

# Эмоциональный email-маркетинг в программах лояльности



Наталия Жеребёнкова  
PR-директор [Subscribe.ru](http://Subscribe.ru)

**SUBSCRIBEPRO**

**Рациональный  
маркетинг**

**vs.**

**Эмоциональный  
маркетинг**



**Рациональный  
маркетинг**

+

**Эмоциональный  
маркетинг**



# **Инструменты эмоционального маркетинга**



- юмор, эмоциональность;
- креативность;
- открытость;
- очень индивидуальный подход (вы же друзья!);
- заботливое отношение (искреннее переживание).

Кому: Oxana@petrova.ru

От кого: RU-airlines

Тема: Завтра повысятся



Добрый день, Оксана!

Вы планируете прилететь в Москву завтра?

Информируем вас о повышении тарифов с 1 мая. Успейте купить билеты до повышения цен.

Примеры текущих тарифов на рейсы:

Москва – Барселона  
Москва – Кельн – Париж  
Москва – Прага – Лондон  
и еще 9 европейских городов

Забронируйте билеты сейчас!

Наш колл-центр работает круглосуточно. Если у вас возникли вопросы, свяжитесь с нами по телефону 8-800-333-69-63. Если вы не хотите получать письма от RU-airlines, перейдите по ссылке.

Кому: Dimka@kiselev.ru

От кого: CofeBax

Тема: пятничная кофе-пауза



Про кофе и любовь к путешествиям. Маленькие горки хочется пить только привычными сортами. Мое любимое место в стране, где приятно находить привычное, родное. Мы пили кофе в городах и во всех странах, где побывали, и как

05.04.

Информация

Наш колл-центр работает круглосуточно. Если у вас возникли вопросы, свяжитесь с нами по телефону 8-800-333-69-63. Если вы не хотите получать письма от CofeBax, перейдите по ссылке.

Наш колл-центр работает круглосуточно. Если у вас возникли вопросы, свяжитесь с нами по телефону 8-800-333-69-63. Если вы не хотите получать письма от CofeBax, перейдите по ссылке.

Кому: Sasha@ivanov.ru

От кого: Auto-peregon

Тема: информация о состоянии выполнения заказа

Добрый день, Александр!

Сообщаем, что 5 апреля Ваш автомобиль прибыл в порт Владивостока. Автомобиль прошел техническую проверку.

Кому: Valya@melnikova.ru

От кого: Valenok.org

Тема: Вам подарок!



Здравствуйте, Валентина!



Команда Valenok.org от души поздравляет Вас

**с 8 марта!**

Желаем Вам здоровья, достатка, комфорта и тепла!

Кроме поздравлений, примите от нас в подарок идею оформления ваших валенок. Весенние цветы могут распусться и на Вашей зимней обуви. Выкройку и пошаговую инструкцию Вы найдете [здесь](#)



Валентина, еще раз с праздником и весеннего вдохновения! ☺

Наш колл-центр работает без выходных с 9.00 до 22.00

Если у Вас появились вопросы, свяжитесь с нами по телефону 8-800-333-69-63

Вы получили это письмо потому, что зарегистрировались на сайте Valenok.org. Если вы не хотите получать письма от Valenok.org перейдите по [ссылке](#)



# Email-маркетинговые платформы

- профессиональные решения для email-маркетологов

- Интеграция с CRM или CMS через API
- Возможность автоматического формирования и рассылки писем
- Персонализация
- Предоставление подробной статистики по откликам

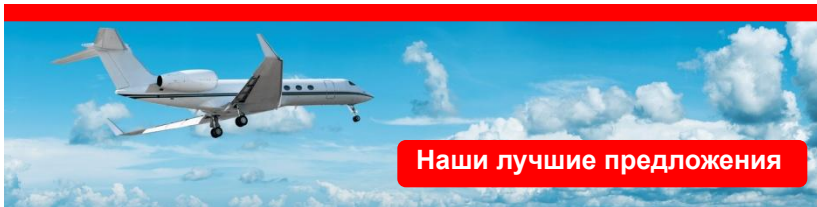




Кому: Oxana@petrova.ru

От кого: RU-airlines

Тема: Завтра повысятся цены



Добрый день, Оксана!

