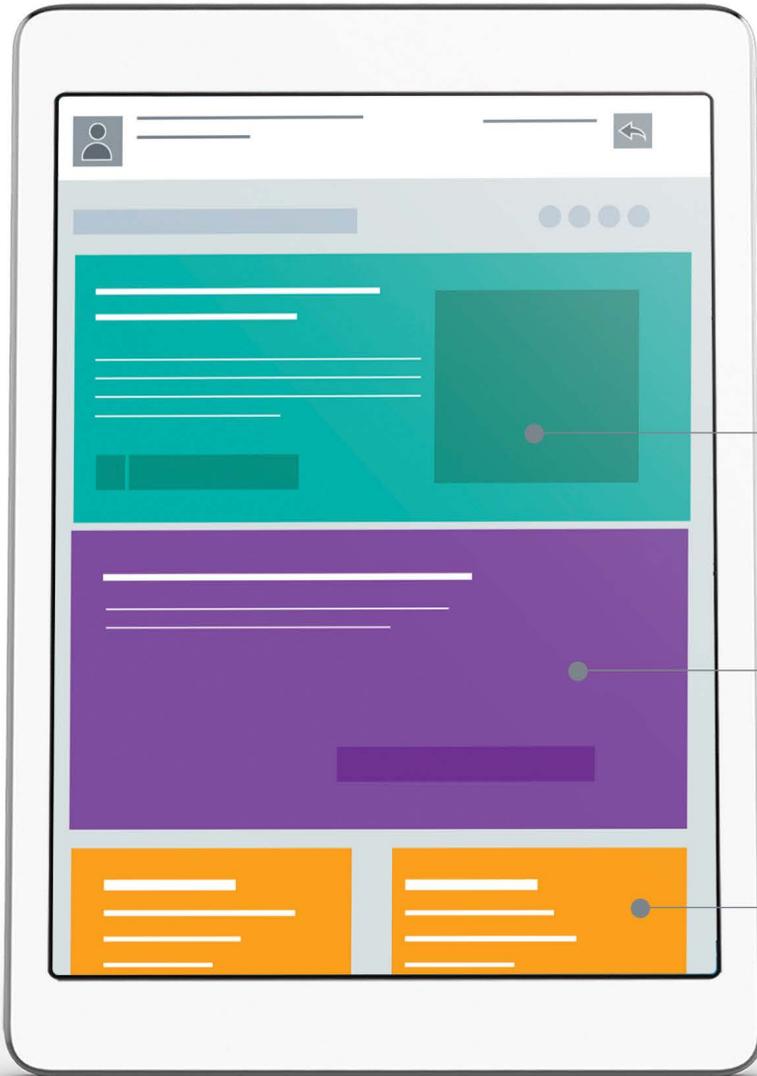


Email Workbook

CRIE CINCO EMAILS SIGNIFICATIVOS
ATRAVÉS DE MODELOS PRÉ DEFINIDOS



Dados pessoais

Conteúdo dinâmico

Conteúdo preditivo

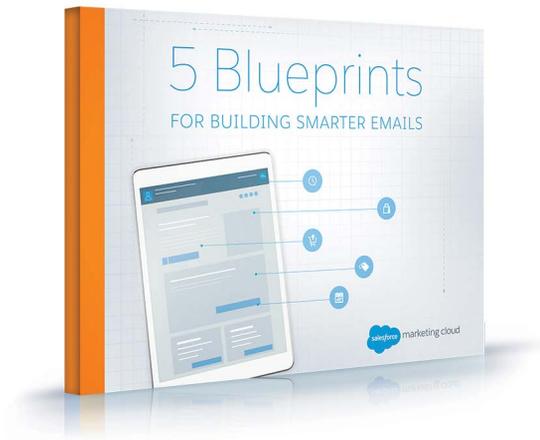
Índice

INTRODUÇÃO	3
INSTRUÇÕES	4
SEÇÃO 1 EMAILS DE BOAS-VINDAS.....	7
SEÇÃO 2 Emails promocionais.....	10
SEÇÃO 3 Emails de registro de eventos	13
SEÇÃO 4 Emails transacionais.....	16
SEÇÃO 5 Emails de abandono de carrinho	19
CONCLUSÃO	24

Introdução

No artigo de liderança de pensamento da Salesforce "Cinco modelos para criar emails mais inteligentes", criamos um roteiro para escrever mensagens de email significativos. Chegou a hora de começar a trabalhar. Qual é a aparência atual do design de seus emails? Você conhece bem seus assinantes?

Use este guia para analisar sua estratégia e começar a criar emails.



Obtenha o e-book em:

salesforce.com/5blueprints

Instruções

Uma das quatro categorias abaixo (e sua cor correspondente) serão atribuídas a cada uma das perguntas na pesquisa a seguir.

As **práticas recomendadas em geral** são exibidas em azul.

As práticas recomendadas são formas comprovadas de maximizar a estratégia de email.

Os **dados pessoais** são exibidos em verde.

O conteúdo personalizado inclui dados pessoais únicos de cada usuário, como nome, endereço ou informações sobre a conta.

O **conteúdo dinâmico** é exibido em roxo.

O conteúdo dinâmico é baseado em dados mais gerais, como informações demográficas e geográficas, de acordo com um segmento do mercado.

O **conteúdo preditivo** é exibido em laranja.

O conteúdo preditivo é baseado no comportamento, na atividade de navegação e na ciência de dados de um usuário.

Antes de examinarmos os tipos de email, vamos descobrir se você conhece bem seus assinantes.

Marque "Sim", "Não" ou "N/A". Registre as respostas "Sim" na caixa a seguir. Ao lado do total de respostas "Sim", registre o número de perguntas relevantes respondidas.

