

# Новый взгляд на жизненный цикл клиента: автоматизация



**Юлия Ракова**  
**Директор по маркетингу**  
**GetResponse Россия**

**24.06.2019**

[julia.rakova@getresponse.ru](mailto:julia.rakova@getresponse.ru)



**ЮЛИЯ РАКОВА**  
**Директор по маркетингу**



- *Эксперт в области digital трендов, маркетинга и автоматизации с опытом 9 лет*
- *Предприниматель: развила бизнес с 0 до годового оборота в \$14 000 000 за 4 года*
- *Член Комитета РСПП по международному сотрудничеству и подкомитету по цифровой экономике и инновациям*
- *Эксперт федерального проекта Google & Сбербанк «Бизнес класс» (400 000 предпринимателей), ментор марафона Трансформация (20 000 человек), Бизнес-школы РСПП, СКОЛКОВО и Российской Венчурной Компании.*
- *Спикер международных и российских форумов и конференций (Digital Трансформация 16 500 участников, РФМ, Synergy Digital Forum)*
- *Автор и ведущая образовательных проектов и курсов (GR Digital Talks, “Email-маркетинг для начинающих” и «Творческий маркетинг: digital технологии для предпринимателей»)*
- *Блогер (50 000 подписчиков), автор более 30 публикаций в ведущих digital медиа*
- *Выпускница*
  - ✓ *Массачусетского Технологического Института (США)*
  - ✓ *МВА СКОЛКОВО (Россия) и ЕМВА Бизнес-Школы РСПП (Россия)*
  - ✓ *Привилегированного Института Маркетинга (Великобритания)*





350 000 клиентов в 182 странах мира



ПРОДУКТЫ · РЕШЕНИЯ · ПОЧЕМУ GETRESPONSE · О НАС · ЗАКАЗАТЬ ДЕМО

## Платформа для email-рассылок и автоматизации маркетинга

Для компаний со значительной базой подписчиков.

Заказать демо



### Улучшайте результаты для каждого этапа продаж



#### Email маркетинг

Привлекайте больше контактов с помощью таргетированных email-рассылок, отправляемых в идеальное время



#### Лендинги

Привлекайте больше квалифицированных лидов благодаря страницам и формам с высокой конверсией



#### CRM

Интегрируйте отделы маркетинга и продаж, получайте подробную аналитику и...



#### Автоматизация маркетинга

Удерживайте клиентов с помощью автоматизированных и персонализированных сообщений на основе актуальных данных



#### Вебинары

Привлекайте и конвертируйте больше потенциальных клиентов с помощью онлайн-семинаров



#### Транзакционные письма

Отправляйте триггерные письма и персонализированные рассылки



[www.getresponse.ru/biznes](http://www.getresponse.ru/biznes)

Компании, которые доверяют GetResponse



О нас пишут





**Суть маркетинга —**  
**не в попытке убедить**  
**людей купить вещи,**  
**которые они не хотят**  
**или в которых не**  
**нуждаются.**



Йона Бергер





Маркетинг  
ориентируется на  
**искренний энтузиазм**  
людей в отношении  
продуктов, которые  
они считают  
**полезными.**  
**Или веселыми.**  
**Или красивыми.**

