



Догнать клиента диваном или как email-маркетинг
помогает продавать сложные товары



Екатерина Данченкова, eTarget
30.03.2016, Москва

План

1. Про нас.
2. Каналы трафика. Привлечение и возврат пользователей.
3. KPI по рассылкам.
4. Типы писем.
5. Каналы привлечения подписчиков.
6. Сценарии сбора подписчиков.
7. Примеры рассылок.



Про нас

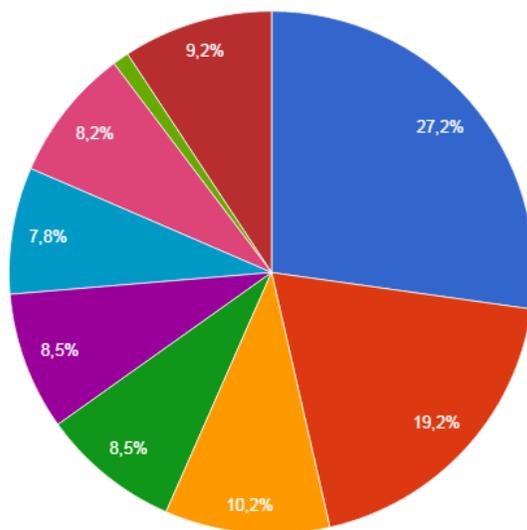
- TheFurnish.ru - интернет-магазин дизайнерской мебели и онлайн-площадка для дизайнеров.
- Доставляем по всей России, СНГ, офис в Казахстане.
- Только онлайн, нет оффлайн магазина или шоу-рума. Есть возможность «примерки» мебели в интерьере.
- На начало 2016 года - ассортимент более 25 000 товаров, более 200 поставщиков.
- Целевая аудитория - женщины 75%, уровень дохода - средний плюс – высокий.
- 35% клиентов совершают более 1 покупки.
- В 2015 году выпустили СТМ MyFurnish.



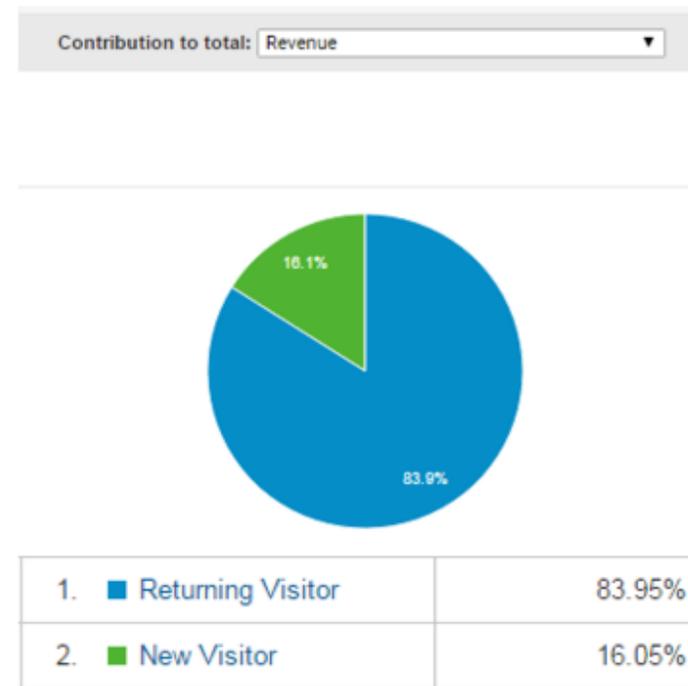
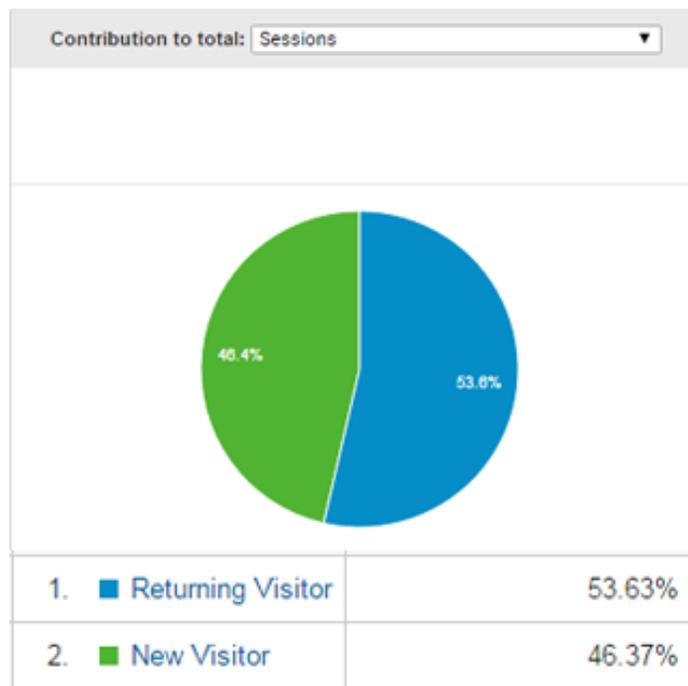
Трафик