	SIM	NÃO	N/A
Você sabe o endereço de email do cliente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Você sabe o nome e o sobrenome do cliente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Você sabe quando é o aniversário do cliente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Você sabe o status do programa de fidelidade do cliente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Você sabe como o cliente se inscreveu na assinatura?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Você sabe quando o cliente se inscreveu na assinatura?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Você sabe qual é o gênero do cliente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Você sabe qual é o cargo do cliente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Você sabe qual é o setor de mercado do cliente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Você sabe qual é a localização do cliente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Você sabe qual é a faixa etária do cliente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Respostas "Sim" Respostas relevantes

_____ / _____

Marque "Sim", "Não" ou "N/A". Registre as respostas "Sim" na caixa a seguir. Ao lado do total de respostas "Sim", registre o número de perguntas relevantes respondidas.

	SIM	NÃO	N/A
Você sabe se o cliente já abriu seus emails?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Você sabe onde o cliente clicou em seus emails?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Você sabe o histórico de compras online do cliente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Você sabe se o cliente já fez uma compra na sua loja?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Você sabe se o cliente já abandonou um carrinho de compras no seu website?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Você sabe o comportamento de navegação online do cliente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Você sabe se o cliente está ciente de eventos ou vendas futuros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Você sabe se o cliente está participando dos eventos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Você sabe se o cliente interage com você na mídia social?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Respostas "Sim" Respostas relevantes

_____ / _____

Vamos dar uma olhada rápida nos cinco tipos de email diferentes.

Nas próximas sessões, avaliaremos a complexidade dos seus emails para boas-vindas, promoções, registro de eventos, transações e abandono de carrinho.

1 EMAILS DE BOAS-VINDAS

Cause uma boa primeira impressão. Esses emails são acionados quando uma pessoa se registra como assinante. Uma boa série de boas-vindas inclui conteúdo personalizado e uma mensagem básica de boas-vindas de acordo com a origem onde o assinante foi adquirido.

O seu programa inclui emails de boas-vindas? Considere as seguintes perguntas:

O seu programa de boas-vindas é uma série (mais de um email)?

O seu email de boas vindas é acionado e automatizado?

Você personaliza a linha de assunto (ou usa o nome do cliente no cabeçalho)?

Você apresenta ofertas de acordo com o perfil do cliente?

Você coleta informações de perfil (através de pesquisa ou teste)?

Você promove suas propriedades nas redes sociais?

Você promove um aplicativo móvel?

Você inclui uma miniatura de foto ou vídeo de acordo com os padrões de clique?

Você captura informações de um veículo de ativação de clientes?

Você apresenta ofertas de acordo com as atividades do cliente?

SIM NÃO N/A

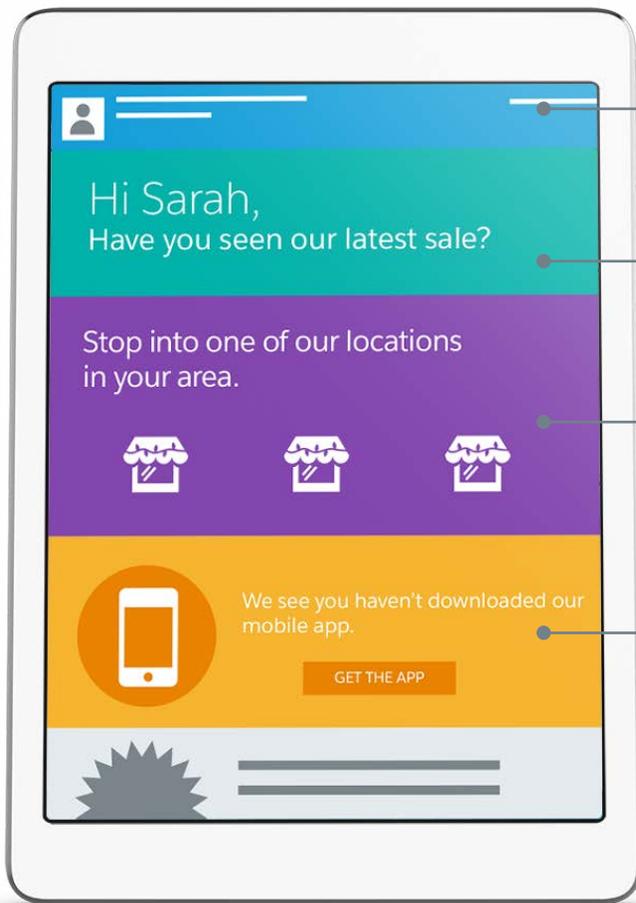
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Respostas
"Sim"

Respostas
relevantes

_____	/	_____
-------	---	-------

Exemplo de email de boas-vindas:



Inclua dados dinâmicos e pessoais para criar uma linha de assunto forte e envolvente.

Adicione a mensagem personalizada aqui.

Use conteúdo dinâmico e dados pessoais neste campo para personalizar a mensagem para cada assinante.

Alavanque dados pessoais com inteligência preditiva para que os clientes se inscrevam no SMS ou façam o download do aplicativo móvel.

Exemplo de cliente de email de boas-vindas: The Real Real



Uma ótima convocação com uma oferta que motiva os usuários a comprar imediatamente. Há também uma sugestão para o download do aplicativo, que é uma boa forma de promover o envolvimento quando alguém assina pela primeira vez.

Can't see the images? [View online](#)

The RealReal
AUTHENTICATED LUXURY CONSIGNMENT

WOMEN MEN JEWELRY & WATCHES ART SALE CONSIGN

WELCOME

Shop authenticated luxury consignment every day.
Plus, take \$25 off your first purchase.

