



Агентство и платформа для email-рассылок

# Mailigen

Бизнес-кейс в сфере «Продажа автомобилей»

Цепочка писем для автосалона «RIA AVTO»

Заказчик	«RIA AVTO»
Задача	Проверить работу канала на относительно старой базе потенциальных клиентов, которые оставляли заявки, но не покупали
Исполнитель	Mailigen

## Для кого пишем?

«Мужчина, около 40 лет. Доход тысяч 40-60 в месяц, живет на окраине Москвы или в области, реже в регионах. У него семья — жена, ребенок. Жена тоже работает. Есть дача, куда они ездят периодически на огород. Мало денег, уровень жизни ниже среднего»



## Какую задачу решает серия?

### Ожидания заказчика

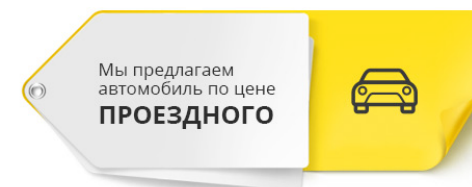
«Привлечь средний класс и омолодить аудиторию. Отсеять халявщиков: есть целый сегмент людей, которые хотят купить машину, но у них нет денег. Они ходят из салона в салон — ищут, где им все-таки одобрят кредит и/или дадут больше подарков. Хочется, чтобы люди были готовы платить, знали, сколько стоит авто, знали способы покупки, условия. Чтобы им было легче продать».

### Наша версия


Аудитория не меняется средствами email-рассылки. Мы должны предложить людям с ограниченными финансовыми возможностями то, что поможет склонить их к покупке: скидка, обслуживание, советы по экономии, кредит.

#### Потяну ли я кредит?

Так думают те, кто пока не пользовался этим удобным инструментом. Представьте себе, что Вы решили обновить машину. Сколько готовы вложить в приобретение?



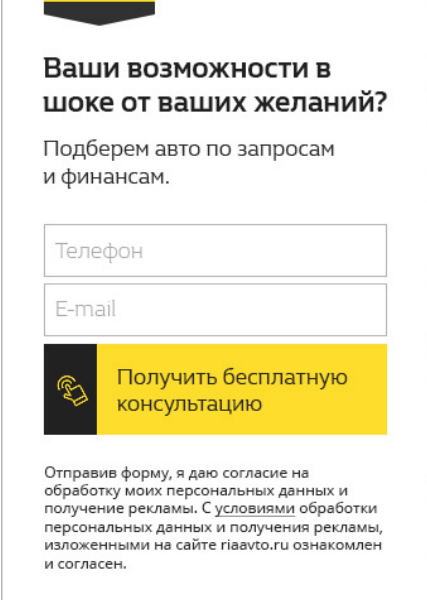
Да-да! Вы не ошиблись! Всего за 150 р. в день Вы можете ездить на новеньком авто. Чтобы убедиться в этом, рекомендуем

 Проверить свою вероятность одобрения



## Что сделали?

- ✓ Создали блок-схему цепочки «Авто в кредит», в цепочке идет обработка основных возражений
- ✓ Установили ожидаемые показатели по открытиям, переходам и конверсии каждого из писем (на основе показателей сайта)
- ✓ Реализовали всплывающие окна для захвата email, запрограммировали условия показа
- ✓ Дизайн и верстка: создали семь шаблонов писем и 4 формы
- ✓ Интегрировали с Mailigen самописные CMS / CRM заказчика
- ✓ Автоматизировали процесс проверки статуса клиента, для остановки серии в случае посещения салона
- ✓ Прогрели домен и запустили цепочку




**Ваши возможности в шоке от ваших желаний?**

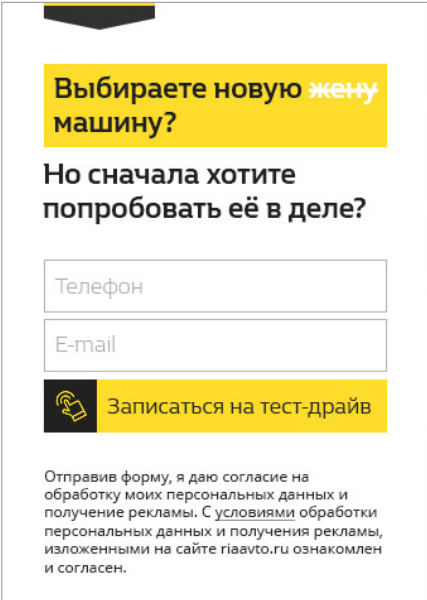


Подберем авто по запросам и финансам.

