

E-Shop Sales



Конверсия

Сегментация

Позиционирование

Юзабилити

Повторные продажи

Директ-мэйл

SMM

Эффективная реклама

Лояльность

Как увеличить продажи до 80% на B2C рынке  
почти без затрат.

*Успешная модель продаж интернет-магазина в 21 веке*

**Пономарев Петр**

Eshopsales.ru

ponomarev\_petr.livejournal.com

twitter.com/eshopsales

# Проблемы интернет-рекламы



**95 %-99,9%**

**Ваших посетителей уходят с сайта ни с чем;**

**75%** посетителей коммерческих сайтов не собираются ничего покупать;

И для большинства посетителей Вашего сайта – **нет ни одного повода** запомнить его адрес.

# Двушаговые продажи



В 2009 году ЗНАНИЯ стал первым образовательным интернет-порталом, разработанным специально для родителей.

И уже тогда мы знали точно, что наша задача будет строиться на помощи.

За это годы нашей работой выросло не одно поколение мам и пап, но и сама платформа стала информационно-технологическим центром поддержки для родителей.

Приглашаем в ВАС и наши КЛУБ АКТИВНЫХ РОДИТЕЛЕЙ.

Уже сейчас вы можете заглянуть в наши родители-Клубы.

**Свой вклад в дело** – поделиться в клуб, куда вы уже приглашали своих друзей и знакомых друзей.

**Добровольно участвовать** – делиться опытом по изготовлению домашнего развлечения.

### Новости клуба

**ПЛАН МАСТЕР-КЛАССОВ НА ИЮЛЬ** : 21 мая

Классный ЗНАНИЯ-клуб пройдет на территории мастер-классов. В июне мы будем читать не просто книги, а работать с текстом: делать карты, карты и таблицы, а также делать подорожные карты, делать карты, хорошие отзывы, приложения и даже авторские рассказы по сюжету! А с самым интересным детским театром в Украине, авторский коллектив, правильное раскрытие. Сами события – программы, для вас будет интересно!

**КЛУБ МАСТЕР-КЛАССОВ НА ИЮЛЬ**

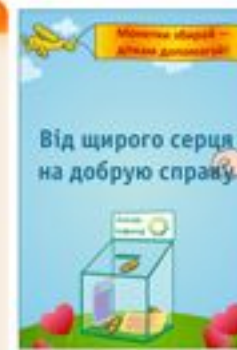
\*\*\*\*\*

**ИЮЛЬ: Мастер-класс "А.С. Пушкин: от мамы к маме"**  
 (с 10:00 до 12:00)  
 Встреча и мастер-класс ЗНАНИЯ по литературе, с 10:00 до 12:00, не будет закрытого и надежного подключения (с 12 до 14:00). А для Знания старших детей также продолжатся занятия кружка "Мастер-класс" по литературе.

**ИЮЛЬ: ПРАЗДНИК МАСТЕР-КЛАССОВ В ЧЕРНОМ**

**План ФЕВРАЛЯ, МАРТА, АПРЕЛЯ** : 21 мая

Определившись с датой на семинар Евгения Ройко "РЕЗУЛЬТАТЫ: Часть 2". События темы - семинары и семинары (Долголетие и здоровье), которые мы будем проводить в июле (и детском) это и здоровье.



# Двухшаговые продажи



Маникюрный интернет-магазин

Мы обучим новейшим технологиям

(495) 645-35-03  
с 10.00 до 19.00 пн.-пт.  
Доставка по России

[О нас](#) [Доставка](#) [Оплата](#) [Каталог](#) [Вопрос-ответ](#) [Студиям](#) [Контакты](#)

[Маникюрные наборы](#)  
[Маникюрный инструмент](#)  
[Все для наращивания ногтей](#)  
[Уход за руками](#)  
[Лакш для ногтей](#)  
[Все для педикюра](#)  
[Косметологический инструмент](#)  
[Дизайн ногтей](#)  
[Обучающие и информационные материалы](#)  
[Для мастеров](#)  
**Распродажа**  
**Акции**  
24.05.2010  
[Новый сайт Маникюр Шоп](#)  
07.04.2010

## Онлайн-курс ПРО Маникюр

**Подпишитесь на бесплатный онлайн-курс (13 уроков на вашу электронную почту)**

По нашим исследованиям 50% женщин постоянно или периодически самостоятельно делают маникюр. Поскольку в индустрии красоты разработки и новинки возникают с завидной частотой, не все потребители успевают уследить за новостями в мире красоты и моды.

Представляем уникальный курс "ПРО Маникюр".

**ПРО Маникюр** - это 13 уроков от международного мастера экспресс-школы наращивания и дизайна ногтей "LaStudio". Схемы, фотографии, видеоролики ориентируют Вас в ногтевой сфере и Вы приобретете навыки ухода за ногтями, кожей рук. Курс поможет узнать о моделировании ногтей и видах маникюра, заболеваниях и советах об установлении нежелательных проявлений.