Вы планируете провести майские праздники в Европе?

**Информируем вас, что завтра произойдет повышение тарифов на путешествия в Европу в период с 1 мая по 12 мая.**

**Успейте купить билеты по выгодным ценам!**

Примеры текущих расценок на путешествия с 1 мая по 12 мая:

Москва – Барселона – Москва = 17 000 рублей (10 мест)

Москва – Кельн – Москва = 12 000 рублей (6 мест)

Москва – Париж – Москва = 15 000 рублей (12 мест)

Москва – Прага – Москва = 11 000 рублей (15 мест)

и еще 9 европейских направлений.

Забронируйте полет прямо сейчас ➔



Наш колл-центр работает круглосуточно. Если у Вас появились вопросы, свяжитесь с нами по телефону 8-800-333-69-63

Вы получили это письмо потому, что зарегистрировались на сайте RU-airlines.ru

Если Вы не хотите получать письма от RU-airlines.ru, перейдите по [ссылке](#)

# Авиакомпания RU-airlines

Клиентская база – 8 000 000 пассажиров.

Участники программы лояльности – 1 100 000 пассажиров.

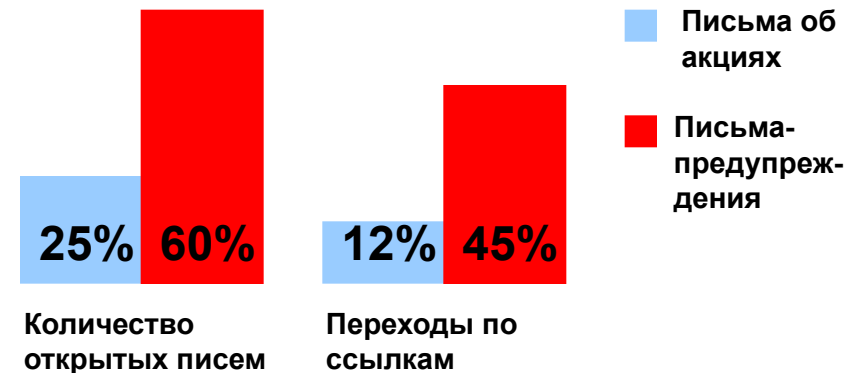
## Цель письма:

Предупредить о повышении тарифов.

## Параметры выборки:

1. Участники программы лояльности.
2. Летающие в основном в Европу.
3. Москвичи.

## Статистика:



# Эмоциональный маркетинг в программах лояльности

Передача клиентам «закрытой» информации.