START SHOPPING

NEW ITEMS ADDED DAILY
We'll email you when our flash sales start at **7am and 4pm PDT.**

AUTHENTICITY GUARANTEED
We inspect, professionally authenticate, and process every item.

INTERNATIONAL SHIPPING

WE SHIP GLOBALLY
We offer international shipping to over 60 countries.
[Learn more >](#)

THE REALREAL ON THE GO

DOWNLOAD OUR APP!
Shop, consign and curate a personal feed of favorites on our app.

DOWNLOAD APP

f i t p g+

REALStyle | Download Our Apps

PRIVACY POLICY | UNSUBSCRIBE | CONTACT US
CORPORATE ADDRESS: 650 4TH ST, #501, SAN FRANCISCO, CA, 94107, USA
©2015 THE REALREAL

2 EMAILS PROMOCIONAIS

Esses emails promovem ofertas, produtos e conteúdo. Uma boa série de emails promocionais tem apresentação excelente em todos os dispositivos, faz recomendações de acordo com informações pessoais e inclui conteúdo dinâmico e envolvente.

O seu programa inclui emails promocionais? Considere as seguintes perguntas:

- O seu conteúdo está preparado para vários tipos de dispositivos?
- Você gera conteúdo específico para o aniversário do cliente?
- Você faz promoções de acordo com o status de fidelidade?
- Você coleta dados de cliente por meio de concursos ou eventos de promoção?
- Você apresenta produtos de acordo com tendências sazonais?
- Você personaliza conteúdo de acordo com clientes individuais de acordo com sua localização?
- Você usa inteligência preditiva no seu site da Web?
- Você vincula campanhas de email promocionais a outros canais?
 - Redes sociais ou dispositivos móveis?
 - Experiência em loja (possivelmente usando código QR)?

SIM NÃO N/A

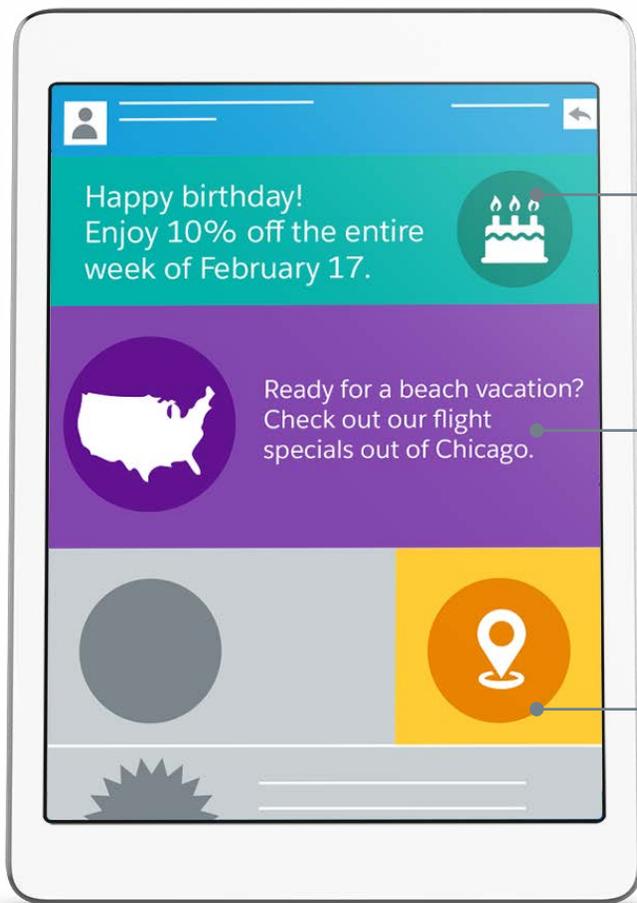
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Respostas
"Sim"

Respostas
relevantes

_____ / _____

Exemplo de email promocional:



Inclua informações exclusivas do cliente aqui.

Mensagem de acordo com um segmento específico, como localização.

Exemplo:

Se o assinante está no norte do Brasil, envie uma mensagem relevante para essa área.

Esta é a sua oportunidade de usar dados comportamentais.

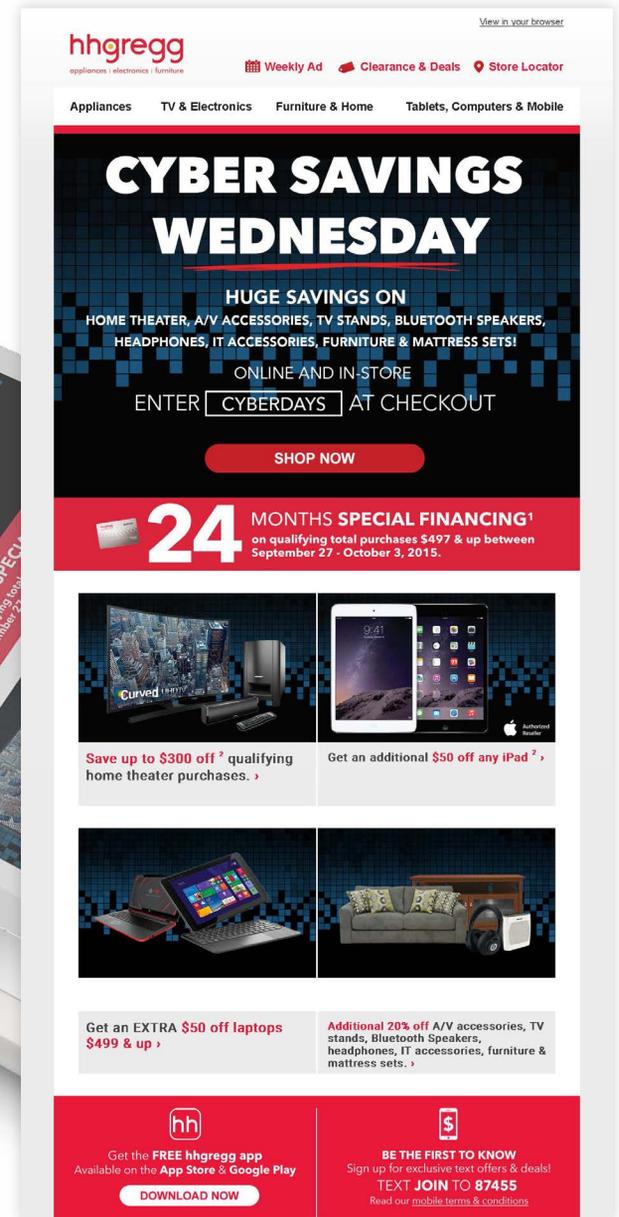
Exemplo:

"Você gostou do Ceará? De acordo com suas viagens anteriores, confira estes 10 destinos econômicos mais procurados no litoral."

Exemplo de cliente de email promocional:
hhgregg



O usuário sabe exatamente o que está sendo promovido com texto, imagem e um bom call-to-action. Além disso, a hhgregg destaca claramente outras promoções como financiamentos especiais, descontos oferecidos e assinatura de mensagens de texto para oferecer uma experiência multicanal.



3 REGISTRO DE EVENTOS EMAILS

Esses emails confirmam o registro de uma pessoa em um evento e disponibiliza informações logísticas importantes sobre a participação no evento. Um email de registro em evento ideal inclui informações em tempo real e pode ter uma interface com um aplicativo móvel de eventos.

O seu programa inclui emails de registro em eventos? Considere as seguintes perguntas:

SIM NÃO N/A

Você promove uma pesquisa pós-evento?

Você promove o registro para eventos futuros?

Você personaliza os convites para registro de acordo com as informações do perfil do usuário?

Você tem uma série de emails pré-evento baseada no histórico de compras de um usuário?

Você envia emails com atualizações ao vivo durante o evento (clima, trânsito)?

Você inclui detalhes de viagem de acordo com a localização do usuário?

Você usa dados para sugerir sessões, jantares ou outros aspectos do evento?

Você promove os detalhes sociais do evento e as propriedades da sua empresa nas redes sociais?

A sua série de emails pós-evento inclui as próximas etapas (vídeos, apresentações) de acordo com as sessões frequentadas?

Você oferece status preferencial no registro para o evento do próximo ano de acordo com a experiência individual?

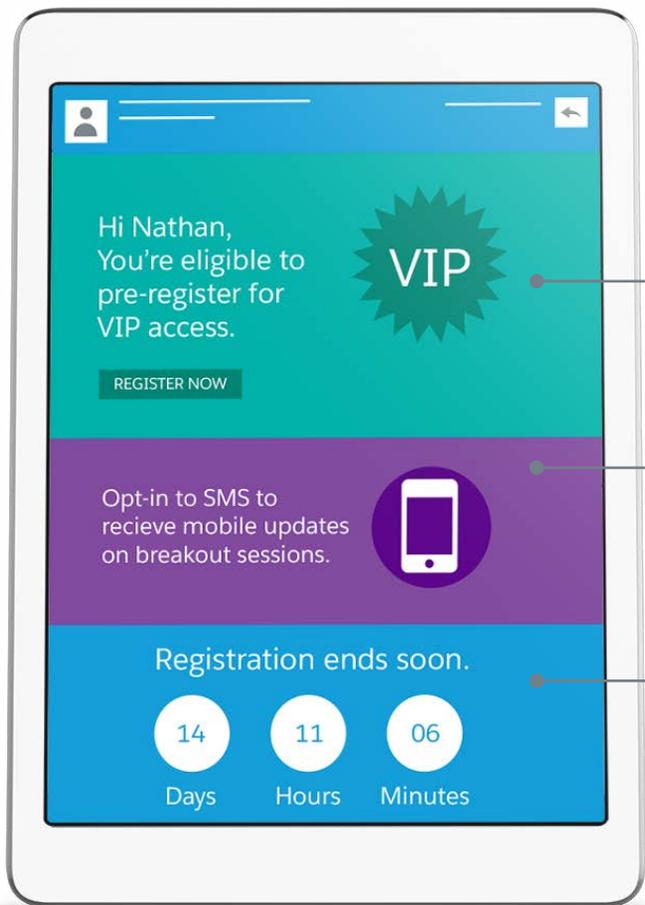
Você recomenda sessões de acordo com as sessões visualizadas no seu website?

Respostas
"Sim"

Respostas
relevantes

____ / ____

Exemplo de email de registro em evento:



Inclua informações personalizadas aqui.