Курс рассчитан абсолютно для любого возраста и уровня подготовки. Даже мастера находят в ПРО Маникюр множество полезной информации, о чем нам ежедневно и пишут.

Но это еще не все! По окончании курса, Вы можете пройти онлайн-тест по полученным знаниям и при успешном прохождении, Вы сможете распечатать сертификат "ПРО Маникюр".

**Приглашаем посетить наш виртуальный класс! Подпишитесь на курсы маникюра онлайн!**

**E-mail**

**Имя** (вводите только одно слово - свое имя, без пробелов и цифр)



# Marketing 2.0



**Главный в системе:** постоянный покупатель

Все переворачивается с ног на голову

Сколько стоит привлечь постоянного покупателя?

Сколько стоит его обслуживать?

Сколько ему можно продать в течение жизни?

Что ему продавать в течение жизни?

Как поддерживать его лояльность

Как стимулировать его привлекать друзей и знакомых

# Kombik.com – магазин музыкантов для музыкантов

Музыкальное оборудование  
**КОМБИК.COM**    [ПРО НАС](#)    [ПО БРЕНДАМ](#)    [НОВОЕ](#)    [В ВАШЕЙ КОРЗИНЕ ПОДАРОК!](#)

Наш консультант (8 495 517 30 70)    [СДЕЛАТЬ ЗАКАЗ](#)

ЖИВОЙ ЗВУК - НАША СПЕЦИАЛЬНОСТЬ!    [НАЙТИ](#)

 <b>МУЗЫКАЛЬНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ</b> Гитары, бас-гитары, клавишные и другие	 <b>ВСЕ ДЛЯ СТУДИИ И КОНЦЕРТОВ</b> Микрофоны, акустика, студийное оборудование	 <b>ИНСТРУМЕНТАЛЬНЫЕ УСИЛИТЕЛИ, КАБИНЕТЫ</b> Комбоусилители, усилители и кабинеты	 <b>ГИТАРНЫЕ ЭФФЕКТЫ</b> Преампы, гитарные эффекты
--	--	---	--

<b>Обслуживание</b> О компании Контакты Оплата Доставка + FAQ Гарантии	<b>Эксклюзив</b> Доставка из США Распродажа недели Наши партнёры Наши статьи Вакансии	<b>Мой магазин</b> Отзывы покупателей Подарки и скидки Интервью Афиша Наши покупатели	<b>Следуй за нами!</b> YouTube Твиттер VK гитарная группа VK ударная группа VK клавишная группа
---	--	--	--

# Kombik.com – магазин музыкантов для музыкантов

Не видно нифига? [Прочитайте письмо в своем браузере!](#)



## Мы сошли с ума! Опять!

**Сумасшедшие скидки на синтезаторы,  
фортепиано и клавиатуры.**



Продолжаем нашу акцию «сумасшедший продавец». Как заведено, она продлится только один день – пятницу 19 февраля. За этот день вы можете купить любой синтезатор, фортепиано или midi-клавиатуру от Casio, Korg, Yamaha, Roland, Inspire со скидкой 15%. Скидка распространяется также на все аксессуары для клавишных инструментов – блоки питания, кабель, стойки, подставки. Только один день на этой неделе мы сходим с ума. Пользуйтесь случаем! Любой синтезатор из каталога Muztorg! Даже если его нет у нас на сайте, не переживайте и спрашивайте в эту пятницу. Только в эту пятницу. Никакие заявки «заранее» и после 12 часов ночи 19 числа не принимаются! Акция действует только для наших

## Ола-ла!

У вас дос их пор нет  
педальборда?



[Срочно исправляем!](#)

# Kombik.com – магазин музыкантов для музыкантов



## АКТИВНЫЙ МУЗЫКАНТ

теперь вы знаете больше других!



"Активный музыкант" - ежедневный журнал только для тех, кто в теме. 5 выпусков в неделю.

Эксклюзивные статьи, обзоры, рецензии, новости, всё о продвижении вашей музыки, о работе в студии и организации концертов, рассказы о последних новинках в мире музыкального оборудования, афиша, уроки игры и многое другое...

Читайте нас и будьте на гребне волны! Эту информацию вы больше нигде не узнаете!

Подпишитесь прямо сейчас и получите скидку в магазине KOMBİK.COM - 3% на все товары!


(Required fields are bold)

**Ваш Email \***

**Имя (русскими буквами) \***

Preferred format  HTML  Text  Mobile

---





# Результаты



**25% продаж** делаются через директ-мэйл

Затраты на директ-мэйл:

время руководителя (2 часа в неделю)

**50\$** в месяц оплата mailchimp.com

Затраты на поисковую оптимизацию снизили

**На 50%**, затем отказались вообще.

# Двушаговые продажи

Подарки в [Киеве](#), [Харькове](#), [Одессе](#), [Львове](#) ...