Телефон

E-mail

 **Получить бесплатную консультацию**

Отправив форму, я даю согласие на обработку моих персональных данных и получение рекламы. С условиями обработки персональных данных и получения рекламы, изложенными на сайте g1aavto.ru ознакомлен и согласен.




**Выбираете новую жену машину?**

Но сначала хотите попробовать её в деле?



Телефон

E-mail

 **Записаться на тест-драйв**

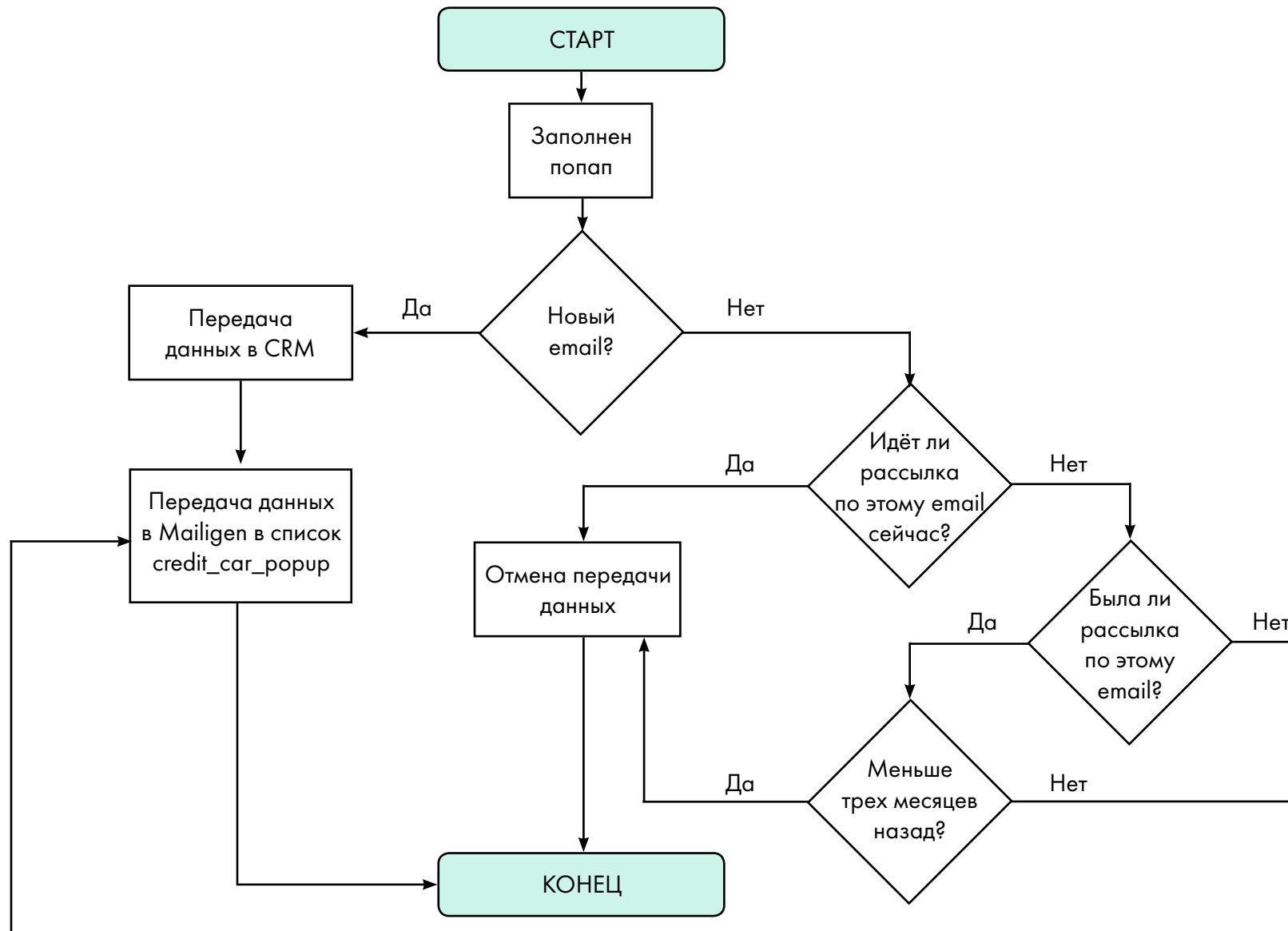
Отправив форму, я даю согласие на обработку моих персональных данных и получение рекламы. С условиями обработки персональных данных и получения рекламы, изложенными на сайте g1aavto.ru ознакомлен и согласен.