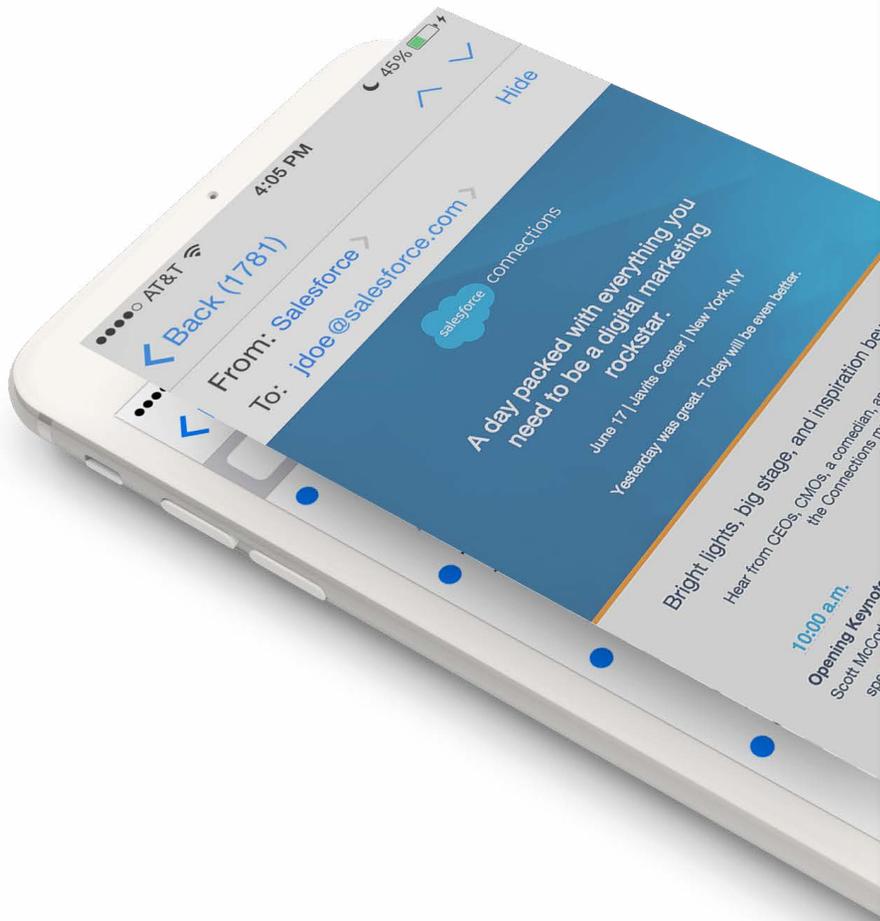
Inclua uma oportunidade para registro e dispositivo móvel para usar dados dinâmicos após o registro.

Use uma contagem regressiva ou call-to-action para fazer sentir a urgência do registro.

Exemplo:

"Restam apenas alguns dias. Registre-se agora para reservar o seu lugar no evento Connections."

Exemplo de cliente de email de registro: Salesforce Connections



Email de lembrete incisivo. A agenda do dia é personalizada para o usuário, até mesmo as sessões de abertura. Além disso, o rodapé incentiva a participação em canais das redes sociais.

The image shows the content of the email from the smartphone, presented as a full-page layout. At the top, the 'salesforce connections' logo is in the upper left. The main headline is 'A day packed with everything you need to be a digital marketing rockstar.' followed by the date and location 'June 17 | Javits Center | New York, NY' and the tagline 'Yesterday was great. Today will be even better.' Below this is a section titled 'Bright lights, big stage, and inspiration beyond belief.' with a sub-headline 'Hear from CEOs, CMOs, a comedian, and a creator — all on the Connections mainstage.' This is followed by a grid of three sessions: '10:00 a.m. Opening Keynote Scott McCorkle and special guests', '1:00 p.m. Fireside Chat Seth Meyers and Diane von Furstenberg', and '1:30 p.m. CMO Panel Gary Briggs, John Osborn, and Katie Bisbee'. Each session includes a small circular profile picture of the speaker(s). Below the grid is a section titled 'Do what you love. Better than ever.' with a sub-headline 'Dig deep into these sessions we recommend:' and a list of four recommended sessions: '8:00 a.m. Registration Opens', '8:30 a.m. Marketing 2020: The Future in Five Years', '2:45 p.m. How to Make Your Emails Go Viral', and '3:45 p.m. Social Media: What Have ADP and Michael J. Fox Foundation Learned Since 2006?'. At the bottom, the text 'powered by: salesforce marketing cloud' is displayed, followed by social media icons for Facebook, Twitter, LinkedIn, and RSS.

4 EMAILS TRANSACIONAIS

Este email fornece um recibo para os itens comprados online ou offline. Um email transacional ótimo inclui imagens, recomendações de produtos relacionados e chamada para compartilhamento nas redes sociais.

O seu programa inclui emails transacionais? Considere as seguintes perguntas:

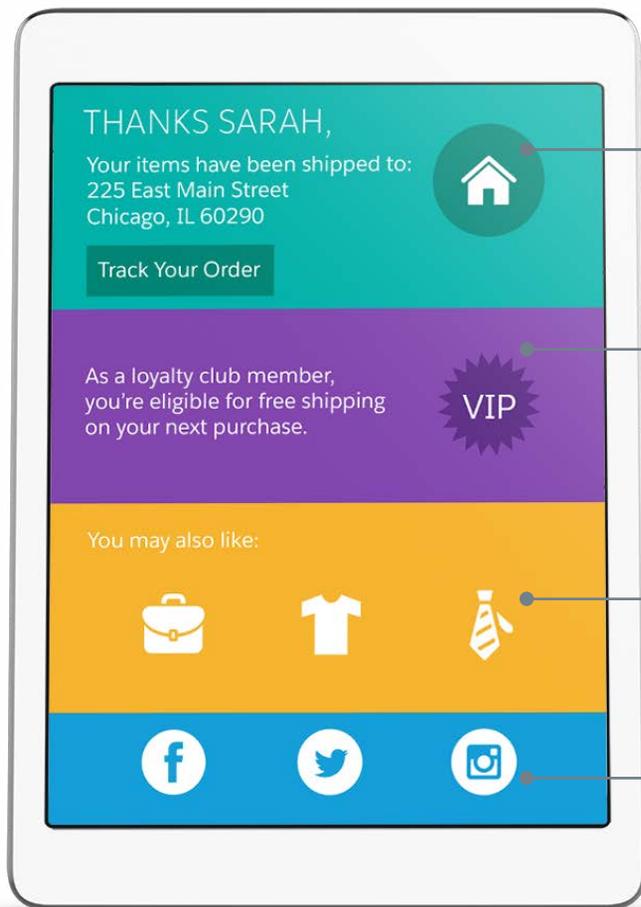
- Você está promovendo uma venda casada via dispositivo móvel?
- Você faz o acompanhamento enviando emails com informações (garantia, instruções)?
- Você envia um recibo para os produtos ou serviços comprados?
- Você faz o acompanhamento enviando uma solicitação de análise ou pesquisa de produto?
- Após uma transação, você recomenda produtos ou serviços de acordo com o perfil do usuário?
- Seus emails transacionais oferecem uma oportunidade para capturar mais dados (registro de produto ou em programa de fidelidade)?
- Você inclui uma oportunidade para o compartilhamento nas redes sociais?
- Você inclui imagens dos produtos ou serviços comprados?
- Você recomenda produtos ou serviços semelhantes no email de acompanhamento?
- Você recomenda produtos ou serviços semelhantes de acordo com atividades no site?