Traffic channels

- CPC (Yandex, Google) - 27%
- Organic (Yandex, Google) - 19%
- CPA networks - 10%
- Social targeted - 8,5%
- Direct - 8%
- Email - 8%
- Retargeting - 8%
- SMM - 1%
- Other (free) - 9%



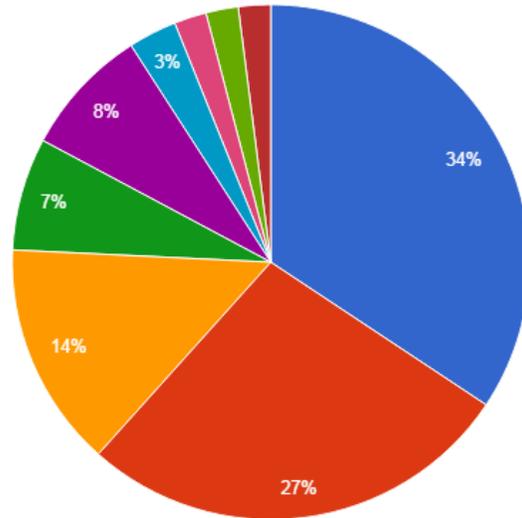
Доля новых vs вернувшихся



Новые пользователи

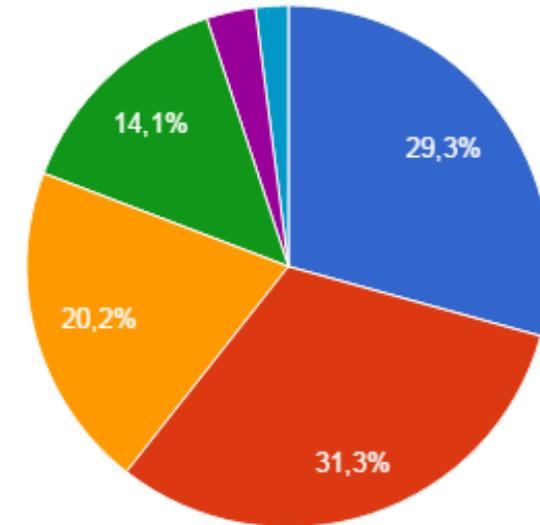
Traffic New Visitor

- CPC (Yandex, Google) - 34%
- Organic (Yandex, Google) - 27%
- Direct - 14%
- CPA networks - 7%
- Social targeted - 8%
- Email - 3%
- Display, other cpc - 2%
- SMM - 2%
- Refferal - 2%



Revenue New Visitor

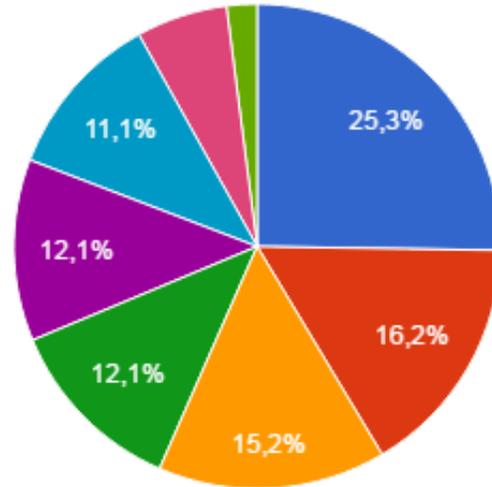
- CPC (Yandex, Google) - 29%
- Direct - 31%
- Display, other cpc - 20%
- Organic (Yandex, Google) - 14%
- CPA networks - 3%
- Email - 2%



