

 MioWeb &

**Kateřina  
Fiřerov**

 SMART  
EMAILING

MioWeb workshop: 28.11.2019, Praha

**Jak přeměnit kontakt  
v zákazníka díky řelmostroji**



## Pěkný den ze SmartEmailingu, tady Katka, holka od e-mailu



Už v roce 2004 dělám nevědomky  
e-mail marketing pro **neziskovku**.



V roce 2008 jsou e-maily v plenkách,  
ale díky **ACOMWARE** vyšlapáváme  
novou cestu.



Z agentury jdu **na volnou nohu**. Od roku  
2011 objevuji a hlavně zkouším, co funguje  
u rozdílných klientů. Mezi mé srdcovky  
patří: BellaRose, Online JAZYKY,  
Homein.cz, Grilovani.cz a další...



A konečně od roku 2014 dávám ano a  chytrému e-mailu a stávám se **lídrem SmartEmailingu**.

## SMART EMAILING

- na trhu od roku 2009
- zdvojnásobení obrátu mezi lety 2014 - 2018
- bez výrazných investic do marketingu
- díky e-mail marketingu, blogu, soc. sítím a šelmostrojům
- doručujeme 3 miliony e-mailů za den!
- v roce 2020 očekáváme 10 000 zákazníka
- měníme se z e-mailové appky v automatizační

# Proč jsem se stala holkou od e-mailu

✓ Jako klíčové pro spokojený život  
vnímám VZTAHY.

✓ Pro dlouhodobě prosperující,  
neustále rozvíjející, udržitelný  
byznys vnímám VZTAHY SE  
ZÁKAZNÍKY jako klíčovou věc.

✓ E-MAIL je v tomhle ohledu  
nejlepší.

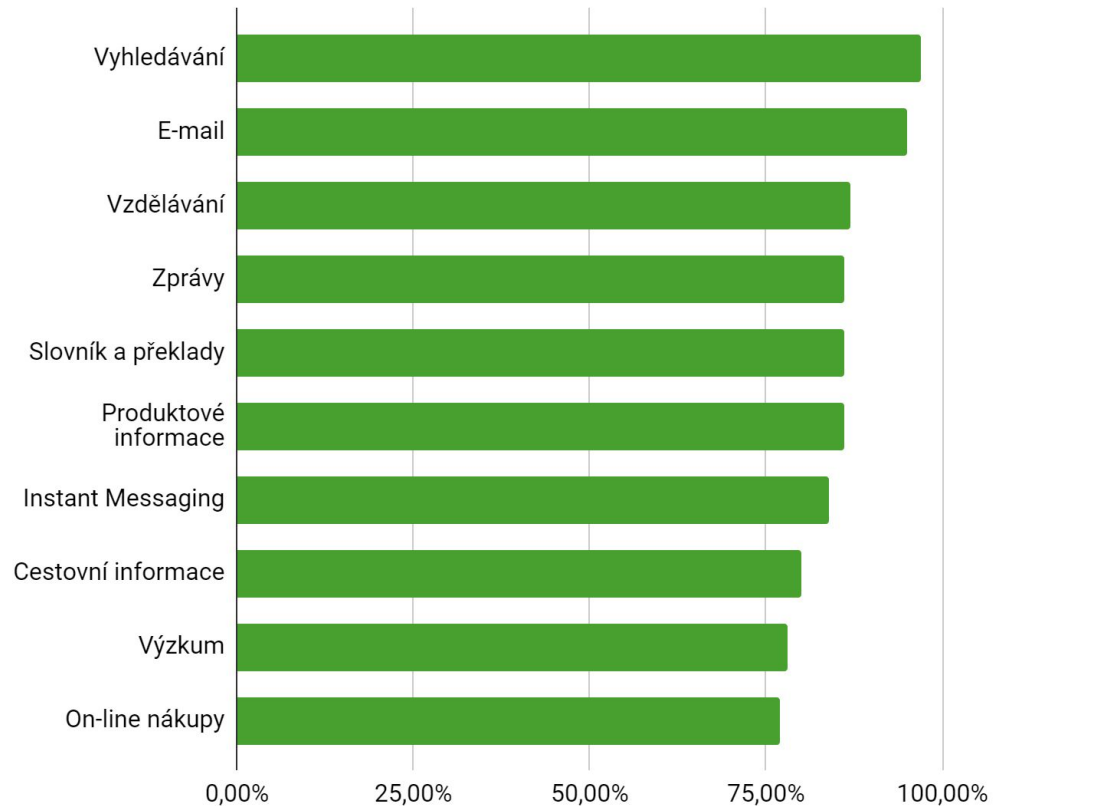
44:1

Důvěra.