SIM	NÃO	N/A
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Respostas "Sim" / Respostas relevantes

____ / ____

Exemplo de email transaccional:



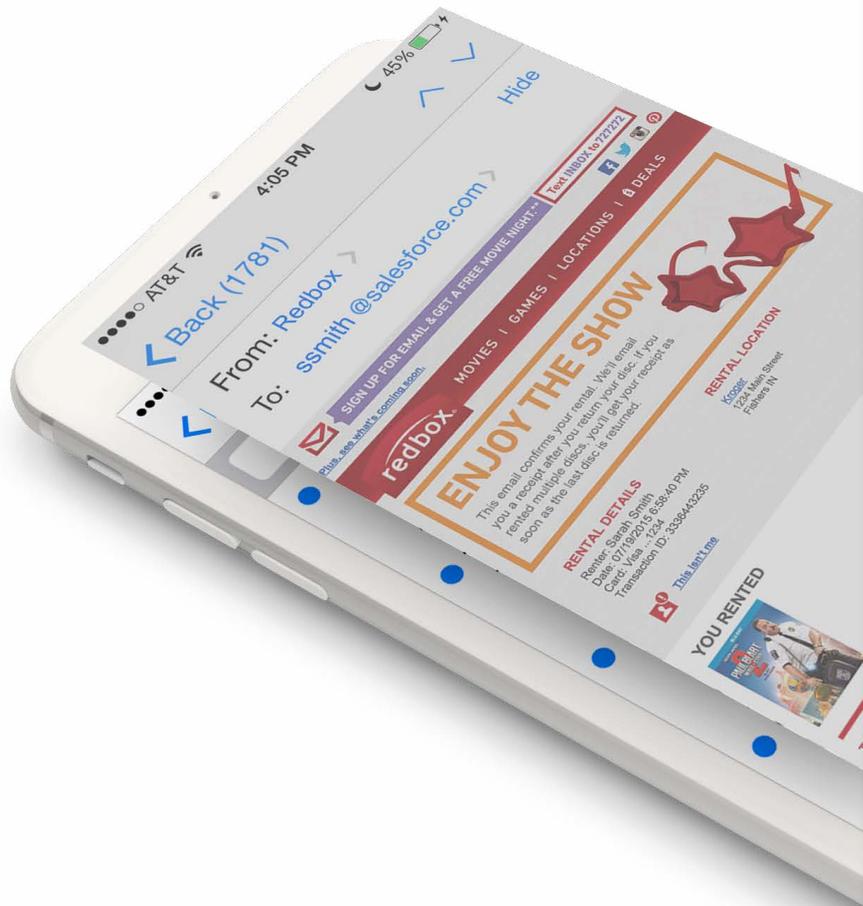
Fale com um indivíduo.

Use conteúdo dinâmico para alcançar os melhores clientes com ofertas especiais.

Recomende produtos de acordo com o histórico de compras.

Gere tráfego nos seus canais nas redes sociais.

Exemplo de cliente de email transacional: Redbox



A Redbox destaca muito bem o que foi alugado, com descrição e imagem do produto. Além disso, a empresa convida os usuários a se inscreverem e a optarem por receber mensagens de texto sobre promoções futuras.

Text INBOX to 727272

Plus, see what's coming soon.

redbox.
MOVIES | GAMES | LOCATIONS | DEALS

ENJOY THE SHOW

This email confirms your rental. We'll email you a receipt after you return your disc. If you rented multiple discs, you'll get your receipt as soon as the last disc is returned.

RENTAL DETAILS

Renter: Sarah Smith
 Date: 07/19/2015 6:58:40 PM
 Card: Visa ...1234
 Transaction ID: 3336443235

RENTAL LOCATION

[Kroger](#)
 1234 Main Street
 Fishers IN

[This isn't me](#)

YOU RENTED

TITLE

Paul Blart: Mall Cop 2 (Blu-Ray)

TRANSACTION

Rental

BARCODE

877109500

PRICE PER DAY

\$1.50

	Subtotal:	\$1.50
	Tax:	\$0.11
	Total Charge:	\$1.61

YOU COULD WIN A \$500 VISA GIFT CARD.*

Card appearance may vary

START BY JOINING REDBOX PLAY PASS.

(You'll also start earning points for all your rentals.)