[Корпоративным клиентам](#) | [Наши контакты](#) | [Доставка и оплата](#) | [Кто мы?](#) | [Наши провайдеры](#) | [Блог](#) | Мы в [Twitter](#) [Facebook](#) [VK](#)



044 393 07 13 (14)

Экстренный телефон (097) 930 44 53   
Перезвоните мне

Зорбиг, записать сингл

Онлайн чат

Корзина: 0 товаров

Подобрать впечатления в подарок

Готовые наборы

Выбрать развлечения для себя

Хотите большего?

Активировать

## Выиграть подарок очень просто!

Подарки bodo – это подарочные сертификаты на получения одного из нескольких впечатлений. Конечно же, наши подарки имеют красивую и стильную упаковку и очень много разных комбинаций впечатлений. И именно по этому, мы уверены, что bodo – лучшее подарочное решение на любой вкус и кошелек. Мы подобрали самые лучшие впечатления для Вашего досуга. Теперь перед Вами не стоит вопрос «Чем заняться на выходных».

Наши подарки не пылятся на полке, наши впечатления остаются на всю жизнь!

Подписывайтесь на еженедельную бесплатную рассылку «365 идей впечатляющего досуга»

Узнать больше

У нас уже 2,926 подписчика!

100% удовлетворенность получателя подарка! Это как?

Выбрать подарок в каталоге из 234 оригинальных услуг

Не для Вас? [Подберите что-нибудь другое в каталоге.](#)

Мы протестировали это **ВПЕЧАТЛЕНИЕ**

Хотите выиграть **ВПЕЧАТЛЕНИЕ?**

Хотите большего? Мы реализуем **ЛЮБУЮ МЕЧТУ!**

# Двухшаговые продажи

***Конверсия 11% в продажи***

# Twitter Lifemoda

**Lifemoda.ru**

**Lm Vlada Romanova**  
**@lifemoda** Moscow  
Стилист интернет-магазина одежды и обуви  
Lifemoda  
<http://lifemoda.ru>

Following

Timeline Favorites Following Followers Lists

**Lm lifemoda** Vlada Romanova  
Красные губы - это не всегда вызывающе. 22 самых важных вопроса о помаде <http://ow.ly/3dtwU>  
5 hours ago

**Lm lifemoda** Vlada Romanova  
При создании осенне-зимних коллекций дизайнеров вдохновляет классика шотландского стиля <http://ow.ly/3dtrs>  
7 hours ago

**Lm lifemoda** Vlada Romanova  
Теперь в моде летящие ткани, которые благодаря "складкам" кажутся еще более динамичными <http://ow.ly/3dtjG>  
8 hours ago

**Lm lifemoda** Vlada Romanova  
У Вас есть горные лыжи? Горнолыжный отдых - это не всегда катание до закрытия подъемников. Это еще и солнечные ванны.  
10 hours ago

**Lm lifemoda** Vlada Romanova  
В моду вернулся стиль 80-ых, значит, в этом сезоне никак не обойтись без плиссе <http://ow.ly/3dtfK>  
11 hours ago

**Lm About @lifemoda**

88 Tweets 406 Following 364 Followers 12 Listed

Following 406

About · Help · Blog · Status · Jobs · Terms · Privacy · Shortcuts  
Businesses · Media · Developers · Resources · © 2010 Twitter

Этот твиттер  
Принес 4 продажи  
На 560\$ в  
первые два дня  
существования

Затраты — 300 руб

# Ваша конверсия



***SEO*** – до 5%

**PPC** - до 15%

**SMM** – до 20%

# Другая конверсия



# Что такое директ-мэйл?



Спам?

Рассылки новостей компании?

***Директ-мэйл не работает***

***Директ-мэйл не работает в моем бизнесе***

***Директ-мэйл это не серьезно***

# Что такое директ-мэйл



***Автоматизированная система  
персонализированной коммуникации  
с потенциальными  
и существующими клиентами  
при помощи email.***



# Что такое директ-мэйл?



***Максимально возможный таргетинг;***  
***Короткое время отклика;***  
***Абсолютная измеряемость; результата;***  
***Максимальная конверсия;***  
***Низкие издержки.***

# Максимальный таргетинг



*В интернет-магазине FOTOS.UA – присылается письмо в случае, если Вы не завершили заказ. В письме предлагается кратковременная скидка, в случае «быстрой оплаты». Это дало **увеличение продаж на 8%**.  
Предложение различно для тех, кто покупает впервые или уже покупал.*