# Kdo jste vy?

**Co si chcete z mojí  
prezentace odnést?**

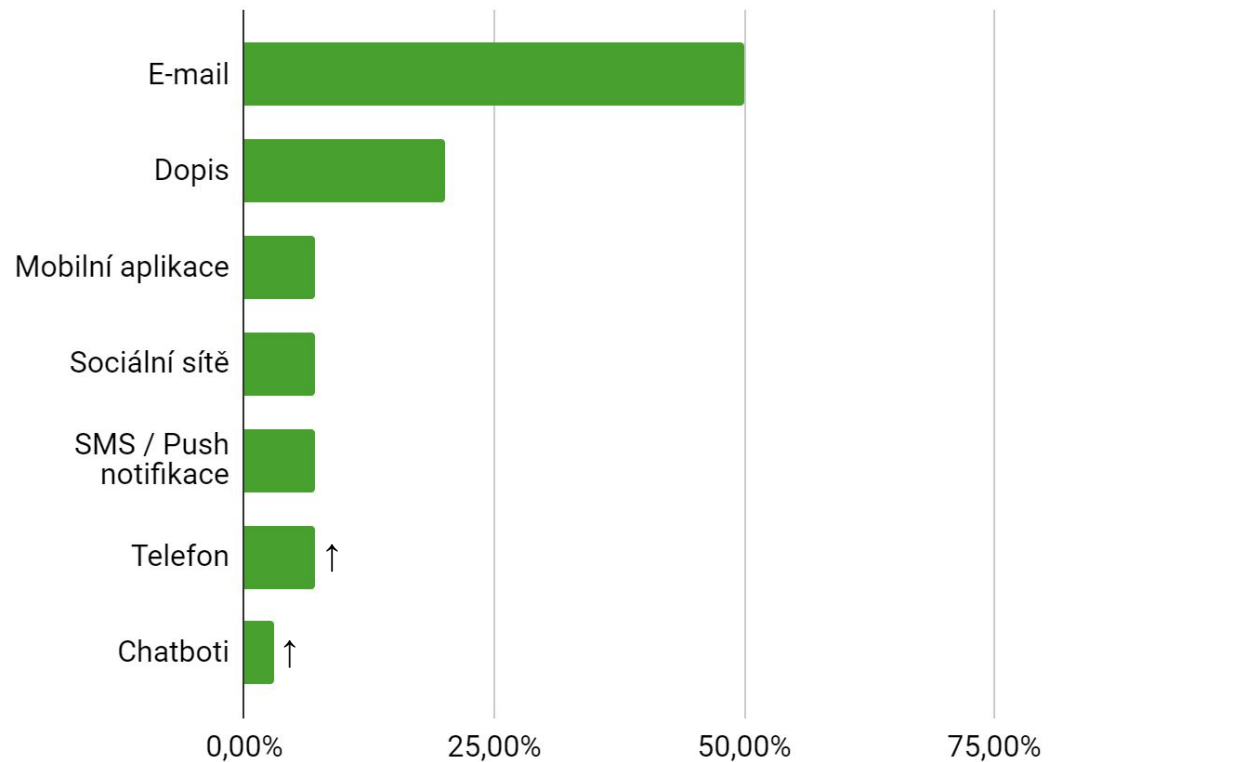
# Používání internetu



Zdroj: IPMZ Zürich University 2017, World Internet Project 2017

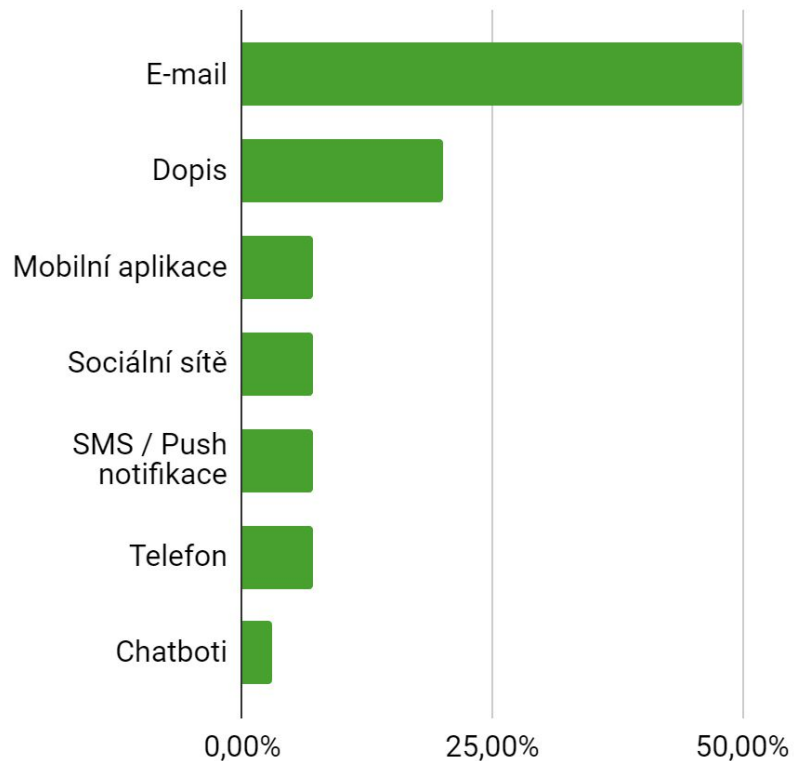


# Preferovaná metoda komunikace



Zdroj: Adobe Consumer Email Survey, 2018

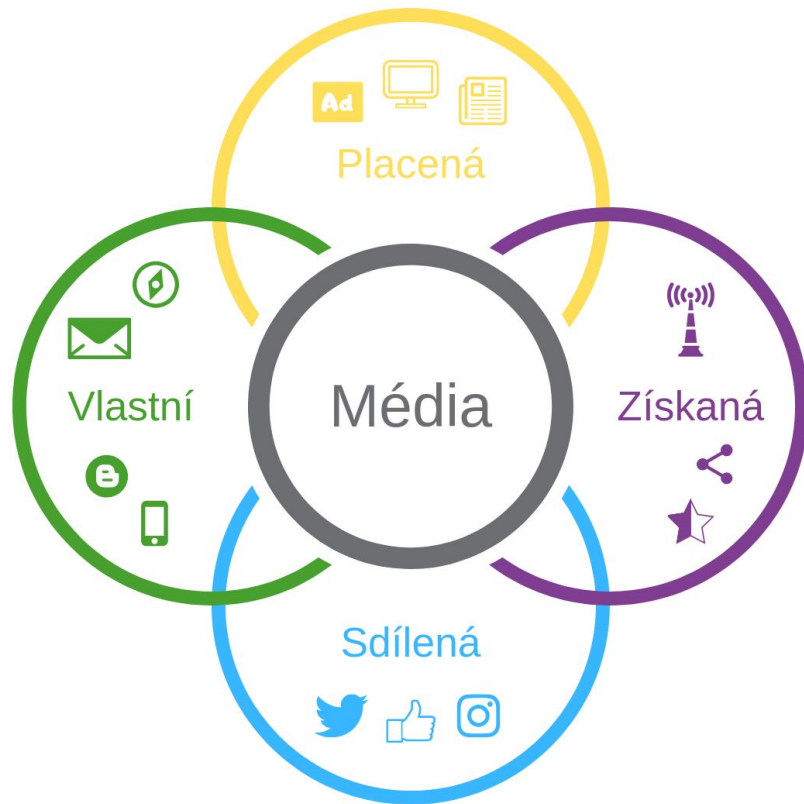
# Preference podle věkových kategorií



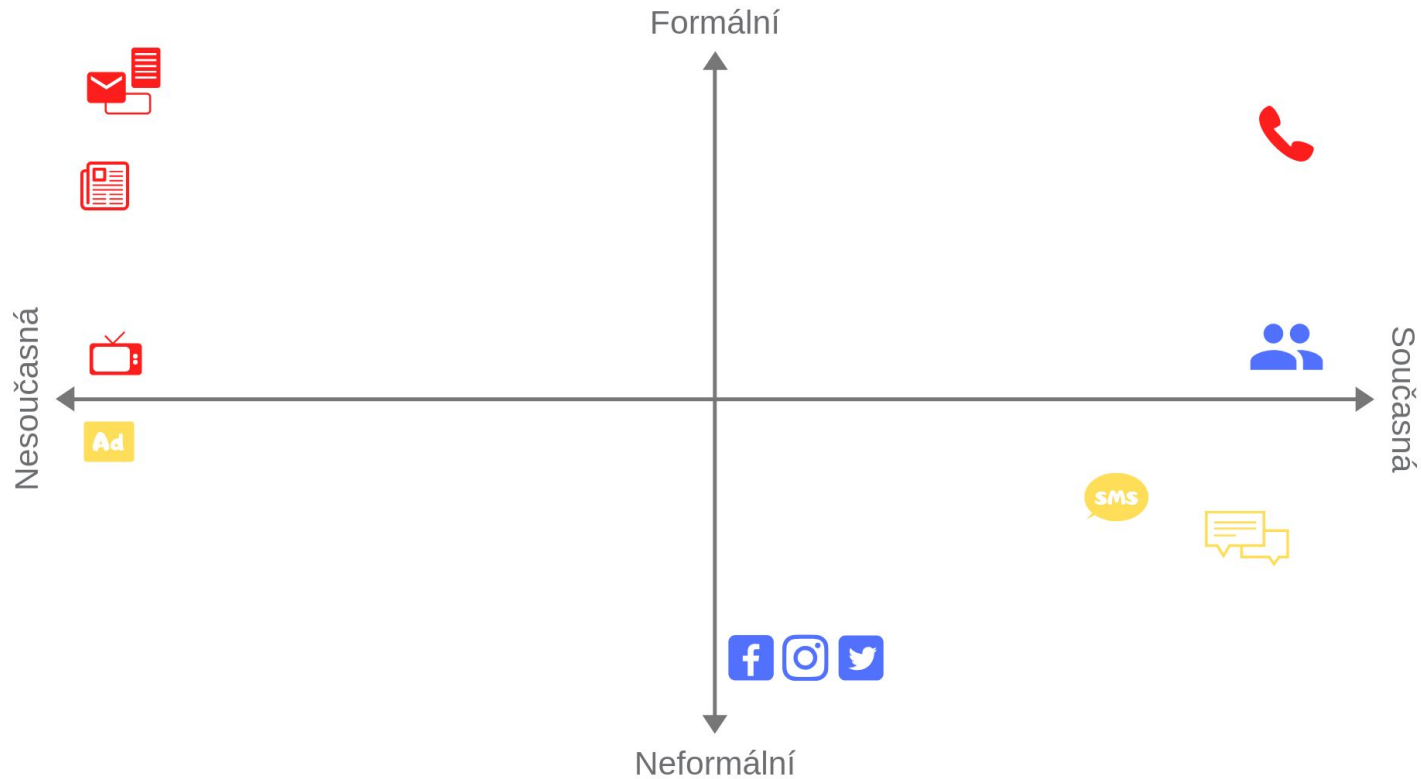
	18 - 24	25 -34	35+
E-mail	32 %	44 %	55 %
Dopis	12 %	16 %	23 %
Mobilní aplikace	14 %	7 %	5 %
Sociální sítě	9 %	9 %	5 %
SMS / Push notifikace	13 %	7 %	6 %
Telefon	13 %	14 %	4 %
Chatboti	6 %	2 %	2 %

Zdroj: Adobe Consumer Email Survey, 2018

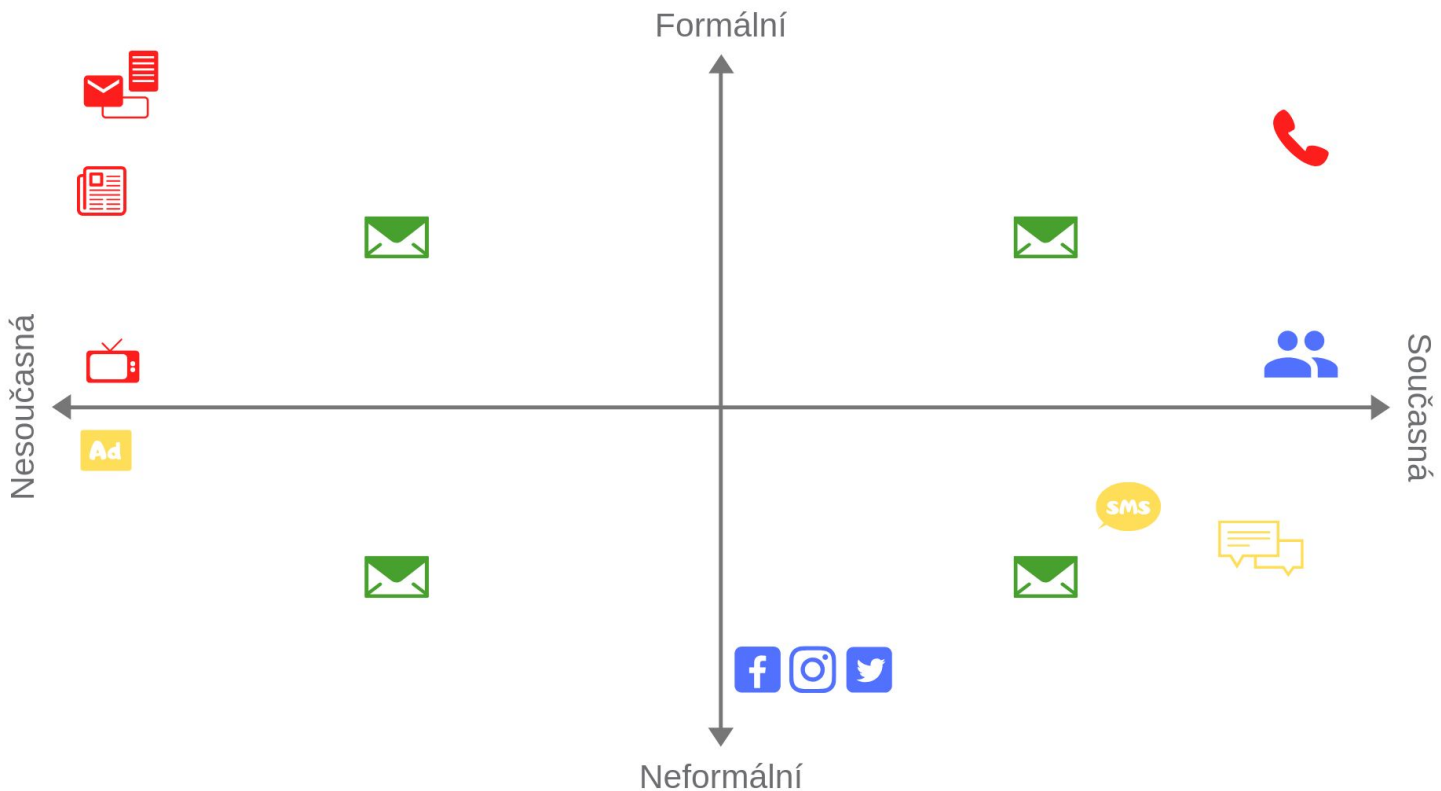
# E-mail v rámci ostatních kanálů



# E-mail podle tónu a druhu komunikace



# E-mail podle tónu a druhu komunikace II







# Co je mrtvé nadobro...

- E-mail reaguje čistě na  
potřeby prodejce
- hromadně, stejná nabídka  
všem ve stejný čas
- není osobní
- vnímán jako spam
- klesající open rate



