



# ПРОЕКТИРУЕМ ПИСЬМА

на одной волне с пользователем

Маргарита Титова,  
[onlinetours.ru](http://onlinetours.ru)

СКОЛЬКО ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ,  
ПОСЕТИВШИХ ВАШ САЙТ  
СЕГОДНЯ, ВЕРНУТСЯ?



# Как они вернутся?

- Запомнили (ура!)
- Случай (wow!)
- Email (да ладно??!!!)
- ...

Email – это как  
высыхающие на песке  
следы

«Да это работа  
маркетолога!»»

customer experience

service design

customer journey map

Наши любимые  
персонажи



«Время пришло»

Горячая линия: 8-800-200-23-45, ежедневно с 9.00 до 20.00

Избранное: 0 шт.

titova.margarita@g\*\*\*\*\*

Войти

Напомнить  
пароль

Регистрация

# Этуаль

ПАРФЮМЕРИЯ КОСМЕТИКА АКСЕССУАРЫ

Название товара или ключевое слово



Корзина пуста



Мой город [Санкт-Петербург](#)

[Проверить баланс карты](#)

[Найти мой магазин](#)

[Способы оплаты](#)

[Доставка](#)

ПАРФЮМЕРИЯ

МАКИЯЖ

УХОД ЗА КОЖЕЙ

НАБОРЫ

ВСЁ ДЛЯ ДЕТЕЙ

АКСЕССУАРЫ

УКРАШЕНИЯ

АКЦИИ

**Только в АПРЕЛЕ!**

**Купи один КРЕМ,  
второй  
– в ПОДАРОК!**

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Plumarine

Yohji Yamamoto

Этуаль  
sélection

VERSACE

REVLON

Поиск по бренду

Например, [YOHJI YAMAMOTO](#)

Бесплатная доставка по Москве

Дополнительная скидка всем

Подарки за покупку



Уважаемая Маргарита

Помнишь меня? Это я, [letu.ru](http://letu.ru).

В твоей корзине лежит фантастический заказ.

Просто хочу тебе напомнить о нем.

Хорошо, что у тебя есть я. Желаю тебе дойти до конца.

Счастливого шоппинга!

Твой [letu.ru](http://letu.ru).

P.S. Для твоей информации: через 30 дней твоя корзина самоликвидируется.



Уважаемая Маргарита

Это опять я, [letu.ru](http://letu.ru)!

Твой заказ все еще в корзине. Предлагаю тебе дополнительную скидку 3%\* на все.

Проверь, все ли на месте.

Желаю тебе дойти до конца.

Счастливого шоппинга!

Твой [letu.ru](http://letu.ru).

P.S. Для твоей информации: через 20 дней твоя корзина и мое предложение самоликвидируются.

\*Действие персональной скидки может быть ограничено дополнительными условиями.



Уважаемая Маргарита

Не медли! До самоликвидации остался 1 день!

Твой заказ все еще в [корзине](#).

Опять предлагаю тебе дополнительную скидку 5%\* на все.

Время пошло!

Твой [letu.ru!](#)

\*Действие персональной скидки может быть ограничено дополнительными условиями.

«Моя первая любовь»

Алена Петровская	Inbox	Маргарита, кажется, Вы опоздали
Алена Петровская	Inbox	Маргарита, Очень жаль...
Алена Петровская	Inbox	Маргарита, никогда не говорите «никогда»
Алена Петровская	Inbox	Маргарита, сегодня или никогда
Алена Петровская	Inbox	Маргарита, я не успеваю размещать туры, их молниеносно разбирают!
Алена Петровская	Inbox	Маргарита, сегодня скидка есть, завтра ее уже не будет
Алена Петровская	Inbox	Маргарита, скидки по раннему бронированию - печальный нюанс
Алена Петровская	Inbox	Прекрасным половинкам посвящается...
Алена Петровская	Inbox	Маргарита, запретить детям отдыхать?
Алена Петровская	Inbox	Маргарита, мы устраиваем «марш пустых кастрюль»!