Вернувшиеся пользователи

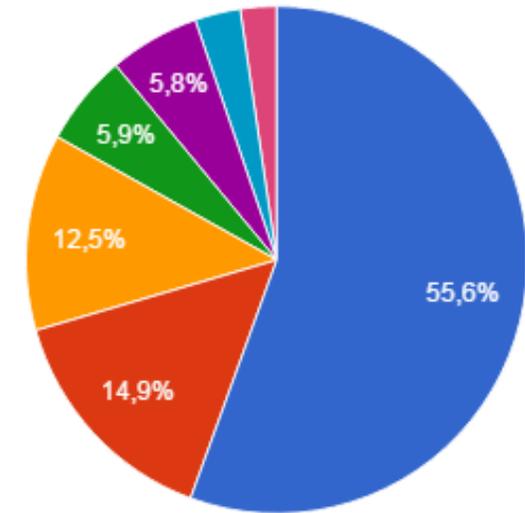
Traffic Returning Visitors

- CPC (Yandex, Google) - 25%
- Organic (Yandex, Google) - 16%
- Retergeting - 15%
- Email - 12%
- CPA Networks - 12%
- Social targeted - 11%
- Direct - 6%
- Smm - 2%



Returning Revenue

- Retargeting - 56%
- Email - 15%
- Direct - 12%
- CPC (Yandex, Google) - 6%
- Organic - 6%
- Social targeted - 3%
- CPA networks - 2%



KPI по рассылкам

- Процент доставляемости
- Открытия (общие, уникальные)
- Клики (общие, уникальные)
- Устройства, на которых читают письма (по дням недели и времени суток)
- Конверсию в покупку, доход, средний чек
- Возвращаемость с email в целом
- Вовлеченность подписчиков: кол-во страниц, процент отказов
- Отписки и жалобы
- Новые подписки по месяцам и по каналам



Типы писем

Автоматические письма:

- Подтверждение double opt-in
- Welcome письмо
- Забыл пароль
- Заказ оформлен
- Заказ получен

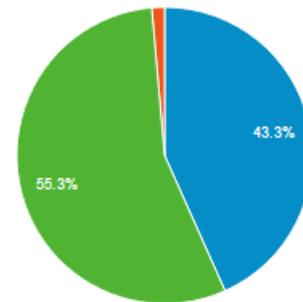
Триггеры:

- Забытая корзина
- День рождение
- Уведомление о снижении цены

Новостные промо:

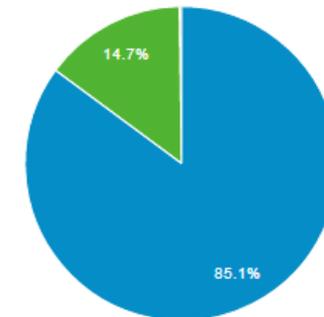
- Покупатели
- Дизайнеры

Contribution to total: Revenue



1. ■ email / weekly_email	43.29%
2. ■ email / auto_email	55.32%
3. ■ email / trigger	1.39%

Contribution to total: Sessions



1. ■ email / weekly_email	85.09%
2. ■ email / auto_email	14.68%
3. ■ email / trigger	0.23%

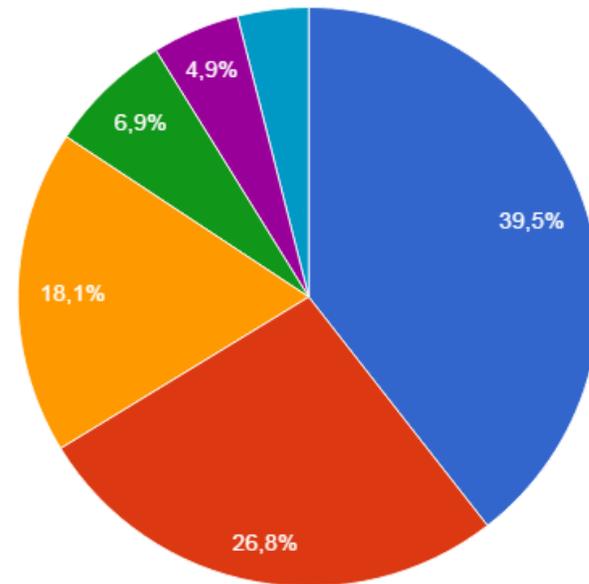
Каналы привлечения подписчиков

По конверсии в подписчика:

- Retargeting
- CPA networks
- Social networks (smm, targeted)
- CPC (google, yandex)

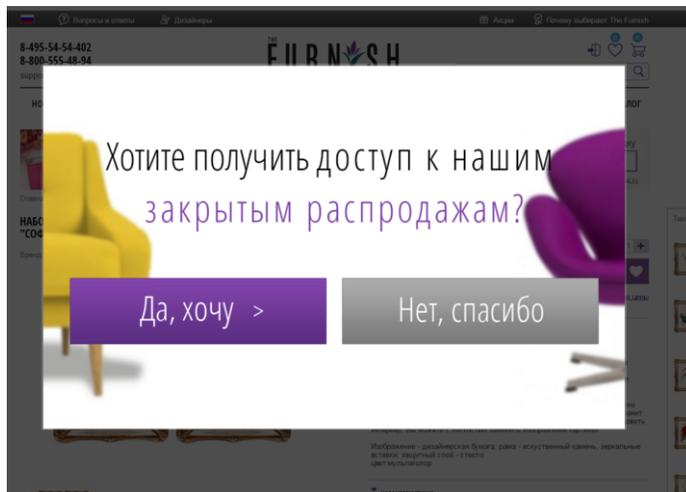
Subscribers

- CPC (Yandex+Google) - 39%
- Social (smm, targeted) - 26%
- CPA networks - 18%
- Retargeting - 7%
- Email - 5%
- Other (cpc) - 4%

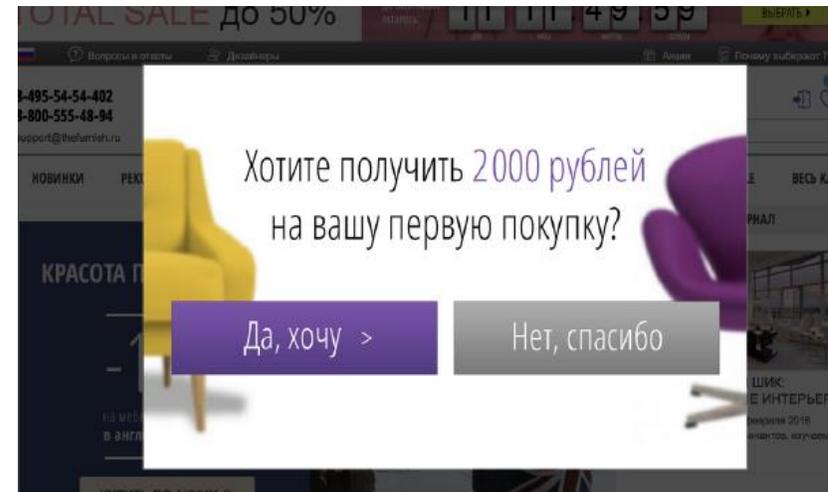


Сценарии сбора подписчиков

Поп-апы сценарий «вход» для веб-версии:
Новые пользователи.
Конверсия в подписку 4% (от показов).



Поп-ап сценарий «выход»:
Новый пользователь, не подписавшийся на первый поп-ап и собирающийся покинуть сайт без покупки.
Конверсия в подписку - 1,5% (от показов).