# Co je a co bude na vzestupu :)

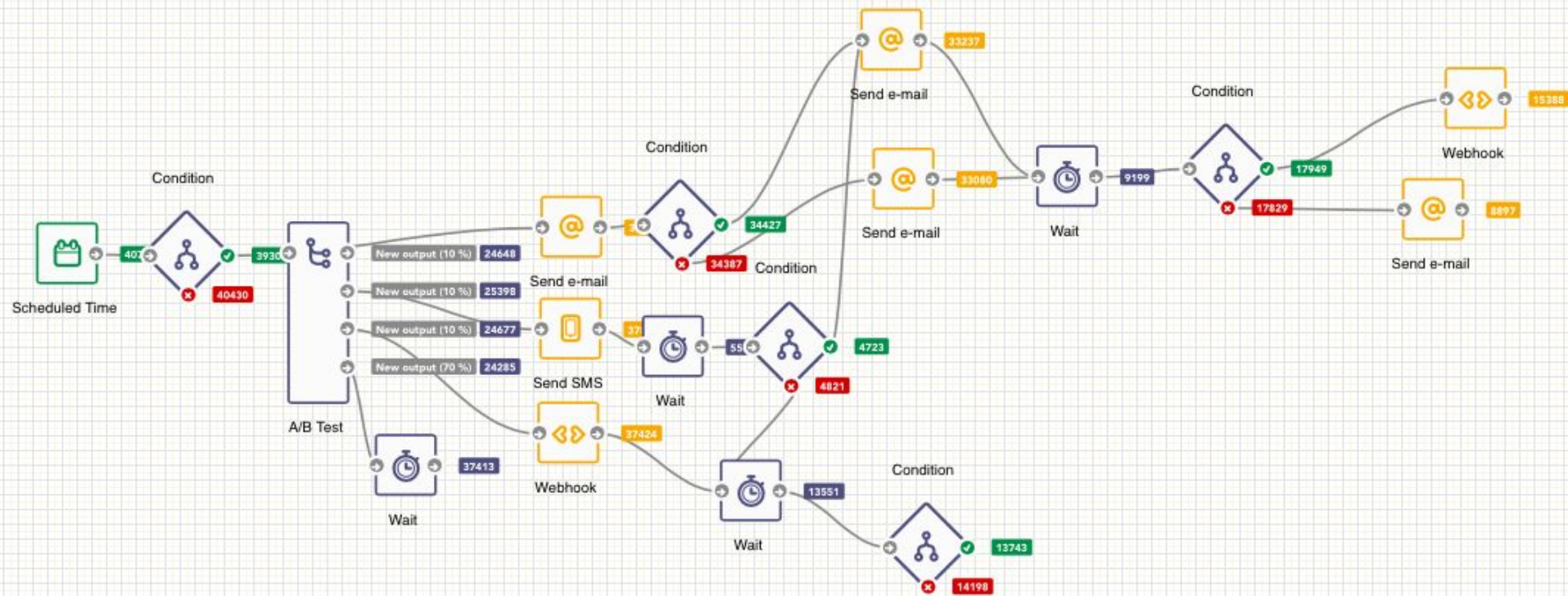
- ✓ Reaguje na potřeby uživatele
- ✓ personalizovaný
- ✓ ve správný čas správný obsah
- ✓ buduje vztah, podporuje a pomáhá
- ✓ práce s daty, personalizace, návrat

ke kořenům

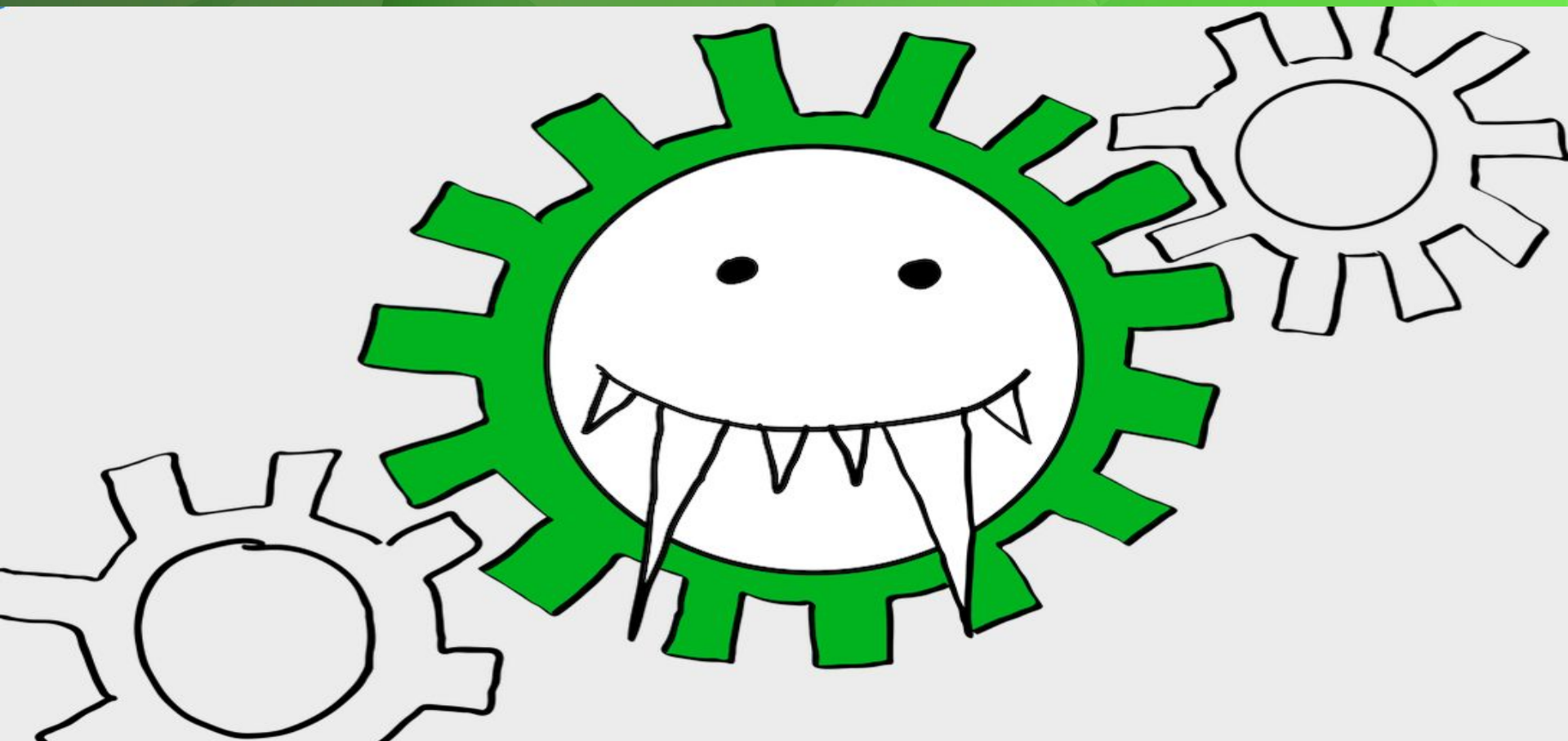


Šelmostroji?

# Šelmostroj?



Šelmostroji?



**Chytré věci nemusí být složité.**

# Best practices

**Best practices  
jsou vám k ničemu.**

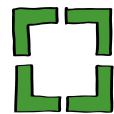
**Best practices**

**jsou vám k ničemu.**

**Pokud nechápete podstatu.**

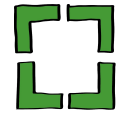


**Dnes nás  
čeká:**

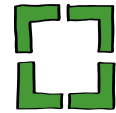


**Základní tábor**

**Dnes nás  
čeká:**

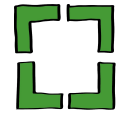


Základní tábor

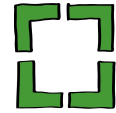


Jak získat kontakt

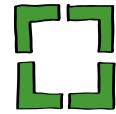
**Dnes nás  
čeká:**



Základní tábor

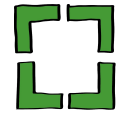


Jak získat kontakt

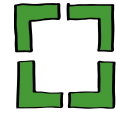


Podstata šelmostroje

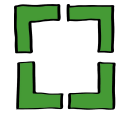
# Dnes nás čeká:



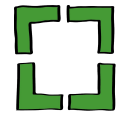
Základní tábor



Jak získat kontakt



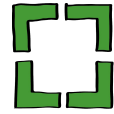
Podstata šelmostroje



Scénář šelmostroje

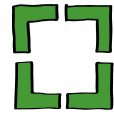
**Spirit Vašeho brandu**

# Základní tábor

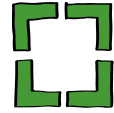


Co? Jak? Proč?

# Základní tábor

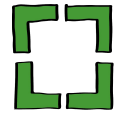


Co? Jak? Proč?

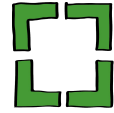


Kdo je zákazník a co ho zajímá?

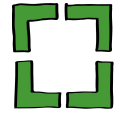
# Základní tábor



Co? Jak? Proč?



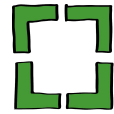
Kdo je zákazník a co ho zajímá?



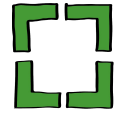
Klíčové hodnoty



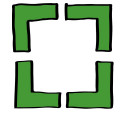
# Základní tábor



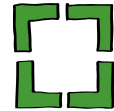
Co? Jak? Proč?



Kdo je zákazník a co ho zajímá?

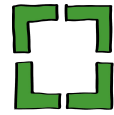


Klíčové hodnoty

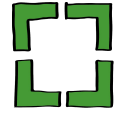


Profil značky

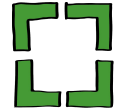
# Základní tábor



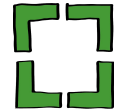
Co? Jak? Proč?



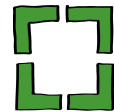
Kdo je zákazník a co ho zajímá?



Klíčové hodnoty

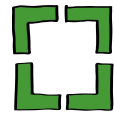


Profil značky

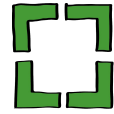


Zvládnutí námitek

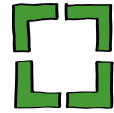
# Základní tábor



Co? Jak? Proč?



Kdo je zákazník a co ho zajímá?