Маргарита, Очень жаль...



Inbox x



 **Алена Петровская** [site@1001tur.ru](mailto:site@1001tur.ru) [via smartresponder.ru](#)  
to me ▾

 24/04/2012 



**Отель 5 звезд по цене 3-звездочного!!!**

Здравствуйте, Маргарита!

Мне очень жаль, что такие предложения бывают раз в году и всего 5 дней. У нас появились туры с невероятно низкими ценами на проживание в отелях 5 звезд. И теперь Вы сможете отдохнуть в шикарном пятизвездочном отеле, заплатив при этом как за трехзвездочный!

Маргарита, действует акция **только до 28 апреля**. Осталось всего 5 дней!





## Маргарита, запретить детям отдыхать?

Inbox x



 **Алена Петровская** site@1001tur.ru via smartresponder.ru

05/03/2012 ☆



to me ▾

Здравствуйте, Маргарита!

А Вы знаете, в Великобритании штрафуют родителей, которые отправляются на отдых с детьми не во время каникул. Считается, что такие «внеплановые» пропуски наносят огромный вред образованию школьников. И доля истины в этом есть. Программа у детишек сейчас и без того сложная, а уж если им все время придется нагонять материал... И что же теперь, **лишить детей полноценного отдыха**? А как же здоровье? Ребенку так необходимы витамины, море, солнце. Особенно сейчас, весной.

Маргарита, как бы сделать так, чтобы и на море всей семьей съездить, и занятия не пропускать? Да очень просто. Взять 2 недельки отпуска на время весенних каникул! Тем более, пока еще можно приобрести туры по хорошим ценам, без всяких сезонных накруток. Буквально через несколько дней спрос начнет расти, и цены взлетят до небес. Сейчас самое время сделать выгодное вложение в **здоровье своей семьи**. Только представьте, как будет здорово в конце марта сбежать из холодной России на теплое море. Там солнце, там пальмы, там фрукты, беззаботность и веселье. А можно проехаться по европейским столицам, наслаждаясь ласковым весенним солнцем и долгожданным теплом. Долой авитаминоз и зимнюю усталость! Пора встряхнуться и всей семьей отправиться навстречу приключениям. И вернуться свежими, загорелыми, полными сил и готовыми покорять вершины школьного образования.

Подарите своей семье долгожданный отдых. Не все же время работать и учиться. Надо и отдыхать. Ярко, весело, всей семьей! Я подобрала для Вас **лучшие семейные туры** на время весенних каникул. Маргарита, торопитесь, за две недели до каникул стоимость туров начнет расти с огромной скоростью. Закажите тур прямо сейчас **по специальным ценам!**

### Египет, Шарм-Эль-Шейх



#### **Sol Y Mar Riva World 5\***

**Вылет:** 22.03 из Москвы на 9 ночей

**Питание:** Все включено

**Цена:** **59 500 руб. за троих**

**Размещение:** 2 взр. + реб. (2-11)

«Моя новая любовь»