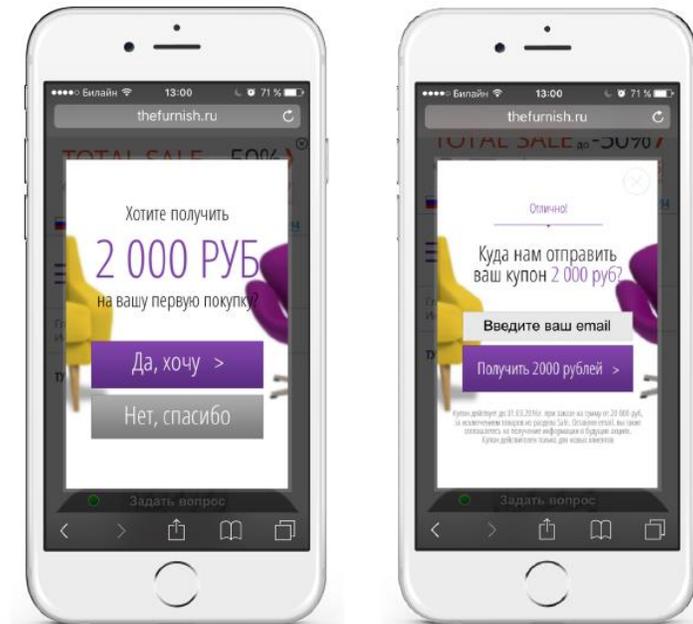


Сценарии сбора подписчиков

Доля мобильных прочтений писем увеличилась почти на 30%:
На март 2016 для мобильных прочтений - 40% (mobile+tablet).

Поп-ап на «вход» на мобильной версии сайта.

Конверсия в сбор подписчиков - 1,6% от всех новых пользователей.

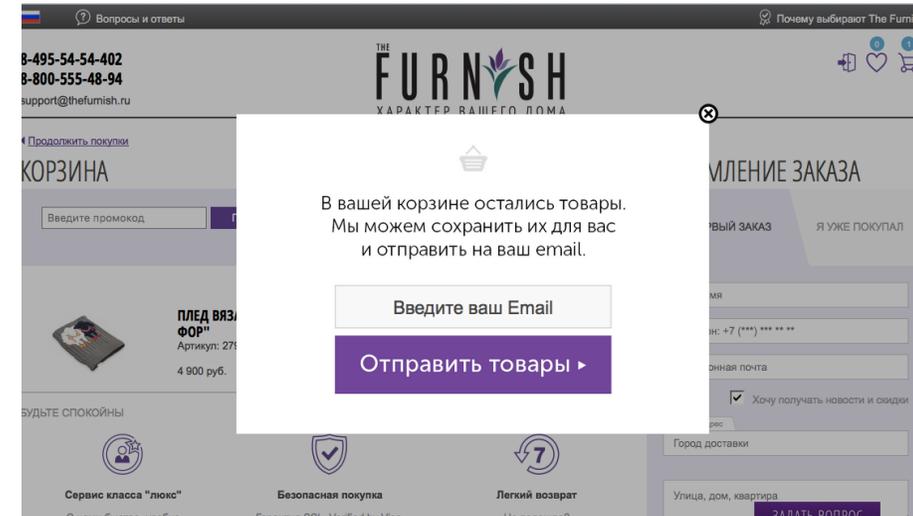
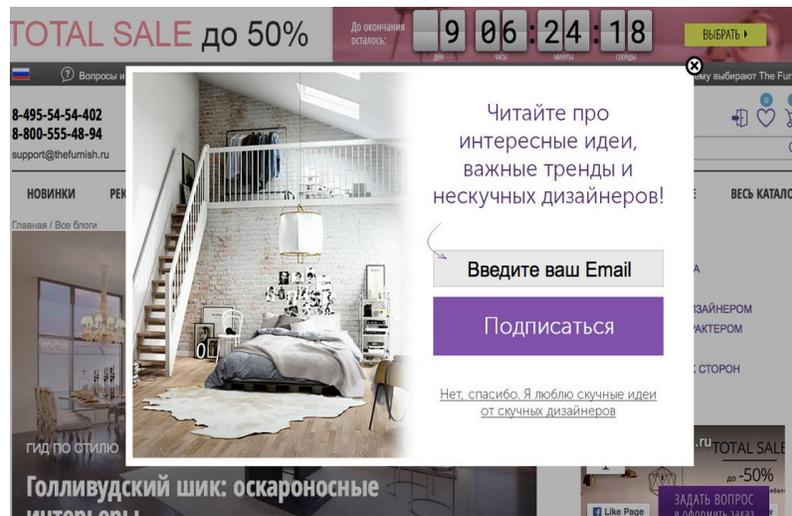


Сценарии сбора подписчиков

Сбор подписчиков в журнале:
Новый пользователь пролистал статью.
Конверсия в подписку - 2%.