Klíčové hodnoty



Profil značky



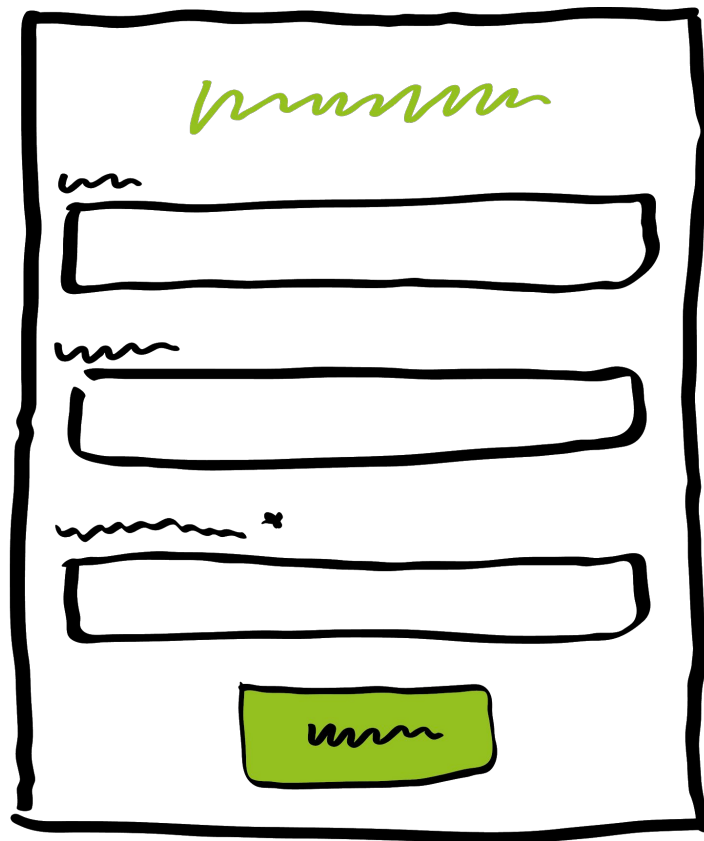
Zvládnutí námitek

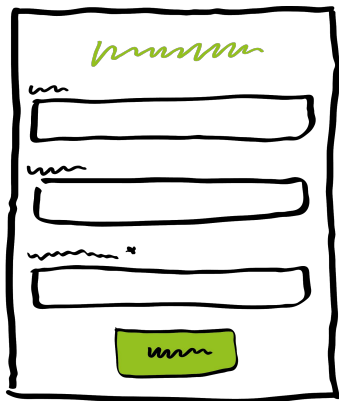


Tón komunikace, komunikační manuál

# Sběr kontaktů

Newsletter





## Newsletter

Chcete se dozvědět o novinkách?



novinky



akce

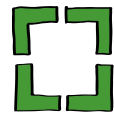


slevy

AstraTIP na váš email

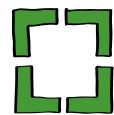
**CHCI ODEBÍRAT**

# Umístění

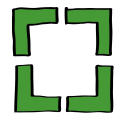


Patička

# Umístění



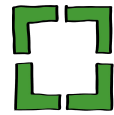
Patička



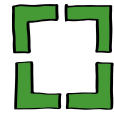
Pop up



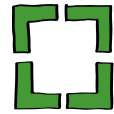
# Umístění



Patička

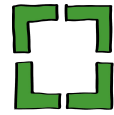


Pop up

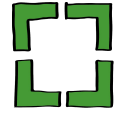


Blog

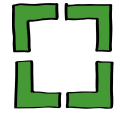
# Umístění



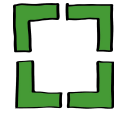
Patička



Pop up

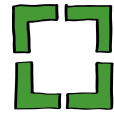


Blog

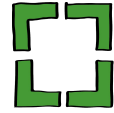


O nás

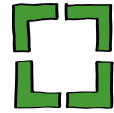
# Umístění



Patička



Pop up



Blog

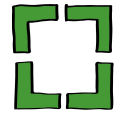


O nás

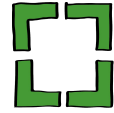


Okraje stránek

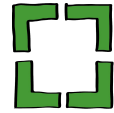
# Umístění



Patička



Pop up



Blog



O nás



Okraje stránek



Vymazlená přistávací stránka

ASTRATÉX

Máte zájem o zaslání akcí, slev a zajímavých novinek?

NE

ANO, MÁM ZÁJEM

**ZDARMA** na první nákup.

**DOPRAVA ZDARMA**



Chci informace o novinkách a slevách přednostně.

Vyplňte svůj e-mail

POTVRDIT

BLACK FRIDAY  
až -70%

OVĚŘENO ZÁKAZNÍKY

BLACK FRIDAY

DOPRAVA ZDARMA!



nad 799 Kč!

Do konce akce zby  
1d 16h 31m 8s

ZNÁTE SPRÁVNOU VELIKOST SVOJÍ  
DOPRAVY?

Odkud nás znáte?

- Z TV reklamy
- Z internetu
- Odjinud

Tato stránka v rámci poskytování služeb využívá cookies, pokračováním v návštěvě stránky souhlasíte s jejich používáním. Více informací najdete zde.

SOUHLASÍM

Chat - Jsem offline

## Zákaznická podpora

V pracovních dnech od 8:00 do 18:00



491 204 304



info@astratex.cz

## Newsletter

Chcete se dozvědět o novinkách?



novinky



akce



slevy

CHCI ODEBÍRAT

## Služby zákazníkům

Poradna  
Online výměna  
Reklamace

## Obecné informace

Bonusy a slevy  
Tabulky velikostí  
Doprava a platba  
Obchodní podmínky  
Ochrana osobních údajů  
Nejčastější dotazy

## O společnosti

Astratex.cz  
Kontakt  
Kariéra  
Provizní prodej  
Pomáháme  
Pro média

## Spolehlivý obchod

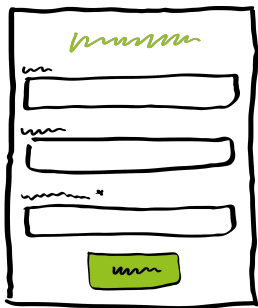


## Platební metody

Podporujeme oblíbené platební metody

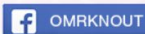


# Newsletter | Magnet



NEMĚLO BY VÁM UNIKNOUT

Každodenní dávka inspirace a atmosféry  
**Přijďte se k nám na Facebooku!**

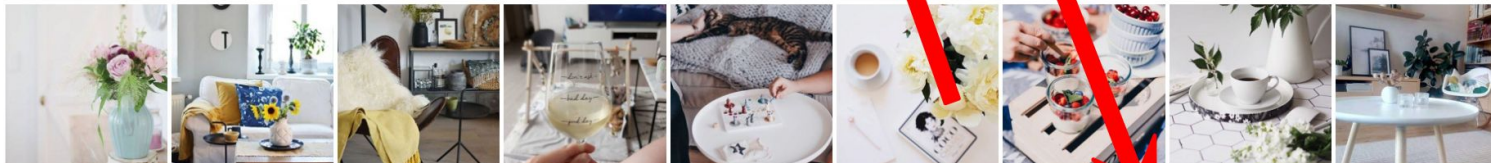


JAKÝ JE VÁŠ  
**INTERIÉROVÝ STYL?**

OTESTOVAT SE



SDÍLEJTE INSPIRACI S NÁMI #bellarosecz



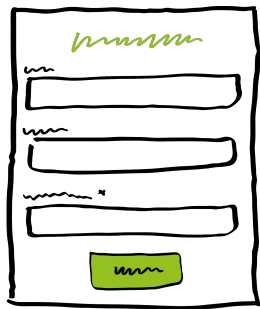
**SLEVA  
125 Kč**  
na Váš nákup!

**NOVINKY a AKCE** ze světa Bella Rose!

Po přihlášení se k newsletteru Vám navíc zašleme unikátní kód na **SLEVU 125 Kč!**

ANO, CHCI SLEVU

# Newsletter | Magnet



Nejste si jistí, jaký je váš interiérový styl? Pojd'te to zjistit!

Chcete vědět, **který z našich stylů je vám nejbližší**? Jste spíše romantik, bohém anebo snad pravověrný skandinávce? Pokud si chcete usnadnit zařizování vašeho interiéru anebo si zkrátka jen rádi hraje, **otestujte se a najděte se** v jednom z našich stylů!

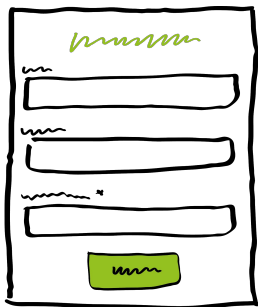
Celý test má 15 otázek a zabere vám maximálně pět minut.

P.S. Nezapomeňte, že na výsledku zase tolik nezáleží. Ať už vám totiž v testu vyjde cokoliv, **všechny nás spojuje hlavně spousta krásné atmosféry**, kterou kolem sebe rádi vytváříme...

SPUSTIT TEST



# Newsletter | Magnet



## E-BOOK O GRILOVÁNÍ ZDARMA!

43 stran, díky kterým se stanete Mistrem grilu za 14 dnů.

Nečekejte a začněte úspěšně grilovat hned teď!

Stačí se přihlásit k odběru našich novinek.

Zadejte Vaš e-mail

ZAREGISTROVAT SE

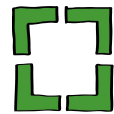
Po potvrzení Vaši e-mailové adresy Vám zdarma zašleme e-book o grilování. Z odběru novinek se můžete kdykoliv odhlásit. Schránku Vám nezahltíme, posíláme novinky 1-2x měsíčně.

[Chráníme Vaše soukromí](#)

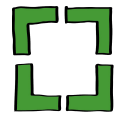


**Hodnota za data**

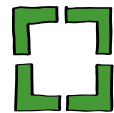
# Možnosti



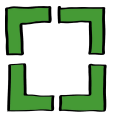
Ebook, Lookbook, PDF



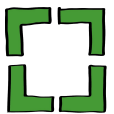
Video, audio, kurz, webinář



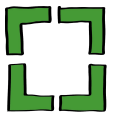
Soutěže, slevové kódy?