Йона Бергер

# Цель маркетинга — распространить любовь!



Йона Бергер

**ПРИШЛА  
ЭРА ЭМОЦИЙ,  
И РУЛИТ  
МАРКЕТИНГ  
ВПЕЧАТЛЕНИЙ**





Пришел на сайт/лендинг



**ХОЛОДНЫЙ.** Заинтересовался: оставил контакты.



**ТЕПЛЫЙ.** Перешел по ссылке / позвонил / пришел в салон



**ПОКУПАТЕЛЬ.** Купил: оформил и оплатил заказ



**ЛОЯЛЬНЫЙ КЛИЕНТ.**

**ЭМОЦИИ:** удовлетворение + доверие + интерес + желание

**РЕЗУЛЬТАТ:**

Обслуживание, повторные покупки, допродажа + рекомендации

**КАК:** постоянная эффективная коммуникация

**ЧТО:** то, что хочет получать клиент



## Автоматизация маркетинга:

доставка **правильного** сообщения

**правильному** человеку в **правильное** время,

чтобы он выполнял

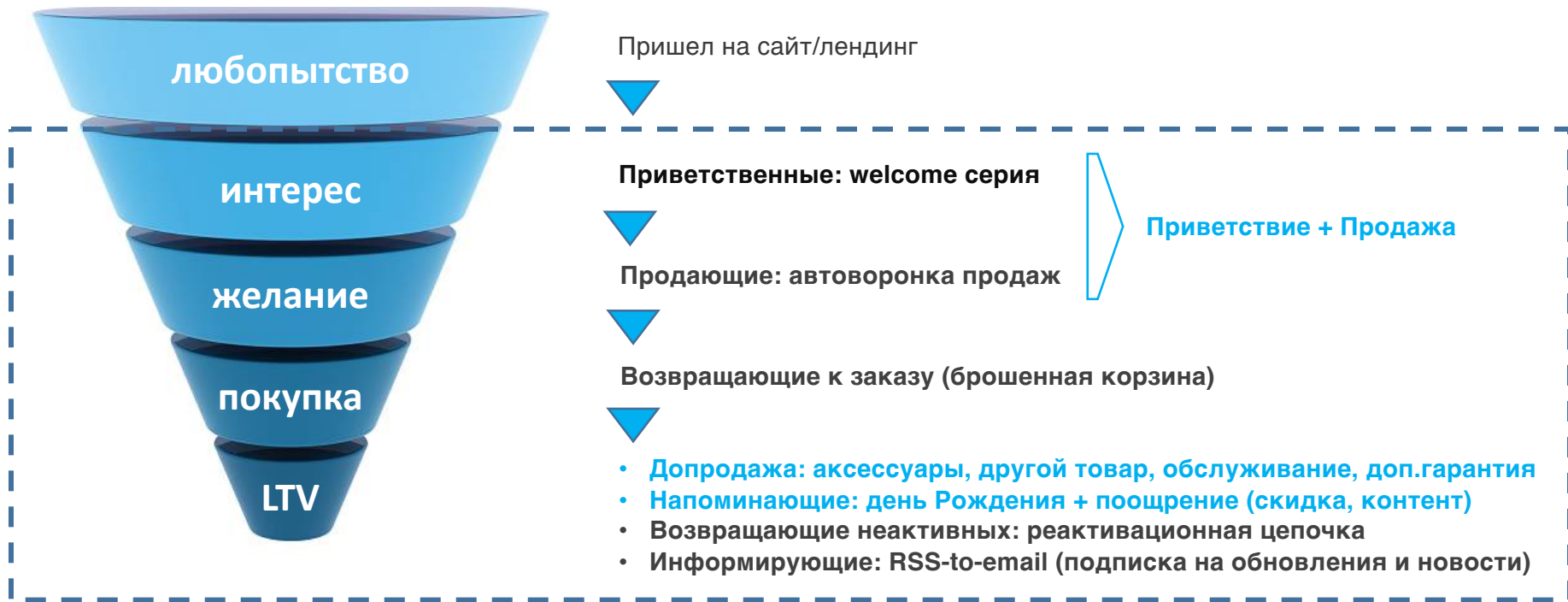
**нужные нам** действия

в течение **ВСЕГО** жизненного цикла

## Автоматизация маркетинга: 5 преимуществ

- ✓ 80% респондентов: **рост количества потенциальных клиентов** ([VentureBeat](#))
- ✓ 77% респондентов: **рост в конверсиях** ([VentureBeat](#))
- ✓ подогретые потенциальные клиенты **тратят на покупки на 47% больше** ([Kapost](#))
- ✓ коэффициент конверсии в **клиенты на 53% выше** ([Aberdeen](#))
- ✓ 73% респондентов: **большая производительность и экономия времени** ([Statista](#))

## 82% маркетологов автоматизируют email-маркетинг\*



## Что аудитория хотела бы **получать**?

- **91%** заинтересованных покупателей хотели бы получать детальную информацию о цене и комплектациях
- **71%** хотели бы получить приглашение записаться на тест-драйв
- **87%** хотели бы получить брошюру и подробную информацию про продукт
- **67%** владельцев хотели бы получать напоминание о сервисном обслуживании
- **64%** владельцев хотели бы получать сезонные предложения
- **75%** владельцев хотели бы получать предложения по продлению гарантии

# Инфо-поводов много

Важно составить цикл полезных рассылок, исходя из жизненного цикла клиента

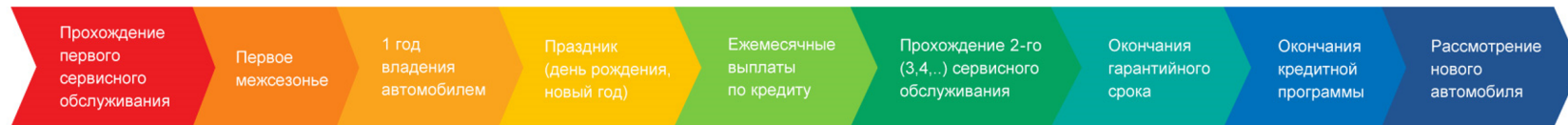


## 1-й год владения

## 2-й год владения\* и далее

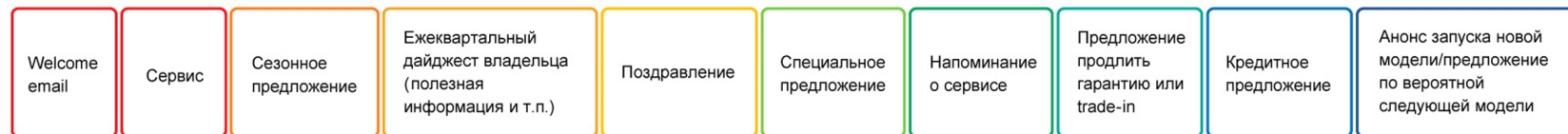
\* ожидаемый период владения может отличаться у разных моделей