Брошенная корзина :
Пользователь покидает сайт без завершения заказа.

Конверсия в заполнение email адреса - 7,3%.
Конверсия в покупку - 3,2%.



Новостные промо. Рассылки по дизайнерам

Рассылка ведется от имени дизайнера интерьеров Юлией Чеботарь.

Персонализация рассылки влияет на доверие.

Показатели вовлеченности выше остального трафика
просмотры страниц выше на 47%, кол-во страниц на 25%,
bounce rate ниже на 12% .

Относительно новостных промо так же выше показатели по просмотрам,
кол-ву страниц. Конверсия ниже, чем с промо-рассылок.

Дорогие дизайнеры!

Наш журнал продолжает пополняться интересными разговорами с интересными людьми. В этом месяце мы поговорили с Дмитрием Сиваком (да-да, тем самым, который любит шутить про неудачные интерьеры) о его принципах работы, а также о том, что такое плохой и хороший дизайн.

Также в этом дайджесте: история комода, знакомство с дизайнером Дарьей Казанцевой, яркие весенние новинки и дома голливудских звезд в преддверии церемонии вручения Оскара.

Приятного чтения!



ЮЛИЯ ЧЕБОТАРЬ
Стилист The Furnish

НОВОЕ В ЖУРНАЛЕ



ДМИТРИЙ СИВАК
Я хожу по студии и клещу всех плетью



ЯЩИК НА ЯЩИКЕ
История комода



ДАРЬЯ КАЗАНЦЕВА
Директор интерьерной школы, библиофил и блогер



ГОЛЛИВУДСКИЙ ШИК
Оскарные интерьеры

КОЛЛЕКЦИИ



МОНОХРОМНЫЙ МИНИМАЛИЗМ
Мебель и предметы интерьера в черно-белых цветах



ТВОРЧЕСКИЙ БЕСПОРЯДОК
Яркая коллекция предметов в бохо-стиле

Пример промо-рассылок

Примеры новостных рассылок. Акции.

- Подписчики лучше всего реагируют на скидки и новинки.
- Очень влияют креативы, клиенты покупают «глазами».
- Самые популярные стили: Прованс, Скандинавский, Английский.



Кресла



Диваны



Комоды



Системы хранения



Стол и столики



Кровати и тумбы



Стулья



Освещение



Декор

ВСЕ В СТИЛЕ ПРОВАНС »



ДИВАНЫ И КРЕСЛА »

КОФЕЙНЫЕ СТОЛИКИ »

КОМОДЫ И ТУМБЫ »

СИСТЕМЫ ХРАНЕНИЯ »

СТОЛЫ »

СТУЛЬЯ »

КРОВАТИ »

ОСВЕЩЕНИЕ »

ДЕКОР »

ПОСУДА »



ДОСТАВКА



АКЦИИ



ДИЗАЙНЕРАМ



ЖУРНАЛ



Рассылки по коллекциям

- Коллекции – товарные лендинги, собранные по какой-либо тематике.
- Не высокий процент конверсии в покупку, но высокий показатель вовлеченности.



Жаркий день в Бургундии, тень виноградника на земле, терпкий запах винного погреба...
Сегодня во Франции отмечается праздник молодого вина. Почему бы нам не присоединиться?
Смотрите нашу специальную коллекцию для любителей вина!

[СМОТРЕТЬ КОЛЛЕКЦИЮ »](#)



Потолочный светильник из металла



Деревянный буфет "OLD WINE SIDEBOARD"



Предмет декора "EIFFEL TOWER"



Подставка для вина "VINERY"



Кожаное кресло



Настенные часы из металла и стекла



Ведерко для вина из никеля



Комод "ЭДИССОН"



Набор из 6 стеклянных бокалов

Добавьте прекрасных акцентов

-15% на всё красное



Ваза "Stone"
13 477 руб.
~~16 866 руб.~~



Подушка "Шамиссо"
3 315 руб.
~~3 900 руб.~~



Гамак "Flame"
1 972 руб.
~~2 210 руб.~~



Комод "Марлин"
48 450 руб.
~~67 000 руб.~~



Торшер "Spirit Red"
13 175 руб.
~~16 600 руб.~~



Кресло "Nola"
46 931 руб.
~~66 213 руб.~~

[ВСЕ ТОВАРЫ ПО АКЦИИ »](#)