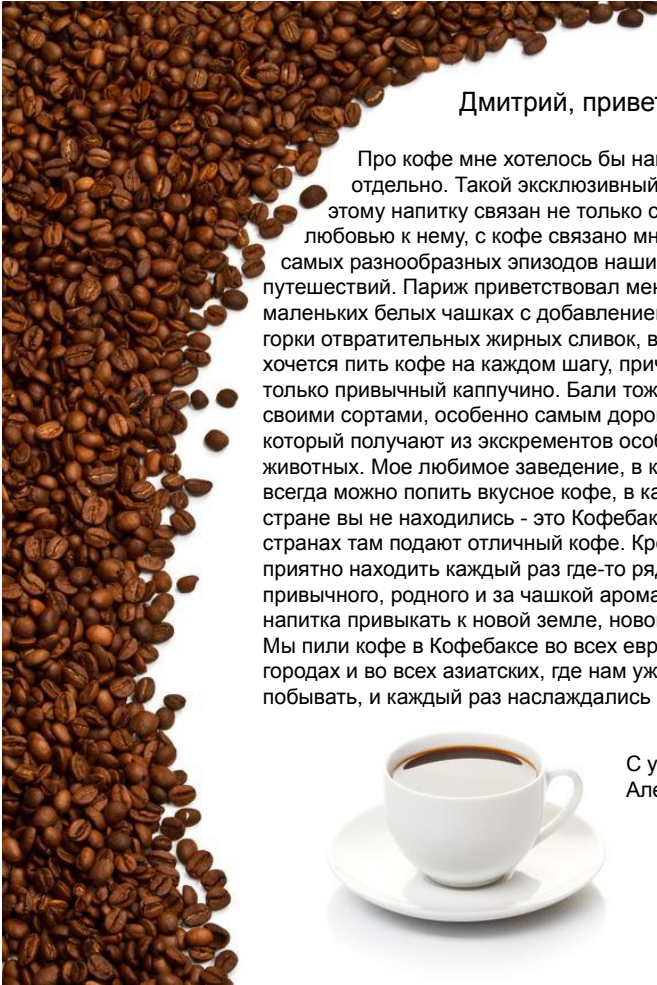




Кому: Dimka@kiselev.ru

От кого: CofeBax

Тема: пятничная кофе-паузу



Дмитрий, приветствую!

Про кофе мне хотелось бы написать отдельно. Такой эксклюзивный подход к этому напитку связан не только с моей любовью к нему, с кофе связано множество самых разнообразных эпизодов наших путешествий. Париж приветствовал меня кофе в маленьких белых чашках с добавлением гигантской горки отвратительных жирных сливок, в Италии хочется пить кофе на каждом шагу, причем не только привычный капучино. Бали тоже славится своими сортами, особенно самым дорогим кофе, который получают из экскрементов особенных животных. Мое любимое заведение, в котором всегда можно попить вкусное кофе, в какой бы стране вы не находились - это Кофебакс. Во всех странах там подают отличный кофе. Кроме того, приятно находить каждый раз где-то рядом частичку привычного, родного и за чашкой ароматного напитка привыкать к новой земле, новому городу. Мы пили кофе в Кофебаксе во всех европейских городах и во всех азиатских, где нам уже удалось побывать, и каждый раз наслаждались им.



С уважением,  
Алексей Пономарев

Наш колл-центр работает круглосуточно. Если у Вас появились вопросы, свяжитесь с нами по телефону 8-800-333-69-63

Вы получили это письмо потому, что зарегистрировались на сайте CofeBax.ru

Если Вы не хотите получать письма от CofeBax.ru, перейдите по [ссылке](#)

# Кофейня CofeBax

Сбор email-адресов за чашку кофе.

## Типы рассылаемых сообщений:

- «выберите дизайн вашей карты»;
- перед 10-ой покупкой предлагается выбрать вариант подарочного кофе;
- поздравления с днем рождения и напоминание, что пачка кофе в подарок ждет.
- **пятничная кофе-пауза.**

## Выборка:

Особая группа подписчиков, которая читает пятничную кофе-паузу.

## Автоматизация рассылки:

Пятница, 10.00

# Эмоциональный маркетинг в программах лояльности

Бизнес с человеческим  
лицом.



Кому: Sasha@ivanov.ru

От кого: Auto-peregon

Тема: информация о состоянии выполнения заказа

Добрый день, Александр!

Сообщаем, что 5 апреля Ваш автомобиль прибыл в порт Владивостока. Автомобиль прошел технический осмотр. Результат экспертизы – в приложении к письму.



05.04.13, Порт Владивосток

Следующий пункт назначения – Биробиджан, где мы планируем быть 7 апреля. Фото автомобиля и результаты новой экспертизы будут высланы вам аналогичным письмом 7 апреля.

Информация продублирована по sms.

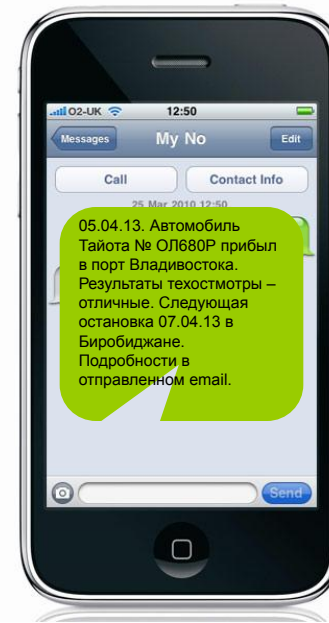
С уважением, команда «Авто-перегон»

Наш колл-центр работает круглосуточно. Если у Вас появились вопросы, свяжитесь с нами по телефону 8-800-333-69-63  
Вы получили это письмо потому, что зарегистрировались на сайте Auto-peregon.ru  
Если Вы не хотите получать письма от Auto-peregon.ru, перейдите по [ссылке](#)

# Компания «Авто-перегон»

Рассылка индивидуальных писем о состоянии выполнения заказа.