Ничего не купил	Не купил определенный товар
Купил мало	Читал письма
Купил много	Не читал письма
Купил определенный товар	Участвовал в акции

# Максимальная конверсия



[www.kinomag.ru](http://www.kinomag.ru)

**Купившие все фильмы конкретного режиссера, кроме одного  
Получают специальное предложение на этот фильм и  
краткосрочную скидку на другие фильмы магазина.**

**Конверсия в продажи 90%**

Результаты в **продажах** с учетом первой рассылки по постоянным клиентам. Магазин [www.iloveme.su](http://www.iloveme.su)

- 1 место – Yandex (28%)
- 2 место – Google (19%)
- 3 место – Одна директ-мэйл рассылка по базе 482 чел. (15%)
- 4 место – Mail.ru (14%)

# Короткое время отклика



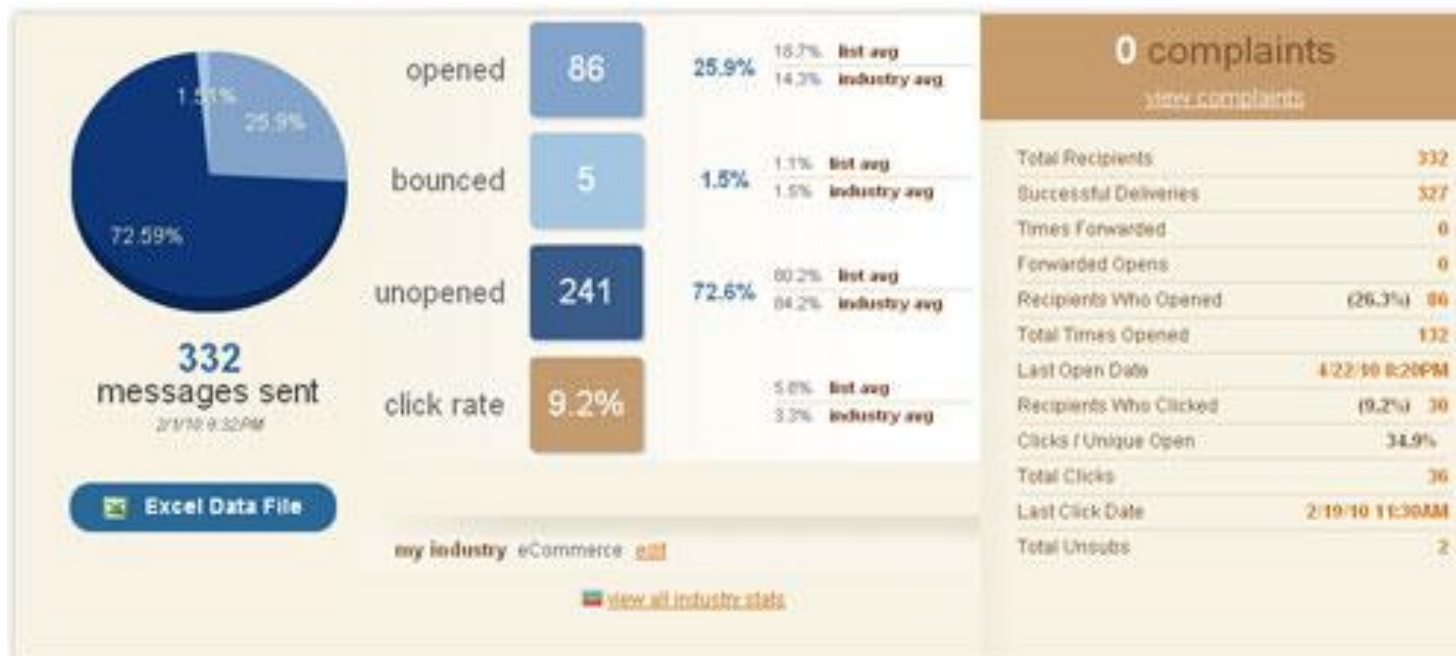
**Kombik.com** – рассылка по постоянным клиентам окупил затраты на тренинг в течение одного дня.

*Акции и распродажи при помощи директ-мэйла – получаем результат выраженный в продажах за неделю максимум, в большинстве случаев сегодня.*