[play pass](#) **GO >**

COMING SOON > **SIGN UP FOR AN EMAIL REMINDER**

GET THE TEXT Join our Text Club for deals!
Text ALERTS to 727272.†

RESERVE ON THE GO Get the free Redbox app for your smartphone.

5 EMAILS DE ABANDONO DE CARRINHO

O abandono de carrinhos por compradores online é uma parte natural do processo de compra. No entanto, é também um comportamento de alto valor que merece uma resposta. Um email de abandono de carrinho ótimo inclui imagens dos produtos deixados no carrinho, destacam as opções de pagamento e promovem ofertas atuais de liquidação ou remessa gratuita.

O seu programa inclui emails de abandono de carrinhos? Considere as seguintes perguntas:

SIM NÃO N/A

Você inclui imagens dos produtos no carrinho?

O seu email de abandono de carrinho trata o cliente pelo nome?

Você inclui opções de pagamento ou políticas de devolução de acordo com o nível de fidelidade?

Você inclui as promoções disponíveis no momento na área do cliente?

Você recomenda alternativas de produtos de acordo com dados coletivos de compradores?

Você inclui novas promoções específicas para incentivar a finalização de carrinhos individuais?

Você envia emails de acordo com um valor de carrinho específico?

Você inclui uma lista detalhada dos produtos ou serviços abandonados no carrinho?

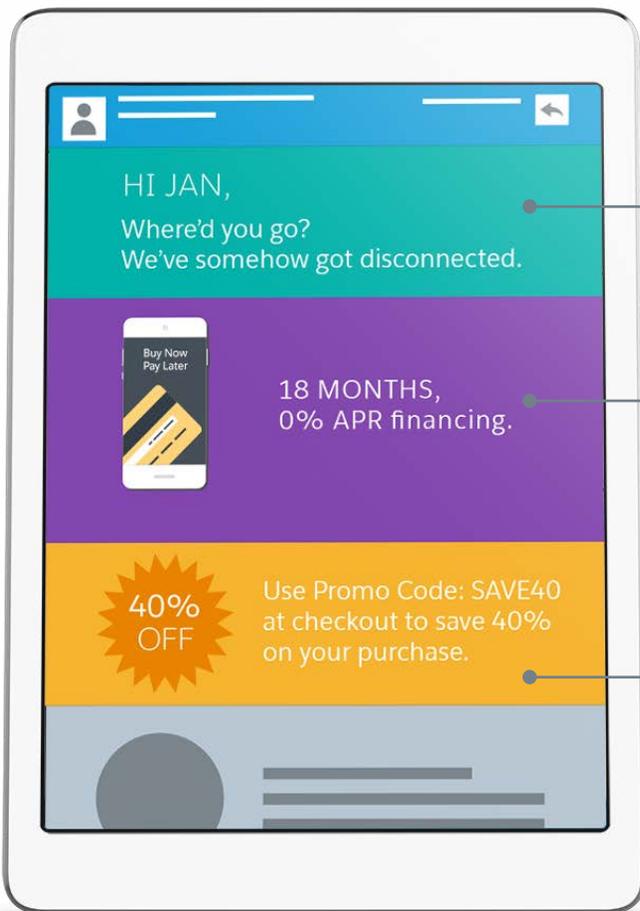
Você inclui detalhes dos produtos visualizados (análises ou descrição)?

Você recomenda alternativas de produtos de acordo as atividades do usuário no site?

Respostas "Sim" Respostas relevantes

____ / ____

Exemplo de email de abandono de carrinho:



Sempre use o nome do cliente.

Ofereça as opções de pagamento aqui.

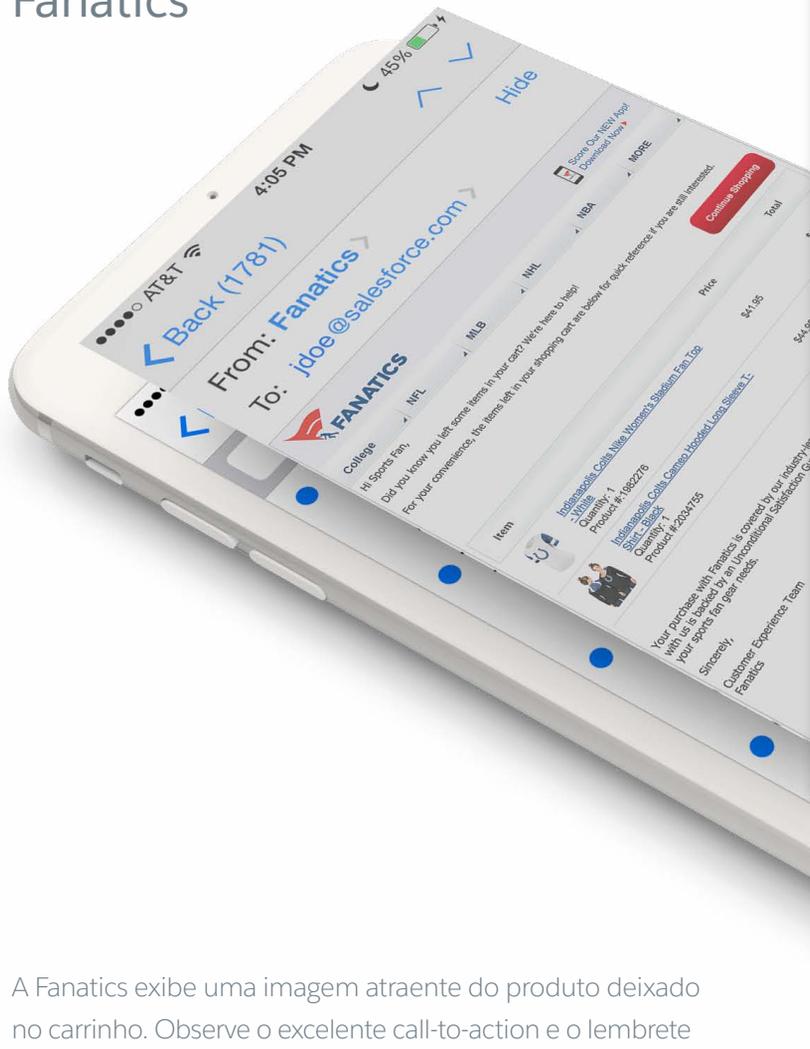
Exemplo:
"Você já viu nossas ofertas de financiamento de 18 meses sem juros? Compre os mais recentes estilos hoje e pague depois."