Рассылки по новинкам

Весеннее обновление

Более
500
дизайнерских новинок

[СМОТРЕТЬ ВСЕ »](#)

ОСВЕЩЕНИЕ



1. Торшер (металл) | 2. Торшер (дерево) | 3. Торшер (керамика) |
4. Торшер (керамика) | 5. Торшер (стекло) | 6. Настольная лампа (керамика) |
7. Настольная лампа (металл)

[ВСЕ СВЕТИЛЬНИКИ »](#)

МЕБЕЛЬ



1. Журнальный стол "Batlatus" | 2. Кресло "Severe Bug" | 3. Консоль из дерева |
4. Журнальный столик | 5. Комод "Mosaic" | 6. Диван "Apollo"

[ВСЯ МЕБЕЛЬ »](#)

ДЕКОР



1. Настольная ваза | 2. Настольная ваза | 3. Декор из бронзы | 4. Ваза "Bowl Wood"
5. Настольные часы | 6. Декор в виде дракона | 7. Ваза настольная "Canister Wood" |
8. Настольная ваза | 9. Настольная ваза "Vase Ceramic Silver"

[ВСЕ ДЕКОР »](#)

Пример рассылки с акцией

- Цепочка рассылки с акцией.
- Продление скидки для подписчиков.
- Продвижение СТМ MyFurnish среди лояльных клиентов и подписчиков.

6 диванов для современной гостиной

Диван – это предмет, без которого в гостиной просто не обойтись. Он должен быть не только красивым, но удобным и долговечным. Мы выбрали 6 моделей, которые идеально подойдут для интерьера современной гостиной. До конца января все они со скидкой по акции "Диванное настроение".

- 1. Диван "Ода" **-10%**
106 818 руб. ~~118 667 руб.~~
- 2. Угловой диван "Оле" **-25%**
86 617 руб. ~~116 490 руб.~~
- 3. Диван "Ноттингем" **-15%**
75 055 руб. ~~88 300 руб.~~
- 4. Диван "Сото" **-15%**
110 500 руб. ~~130 000 руб.~~
- 5. Диван "Хадсон" **-10%**
142 775 руб. ~~168 639 руб.~~



ДИВАННОЕ НАСТРОЕНИЕ
СКИДКИ ДО 30% НА ДИВАНЫ

КУПИТЬ ПО АКЦИИ »



С ДНЕМ РОЖДЕНИЯ!
СКИДКА 7% ИМЕНИНИКАМ В ЯНВАРЕ
ПРОМО-КОД: DAY7

ХОРОШИЙ ДИЗАЙН, ХОРОШИЕ ЦЕНЫ
СКИДКА 20% НА МЕБЕЛЬ GOOD DESIGN



ГАРМОНИЯ НЕСЧИСЛЕМОГО
СТОЛ В ПОДАРОК ПРИ ПОКУПКЕ ДИВАНА
WILKRAFT

ДОСТУПНАЯ РОКОШЬ
СКИДКА 10% НА ТЕКСТИЛЬ ДЛЯ ДОМА TOSAS



Последний день акции!



УГЛОВЫЕ	КОЖАНЫЕ	РАСКЛАДНЫЕ
ДВУХМЕСТНЫЕ	ТРЕХМЕСТНЫЕ	ЧЕТЫРЕХМЕСТНЫЕ
ВСЕ ДИВАНЫ		



Угловой диван "Line"
89 600 руб. ~~112 000 руб.~~

Триггер «С Днем Рождения»

Отправляется за неделю до даты

OpenRate – 45 %.



С днем рождения!

С нас угощение -
скидка
3000 Р
при заказе на сумму от 30 000 рублей.

Промо-код:

ЗА УГОЩЕНИЕМ >>

Спасибо! Вопросы?

- Собирайте лояльных подписчиков честно и везде
- Адаптируйте под мобайл
- Тестируйте креативы, кол-во отправляемых писем, каналы привлечения
- Персонализируйте контент
- Автоматизируйте – автоматизируйте - автоматизируйте :)

Екатерина Данченкова, TheFurnish.ru

Email - Kate@thefurnish.ru

Facebook – Kate Danchenkova

