

# **E-MAIL MARKETING GOTOWE SCENARIUSZE FOLLOW-UP**

PRAKTYCZNE PRZYKŁADY | REKOMENDACJE DZIAŁAŃ

# **WIADOMOŚĆ CYKLICZNA TYPU FOLLOW-UP**

FOLLOW UP



# Wiadomość cykliczna typu follow-up

Follow-upy to zautomatyzowane wiadomości (e-maile, SMS), wysyłane do ściśle określonej grupy odbiorców, w konkretnych okolicznościach. Są one świetnymi narzędziami do **efektywnej komunikacji z klientami, budowania zaufania do firmy czy sprzedaży produktów i usług**.

Dobrze zaprojektowana i wdrożona kampania e-mail marketingowa w odpowiednim czasie dotrze do odbiorców bez jakiegokolwiek konieczności nadzoru z Twojej strony.

## Co zyskujesz dzięki kampaniom follow-up?

- w pełni **zautomatyzowaną** wiadomość rozpoczynającą rozpoczynającą Twój cykl wysyłek,
- stałą i **personalizowaną** dla każdego odbiorcy komunikację mailingową,
- niezawodne narzędzie w procesie **lead nurturing**, które wymaga od Ciebie tylko jednorazowego przygotowania,
- **oszczędność czasu** planowania kolejnej wysyłki i **optymalizację kosztów**.





Dzisiejszy klient jest mocno wyedukowany, dlatego sprzedaż nie powinna opierać się tylko na przekazie “kup”, ale na **budowaniu zaufania** poprzez **wartościowe i angażujące treści** (content marketing). Wiadomości typu follow-up są do tego świetnym narzędziem dla każdej branży.

### PRZYKŁADOWY SCHEMAT KOMUNIKACJI MAILINGOWEJ TYPU FOLLOW-UP

1. e-mail powitalny,
2. wartość dodana #1 (3-4 dni po poprzednim e-mailu),
3. wartość dodana #2 (3-4 dni po poprzednim e-mailu),
4. e-mail zrywający (4-5 dni po poprzednim e-mailu).

# 98%

**potencjalnych klientów dokonuje zakupu tylko po osiągnięciu pewnego poziomu zaufania do marki.**

### Możesz zaoferować swoim odbiorcom:

- e-booki,
- instrukcje jak aktywować kartę, konto, zmienić kod PIN, zalogować się do aplikacji mobilnej czy internetowej,
- poradniki DIY - np. jak dbać o swój ogród, samochód, cerę w lato czy finanse domowe,
- zaproszenie na tematyczne webinary.



źródło: <https://www.marketingdonut.co.uk/sales/sales-techniques-and-negotiations/why-you-must-follow-up-leads>





### **Pierwsza wiadomość follow-up**

jest najbardziej skuteczna, powinna więc być krótka i zawierać spersonalizowane treści - może przynieść nawet

**40% wyższy wskaźnik odpowiedzi niż cold mail** (czyli wiadomość skierowana do odbiorcy, z którym wcześniej nie miałeś kontaktu). Jeśli nie otrzymasz odpowiedzi na swój pierwszy e-mail, masz **21% szans na uzyskanie odpowiedzi na drugą wiadomość**.

Nadal nie masz odpowiedzi?

Bądź cierpliwy i wysyłaj dalej:

**istnieje 25% szans, że w końcu odbiorca zainteresuje się Twoją ofertą.**

Należy pamiętać, aby wysyłane informacje były **użyteczne** i możliwie najbardziej **personalizowane**. Angażująca treść pomoże w utrwaleniu profilu Twojej firmy w świadomości odbiorców i spowoduje, że w momencie wyboru oferty **zdecyduje się na Twoją**.

### **Planując treści do wiadomości follow-up, pamiętaj o tym by:**

- uchwycić uwagę odbiorcy,
- określić, dlaczego do niego docierasz,
- wyjaśnić, dlaczego ma Tobie zaufać,
- użyć jednego, wyraźnego wezwania do działania (CTA).