De acordo com o histórico do usuário, ofereça um cupom que pode não ter sido visto para fechar a venda.

Exemplo:
"Notamos que você não usou o nosso cupom de 40% de desconto antes de concluir a compra. Se você não viu o cupom, aqui está uma cópia."

Exemplo de cliente de email
de abandono de carrinho:

Fanatics



Score Our NEW App!
Download Now

College | NFL | MLB | NHL | NBA | MORE

Hi Sports Fan,

Did you know you left some items in your cart? We're here to help!

For your convenience, the items left in your shopping cart are below for quick reference if you are still interested.

[Continue Shopping](#)

Item	Price	Total
 Indianapolis Colts Nike Women's Stadium Fan Top - White Quantity: 1 Product #: 1982276	\$41.95	\$41.95
 Indianapolis Colts Cameo Hooded Long Sleeve T-Shirt - Black Quantity: 1 Product #: 2034755	\$44.95	\$44.95
Cart Total:		\$86.90

Your purchase with Fanatics is covered by our industry-leading [365-Day Hassle Free Return Policy](#), and your experience with us is backed by an Unconditional Satisfaction Guarantee. We look forward to the opportunity to serve you for all of your sports fan gear needs.

Sincerely,

Customer Experience Team
Fanatics



Copyright 2015 Fanatics Retail Group, Inc.
All Rights Reserved.
5245 Commonwealth Ave.
Jacksonville, Florida 32254

This email was sent from a notification only address.
Please do not reply to this message as the mailbox is unattended.

A Fanatics exibe uma imagem atraente do produto deixado no carrinho. Observe o excelente call-to-action e o lembrete da política de devoluções para incentivar a conversão.

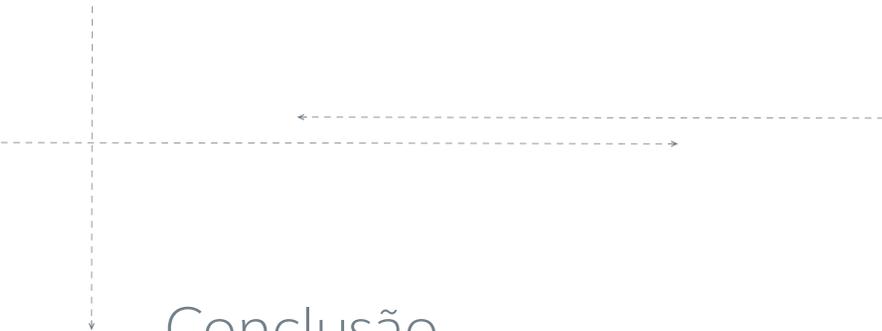
Pontuação

Conte o número de respostas "Sim" que você marcou nas perguntas relevantes nas páginas anteriores e registre esse número aqui para obter uma análise final da sua estratégia de email marketing:

	Respostas "Sim"	Respostas relevantes
Informações sobre o cliente (5)	___ /	___
Email de boas-vindas (7)	___ /	___
Email promocional (10)	___ /	___
Email de registro em evento (13)	___ /	___
Email transacional (16)	___ /	___
Email de abandono de carrinho (19)	___ /	___
Total de pontos	___ / ___	
Pontuação percentual	___ %	

Qual o seu nível de profissional de marketing?

90% ou mais		<h3>Gênio em email marketing</h3> <p>Incrível. Para examinar o seu email marketing mais detalhadamente, confira o nosso vídeo de demonstração de inteligência preditiva. Vídeo em Inglês.</p>	ASSISTA AGORA
80% a 89%		<h3>Astro de rock do email marketing</h3> <p>Ótimo. Use a inteligência preditiva para maximizar suas mensagens. Veja a seguir alguns detalhes com mais informações. Material em Inglês.</p>	OBTENHA O E-BOOK
70% a 79%		<h3>Veterano em email marketing</h3> <p>Muito bem. Aumente o nível da sua estratégia de email criando mensagens dinâmicas segmentadas. Confira este e-book. Material em Inglês.</p>	OBTENHA O E-BOOK
69% ou menos		<h3>Novato em email marketing</h3> <p>Você começou bem. Confira o e-book abaixo sobre como aproveitar ao máximo a personalização dos emails. Material em Inglês.</p>	OBTENHA O E-BOOK



Conclusão

Quais partes da sua estratégia atual realmente funcionam? Quantas oportunidades ainda existem para a sua marca? A plataforma de email Marketing Cloud da Salesforce ajuda você a aumentar o nível da sua estratégia de marketing com conteúdo pessoal, dinâmico e preditivo, enviando as mensagens mais relevantes e incentivando as conversões. **Aproveite ao máximo a sua estratégia de email marketing.**

Veja o email da Marketing Cloud em ação.

salesforce.com/email-marketing-demo

Entre em contato conosco através do telefone: 55 (11) 2110 -3100.