Sergey Kurlovich	Inbox	Не выходи из погреба — не совершай ошибку
Sergey Kurlovich		Шел на кухню, попал в Тоскану
Sergey Kurlovich	Inbox	В поисках идеальных сетов или проводим эксперимент
Sergey Kurlovich	Inbox	Люби вселенную, дари бокалы
Sergey Kurlovich	Inbox	В твоей душе дум и розе избыток
Sergey Kurlovich		В чем сила, брат? – Сила, брат, в ширазе
Sergey Kurlovich	Inbox	Как следует смажь оба кольца, винчестер как следует смажь
Sergey Kurlovich	Inbox	Я не лицемер, я универсал
Sergey Kurlovich	Inbox	Сними свитер, надень лицо
Sergey Kurlovich	Inbox	Падал прошлогодний сет
Sergey Kurlovich	Inbox	Вместо тысячи слов: Invisible поздравляет
Sergey Kurlovich	Inbox	Я не еду в Барселону
Sergey Kurlovich	Inbox	Вино по расписанию: как мы работаем в праздники
Sergey Kurlovich	Inbox	Второй звонок от Деда Мороза: заворачиваем подарки
Sergey Kurlovich	Inbox	Первый звонок от Деда Мороза: расчехляем игристое
Sergey Kurlovich	Inbox	Как я расслабился и полюбил Апокалипсис
Sergey Kurlovich	Inbox	Сейчас или никогда: опустошаем склад Invisible
Sergey Kurlovich	Inbox	Сезон устриц и пожаров
Sergey Kurlovich	Inbox	Дед Мороз звонит дважды
Sergey Kurlovich	Inbox	Если он есть, то его сразу нет



Привет!

Главный по вину летит на майские в Барселону, копирайтеру снится манчего, а юрист гуглит «где в Москве готовят пазлю». Собрали испанский сет — и такие вот последствия.

Возбудители нашей лихорадки: степенная Ментрида, красное с родины Дон Кихота — жарить сосиски на шпаге и вынюхивать ветряные мельницы старую усадьбу в бокале. А еще черешневый Монте Льяно — и роскошь, и средство передвижения от обеденного стейка до вечернего трипл-бургера.



4 бутылки испанского  
красного — для посиделок  
с друзьями и мясом.

— 4 500 Р —

[ПОДРОБНЕЕ](#)

Несколько выводов

1. Язык
2. Стилль
3. Время отправки
4. Заголовки
5. Персонализация

«Слежка за ценой»

# ТУР В ОТЕЛЬ «SHERATON PATTAYA RESORT»

★★★★★ Таиланд, Паттайя, Южная Паттайя, 1 линия

👍 9,9/10

1 Информация о туре > 2 Данные туристов > 3 Оплата

[Сообщите мне, когда цена изменится](#)

## Перелет Параметры вылетов могут меняться

**12 ноября** эконом, Transaero

UN 523 22:35 Москва, Внуково →  
00:00 Бангкок, Suvarnabhumi Intl.

**19 ноября** эконом, Transaero

UN 524 13:25 Бангкок, Suvarnabhumi Intl. →  
00:00 Москва, Внуково

## Проживание в отеле Sheraton Pattaya

**Resort** ★★★★★

📅 12 ноября — 19 ноября

👤 2 взрослых

🏠 7 ночей

🍴 Завтраки

🔑 Standard Garden

View



🔍 96 фото

📷 Фото

📍 На карте



## Хотите присматривать за туром? Как он там? Не подешевел? =)

Подпишитесь на слежку за туром, и тогда вы не упустите изменений цен!

titova.margarita@gmail.com

**ХОЧУ СЛЕДИТЬ!**



# ПОЗДРАВЛЯЕМ! СЛЕЖКА УЖЕ НАЧАЛАСЬ!


Как только цены на тур изменятся, мы Вам сообщим!



## ВЫ ЭТО ВИДЕЛИ? ЦЕНА УПАЛА!

У нас радостная новость! Все не зря. Цена на тур в отель, в который вы мечтаете попасть, упала! Не упускайте такой выгодный шанс!

### **CHIRAZ THALASSO & RESORT**

 Турция, Кемер, Бельдиби

**22.05 — 28.05 → 6 НОЧЕЙ**

 Все включено  2 взрослых, 2 детей

Цена (- 2 200 рублей)

**225 700** рублей  
на всех

[Все детали](#)



## БОЛЬШЕ! БОЛЬШЕ ОТЕЛЕЙ!

Также советуем туры в другие отели, подходящие под ваши параметры

### **CHIRAZ THALASSO & RESORT**

 Турция, Кемер, Бельдиби



**25 700** рублей  
на всех

### **TOUR KHALEF MARHABA THALASSO & SPA**

 Турция, Кемер, Бельдиби



**25 700** рублей  
на всех

Поменять объекты «Слежки» или отменить ее можно в [личном кабинете](#).