**Проведите тест-драйв без обязательств. Понравится — возьмёте. Или попробуйте следующую.**



Всплывающие окна для сайта

# Блок-схема



# Результаты запуска серии



**ИМЯ,** через час Вас ждёт новая машина  
Удивлены? Мы тоже! Пробежите в салон RIA AUTO – и через час получите новую автомашину.

[Заказать обратный звонок](#)

**Пора менять машину. Но где взять денег?**

Понимаете ситуацию, когда на покупку новой машины не хватает финансов, а старая уже надоела, или начал «сыпаться»? Сколько денег нужно было потратить, чтобы собрать несколько банков, и каждому рассказать свою историю, в итоге надевляя ждать одобрения?



**Играем по Вашим правилам**

Теперь все изменилось. Если автомобиль серьёзный – банки сами хотят сотрудничать. Потому салон RIA AUTO не нужно никуда ходить, приезжаете в салон RIA AUTO, а дальше все персональный консультант разбирает с банками. По сути, вы сами получаете одобрение. Поэтому что банку выгодно иметь дело с теми, кто может машину.

[В нашей истории 24 банка](#) – Вы сами выбираете, банку из них отдавать предпочтение!



[Заказать обратный звонок](#)

**Наверняка, у Вас появились вопросы. Постараемся на часть из них ответить.**

**Что нужно для расчета автомашины?**  
Только Ваши паспортные данные. Для оформления понадобится справка.

**Мне придется все свои деньги отдавать за кредит?**  
Минимальный платеж – от 120 рублей в день. Меньше, чем процент на сумму кредита. Такая сумма необременительна для студентов и бюджетников.

**Когда одобрит заявку, мне нужно сразу оформлять кредит?**  
Вы сами решаете, когда начать оформление. До получения документов Вы можете и вообще не появляться в салоне.

**Кредит дают только на новые автомобили?**  
Да, и выдается на покупку машины в салоне RIA AUTO. Это может быть как новое авто, так и с пробегом.

**Как сэкономить на кредитовании?**  
Один из способов – внести первоначальный взнос. Тогда Вы получаете скидку 20 000 рублей. Мы предлагаем выгодные условия – Вы применяете.

[Посмотрите сами, как легко получить авто на час](#)

**RIA AUTO** | 8 (800) 500-73-39 | 9:00 до 21:00, без выходных

© 2016 – Автомобили RIA AUTO. Все права защищены. Указанные материалы, логотипа сайта строго защищены и не подлежат на копирование.

Вы получили это письмо как потенциальный клиент. Если вы не хотите получать от нас письма, пожалуйста, воспользуйтесь возможностью отказаться от рассылки.

## Письмо №1

**Запуск:** Отправляется сразу после заполнения всплывающего окна (тестовая версия была направлена письмом по всей базе).