# Измеряемость результата



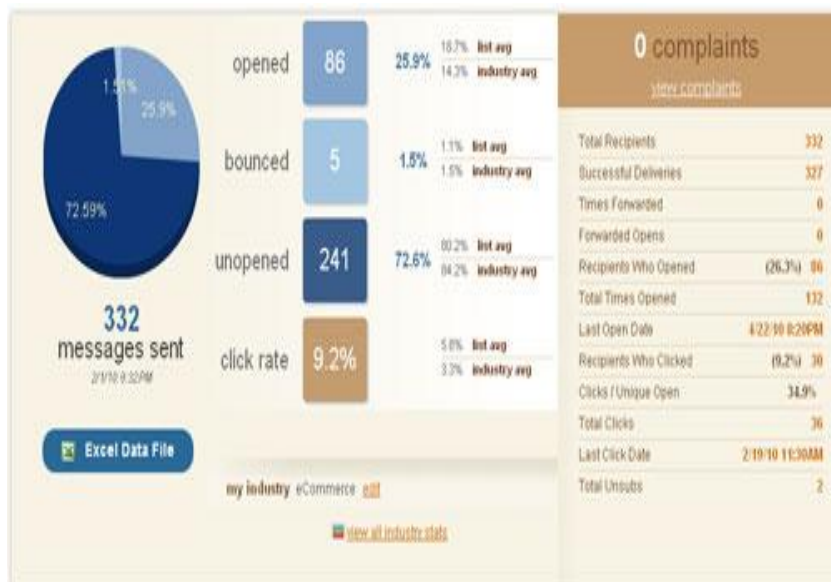
Отчет в mailchimp.com



# Измеряемость результата



## Отчет в mailchimp.com



Именно по этому от недавних пор мы гарантируем 100% возврат денег за Ваш подарок в течении 30 дней, если по каким-либо причинам он не подошел.

Мы даже не будем вычитать стоимость доставки и стоимость праздничной коробки, которая скорее всего потеряла товарный вид.

Все, что нужно сделать - это прийти в офис, принести подарок и получить обратно Ваши деньги! Подробнее можно почитать [здесь](#) **22%**

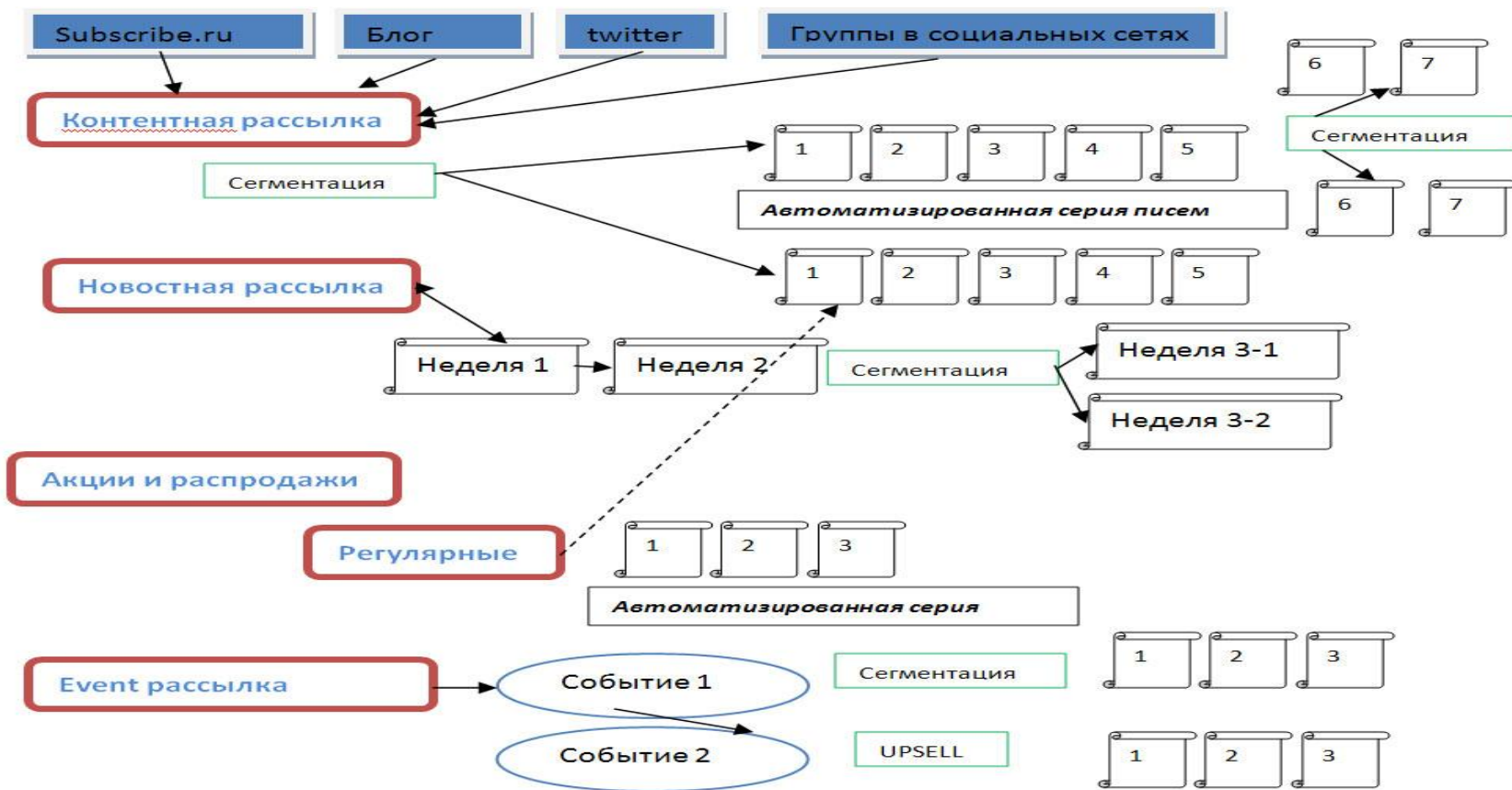
Еще какой-то подарок Вы можете просто так вернуть? Мы о таком не слышали.

