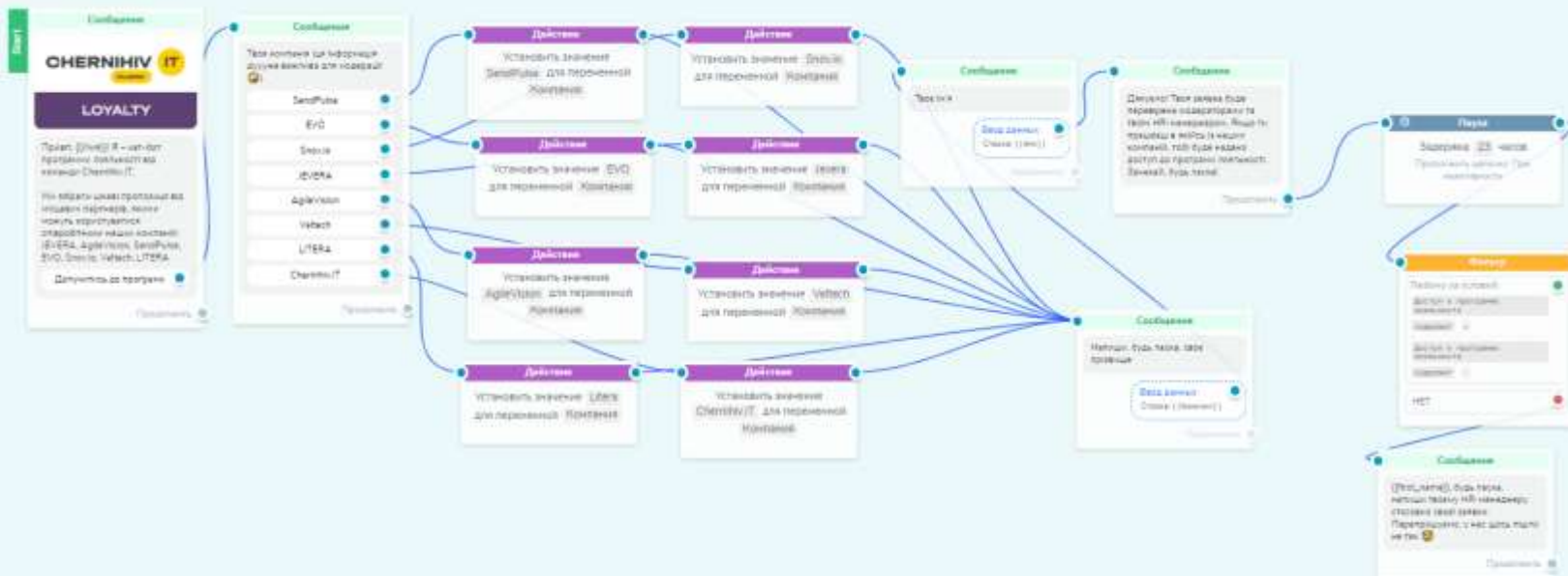
# Чат-боты сферы товаров/услуг



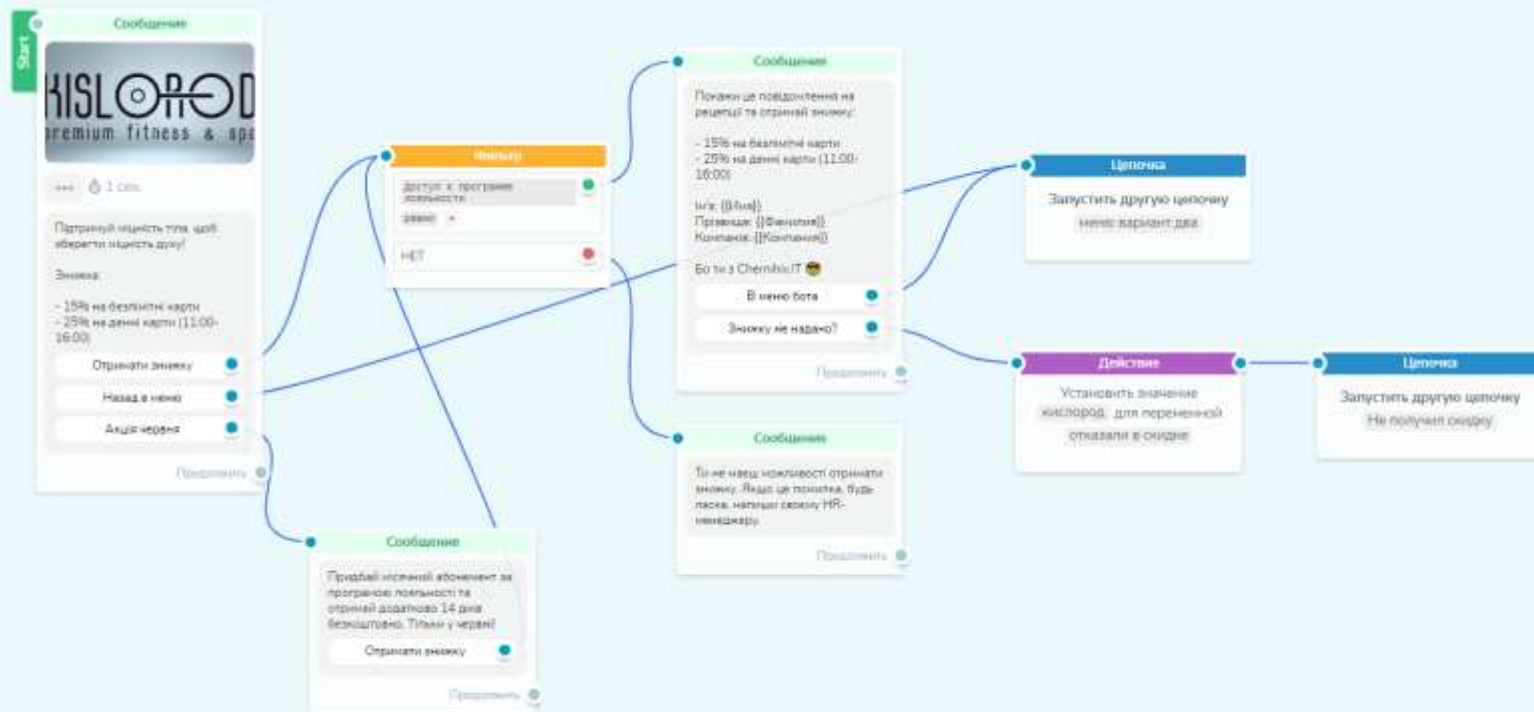
# Чат-боты сферы товаров/услуг



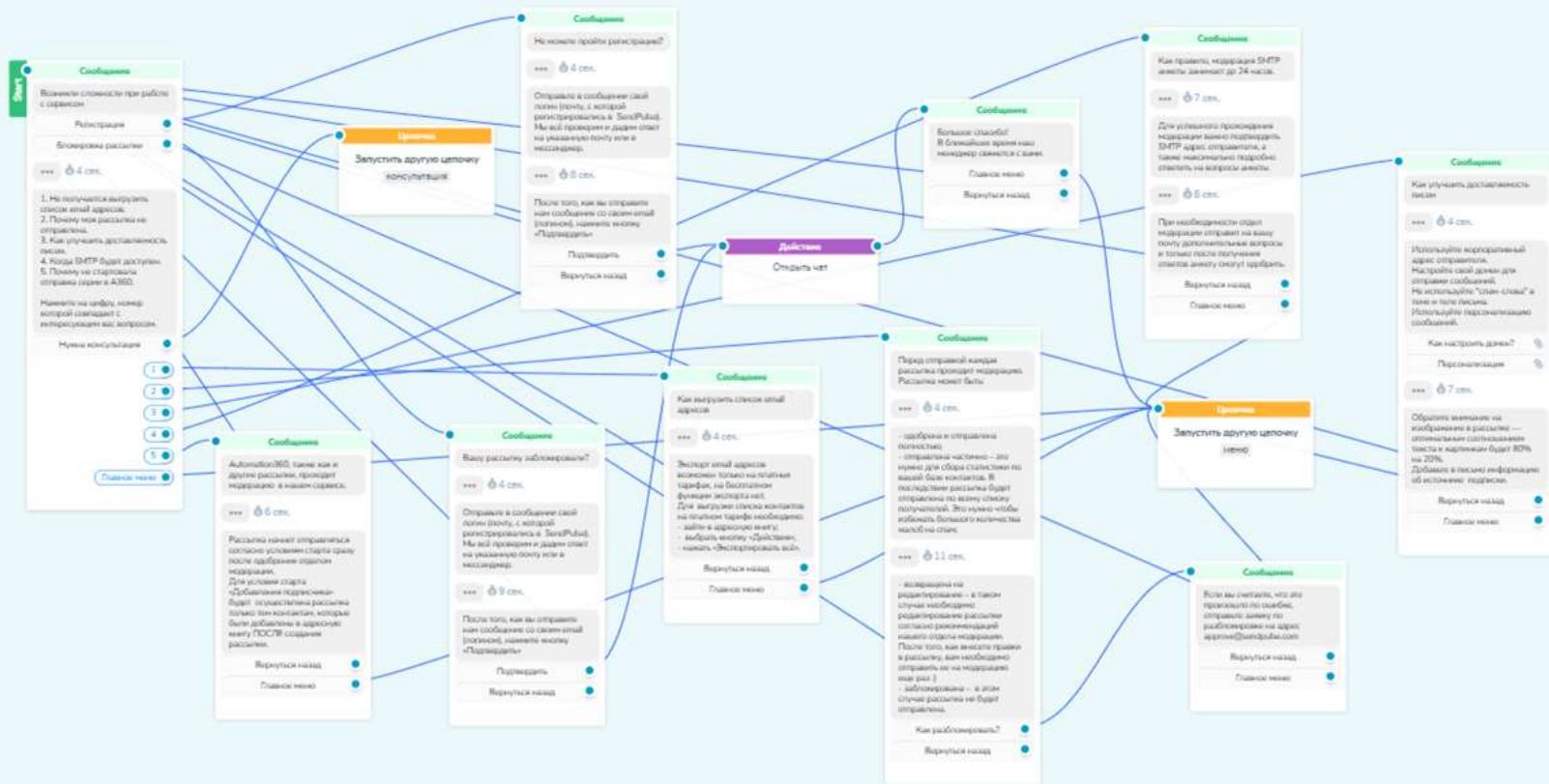
## SendPulse✓



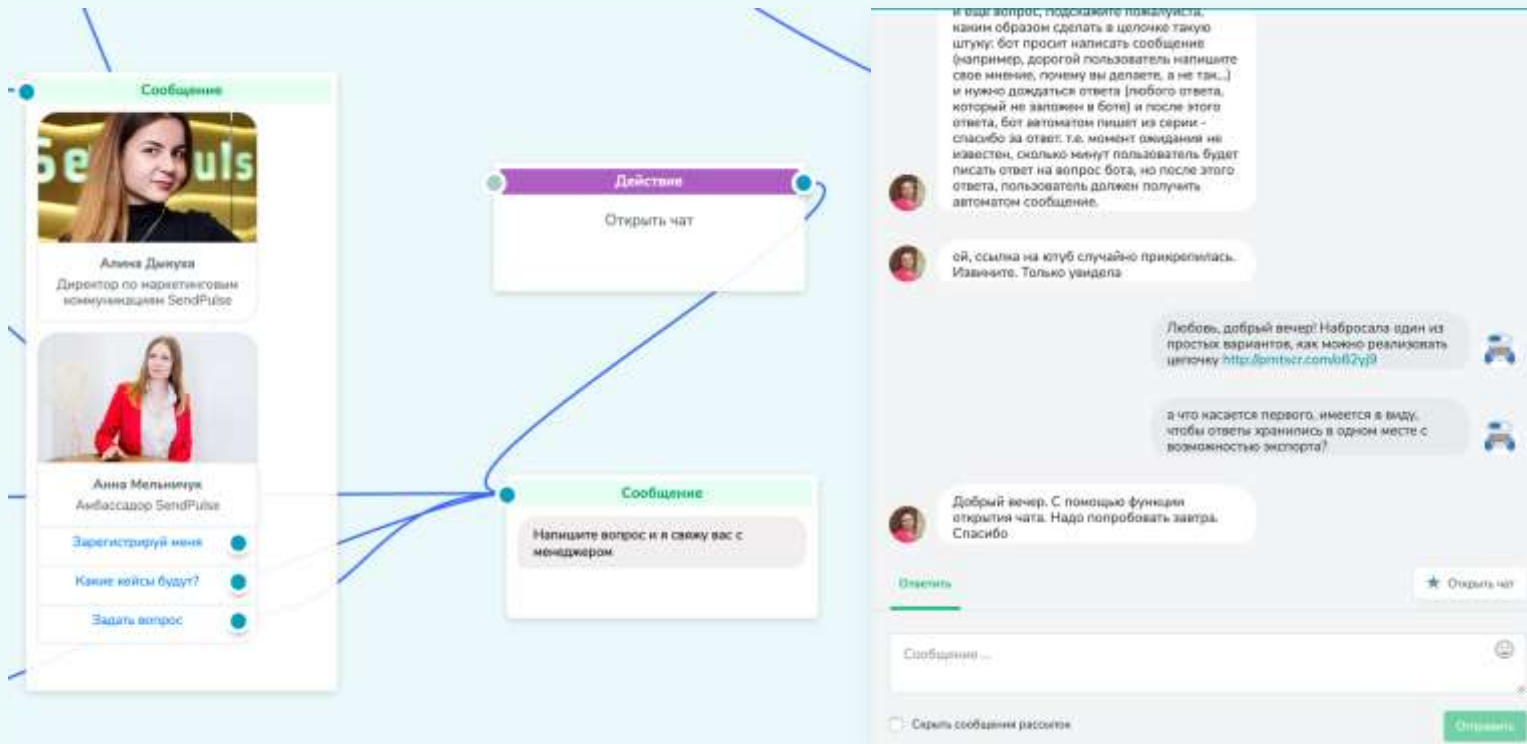
# Чат-боты сферы товаров/услуг



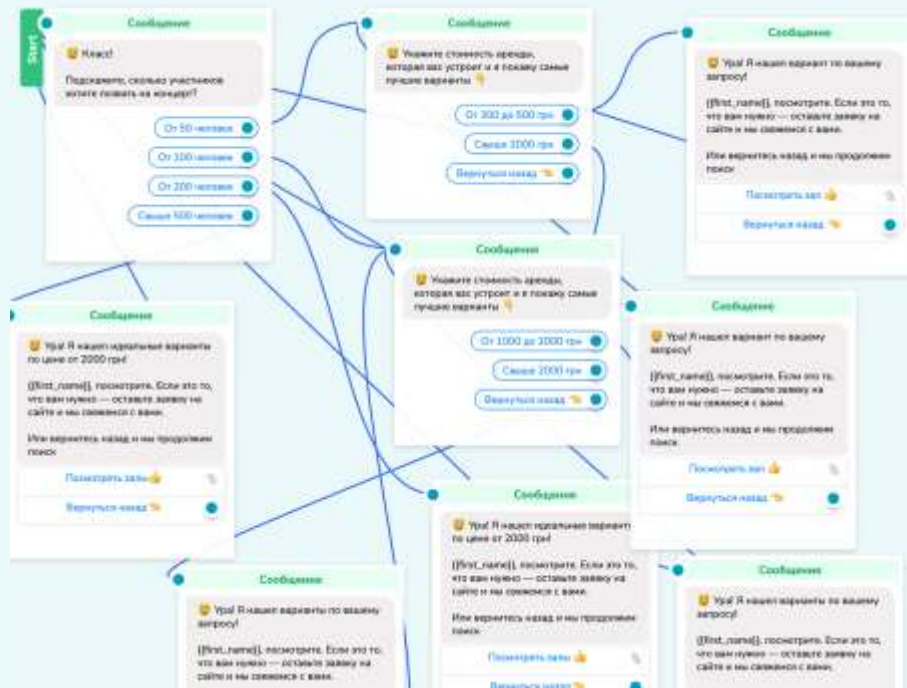