**Тема:** Получите новую машину за час.

**Целевое действие:** Посмотрите сами, как легко получить авто на час (переход на посадочную страницу).

**Дополнительные целевые действия:** Заказать обратный звонок (2 формы в начале письма).

	Ожидаемые показатели	Реальные показатели
Открытия	25-30%	31,25% (679)
Переходы	10-15%	2,46% (53)
Конверсия	1-2%	0,64% (14)



Где купить в кредит авто? Получите одобрение — узнаете!

Надано ни говорили о получении кредита за 1 час в RIA AVTO.

**А почему приобрести автомобиль выгодно именно в «РИА»?**

**Стоит ли покупать авто именно в «РИА Авто»?**

Видеть то, что оформит за 5 минут быстрее... а потом побегут искать ПТС. Или правдоподобную цену, которая будет «БС НДС», или название опции. А может, предложат банк, в котором больше платят за счет выходящих процентов. Кто предоставляет спокойствие и уверенность — приходит к нам.

**Выбрать свою машину**



**В РИА Авто идут за гарантиями**

- Вы экономите время — мы оформим кредит за час.
- Сами выбираете из 24 банков-партнеров.
- Обработка в 97% случаев — гарантия возврата наш салон.
- Легкая ставка по кредиту — от 4,9% с учетом брокера и опции.
- Автомобили с ПТС на складе — предлагаем реальные машины, а не фотографии.
- Наши консультанты свободно говорят по-русски.



**Почему выбор очевиден?**

Если Вы привержены определенной марке — Вам легче определиться. Но в основном люди рассуждают на определенной бюджет и соответствующий ему набор свойств автомобиля. Поэтому лучше выбрать из нескольких брендов-конкретно. RIA Авто — это многобрендовый салон, не привязанный к одному автопроизводителю. Эксперт автомобиля не стеснясь восполнит одну нашу предыдущую. Мы объективны. Поэтому у наших клиентов есть свобода выбора. Приехали на «Киа» и не увидели, что желают остановиться на «Весте» или «Дэу»? Отлично! Мы подобрали Ваш выбор.



Планировали приобрести новую «Ладу», а появился «Ниссан» с пробегом? Мы согласны, у Вас хорошая идея.

хотите проконсультироваться по телефону?

**Звоните обратный звонок**

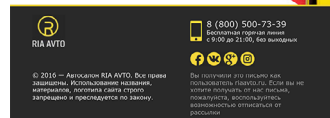
**Потяну ли я кредит?**

Так думаете, что пока не пользовались этим удобным инструментом. Представьте себе, что Вы решили обновить машину. Сколько готовы вложить в приобретение?

Мы предлагаем автомобиль по цене **ПРОЕЗДНОГО**

Да-да! Вы не ослышались! Всего за 150 р. в день. Вы можете сидеть на новом авто. Чтобы убедиться в этом, рекомендуем

**Проверить свою вероятность одобрения**



## Письмо №2

**Запуск:** Отправляется на следующий день, после первого письма  
**Тема:** Где купить в кредит авто? Получите одобрение - узнаете!  
**Целевое действие:** Проверить свою вероятность одобрения (переход по якорю, на страницу сайта с заказом звонка “Выгодный автокредит”).  
**Дополнительные целевые действия:** Заказать обратный звонок. (форма на странице). Выбрать свою машину (переход на страницу с подбором авто).

	Ожидаемые показатели	Реальные показатели
Открытия	15-20%	21,12% (418)
Переходы	5-10%	2,53% (50)
Конверсия	1-2%	0,75% (15)



Мультибрендовый автосалон — это свобода.  
Свобода Вашего выбора.  
— Забирайте!

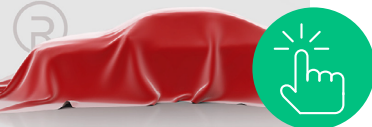
Приветствуем Вас, дорогой автомобилист!

В прошлом письме мы упомянули, что мультибрендовый салон ДАЕТ свободу выбора. Но не стали расписывать все выгоды. Поэтому поговорим о них чуть подробнее.