Články

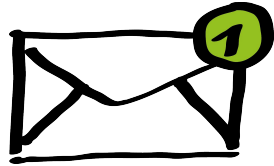


Konzultace/služby zdarma



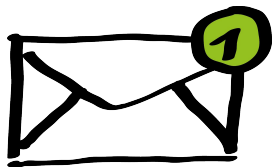
Produkty

# Newsletter | Magnet

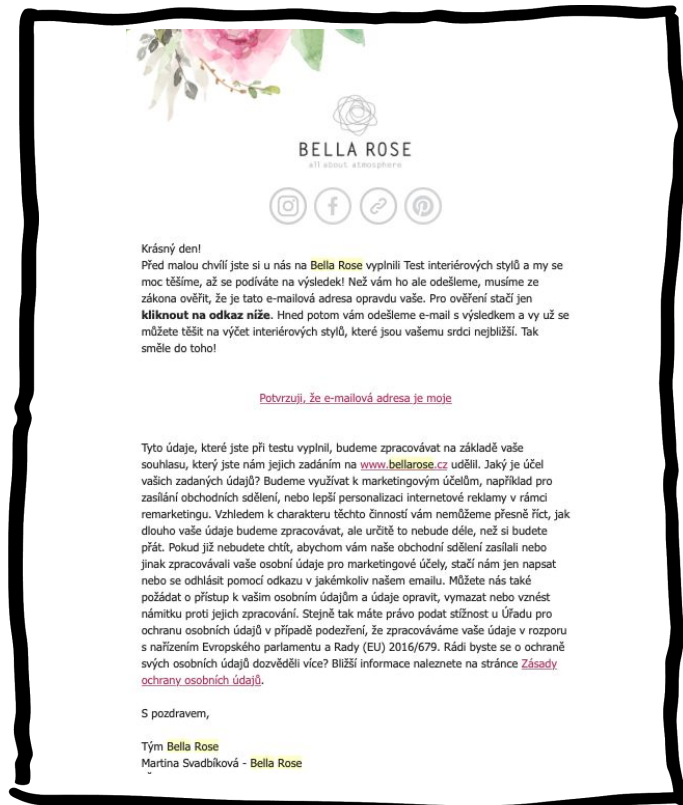


Double opt-in

# Newsletter | Magnet



Double opt-in



- Méně kontaktů (až 15 %)
- Vyšší cena za lead
- Nároky na implementaci

# DOI

 Méně kontaktů (až 15 %)

 Vyšší cena za lead

 Nároky na implementaci

 Kvalitnější databáze

 Bez překlepů a spambotů

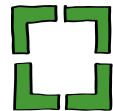
 Žádné spamové pasti

 GDPR v suchu

# Data



30 000 uživatelů



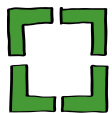
Nad 10 odeslaných kampaní



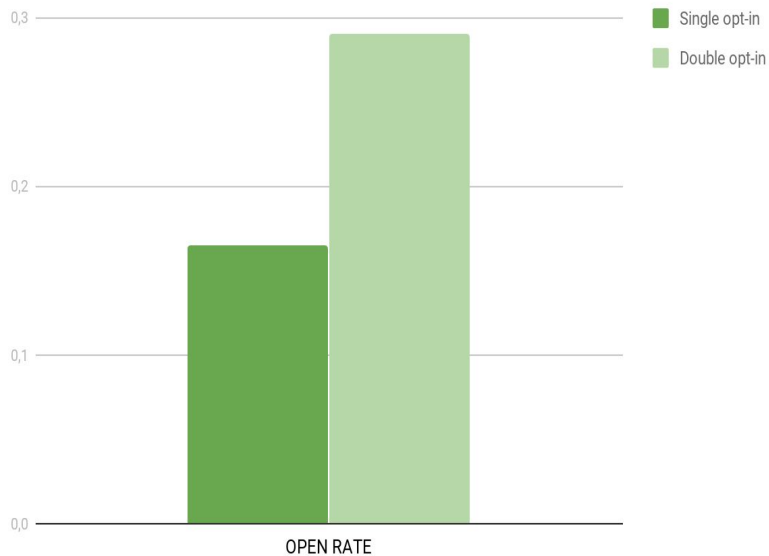
500 000 - 1,5 milionová databáze



# Open Rate

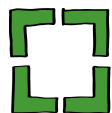


Open rate o 75,6 % vyšší

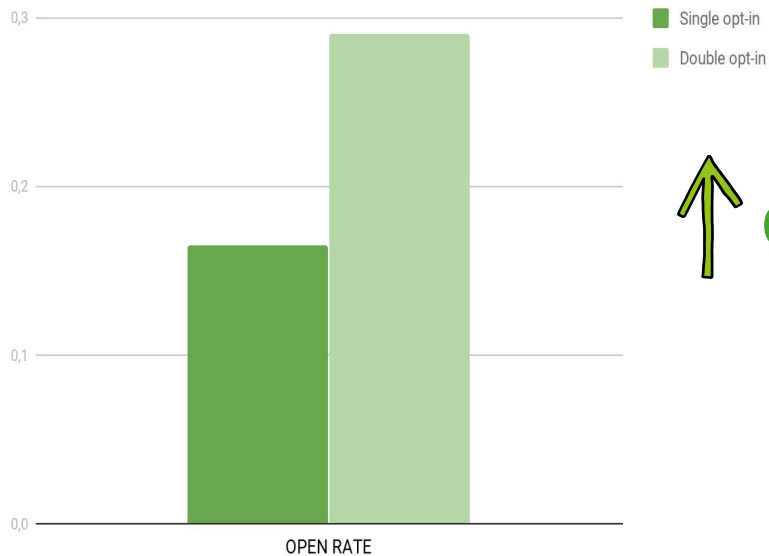


Zdroj: Studie Kevin Muldoon Single/DOI

# CTR



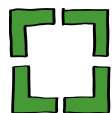
Open rate o 75,6 % vyšší



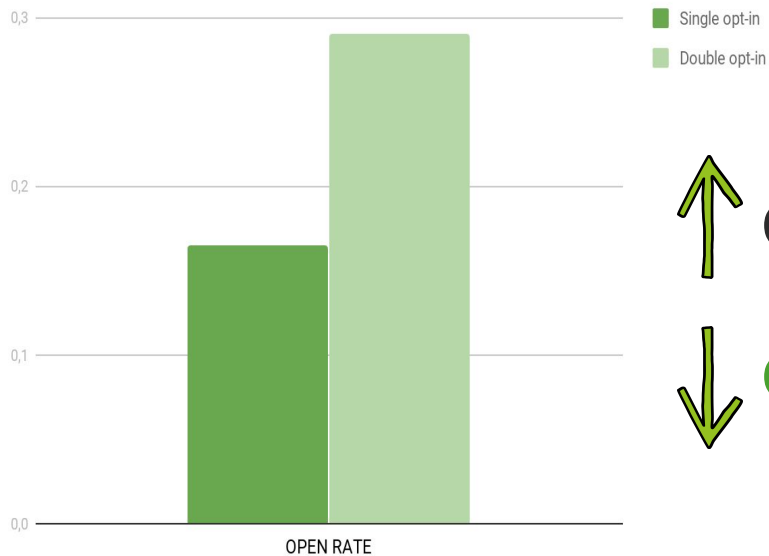
CTR vyšší o 114 %

Zdroj: Studie Kevin Muldoon Single/DOI

# Odhlášení



Open rate o 75,6 % vyšší



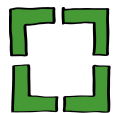
CTR vyšší o 114 %



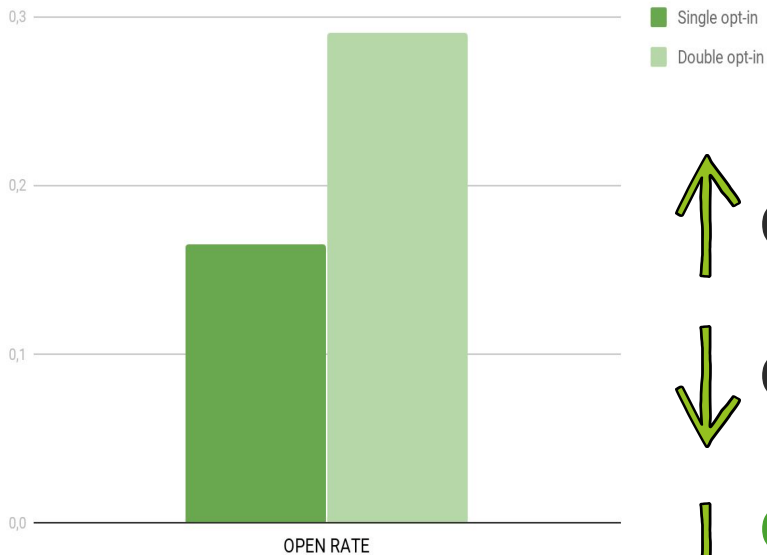
O 7 % nižší odhlášení

Zdroj: Studie Kevin Muldoon Single/DOI

# Bounce Rate



Open rate o 75,6 % vyšší



CTR vyšší o 114 %



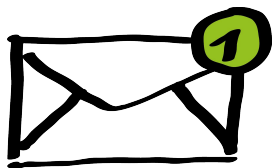
O 7 % nižší odhlášení



O 48,3 a 25 % nižší  
hard a soft bounce

Zdroj: Studie Kevin Muldoon Single/DOI

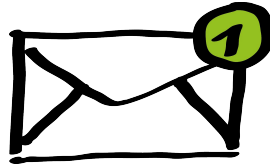
# Newsletter | Magnet



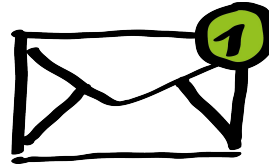
Double opt-in

[www.smartemailing.cz/gdpr-vzory](http://www.smartemailing.cz/gdpr-vzory)

# Newsletter | Magnet

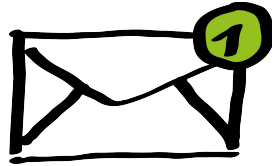


Double opt-in

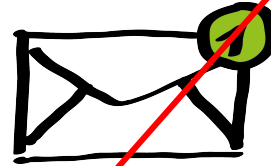


Double opt-in

# Newsletter | Magnet

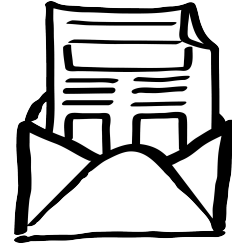
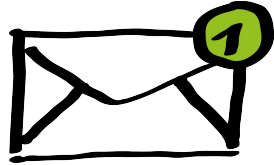


Double opt-in



~~Double opt-in~~

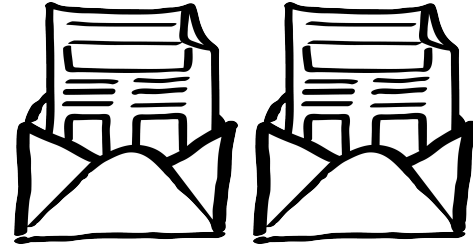
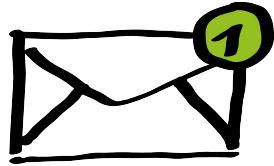
# Newsletter | Magnet



Double opt-in

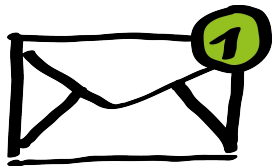
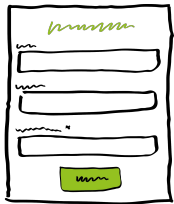