Купил машину/  
купил машину  
в кредит



Продажа машины/  
Выплата кредита

## Что хочет получать клиент?

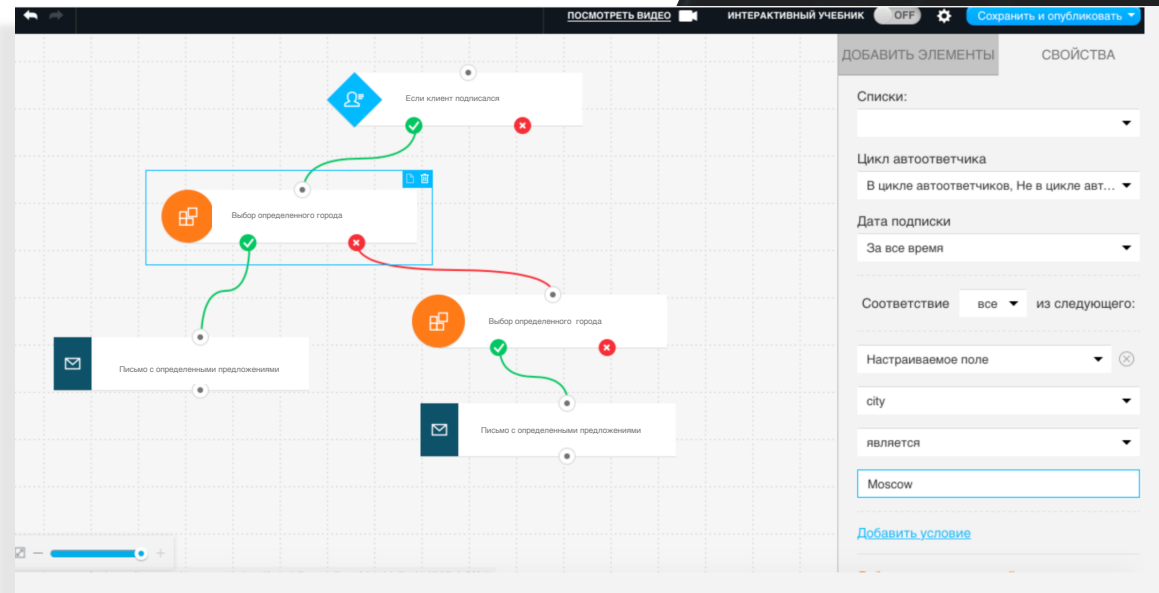


## Что можно предложить клиенту?



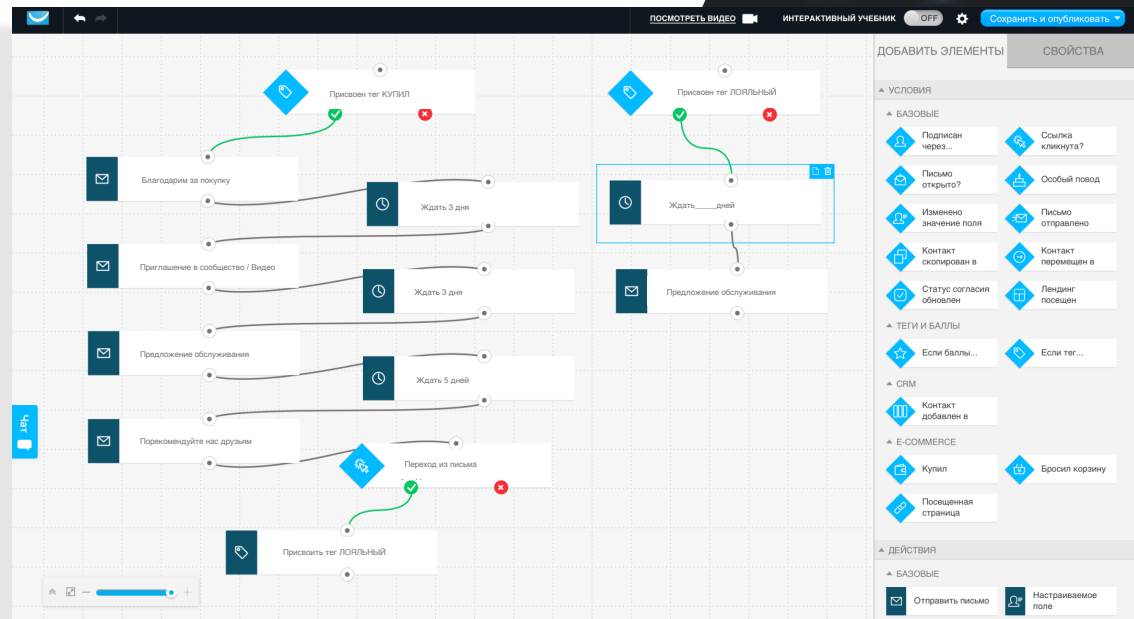
# 1-й кейс: приветствие + продажа

1. Отправить приветственное письмо после подписки / тест-драйва
2. Робот GetResponse позволяет отправлять письмо с контентом, исходя из того, в каком городе произошла подписка



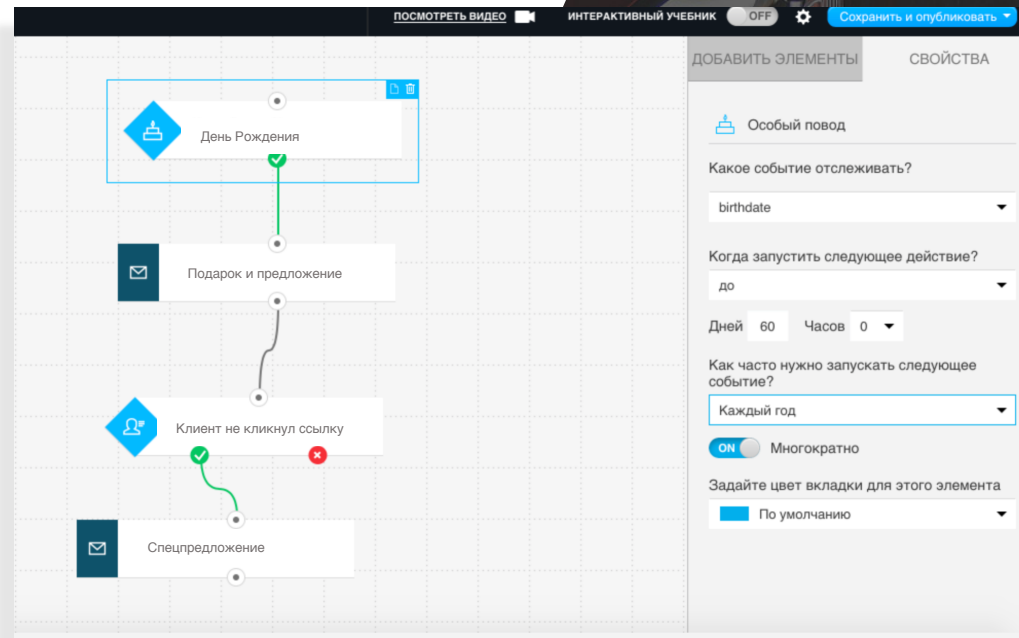
## 2-й кейс: допродажа

1. Стандартная допродающая цепочка – вы всегда на связи с вашим клиентом
2. При смене тега с "Новый" на "Купил" в системе, пользователю приходят письма с актуальной для его этапа владения автомобилем информацией
3. При допродаже: тег «Лояльный» и перевод в цепочку информационных дайджестов



# 3-й кейс: возвращение и напоминание

1. Поздравить с днем рождения
2. Подарок (контент) / предложение (обслуживание, трейд ин)