## **Kolejny e-mail niech będzie łagodnym, ale stanowczym przypomnieniem.**

Twój potencjalny klient może być zajęty, nie mieć nastroju na odpowiedź lub po prostu wyjechał. Tu działa moc prostego przypomnienia, ale nie powtarzaj się. Kontynuuj ten sam wątek z poprzedniej wiadomości i zapytaj, czy widział Twój poprzedni e-mail. W kolejnych wiadomościach zaproponuj coś ekstra (personalizowany darmowy e-book, artykuł, wywiad) by przywiązać klienta do Twojej firmy. Edukuj użytkownika i pokaż mu, że może na Tobie polegać.

### **Wiadomości follow-up są niezastąpione w komunikacji z klientem.**

#### **Oto ich kilka zastosowań:**

- wiadomość powitalna,
- wiadomość cykliczna,
- wiadomość przypominająca o ważnych wydarzeniach,
- ankiety,
- wiadomości potwierdzające,
- wiadomości edukacyjne,
- wiadomości odświeżające dla nieaktywnych klientów,
- wiadomości przypominające o zbliżającym się terminie płatności.

# **BY UŁATWIĆ CI PRACĘ,**

przedstawiamy praktyczne zastosowanie wiadomości  
typu follow-up. Znajdziesz tu propozycje  
gotowych do wdrożenia schematów.

# 1.

## Scenariusz: Follow-up

- w przypadku, gdy Klient założy konto (testowe lub DEMO) na Twojej stronie, możesz wykorzystać taki schemat cyklicznych wiadomości.

## E-MAIL POWITALNY



## WITAJ W NASZYM SYSTEMIE

**Cześć Moniko!**

*Cieszę się, że testujesz nasz system. Od teraz przez 30 dni masz dostęp do efektywnego narzędzia. Podsyłam Ci link, pod którym znajdziesz tutorial jak poruszać się po naszej platformie.*

*Daj znać, w krótkiej ankiecie, co sądzisz o produkcie. Pomóż nam się rozwijać!*

[link do ankiety](#)

*Pamiętaj, jeśli masz jakiegokolwiek pytania, pisz śmiało na [kontakt@kontakt.pl](mailto:kontakt@kontakt.pl) lub dzwoń +48 111 111 111  
Jestem do Twojej dyspozycji.*

*Pozdrawiam serdecznie,  
Maria Nowak  
Business Development Manager*



**E-MAIL  
EDUKACYJNY****WITAJ W NASZYM SYSTEMIE**

*Cześć Moniko,*

*poniżej podsyłam Ci darmowy e-book, który pomoże Ci jak najlepiej wykorzystać okres testowy.*

*Poniżej znajdują się inne przydatne materiały:*

- *link do bazy wiedzy*
- *link do case study firmy z Twojej branży*

*Jeżeli masz dodatkowe pytania, skontaktuj się ze mną:*

*e-mail: [kontakt@kontakt.pl](mailto:kontakt@kontakt.pl)*

*telefon: +48 111 111 111*

*Pozdrawiam,  
Maria Nowak  
Business Development Manager*

FOLLOW UP

## E-MAIL PRZYPOMINAJĄCY O KOŃCU OKRESU TESTOWEGO KONTA



### WITAJ W NASZYM SYSTEMIE

*Cześć Moniko!*

*Twoje konto testowe zaraz wygaśnie. W naszym systemie jest wiele funkcjonalności. Czy udało Ci się je przetestować?*

*Jeśli masz pytania lub potrzebujesz pomocy, proponuję krótką prezentację online.*

*PS. Właśnie pracujemy nad nowym rozwiązaniem dla Twojej branży. Zostańmy w kontakcie!*

*Pozdrawiam serdecznie,  
Maria Nowak  
Business Development Manager*

E-MAIL  
EDUKACYJNY

## WITAJ W NASZYM SYSTEMIE

**Cześć Moniko!**

*Twoja przygoda z systemem dobiegła końca. Jeśli czujesz niedosyt, daj znać. Przygotujemy ofertę skrojoną do Twoich potrzeb.*

*Tymczasem przesyłam najnowszy e-book: [link](#)*

*Pamiętaj, jeśli masz jakiegokolwiek pytania pisz: [kontakt@kontakt.pl](mailto:kontakt@kontakt.pl) lub dzwoń +48 111 111 111*

*Chętnie pomogę 😊*

*Pozdrawiam serdecznie,  
Maria Nowak  
Business Development Manager*

FOLLOW UP



# 2.

## Scenariusz: Follow-up

- w przypadku, gdy Klient założy konto bankowe online.