# Newsletter | Magnet



Double opt-in

# Newsletter | Magnet

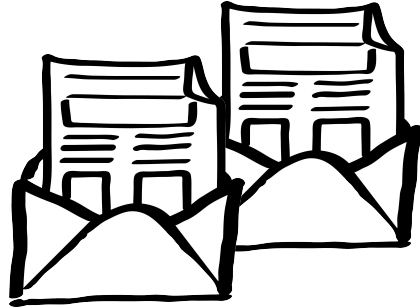
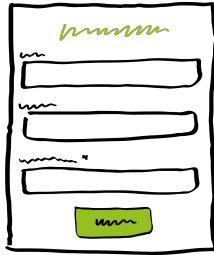
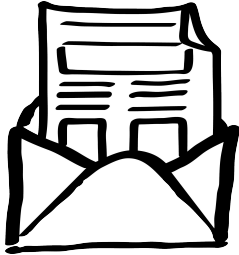
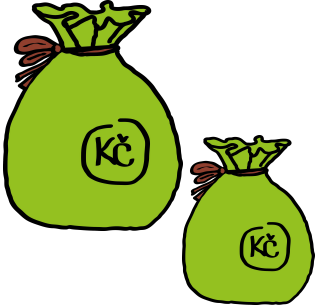
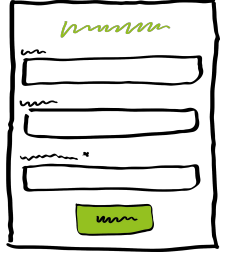
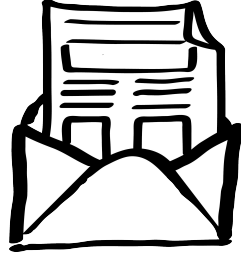
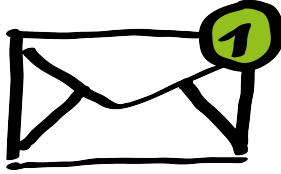
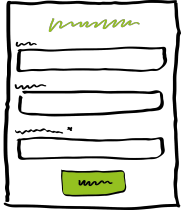


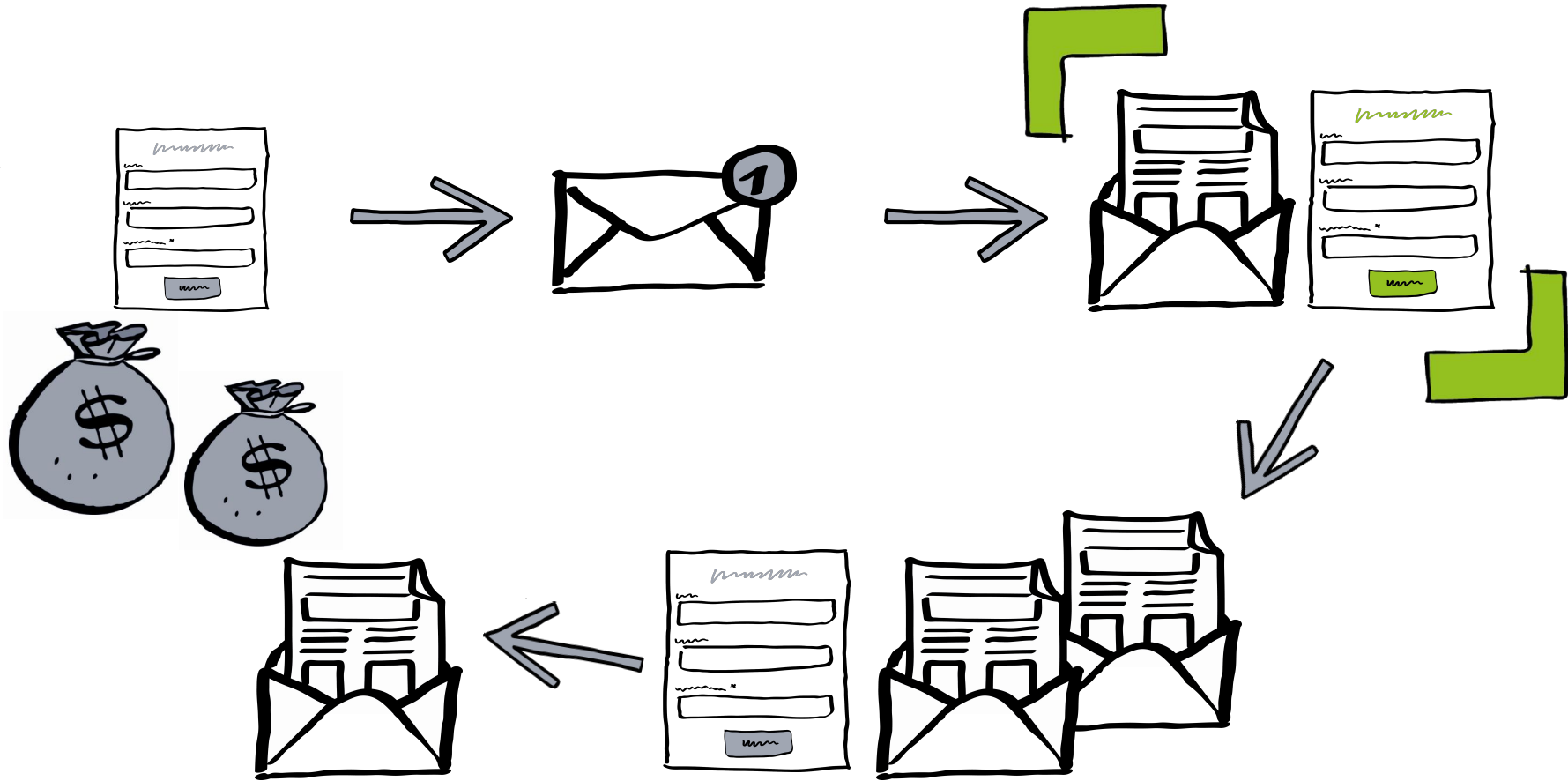
Double opt-in



# Newsletter | Magnet



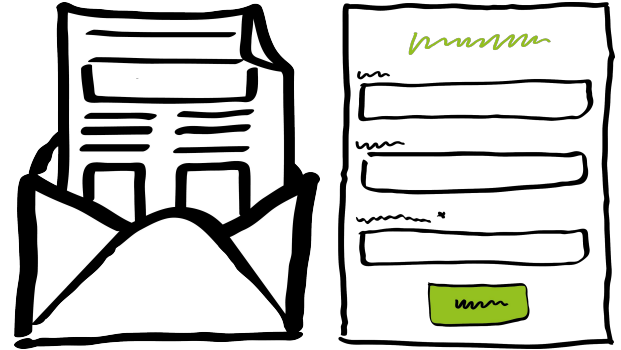




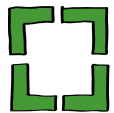
# Chtějete vědět víc



Sledování návštěvnosti webu



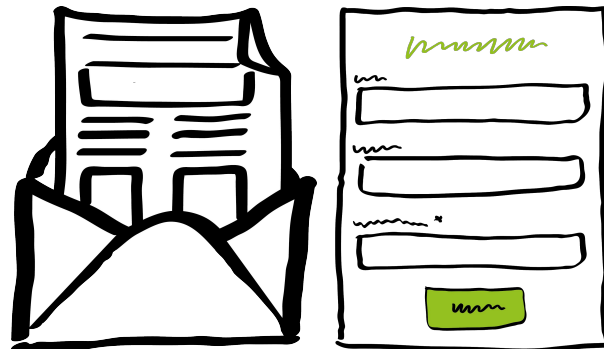
# Chtějete vědět víc



Sledování návštěvnosti webu



Angažovanost a (ne)zájem



# Chtějte vědět víc



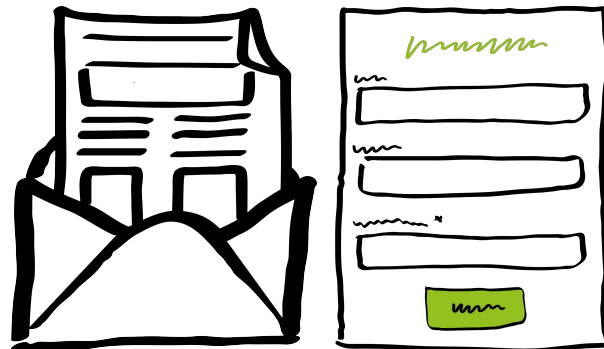
Sledování návštěvnosti webu



Angažovanost a (ne)zájem



Není nic jednoduššího než se zeptat





# Chtějete vědět víc



## Proč hledáte nové řešení pro e-mailing?

Zvolit můžete jednu nebo více odpovědí.

- Je to můj první nástroj
- Současný nástroj mi nevyhovuje
- Hledám levnější řešení
- Chyběly mi funkcionality
- Jiné (Prosím doplňte níže)

[Chci k odpovědi něco doplnit](#)

Odeslat odpověď



## Jak jste se o nás dozvěděli?

Zvolit můžete pouze jednu odpověď.

- Doporučením od známého
- Pomocí reklamy
- Vyhledáváním na internetu
- Na konferenci
- V recenzi

[Chci k odpovědi něco doplnit](#)

Odeslat odpověď

# Chtějete vědět víc



Dobry den Jindřichu,  
vítáte mezi Zónaře, teď už Vám žádná výhoda ani dobrodružství neuteče.

**Vyberte si sami**, o čem chcete být informováni. Budeme Vám rádi zasílat zejména ta témata, o která se nejvíce zajímáte.

Můžete čerpat ze zkušeností našich ambasadorů, jejichž podrobné profily najdete na webu Rock Point.

Každý je profík v tom svém, staňte se jim i Vy! Ať už hledáte inspiraci na nové dobrodružství, potřebujete pomoc s technikou, nevíte, co si zbalit do batohu na skialpovou túru, nebo potřebujete poradit s výběrem nového vybavení. Naši outdooroví specialisté Vám poradí.