Совсем скоро 14 февраля - большой праздник настоящей любви.

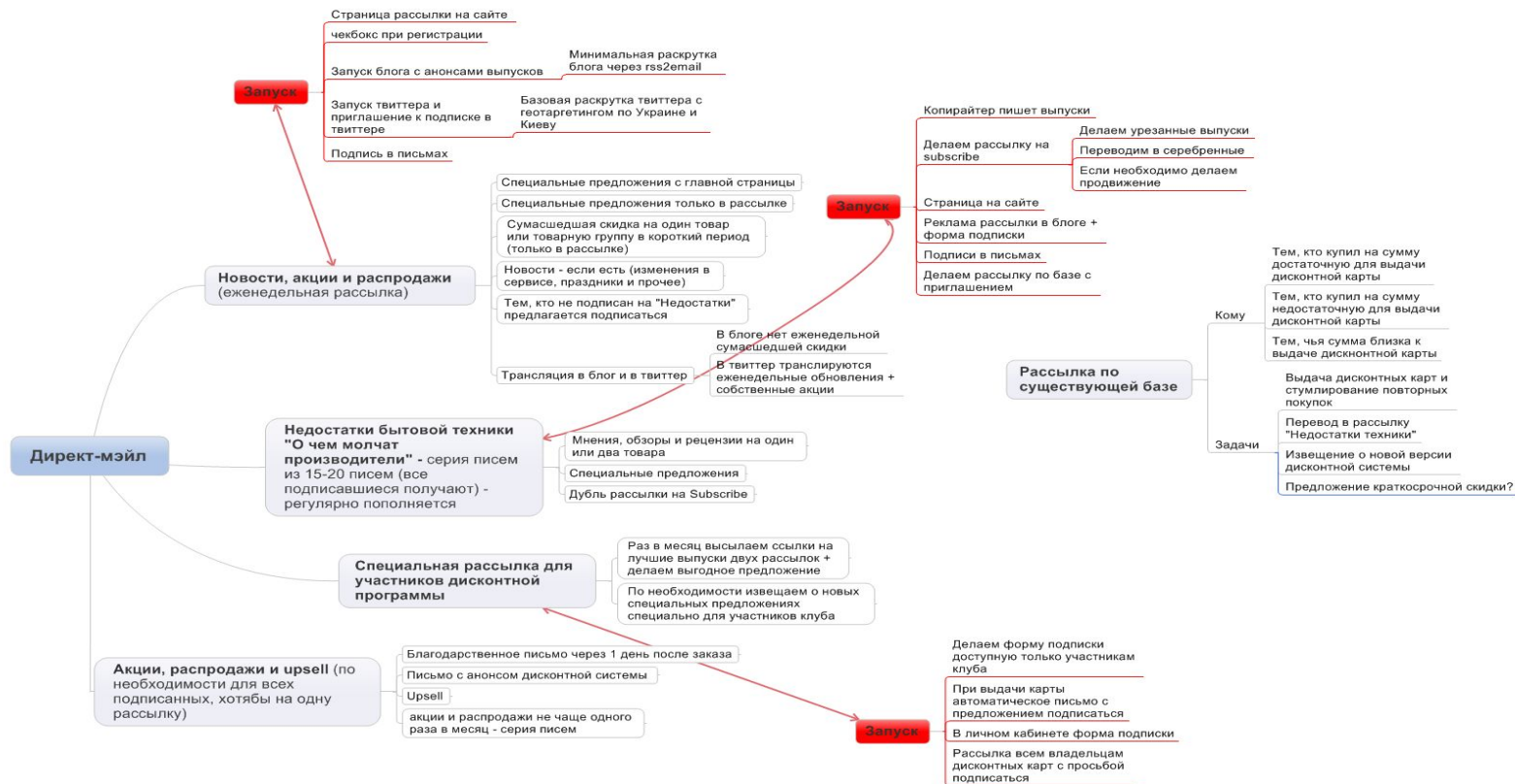
Наша любовь к новым впечатлениям вылилась в 32 новых впечатления - теперь в наших подарках можно найти 121 впечатление. [Смотреть статистику](#) **77.8%**

Удачи и побольше настоящих впечатлений!