### E-MAIL POWITALNY



## Witaj w bankowości mobilnej

*Dzień dobry Katarzyno,*

*Dziękujemy za założenie najlepszego mobilnego konta. Jestem Twoim opiekunem, który pomoże Ci w pełni wykorzystać możliwości bankowości mobilnej.*

*Na początku zaloguj się i zdefiniuj podstawowe ustawienia konta. Tutaj [\[link - baza wiedzy\]](#) dowiesz się jak: aktywować kartę, konto, zmienić kod PIN, zalogować się do bankowości mobilnej czy internetowej, a także jak skutecznie zabezpieczyć swoje finanse.*

*Jeśli masz jakiegokolwiek pytania, możesz zadać je w odpowiedzi na tego maila lub w dowolnym momencie zadzwonić do mnie na numer tel.: +48 111 111 111.*

*Serdecznie pozdrawiam,  
[Stopka]*



E-MAIL  
EDUKACYJNY

## Witaj w bankowości mobilnej

*Dzień dobry Katarzyno,*

*Poniżej podsyłam Ci darmowy e-book, w którym znajdziesz przydatne tipy na oszczędzanie. Poznasz tam praktyczne wskazówki jak zaoszczędzić miesięcznie nawet 500 zł.*

*Jeżeli masz jakiegokolwiek pytania, skontaktuj się ze mną.*

*Serdecznie pozdrawiam,  
[stopka]*

FOLLOW UP



**E-MAIL  
SPRZEDAŻOWY**

# Pożyczka na dowolny cel!

Poznaj naszą ofertę,  
decyzję podejmujemy  
w 24 godziny od  
złożenia wniosku.

**OGLĄDAM**

Kwota od 200 do 50 000 zł  
Okres spłaty do 48 m-cy  
RRSO 9%\*.

\*Przykład reprezentatywny:

Rzeczywista roczna stopa oprocentowania (RRSO) wyliczona na dzień 14.09.2019 r. na reprezentatywnym przykładzie wynosi 8,83% dla następujących założeń: całkowita kwota kredytu (bez kredytowanych kosztów kredytu) 20 000 zł, całkowita kwota do zapłaty 23 657,84 zł, oprocentowanie stałe 8,49% w skali roku, całkowity koszt kredytu 3 657,84 zł, 48 miesięcznych rat równych po 492,87 zł.

FOLLOW UP



# 3.

## Scenariusz: Follow-up

- po wypełnieniu przez użytkownika formularza kontaktowego dla firm

## E-MAIL POWITALNY



## BIZNES konto w CENTURY BANK

Przez 24 miesiące 0 zł za najważniejsze usługi

*Dzień dobry Anno,*

*Zauważyłem, że wypełniłeś nasz formularz kontaktowy. Nasz konsultant skontaktuje się z Tobą w ciągu 24h. Jestem przekonany, że nasz szeroki wachlarz usług odpowie na Twoje potrzeby.*

*Tymczasem podrzucam Ci case study firmy dla Twojej branży:*

[\[link do case study\]](#)

*Milej lektury!*

*Serdecznie pozdrawiam,  
[stopka]*

E-MAIL  
EDUKACYJNY

## BIZNES konto w CENTURY BANK

Przez 24 miesiące 0 zł za najważniejsze usługi

*Dzień dobry Anno,*

*Mam dla Ciebie nasz najnowszy e-book: **Jakie wydatki można odliczyć od przychodu w firmie, o których nie miałeś pojęcia.***

*Mam nadzieję, że przedstawione w nim wskazówki okażą się przydatne w finansach Twojej firmy.*

*Jeżeli masz jakiegokolwiek pytania, skontaktuj się ze mną.*

*Serdecznie pozdrawiam,  
[stopka]*

FOLLOW UP



**E-MAIL  
SPRZEDAŻOWY****CENTURY  
BANK****BIZNES konto  
w CENTURY BANK****Przez 24 miesiące 0 zł za najważniejsze usługi***Dzień dobry Anno,*