# Слежка за ценой

	начало	уменьшилась	увеличилась
Openrate	73	71	60
Clickrate	25	51	22

\*80% адресов новые для нашей базы

И снова персонажи

Правильное  
сегментирование –  
залог успеха

Бонус

«TEST 1234»



Test1234



Inbox x



OnlineTours.ru <no-reply@onlinetours.ru> [Unsubscribe](#)

27/10/2014 ☆



to me ▾

**onlinetours**

+ 7 (495) 988-33-79

test test test test test



**Незабываемый круиз по  
Средиземноморью из**

Невиноватые мы,  
ошибочка вышла



### **Не надо «Р-р-р-р-р!»**

Вот Вы на нас, наверное, очень злитесь. Прямо так: «Р-р-р-р-р-р! Ну, Онлайтурс, погоди!» За то, что мы шлём всякую ерунду, среди ночи, ещё и по два раза! Но мы Вам сейчас всё объясним. В том, что к Вам прилетел от нас странный спам, пока Вы спали, виноват... наш почтальон Гена, который уехал отдыхать в Египет по чудо-акции, на полный олл инклюзив со всеми вытекающими.

### **Что же случилось с Геной?**

Вчера, говорит Гена, всё шло, как по волнам. Купался, балдел, отдыхал. Но вечером попал он на фантастическую вечеринку – шампанское, виски, мартини рекой... Вернулся ночью в номер и решил вдруг кое-что проверить, устроить небольшой тест! Сознание, говорит, было в тумане, и нечаянно отправил он тестовую рассылку всем-всем-всем. На утро понял, что натворил. Больше, говорит, такого не повторится! Очень извиняется, просит его не увольнять, а простить по всем законам буддизма.

### **И что мы решили?**

Мы – люди позитивные, верим в добро, и простили Геннадия. С кем не бывает? Зуб даём, больше от нас никакого спама! А тем, кто дочитал нашу извинительную записку до конца – **ВЫ БОЛЬШОЙ МОЛОДЕЦ, ПОЗДРАВЛЯЕМ!** Ответьте нам с ночного или этого письма (напишите в ответ любой текст, всё, что Вы думаете о нас и Гене =), и мы перечислим Вам **1000 БОНУСНЫХ МИЛЬ В ПОДАРОК!**

Отличного всем дня!

«Египет на всех так действует. Гена не виноват»

«Гена, чудесен! Тухли под страшные фильмы и тут это странное письмо, вечер был сделан!)»

«Отсыпьте, пожалуйста. Тоже так хочу.»

Главное, что Гена не в Тайланде, а то в тумане последствия могли быть и более печальные, и тысячей миль, боюсь, не удалось бы заглушить душевные страдания Геннадия)))

«Я весь день ждала этого письма — была уверена, что вы напишите прикольное извинение за спам :)) Вы самая-самая крутая команда, которая своими чудесными рассылками вдохновляет меня, трудоголика, бросить всё и полететь в отпуск!»

**ВО ВСЕМ ВИНОВАТЫ ГЕНЫ**



Гена, на Родине начинается зима, возвращайся в сознании и одежде по сезону, волнуюсь за твое здоровье!

Я бы тоже не отказалась «зажечь» с Генной на вечеринке В Египте!

Доброй ночи тебе Гена!!!))) а я все равно не сплю! Скоро у меня свадьба!

сам дзен-буддист.а потому-прощаю.

Посоны, вы круты! Я прощу вам всё)

У меня тоже есть друг Гена и я Вас понимаю

ПИШИТЕ ПИСЬМА.  
С ДУШОЙ

Маргарита Титова,  
[onlinetours.ru](http://onlinetours.ru)