[Посмотреть ассортимент](#)

Преимущества мультибрендового автосалона для покупателей

Когда вы приходите в салон определенной марки, продавцы советуют выбирать только модель, цвет и комплектацию. Не оспаривая и «не менять». И не важно, что половина из этого ассортимента вам никогда не понадобится, за ненужный опции придется заплатить, потому что альтернативы не предусмотрено.



Автосалон, торгующий автомобилями разных производителей, предлагает оптимальный с точки зрения покупателя вариант. Выбор осуществляется в десяти раз. Вам не нужно подгонять сиденья, но не хотите платить за обшивку зеркал — пожалуйста. У продавцов есть «А» это только в «пакете», у «Б» — заказывается отдельно и стоит дешевле.

[Выбрали тип кузова, необходимые опции?](#)

Сравните продукцию нескольких автопроизводителей. Найдите подходящее решение.

[Привыкли за новин «ВАЗон»?](#)

Но после тест-драйва решили взять «ином» или «дву» с пробегом? ваш выбор безграничен!

[Выбрать автомобиль](#)



На какие машины дают кредит

Теперь мы подошли к главному, в прошлом письме вас информировали о возможности получить кредит за 1 час на покупку авто. Анализируем вопросы, которые вы нам задавали.

[Уточняем условия.](#)

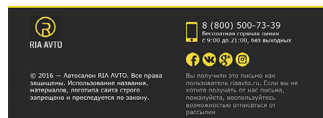
Банк одобряет кредит и подтверждает максимальную сумму, которую готов вам дать в пользование на покупку авто.

При этом вы сами выбираете марку, модель, комплектацию и год выпуска своего будущего автомобиля. Новей, или с пробегом — это будет отражено в договоре во время оформления купли-продажи.

Представьте, что у Вас появились деньги, на которые [покупаете себе машину за 1 час](#)

Готовы к приятным хлопотам по выбору своего нового автомобиля? Начинаем!

[Посмотреть ассортимент](#)



## Письмо №3

**Запуск:** Отправляется на следующий день, после второго письма

**Тема:** Вы еще заинтересованы в покупке машины?

**Целевое действие:** Посмотреть ассортимент (переход на страницу с подбором авто).

**Дополнительные целевые действия:** Выбрать автомобиль (переход на страницу с подбором авто).

	Ожидаемые показатели	Реальные показатели
Открытия	12-18%	23,4% (406)
Переходы	4-8%	4,49% (78)
Конверсия	1-2%	1,03% (18)





Хотите комплект резины и полный бак бензина?  
— Забирайте!

Здравствуйте! Уже соскучились?  
Мы тоже. Поэтому расскажем про гарантии. Гарантии серьёзных размеров.

[Выбрать свою машину](#)

Обещать — не значит жениться

Покупка автомобиля — приятная, но ответственная процедура. Важно самому проверить качество детали, но и чем не забыть ТГ и комплексные и документы, а ещё и до завершения надо дождаться — Большинство автомобилей доставляют в срок 1-2 недели, чтобы клиенту доставить до ближайшей АЗС. А то, что это означает для наших клиентов — уже никого не волнует. Покупатель отдаёт деньги, и получает товар и нашу помощь.



RIA Авто не бросает клиентов — мы заботимся о Вас и после покупки

Если клиент купил машину — через 5-7 лет он продаст её новой. Когда ему всё понравится — он вернётся в этот же салон. Не случайно, 54% покупателей RIA AUTO приходят повторно или по совету друзей на стелле. Стоит прос.

Мы общаемся с клиентами, как с друзьями

Вы будете смеяться у друга бензин, или подсовывать ему старые комплектующие. Потому наши покупатели получают не только скидки и бонусы, но и человеческое отношение. А это бесценно.



Мы гарантируем

- **Комплексное качество** — инженер проверяет данные по базам, убеждается в подлинности маркировки.
- **Безупречное техническое состояние** — инженер диагностирует авто и даёт письменное одобрение.
- **Правильные документы** — мы не только подготавливаем комплект для постановки на учёт, но и делаем справки для ГИБДД и в банк.
- **Скидки? Конечно!** Получите 50 000 рублей за то, что внесли первоначальный взнос.