3. Клиент не перешел по ссылке: отправить еще одно письмо со спецпредложением



# результаты ждем



стартап

Конверсии из email в продажи: от 9% до 40%  
Email продажи в общих: с 0% до 23,86% за 6 мес



JANSSEN  
COSMETICS

бренд

Welcome цепочка из 5 писем: 6,48% продаж  
До 15% вклада в годовой рост бизнеса



GetResponse  
E N T E R P R I S E

RE✓ITONICA  
ШКОЛА ЕСТЕСТВЕННОГО ОМОЛОЖЕНИЯ

школа

Рост продаж продукта в 18 раз за 3 месяца  
Рост продаж базы контактов в 10 раз за год

Travelmart

агрегатор

Открываемость: +50%. Переходы из писем: +100%  
Рост продаж из email на 40,20% за 1 год



Хотите узнать больше?

Подходите к нам на стенд!

И там вас ждут подарки 😊

ЮЛИЯ РАКОВА

+7 968 681 48 81

[www.facebook.com/julia.rakova](https://www.facebook.com/julia.rakova)

[www.vk.com/julia.rakova](https://www.vk.com/julia.rakova)

[www.instagram.com/julierakova](https://www.instagram.com/julierakova)

[www.youtube.com/c/JuliaRakova](https://www.youtube.com/c/JuliaRakova)