# Из чего состоит директ-мэйл



# Из чего состоит директ-мэйл





# Хлеб интернет-магазина



***stol-zakazov.ru гипермаркет бытовой техники***

***– частичное внедрение директ-мэйла - привело к тому, что 20% заказов совершаются через рассылку.***

**Купившие дорогой товар, получают выгодные предложения по сервису**

**Сделавшие покупку, получают предложение по upsell**

**Купившие давно (товары, у которых «истек» срок годности) получают предложение на замену.**

# Точки входа



## Win \$100 in Clothing

Join our email list and get a chance to win \$100 in free clothes.



**Extra! Extra!** Get fashion news, exclusive sale invitations & more delivered straight to your inbox!

### AT YOUR SERVICE

- » Check Order Status
- » Customer Service
- » Shipping Information
- » Return Policy

### OUR CATALOGS

- Shop the latest issues!
- » Catalog Quick Order
  - » Shop Our Catalogs Online
  - » Request A Catalog

### NEWPORT NEWS *the club*

- » Join Today & Save 10%
- » Member Benefits
- » Club Exclusives



### THE NEWPORT NEWS CREDIT CARD

- » Apply Today
- » Preapproved? Click Here
- » Manage Your Account Online



*gift cards*

The perfect present is just a click away!

» BUY A GIFT CARD

» CHECK CARD BALANCE

Получите самый настоящий иммунитет против бессмысленных потерь времени и денег в поисках надежных домашних помощников. Просто подпишитесь на нашу рассылку.

[Не затыкайте колоды в мешки? Посмотрите пример выпуска.](#)

### «О чем молчат производители?»

Узнай всю правду о недостатках бытовой техники

[узнать больше](#)

Звоните нам  
(044) 206 206 9  
(0-800) 502 40 4

Приезжайте к нам  
Как добраться от метро Берестейская?  
Как проехать на автомобиле?

COPYRIGHT © 2003 - 2010  
Український інтернет магазин Fotos.ua ©  
Телефон в Києві (044) 206 206 9

[О нас](#) | [Доставка](#) | [Контакты](#) | [FORUM](#) | [Справка](#) | [Експорт](#)

О чем писать?



*Простые движения:*

**Как правильно выбрать «мой товар»;**

**Как правильно использовать «мой товар»;**

**Интересные факты о «моем товаре»;**

## Event- рассылка



*Клиент купил на определенную сумму и в результате получил ограниченную скидку.*

*Клиент давно не был на сайте, получил напоминание и уникальное предложение.*

*Клиент давно ничего не покупал – получает подробный обзор интересующих его товаров и скидку.*

*Приходит письмо с предложениями об улучшении работы магазина...*

**.... ВАШИ ВАРИАНТЫ?**

# Ошибки директ-мэйла



***Персонализация это не то, что Вы думаете...***

***Здравствуйте, уважаемый (ая) !***

***Уникальное и полезное содержание***

***Кому интересно что у Вас новые модели кондиционеров на складе?***

***Последовательность – мы завязываем отношения.***

***Нерекламный характер***

***Тестирование***

***Письма должны быть ожидаемы***

***Дайте максимум возможностей коммуникации***

***Где автор?***

***С Уважением***

***Сотрудники ООО «...»***

***Автоматизация всех процессов***

***Mailchimp.com, Streamsend.com, Icontact.com ,***

***Constantcontact.com и другие...***

# FOTOS.UA – просто письмо



Дмитрий, здравствуйте!

Наконец-то у нас дошли до Вас руки – в самом лучшем смысле этого слова!  
Хорошее не забывается никогда, именно поэтому мы помним каждого нашего покупателя, и стараемся всеми силами отблагодарить за доверие...

Вы купили в нашем магазине товар на сумму 1234 гривен, и мы хотим сказать, что Вы вошли в число счастливых, которым будет присвоен статус привилегированного покупателя и отметить это событие **особенным, недоступным другим покупателям, предложением!**

*Возможно, Вы не в курсе, но мы перестали поддерживать сеть однотипных магазинов, подобных "Nedorogo" (в котором вы когда-то сделали покупку), и сосредоточили все свое внимание на главном бренде – магазине [Fotos.ua](http://fotos.ua).*

Обновите свои воспоминания о хорошей покупке в [Fotos.ua](http://fotos.ua), воспользовавшись тем самым особенным предложением, речь о котором шла в начале письма. Дело в том, что многие из покупателей Fotos.ua (уже больше 156 тысяч человек) пользуются весь последний год преимуществами нашего [клуба привилегированных покупателей](#), и сегодня у нас, наконец-то дошли руки, исправить досадное недоразумение и дать Вам то, что Вы давно заслужили!