Дополнительная опция:  
дублирование информации на мобильный телефон.



# Эмоциональный маркетинг в программах лояльности

Забота о душевном равновесии клиента.



Кому: Masha@kashina.ru

От кого: Valenki

Тема: мороз подкрался незаметно



Здравствуйте, Мария!



**Вы накопили хорошую скидку!**

Самое время ей воспользоваться

Ваша персональная скидка:

**20%**

Код Вашей скидки - **gskdf69k**  
Введите этот код в корзине при оформлении заказа

**Ноги не замерзнут!**

Валенки 36-го размера, которые есть у нас в наличии:

Ладушки-Ванюшки	Войлочный рай	Греем-согреваем
		
Цена: 2500 р.	Цена: 2300 р.	Цена: 2100 р.

Наш колл-центр работает круглосуточно. Если у Вас появились вопросы, свяжитесь с нами по телефону 8-800-333-69-63  
Вы получили это письмо потому, что зарегистрировались на сайте Valenok.org  
Если Вы не хотите получать письма от Valenok.org, перейдите по [ссылке](#)

# Интернет-магазин «Valenok.org»

Традиционная программа лояльности – накопительная скидка.

**НО**

о скидке надо вовремя напомнить.

**Параметры выборки для рассылки напоминания:**

- города, где ударили особо сильные морозы.

**Шаблоны писем:**

Под каждый размер обуви.

Персонализация - в приветствии.



# Эмоциональный маркетинг в программах лояльности

Забота о физическом здоровье клиента.

Ноги не замерзнут!



Кому: Valya@melnikova.ru  
От кого: Valenok.org  
Тема: Вам подарок!



**Valenok.org**  
Есть в чем к милому пойти

8-800-333-69-63  
7 дней в неделю

Здравствуйтесь, Валентина!



Команда **Valenok.org**  
от души поздравляет Вас

**с 8 марта!**

Желаем Вам здоровья, достатка,  
комфорта и тепла!

Кроме поздравлений, примите от нас в подарок идею оформления ваших валенок. Весенние цветы могут распусться и на Вашей зимней обуви. Выкройку и пошаговую инструкцию Вы найдете [здесь](#)



Валентина, еще раз с праздником и весеннего вдохновения! ☺

Наш колл-центр работает без выходных с 9.00 до 22.00

Если у Вас появились вопросы, свяжитесь с нами по телефону 8-800-333-69-63

Вы получили это письмо потому, что зарегистрировались на сайте [Valenok.org](#)

Если Вы не хотите получать письма от [Valenok.org](#) перейдите по [ссылке](#)



# Интернет-магазин «Valenok.org»

Поздравление с 8 марта.

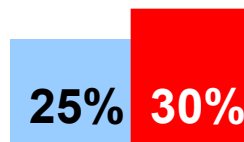
Не только поздравить, а сделать маленький подарок с учетом покупки.

## Сегментация клиентов по типам валенок:

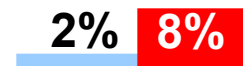
- обычные,
- полуваленки,
- высокие валенки.