## SendPulse



# Подключение менеджера



## SendPulse✓

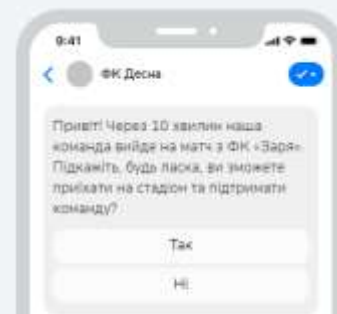
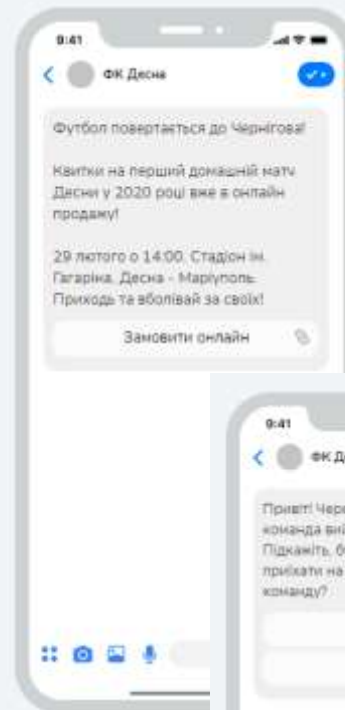


# Массовые рассылки в мессенджерах

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

# Массовые рассылки в мессенджерах

 Футбол повертається до Че... ФК Десна 25 фев 2020 г. 15:06	1328 отправлено	1212 доставлено	1136 94% прочтено
 Друзі! Футбольний клуб "Д... ФК Десна 31 дек 2019 г. 16:01	1204 отправлено	1180 доставлено	1130 94% прочтено
 Привіт! Через 5 хвилин на... ФК Десна 15 дек 2019 г. 13:48	1237 отправлено	1221 доставлено	1176 95% прочтено
 Квитки на матч Десна - Ди... ФК Десна 10 дек 2019 г. 15:45	1230 отправлено	1212 доставлено	1181 96% прочтено



# 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](mailto:afokin@sendpulse.com)

FACEBOOK

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

TELEGRAM

[@fors88](https://www.telegram.me/fors88)