Какие плюсы в этом для Вас?

Вы получаете возможность пользоваться накопительной скидкой: с каждой новой покупкой желанный товар для вас будет становиться все дешевле. Хотите пример того, сколько Вы сэкономите? Сегодня [D1B N\\_NEDXPDXD N\\_DxN DxP DxD NED N\\_Nikon Coolpix L19 Silver](#) для Вас стоит всего лишь 677 гривен, а [DxD NED DxP N DxN VES VMR-10](#) для Вас стоит всего лишь 307 гривен только потому, что Вы - наш любимый клиент.

Но! Быть участником дисконтного клуба [Fotos.ua](http://fotos.ua) – значит не только покупать значительно дешевле. Кроме этого, Вам полагается: абсолютно бесплатная доставка по Киеву при любой сумме заказа; персональный менеджер Сергеев Сергей Сергеевич, тел. (044) 206 206 9 (вн. 1120), который всегда поможет Вам выбрать товар, расскажет о новинках и подберет наиболее выгодные предложения;

раз в год Вы гарантированно получаете от нас подарок! Какой? Каждый раз это сюрприз.

Если Вам этого мало - получите еще больше! Участник нашего клуба вооружен информацией и очень опасен для всех недобросовестных производителей и продавцов бытовой техники, потому что получает рассылку, в которой раскрываются секреты о недостатках тех или иных товаров.

Чтобы получить все свои преимущества, Вам необходимо перейти по ссылке [fotos.ua/activate\\_card/518c7de719c47a7499d199016b024325](http://fotos.ua/activate_card/518c7de719c47a7499d199016b024325)

И сразу же после этого, Вы получите все права привилегированного покупателя! Не правда ли, это просто?

**Внимание!**  
Доступ в клуб ограничен. Мы не хотим раздавать такие выгодные предложения всем желающим, поэтому просим отнестись с пониманием к тому, что срок действия Вашего кода ограничен. Вам необходимо его активизировать до 17-06-2010.

А теперь скажите, Вам все еще достаточно радости от покупки или Вы хотите чего-то большего?  
Получите то, что заслужили прямо сейчас!

FOTOS.UA – просто письмо



**Рассылка на 10000 адресов  
дала 96 продаж в первые 4 часа**

# Зачем тестирование?



**what would you like to test?**

**subject lines**  
great for testing open rates

**from names**  
another great way to test open rates

**delivery date/times**  
discover the best time to send to get the best open rates

show me how to do this

**how should we split the campaign?**

**Size of each group (A/B)**  
We'll run your test on a segment of the list. When the winner is determined, we'll send it to the remaining portion of the list.

[info](#)

test groups: 20%

80%

**A group** **B group** **Remainder of List**  
we'll send the winning campaign to the remaining portion of your list.

10% 20% 100%

slide to indicate how we should split your list

**how do we pick which group wins?**

After sending the test groups, the remaining **80%** of your list will be sent the version that performed the best. **How shall we pick the winner?**

**open rate**  
the campaign that is opened the most is the winner

**click rate**  
the campaign that receives the most clicks is the winner

**manually**  
you choose the winner in the **campaign report**, then we'll send the winning campaign.

[info](#)

Одно и тоже предложение может давать результаты  
**отличающиеся в 19 раз**





## Привычные методы

## Marketing 2.0

Контакт через результаты поиска и рекламу

Контакт с аудиторией напрямую

Вы получаете трафик

Вы получаете лояльную аудиторию

У Вас 0 отношений с клиентом

Вы выстраиваете отношения с клиентом ДО ПОКУПКИ

Ваш магазин выбирают из списка похожих

Ваш магазин выбирают по рекомендациям, качеству контента и его полезности

Покупатель не заинтересован в Вашем магазине – только в Вашем товаре

Покупатель заинтересован в первую очередь в Вашем сайте

Инструменты ограничены

Инструментов много

Влияние ценовой конкуренции высокое

Влияние ценовой конкуренции низкое

Это не для меня!



Если Вы считаете, что директ-мэйл не даст результатов для Вашего бизнеса...

То...

*Ждите, когда технологию внедрят конкуренты. Это будет уже скоро.*

# СПАСИБО



А теперь, самое интересное: Ваши вопросы...

***Пономарев Петр – независимый бизнес-консультант  
usability, интернет-маркетинг, нестандартные способы продвижения,  
повышение продаж, реклама в интернете***

***www.eshopsales.ru – маркетинг интернет-магазинов***

***www.web-effect.ru – блог о бизнесе web студий***

***www.twitter.com/eshopsales***

***http://ponomarev\_petr.livejournal.com – блог о повышении продаж в  
интернет-магазинах***

***+7 (921) 9073280***