

Email Marketing

GUIA PRÁTICO



uma iniciativa:



com apoio da:



em parceria com:



cofinanciado por:



patrocinadores master:



patrocinadores principais:



patrocinador:





Email Marketing

O que é o Email Marketing

- O Email Marketing é um **canal de comunicação** e **relacionamento com clientes** que oferece diversas opções para a estratégia de Marketing Digital. É uma ferramenta que permite que uma empresa comunique com clientes actuais ou potenciais via email.
- Uma estratégia de email marketing é implementada através de campanhas de comunicação, alinhadas com os objectivos estratégicos da empresa e **suportada por ferramentas digitais**.
- Uma campanha de email marketing assume envios de informação de uma forma **automatizada**, geralmente a partir de uma ferramenta que permite a gestão de bases de dados de clientes actuais ou potenciais.
- As campanhas de email marketing, dependendo do seu objectivo, podem conter **informação** sobre produtos, promoções ou conteúdos de interesse.



As vantagens do Email Marketing

- Os utilizadores tendem a ter um **maior compromisso** com este canal de comunicação e a mensagem é entregue de uma forma mais eficiente, comparativamente com outros canais de comunicação.
- Campanhas de email marketing suportadas por ferramentas digitais permitem a **segmentação da base dados de clientes**, a adaptação das mensagens ao cliente alvo e o aumento da conversão dessas campanhas.
- Os emails que fazem parte das bases de dados são conferidos **individualmente** por cada utilizador, e por ter manifestado interesse, há uma probabilidade maior de que o email seja aberto e lido.
- O Email Marketing é uma ferramenta muito **eficiente e de baixo custo** para gerir o relacionamento com clientes actuais e potenciais.



Os desafios do Email Marketing

- O Email Marketing tem sido muito popularizado e amplamente difundido como uma nova forma de comunicação. Isto também fez surgir os indesejáveis Emails, vulgarmente classificados como **SPAM** e há agora a noção de que é necessário cumprir um conjunto de boas práticas para garantir que as mensagens chegam ao destinatário.
- Por não haver segmentação e a adaptação da mensagem ao destinatário, **demasiados Emails não chegam a ser abertos e lidos.**
- O novo **Regulamento Geral sobre a Protecção de Dados (RGPD)** é um conjunto de leis que pretende assegurar a segurança e privacidade aos dados dos utilizadores da União Europeia e que só permite o envio de Emails a quem previamente tenha manifestado interesse.
- O Email marketing e a gestão das campanhas deve ter como objectivo o **desenvolvimento de uma estratégia de comunicação** com clientes ou potenciais clientes.

Ferramentas de Email Marketing

- Há diversas ferramentas no mercado para **automatização das campanhas de Email marketing** e assim permitir gerir múltiplos destinatários.



- Qualquer uma dessas ferramentas deve conseguir:
 1. Segmentar bases de dados de contactos;
 2. Criar Layouts e designs eficientes;
 3. Automatizar envio de Emails;
 4. Acompanhar o desempenho dos envios.

Campanhas de email Email Marketing

- O **planeamento das campanha de Email marketing** é fundamental para assegurar o sucesso da estratégias de marketing e vendas.
- No planeamento das campanhas a **segmentação** deve ser tido em conta e estes são alguns dos aspectos que precisamos
 - Quem é o seu público alvo?
 - Quais das características do seu cliente?
 - Qual é o objectivo da sua campanha?
 - Qual é a meta que estabeleceu para a campanha?
- Só depois de conseguir responder a estas questões faz sentido avançar para a concretização das campanhas.
- Não caia na tentação de adquirir listas de contactos, esta segmentação deve ser feita internamente.

Tipos de Campanhas de Email Marketing

- Há muitos tipos de comunicações feitas através de Email que podem ser oferecidas aos clientes. Algumas não são diretamente relacionadas a vendas, mas podem contribuir significativamente para o objetivo final do cliente utilizando outros caminhos:

1. Vendas
2. Anúncios
3. Newsletters
4. Pesquisas
5. Relacionamento
5. Sazonais
6. Relatório de Actividade
7. Email de Boas Vindas
8. Divulgação de novos produtos/serviços
9. Avaliação



Newsletter

Email Marketing > Newsletter

- Uma das formas mais eficazes de activar campanhas de email marketing é com a **newsletter**, que é uma **forma de manter o contacto com os clientes** de forma simples, educativa e informativa.
- Newsletter é um email que envia regularmente (pode ser diário, semanal, quinzenal, mensal) para os subscritores que se inscreveram para receber a Newsletter.
- Existem genericamente 2 grandes tipos:
 - Normal (com informações úteis, e.g.);
 - Promocional (e-commerce).