[Выбрать свою машину](#)

Хотите ещё? Пожалуйста!

Подарок клиенту — отличный вариант. Если жалаете — переобучите тренера в салоне. Что лучше и эффективнее? Забудьте! А мы знаем — самое лучшее уже в багажнике!

Желаете больше сэкономить при покупке авто?

Сдайте старую машину по утилизации, или воспользуйтесь услугой «Трейд-ин».

Выбирайте.  
Смотрите.  
Сравнивайте.



RIA AUTO

8 (800) 500-73-39  
Бесплатная горячая линия  
с 9:00 до 21:00. Без выходных

© 2016 — Автоцентр RIA AUTO. Все права защищены. Любое использование материалов без письменного разрешения является нарушением законодательства и преследуется по закону.

Вы получили это письмо от RIA AUTO. Если вы не желаете получать от нас рассылку, воспользуйтесь ссылкой на странице в конце письма.

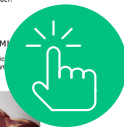
## Письмо №4

**Запуск:** Отправляется на следующий день, после третьего письма

**Тема:** Дарим комплект резины и полный бак бензина

**Целевое действие:** Посмотреть ассортимент машин (переход на страницу с подбором авто).

**Дополнительные целевые действия:** Выбрать свою машину (переход на страницу с подбором авто).



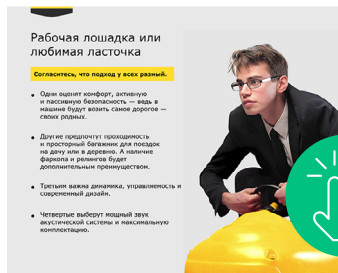
	Ожидаемые показатели	Реальные показатели
Открытия	12-18%	19,27% (352)
Переходы	4-8%	4,15% (76)
Конверсия	1-2%	0,1% (2)



**Пробуйте без ограничений — запишитесь на тест-драйв RIA Avto**

Забудьте, что RIA Avto. Ужасно!  
Мы снова раз слышим поговорку в том, что лучше один раз увидеть. Но не придавали этому значение. Теперь, когда от нашего выбора зависит безопасность и комфорт в пути на ближайшие годы, воспринимаем поговорку иначе.  
Конечно, вы уже знаете все технические характеристики своей будущей машины, прочитали десятки отзывов владельцев. Но чтобы принять важное решение, необходимо принести обновку на себя в реальных условиях. Почему сделать это до того, как обменять старательно обдумывающиеся деньги на автомобиль нельзя.

**Записаться на тест-драйв**



**Рабочая лошадка или любимая ласточка**

- Согласись, что лошади у всех разные.**
- Одни ценят комфорт, активную и массовую безопасность — ведь в машине будет много, самое дорогое — свои деньги.
  - Другим по душе надежность и просторные бачки для похода на дачу или в деревню. А наличие фаренга и ремней будет дополнительным преимуществом.
  - Третьим важна динамика, управляемость и современный дизайн.
  - Четвертые выберут мощный звук аудиосистемы и максимальную комплектацию.

**Выбираете из нескольких моделей? Отлично!**

Протестируйте без ограничений все, что вам нравится. Мы предоставим те машины, которые вы захотите.

**Планируйте удобное время, и в назначенный час автомобиль будет ждать Вас.**

**Записаться на бесплатный тест-драйв**



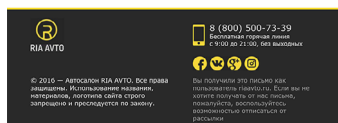
**Доверяйте своим ощущениям**

Описание не передает и даже не дает понять, что вы сами чувствуете за рулем. Присядьте на тест-драйв и собственноручно проверьте, насколько вам подходит выбранный автомобиль.

**Мы гарантируем**

- Подкайте внутри, отрегулируйте сиденья и органы управления под себя.
- Откройте багажник, сравните вместимость и удобство погрузки.
- Прокатитесь по территории салона и оцените обзор и легкость маневрирования.
- С уверенностью промчитесь по МКАДу — убедитесь в уверенном разгоне.