## Шаблоны под каждый сегмент.

## Статистика:



Количество  
открытых писем



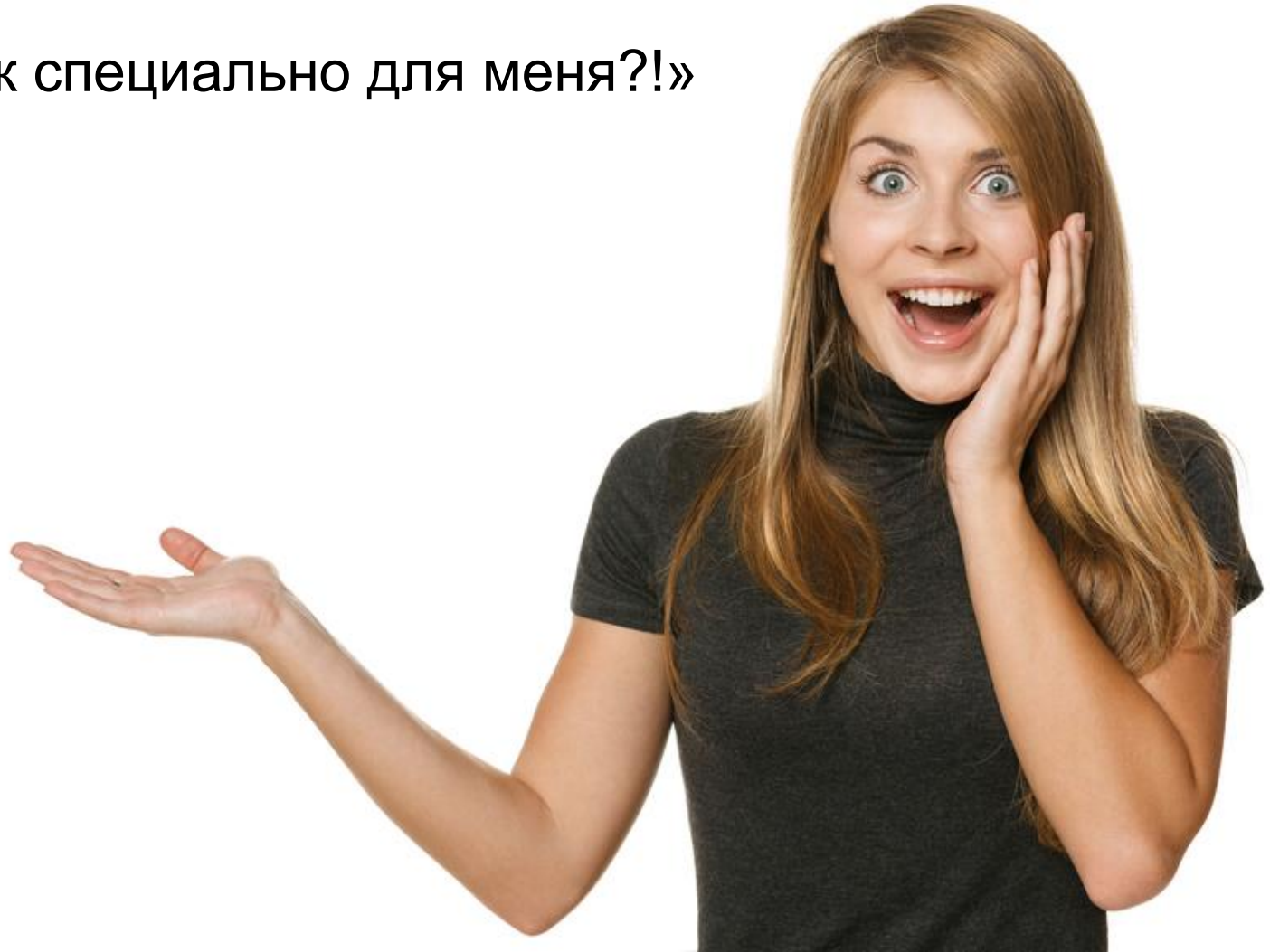
Переходы по  
ссылкам

■ Поздравле  
ние-  
открытка

■ Поздравле  
ние-  
подарок

# Эмоциональный маркетинг в программах лояльности

«Подарок специально для меня?!»



# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

Наталия Жеребенкова  
PR-директор [Subscribe.ru](http://Subscribe.ru)  
[zherebenkova@iprojects.ru](mailto:zherebenkova@iprojects.ru)



**«Эмоциональный  
email-маркетинг в  
программах лояльности»**

**SUBSCRIBEPRO**