Email Marketing > Benefícios de uma Newsletter

- O envio regular de uma Newsletter apresenta alguns benefícios bastante interessantes para as empresas:
 - Mantem o relacionamento com clientes actuais estabelecendo uma comunidade;
 - Aumenta a notoriedade da marca;
 - Mantem a marca próxima de um potencial cliente porque cria afinidade com a marca para ser considerada quando o momento da compra chegar;
 - Funciona como uma excelente forma de alavancar o alcance do conteúdo do seu site/blog;
 - Tem uma abrangência grande porque não está focado numa oferta específica e consegue promover produtos ou serviços em diferentes fases de tomada de decisão;
 - Tem um baixo custo;
 - Permite monitorização dos resultados.

Email Marketing > Casos de Sucesso de Newsletter

- Em média, os emails automáticos enviados aos clientes que deixaram carrinhos abandonados com artigos (que não concluíram a compra), aumenta as receitas em 29,7 vezes mais do que o envio de emails normais.



Email Marketing > Melhores Práticas para uma Newsletter

1. Horário:

- Não existe um horário perfeito que sirva de padrão nas empresas para o envio de newsletters;
- O ideal é tentar encontrar a hora do dia em que o nosso segmento terminou a leitura dos emails, porque quando a nossa newsletter se mistura com outros Emails acumulados, há uma probabilidade maior de ser ignorada;
- Teste as diferentes variações e veja qual funciona melhor para a sua empresa e depois de alinhado mantenha a periodicidade de envio
- O horário perfeito depende do público que se espera atingir e da segmentação feita, por isso é importante tentar entender o comportamento do seu público antes de fazer o envio.

Email Marketing > Melhores Práticas para uma Newsletter

2. Assunto do Email:

- Como a caixa de entrada de Email é muito concorrida, o assunto que definimos precisa ser apelativo porque é um dos factores com grande peso que vai fazer com que o publico identifique se o conteúdo vale a pena ler;
- Ao pensar no texto foque-se num objectivo;
- Crie urgência, mas evite palavras SPAM ou muito comerciais;
- Personalize o assunto;
- Mantenha o assunto o mais curto possível (procure não exceder 70 caracteres);
- Faça perguntas;
- Use palavras chave do seu negócio.

Email Marketing > Melhores Práticas para uma Newsletter

3. Conteúdo:

- Defina um objectivo (oportunidade, oferta, desconto, e.g.) e trabalhe a mensagens e as frases a pensar nesse objectivo (escreva com um propósito e vá directo ao assunto);
- Tenha certeza que a sua newsletter oferece conteúdo interessante para para quem a recebe porque as newsletters bem produzidas com conteúdo filtrado com rigor tendem a ter mais sucesso;
- Assegure que há call-to-actions (CTA's) para que as pessoas que recebem a newsletter possam abrir, ler e actuar sobre ela (entre 1 a 3 CTA's), que podem ser simples links para o website;
- Seja pessoal, inclua uma assinatura de email no seu conteúdo;
- Conteúdos que tipicamente são produzidos para as newsletters: informação interessante sobre o sector, artigo do blog da empresa, selecção de artigos interessantes de outros sites, estatísticas, inquéritos, novidades sobre produtos ou serviços, promoções, ...
- Use *post scriptum* no final das suas newsletter para resumir a mensagem, benefícios e CTA's.

Email Marketing > Melhores Práticas para uma Newsletter

4. Monitorização:

- A análise das taxas de abertura dos emails e a análise dos conteúdos com maior número de clicks é que o que nos mostra o que funciona em termos de horários, assunto ou conteúdos;
- Devemos analisar e adaptar a mensagem com base nos resultados;
- A maioria das ferramentas de automatização de Email marketing disponibilizam as métricas mais importantes;
- Métricas que devem ser analisadas em todos os envios: taxa de emails abertos/lidos, taxa de clicks, número de novos subscritores, número de pessoas que cancelarem subscrição.