**Взять бесплатно пробную поездку**



**Письмо №5**

**Запуск:** Отправляется на следующий день, после четвёртого письма

**Тема:** Машину надо почувствовать: запишитесь на тест-драйв

**Целевое действие:** Взять бесплатную пробную поездку (переход на форму заявки записи на тест-драйв).

**Дополнительные целевые действия:** Записаться на бесплатный тест-драйв, Записаться на тест-драйв.

	Ожидаемые показатели	Реальные показатели
Открытия	12-18%	16,62% (301)
Переходы	2-4%	0,44% (8)
Конверсия	1-2%	0% (0)

**8 (800) 500 73 39**  
Бесплатный горячий номер  
с 9:00 до 21:00, без выходных

**Приезжайте на тест-драйв, забронируйте авто своей мечты**  
Зарастаете, дорогой друг!  
Чувствуете, солнце начало пригревать? Это приходит время — пора обновлять машину. Как вы еще не записались на тест-драйв? Тогда будьте смелее — все автомобили раскупили. Но этого можно избежать с нашим персональным предложением!

**Обсцать — не значит жениться**  
Да-да, вы не ослышались.  
Тот автомобиль, который вам понравился, мы снимем с продажи и оставим его для вас. Чтобы вы смогли спокойно принять решение.  
Новая услуга появилась с января 2017 года. Мы поговорили с покупателями и поняли, что самая популярная в таком вопросе, как выбор машины. Потому что ситуации бывают разные:

- вы полюбившись, но требуется дополнительное время, чтобы собраться с мыслями;
- нужно обсудить с женой и распланировать финансы на покупку;
- определиться с выбором цвета — личный вкус, традиция или экологичность.

Так родилась «бронь на 2 недели» именно той автомашины, которую вы тестировали.

**Забронировать автомобиль**

**Спрашивали — отвечаем**

**Что и должны давать на тест-драйв?**  
То же, что и обычно за рулем. Соблюдать ПДД и прислушиваться к ощущениям.

**Что будет, если понравился автомобиль?**  
На этот случай есть полис — в случае непредвиденной ситуации страховая компания возместит ущерб.

**Какие справки и документы нужны для пробной поездки?**  
Только действительное водительское удостоверение и паспорт.

**Зарезервируйте автомобиль за собой на целых 14 дней!**  
Теперь, вам не нужно опасаться, что пока вы говорите о покупке, кто-то переберет выбранное авто. Действуйте по плану — следуя тут мы к чему.

**Будьте уверены — на Вашем авто сможете уехать только Вы**  
Мы подождем — ведь вы наш будущий покупатель, и сами принимаете решение. Попробуйте, подумайте, посоветуйтесь с друзьями — и приходите за покупкой.

**Развейте сомнения — закажите пробную поездку прямо сейчас!**

**Забронировать автомобиль**

**8 (800) 500 73 39**  
Бесплатный горячий номер  
с 9:00 до 21:00, без выходных

© 2016 — Автоцентр RIA AVTO. Все права защищены. Использование онлайн-сервисов возможно только для тех клиентов, которые зарегистрированы и подтвердили личность по закону.

Мы работаем только для тех, кто пользуется услугами RIA. Если вы не являетесь клиентом RIA, пожалуйста, используйте возможности официального сайта RIA AVTO.



## Письмо №6

**Запуск:** Отправляется на следующий день, после пятого письма  
**Тема:** Не торопитесь: забронируйте авто мечты и думайте дальше  
**Целевое действие:** Записаться на тест-драйв (переход на форму заявки записи на тест-драйв).  
**Дополнительные целевые действия:** Заказать обратный звонок (2 формы в начале письма).