## JAKÝ SPORT JE VÁM NEJBLIŽŠÍ?



TURISTIKA

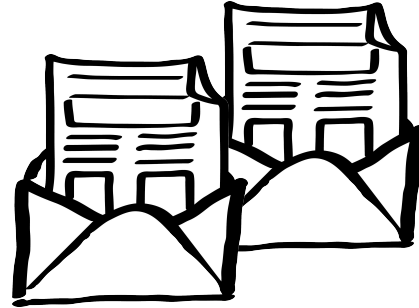
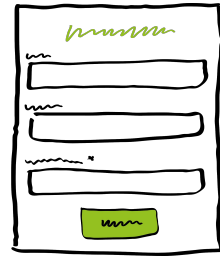
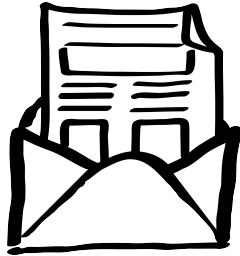
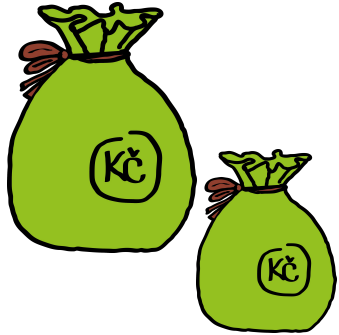
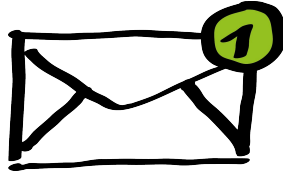


LYŽOVÁNÍ / SKIALP



LEZENÍ

# Newsletter | Magnet verze I.



**Každý e-mail má svůj cíl.**

# Cesta zákazníka šelmostrojem

Hodnota - OBSAH

Základní



Pokročilý



# Cesta zákazníka šelmostrojem

Hodnota - OBSAH

Základní



Pokročilý

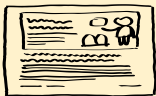


MAGNET

# Cesta zákazníka šelmostrojem

Hodnota - OBSAH

Základní



Pokročilý



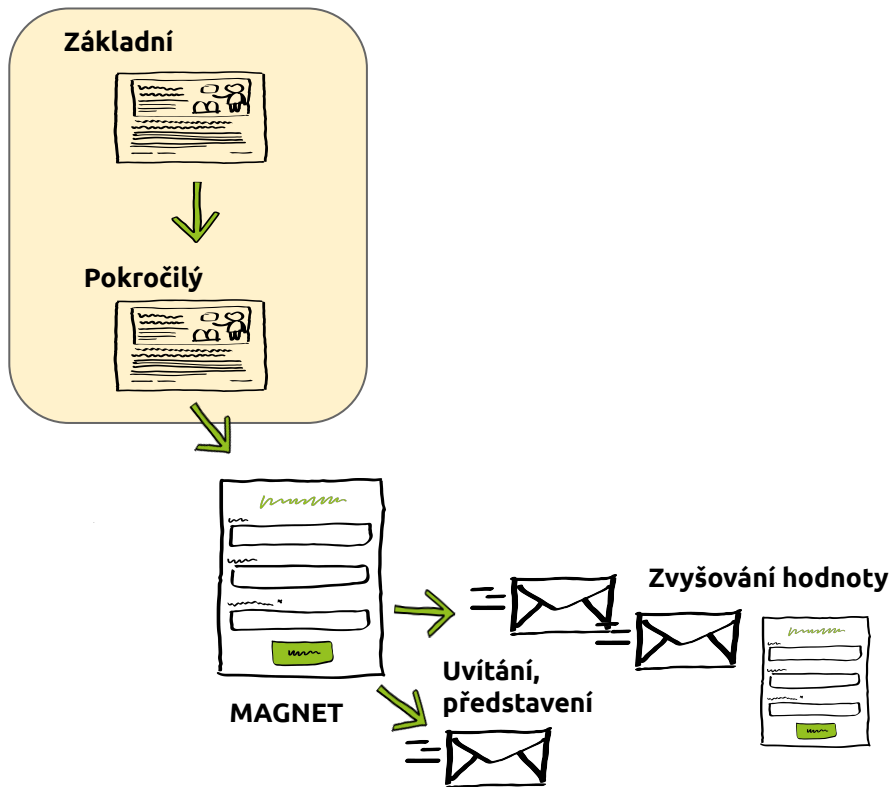
MAGNET

Uvítání,  
představení



# Cesta zákazníka šelmostrojem

Hodnota - OBSAH





# Cesta zákazníka šelmostrojem

Hodnota - OBSAH

Základní



Pokročilý



MAGNET



Zvyšování hodnoty



Nabídka



Uvítání,  
představení

# Cesta zákazníka šelmostrojem

Hodnota - OBSAH

Základní



Pokročilý



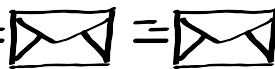
MAGNET



Uvítání,  
představení



Zvyšování hodnoty



Nabídka



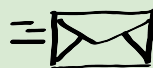
ANO



Uvítací série



Doplňkový prodej, služby



Transakční mailing

# Cesta zákazníka šelmostrojem

## Hodnota - OBSAH

### Základní



### Pokročilý

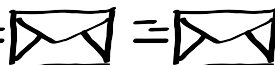


MAGNET



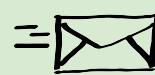
Uvítání,  
představení

Zvyšování hodnoty



Nabídka

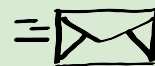
ANO



Uvitací série

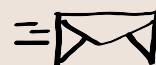
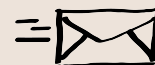


Doplňkový prodej, služby



Transakční mailing

## Dlouhodobá péče



# Cesta zákazníka šelmostrojem

## Hodnota - OBSAH

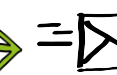
### Základní



### Pokročilý



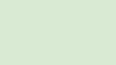
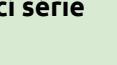
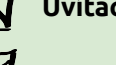
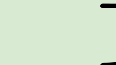
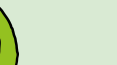
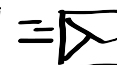
MAGNET