*Mam dla Ciebie specjalną, rozbudowaną ofertę. Jeśli założysz u nas konto bankowe, nie będziesz musiała się martwić o księgowość, ponieważ dostaniesz ją w pakiecie. Wszystko w cenie prowadzenia konta firmowego. Możesz skorzystać z tej oferty tylko do końca tego miesiąca.*

*Masz pytania? Chcesz poznać szczegóły? Jestem do Twojej dyspozycji.*

*Serdecznie pozdrawiam,  
[stopka]*

**Zakładam konto****FOLLOW UP**

# **JAK WYSŁAĆ WIADOMOŚĆ FOLLOW-UP**

w SAREsystem

FOLLOW UP



# Jak wysłać wiadomość follow-up w SAREsystem

## KROK 1

W celu uruchomienia cyklicznych wysłań follow-up w określonych odstępach czasu należy rozpocząć od przygotowania w systemie mailingów, które mają być wysłane, a następnie utworzyć nową cechę.

Wiadomości typu follow-up są realizowane w oparciu o wartość cechy przypisanej dla wybranej cechy w systemie.

W pierwszym kroku należy przejść do **Preferencje > struktura bazy** i utworzyć cechę o nazwie follow-up.

### USTAWIENIA ROZSZERZONEJ STRUKTURY BAZY

**DODAJ NOWĄ CECHE**

Następnie klikamy przycisk **dodaj**.



# KROK 2

Z poziomu **Mailing > wysyłanie** wybieramy mailing, który powinien zostać wysłany, a następnie określamy rodzaj wysyłki. W omawianym przypadku wybieramy **wysyłkę cykliczną**.

## RODZAJ WYSYŁKI

- ☐ Wysyłka jednorazowa
- ☒ Wysyłka cykliczna
- ☐ Wysyłka follow-up
- ☐ Rezerwacja
- ☐ Optymalizator wysyłek
- ☐ Wysyłka godzinowa
- ☐ Wysyłka powitalna

## OSADZENIE GRAFIK

- ☐ z dołączonymi grafikami
- ☒ z grafikami na serwerze

Następnie uzupełniamy nadawcę e-maila, e-mail nadawcy oraz tytuł, a także wskazujemy adres e-maila testowego.





# KROK 3

W trzecim kroku wysyłamy grupę, do której ma być realizowana wysyłka (do której będą dopisywane adresy) oraz definiujemy **filtr prosty** oraz **filtr zaawansowany**.

**Filtr prosty** określa, dla jakiej wartości cechy ma być wysłany NL. Jeśli wysyłamy pierwszy to wybieramy **follow-up=1**, jeśli drugi to **follow-up=2**.

W celu przygotowania filtra zaznaczamy checkbox **użyj filtra**, a następnie wybieramy przycisk **dodaj nowy filtr**:

UŻYWAJ	NAZWA	KRYTERIA	
<input checked="" type="checkbox"/>	filtr follow-up 1	follow-up_1 = '1'	<a href="#">kasuj</a>

W pierwszej kolumnie wybieramy cechę **follow-up**, a w trzeciej wpisujemy wartość, której ma odpowiadać wysłanie naszej wiadomości.

**UWAGA: jeśli wysyłamy pierwszy mailing to nie wybieramy filtru prostego!**

Następnie należy utworzyć filtr **SAREscript**. Zaznaczamy checkbox **użyj filtru zaawansowanego**, a następnie wklejamy poniższy kod:

**set\_val(,Follow-up',get\_val(Follow-up')+1);**

Pozwala on na zwiększenie cechy o 1.



# KROK 4

Planując kolejną wysyłkę należy pamiętać, aby został zaznaczony zarówno filtr prosty jak i zaawansowany.

Następnie określamy termin realizowanych wysyłek, np. codziennie o godzinie 12:00.





Wejdź na  
**www.sare.pl**

i załóż darmowe  
konto testowe

Rekomendacje  
dla e-mail marketingu

**SAREsystem°**  
DIGITREE GROUP