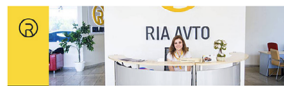
	Ожидаемые показатели	Реальные показатели
Открытия	12-18%	12,77% (227)
Переходы	2-4%	1% (18)
Конверсия	1-2%	0,11% (2)



**Отзовитесь! Мы скучаем без Вас!**

Здравствуйте! Вы как? А мы уже скучаем. Целую неделю мы предлагали Вам выгодные варианты, чтобы Вы обновили к весне машину. Но Вы так и не вышли на связь. **Что Вас беспокоит? Вы еще в раздумьи?** Конечно, Вы должны доверять нашему мнению. Тогда договоримся о встрече, чтобы Вы лично во всем убедились.

[Договориться о встрече](#)



Существует ли RIA Авто на самом деле?

- Приезжайте, и Вы посетите живые машины в городе, увидите помещение автосалона, пообщаетесь с нашими сотрудниками.
- Посмотрите варианты, поговорите с менеджером. Они знают все, как Вы. И помогут выбрать на машинах (какие, сколько, какие), потому что такое уникальное предложение есть только в RIA Авто.
- Пройдитесь между рядами новейших автомобилей, посмотрите на них со стороны. Посадите водителя. Возможно, один из 300 представленных — это именно Ваш вариант.
- Посмотрите расположение автосалона RIA Авто на карте и на фотографии: адрес нашей организации. Они совпадают. Это означает надежность бизнеса.
- Мы занимаемся автомобилями уже более 16 лет. И дорожим репутацией.

[Посетить салон](#)



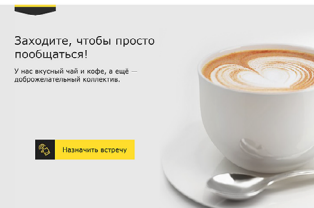
**Нам грустно без Вас, откликнитесь!**

Нужели Вы напрасно читали наши письма? Возможно, Вам тяжело поверить, что в современной автосфере цены ниже, чем на рынке.

Но это уже давно так. Рыночные продавцы и перекупщики настроены на разовую сделку — продали авто с неизвестной историей — и растворились. А RIA Авто на виду. Работает с Вами. Всего 4 остановки от метро «Тушинская», или рядом от метро «Рязанский». Посмотрите — вот наши фотографии, мы не стесняемся. И рассчитываем на то, что Вы станете постоянным клиентом.

Нужели мы так и не пообщались с Вами (на встрече)? Конечно, у Вас свои дела, поэтому мы подстроимся под Ваши планы.

[Назначить встречу](#)



**Заходите, чтобы просто пообщаться!**

У нас вкусный чай и кофе, а еще доброжелательный коллектив.

[Назначить встречу](#)



© 2016 — Авторские RIA AVTO. Все права защищены. Использование копий, репродуцирование, распространение, публикация, использование, воспроизведение, распространение запрещены и преследуются по закону.

Мы принимаем все способы оплаты: наличные, банковские карты, кредитные карты, электронные деньги, переводы, платежи через терминалы, платежи через интернет-банкинг, платежи через мобильные приложения.

Письмо №7

**Запуск:** Отправляется на следующий день, после шестого письма

**Тема:** Еще думаете о машине? Так забирайте!

**Целевое действие:** Назначить встречу (форма обратного звонка).

**Дополнительные целевые действия:** Договориться о встрече (форма обратного звонка), Посетить салон (форма обратного звонка).



	Ожидаемые показатели	Реальные показатели
Открытия	12-18%	4,73% (83)
Переходы	2-4%	0,34% (6)
Конверсия	1-2%	0% (0)

## Резюме

**Открытия:** реальные показатели превзошли ожидаемые.

**Переходы:** реальные показатели ниже ожидаемых.

**Конверсия:** реальные показатели ниже ожидаемых.

- ✓ Прогрета база email
- ✓ Установлены пики открываемости и кликов
- ✓ Выявлены письма с просадкой конверсии, изменить контент

**OR:** 15,03 %

**CR:** 2,33 %

**Конверсия:** 0,38 %

С учетом того, что цепочка была направлена на аудиторию потенциальных клиентов, которые оставляли заявки 3-5 месяцев назад и далее никак себя не проявляли (а не на горячих подписчиков) — статистика показывает высокую перспективность email-канала.