Email Marketing > Melhores Práticas para uma Newsletter

5. Frequência:

- Não existe uma regra generalizada para definir a frequência de uma newsletter;
- Dependendo do sector de actividade, uma vez por mês pode já ser suficiente, noutras casos é necessário fazer envio semanais de informação;
- Devemos valorizar a qualidade e não a quantidade, pelo que devemos tomar a decisão com base no tipo de conteúdos que vamos disponibilizar, não devendo fazer envios quando não conseguimos assegurar qualidade no conteúdo.

Email Marketing > Melhores Práticas para uma Newsletter

6. Design:

- O design deve ser simples;
- 40% de imagens e 60% de texto é um bom equilíbrio;
- Devemos testar em todas as plataformas e formatos, especialmente a versão mobile para telemóvel;
- O painel de visualização inicial deve ser o mais apelativo porque vai ajudar a tomar a decisão.

Email Marketing > Exemplos de Newsletter



Se não conseguir visualizar esta newsletter, [clique aqui](#)

newsletter

Nº164 AGOSTO 2015



Publicidade cada vez mais atenta aos media digitais

O investimento em publicidade tem vindo a migrar crescentemente tradicionais para os meios digitais, com destaque para o mobile, o sociais. Os mais recentes dados e previsões para o mercado cont da tendência.

[Ler Mais +](#)

acepi quem somos associados acreditação informação documentação comissão

tópicos

- notícias 28.08.2015
[Publicidade cada vez mais atenta aos media digitais +](#)
- notícias 24.08.2015
[Vendas de smartphones estão mais lentas +](#)
- notícias 20.08.2015
[Número de cartões com tecnologia contactless aumenta 10 vezes em 2 anos +](#)
- eventos 21.09.2015 a 25.09.2015
[Portugal Internet Week*15 +](#)
- eventos 23.09.2015 a 23.09.2015
[Fórum Mobile Talks 2015 +](#)
- notícias 27.08.2015
[Julho foi mês recorde em número de portu acederam à Internet +](#)
- notícias 21.08.2015
[Clientes de serviços quintuple play duplica ano +](#)
- notícias 18.08.2015
[40% dos assinantes de serviços móveis us larga +](#)
- eventos 14.10.2015 a 14.10.2015
[Conferência Banca e Seguros +](#)

Para fazer download da versão PDF [clique aqui](#).

notícias

MARKETING PRO LIBRARY

Get access to the best content available & start reaping the benefits immediately

Download our exclusive case studies e-book and learn about:

- Growing your business
- Increasing sales
- Current approaches to online marketing
- Marketing fundamentals

ONLINE MARKETING STRATEGIES FOR GROWTH & SALES

Sign up for free download

[SIGN UP NOW](#)

or [learn more](#) about us



Get Double the Storage Free | [View as HTML](#)

OFFER ENDS TODAY

Baseball season has started, and at PhotoShelter, we're ready to celebrate. Start with a free 14-day trial and see all of the features we have to offer. Then, when you sign up, you'll [receive double the storage for free](#) - that's up to **1TB extra**. Hurry, because to take advantage of this home run of an offer, you'll need to sign up for your trial today!



START FREE TRIAL

(No Credit Card Required)

With PhotoShelter you get the most feature-filled platform out there, including ways to:



Showcase

PhotoShelter templates provide your website visitors with an elegant, fast, and intuitive way to see your best work.



Organize

Upload your highest quality images in any format to create a secure and searchable archive of your photography online.



EXERCÍCIO

Planeie a sua Newsletter

NOME DA CAMPANHA _____

OBJETIVO (e.g. vendas, promoções, informativo, inquéritos ou outros)

SEGMENTAÇÃO (e.g. idade, cargo, dimensão da indústria onde trabalha)

CONTEÚDO (e.g. notícias recentes sobre a empresa, novos produtos, promoções, eventos)

ASSUNTO DO EMAIL

OUTLINE