Uvítání,  
představení



Zvyšování hodnoty

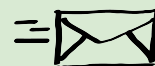


ZATÍM  
NE

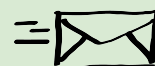


Nabídka

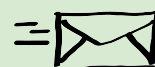
ANO



Uvitací série



Doplňkový prodej, služby

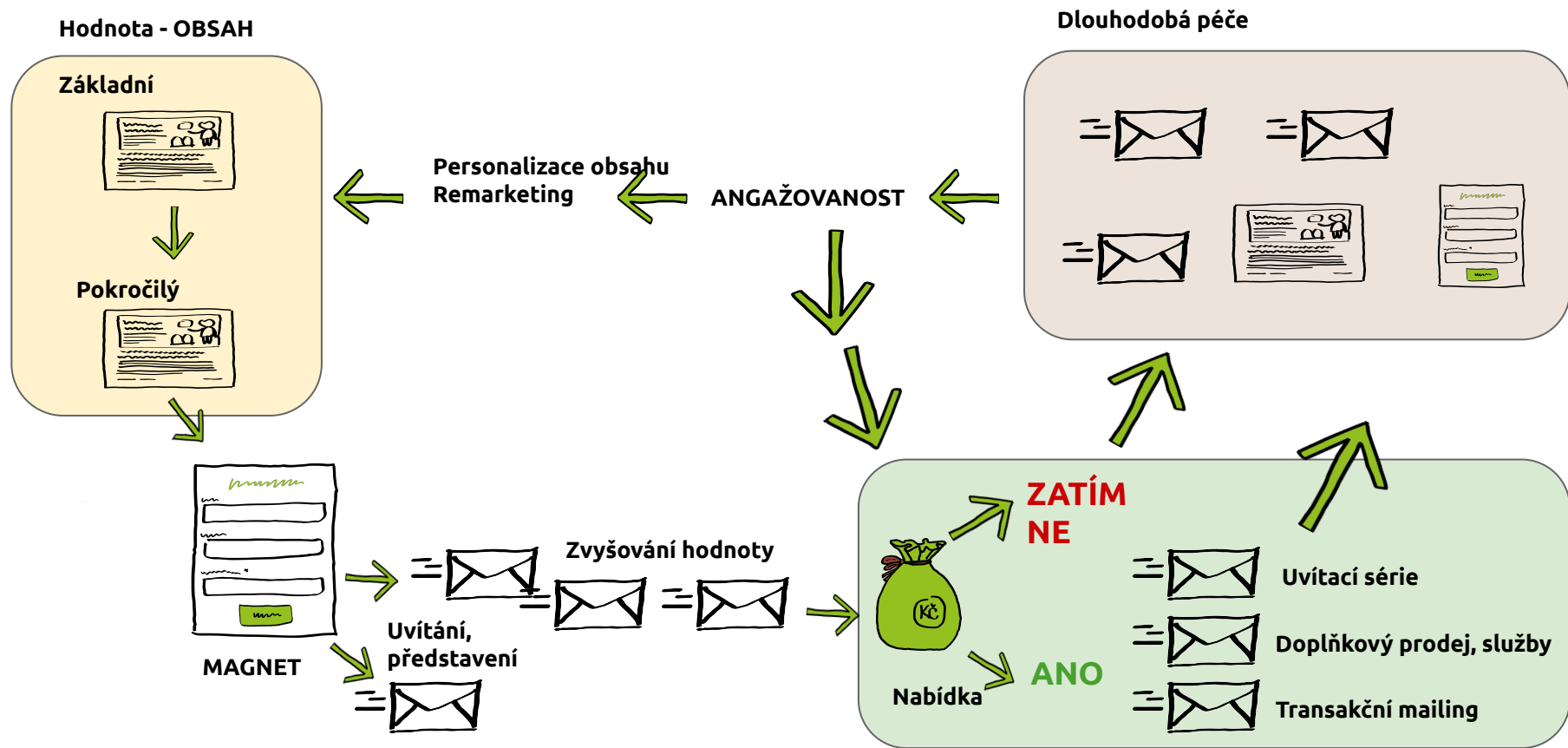


Transakční mailing

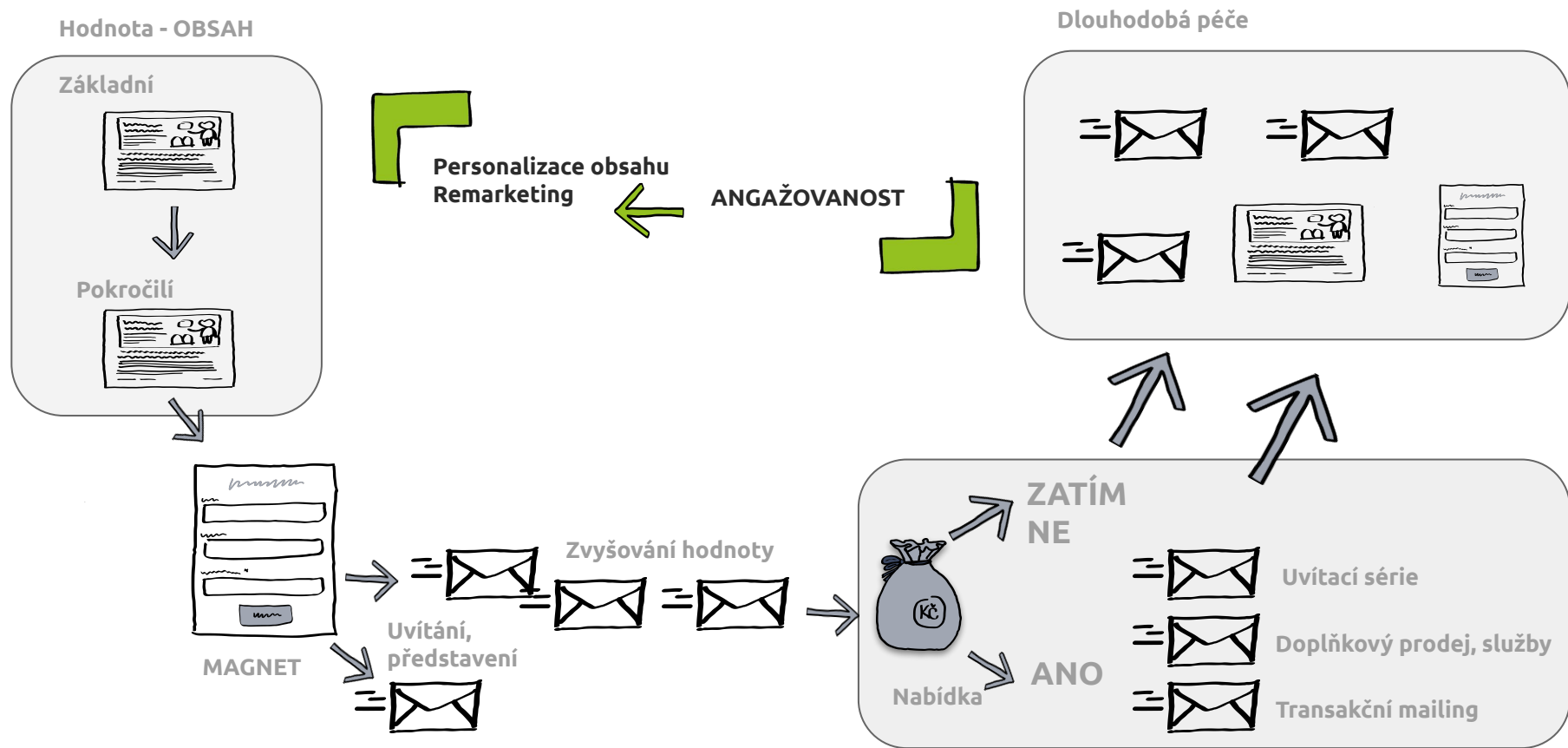
## Dlouhodobá péče



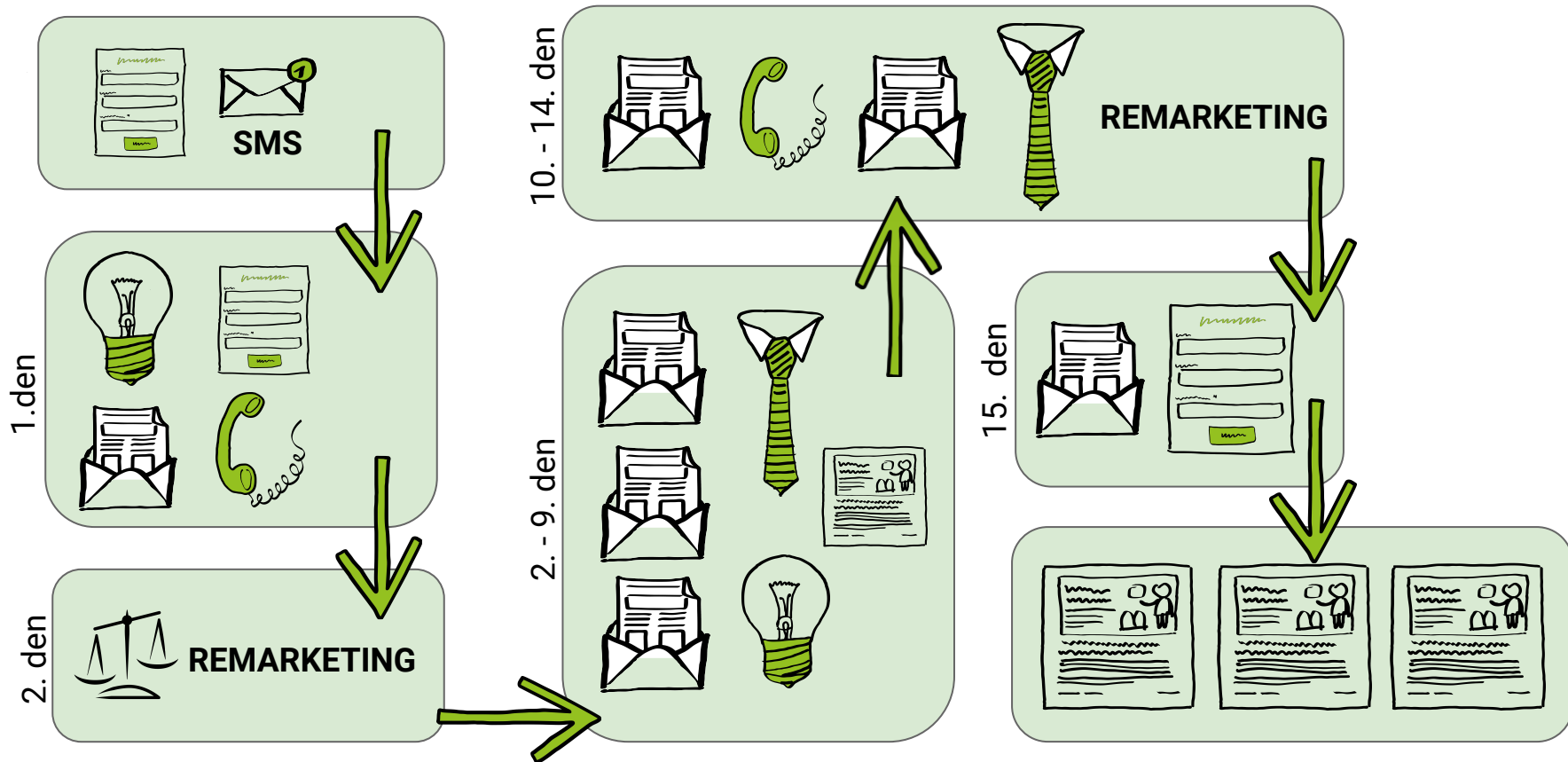
# Cesta zákazníka šelmostrojem



# Cesta zákazníka šelmostrojem



# Trial



**Co  
potřebujete  
na startu**



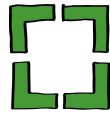
znalost zákazníka a jeho potřeb



# Co potřebujete na startu



znalost zákazníka a jeho potřeb



vytipování 3-5 oblastí zájmu pro obsah

# Co potřebujete na startu



znalost zákazníka a jeho potřeb



vytipování 3-5 oblastí zájmu pro obsah



nástroj, který vám umožní skórování kontaktů, automatizaci a přenášení dat mezi další systémy

# Co potřebujete na startu



znalost zákazníka a jeho potřeb



vytipování 3-5 oblastí zájmu pro obsah

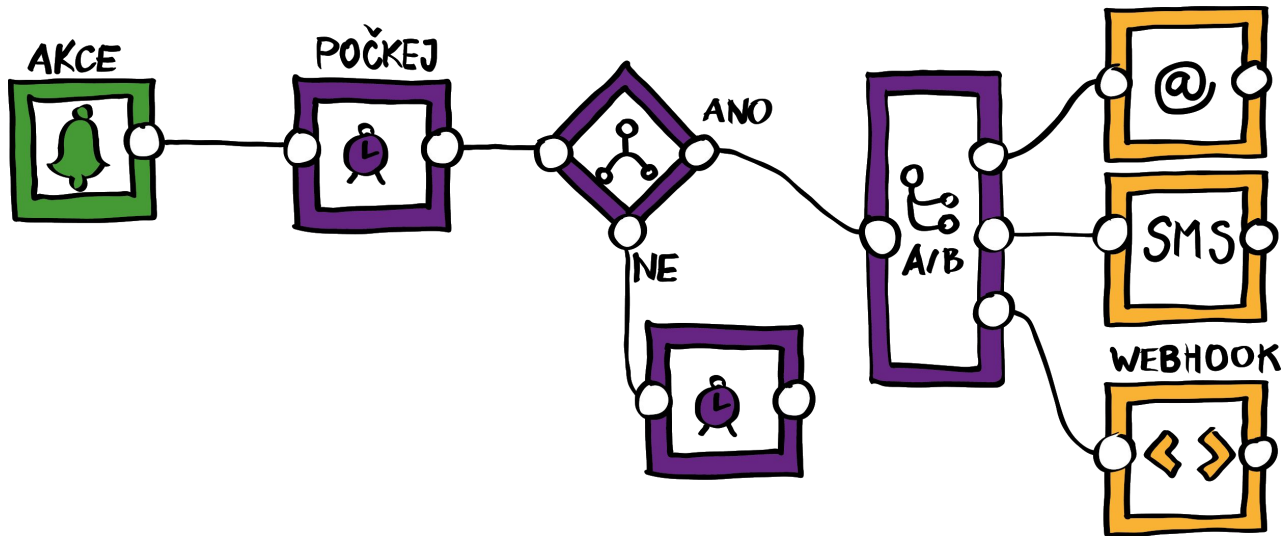


nástroj, který vám umožní skórování kontaktů, automatizaci a přenášení dat mezi další systémy



hodí se někdo, kdo vám bude **fandit jako my**

# Vánoční dárek od SmartEmailingu



# Automatizace

Spuštění	Akce	Operátor	Webtracking
<p>Nyní nebo v konkrétní čas Opakovaně (m/h/d/t/r) Spuštění událostí:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● update košíku</li><li>● objednávka</li><li>● vytvoření kontaktu</li><li>● vlastní event</li></ul>	<p>E-mail SMS Webhook Změna kontaktu</p>	<p>Podmínka (segmentace včetně skórování kontaktů) A/B test Čekání Odkladiště</p>	<p>Sledování aktivity uživatele napříč všemi připojenými weby:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● prohlížené stránky</li><li>● detaily produktu</li><li>● kategorie produktů</li><li>● sledování klikání na zvolené prvky</li><li>● odchytávání vyhledávání</li></ul>

# Skvělý rok 2020



Lekce Lektori Cena Bonusy

## E-mail marketing od základů efektivně

Online kurz (nejen) pro začátečníky, se kterým jednoduše pochopíte a rozjedete své e-mailové **kampaně správně, bez spamu** a především tak, **aby skutečně vydělávaly.**

VÍCE O KURZU

# Děkuji za pozornost!



Kateřina Fišerová  
katka@smartemailing.cz