

База сценариев триггерных цепочек для автоматизации маркетинга



17 сценариев, которые можно настроить в программе лояльности. Используйте эти цепочки по отдельности или объединяйте, чтобы ни одно важное событие не осталось без внимания.

Часть 1: Для новых покупателей

1. Приветственная цепочка после регистрации

Триггер: клиент зарегистрировался в программе лояльности

Когда отправляется: сразу после регистрации

- Что отправить:**
- приветственное сообщение
 - рассказ о преимуществах программы
 - бонусы или скидку на первую покупку

2. Напоминание о первой покупке

Триггер: клиент зарегистрировался, но не совершил покупку

Когда отправляется: через 3-7 дней после регистрации

- Что отправить:**
- напоминание о бонусах/ скидке
 - подборку популярных товаров
 - дополнительную мотивацию для первой покупки

3. Обучающая цепочка для новых клиентов

Триггер: регистрация в программе

Когда отправляется: серия сообщений в течение 7-14 дней

- Что отправить:**
- как использовать бонусы
 - как получать дополнительные преимущества
 - рекомендации товаров

4. Стимулирование заполнить анкету

Триггер: клиент зарегистрировался, но не заполнил профиль/ отдельные поля анкеты

Когда отправляется: через несколько дней после регистрации

Что отправить:

- просьбу заполнить дополнительные данные
- подарок или бонусы за заполнение

5. Стимул ко второй покупке

Триггер: клиент сделал первую покупку

Когда отправляется: через 3-10 дней после покупки

Что отправить:

- дополнительные бонусы или скидку за вторую покупку
- персональные рекомендации
- ограниченное по времени предложение

Часть 2: Поведенческие сценарии

6. Брошенная корзина

Триггер: клиент добавил товар в корзину или начал оформление заказа, но не завершил его

Когда отправляется: через 1-24 часа

Что отправить:

- напоминание о покупке
- ограниченную скидку/ бонус

7. Персональные рекомендации

Триггер: накопилась история покупок клиента (более 3х покупок)

Когда отправляется: регулярно (например, раз в месяц)

Что отправить:

- подборку товаров на основе интересов
- новинки категории

8. Кросс-продажи после покупки

Триггер: клиент совершил покупку

Когда отправляется: через 2-5 дней

Что отправить:

- сопутствующие товары
- расходные материалы
- аксессуары для приобретенного товара

9. Возвращение из оттока

Триггер: клиент не покупал дольше обычного

Когда отправляется: после периода неактивности (например, 30-60 дней)

Что отправить:

- новинки
- персональную подборку товаров
- дополнительную скидку/ бонусы за следующую покупку

10. Опрос причин ухода

Триггер: клиент давно не совершает покупки

Когда отправляется: после нескольких безуспешных попыток реактивации

Что отправить:

- короткий опрос
- предложение бонуса за ответ

Часть 3: Сценарии программы лояльности

11. Напоминание о начисленных бонусах

Триггер: клиенту начислены бонусы

Когда отправляется: сразу после начисления или через несколько дней

Что отправить:

- сообщение о начисленных бонусах
- напоминание, как их использовать

12. Напоминание о скором сгорании бонусов

Триггер: срок жизни бонусов скоро заканчивается

Когда отправляется: за 3-7 дней до окончания срока действия

Что отправить:

- напоминание о бонусах
- подборку товаров, на которые их можно потратить.

13. Переход на новый уровень программы

Триггер: клиент достиг нового уровня (статуса)

Когда отправляется: сразу после достижения уровня

Что отправить:

- поздравление
- описание новых преимуществ

14. Стимул выполнить действие (квесты или задания в ПЛ)

Триггер: клиент близок к награде или бонусу

Когда отправляется: когда осталось немного действий

Что отправить:

- сообщение с призывом выполнить действия и описанием что за это можно получить

Часть 4: Событийные коммуникации

15. Поздравление с днём рождения

Триггер: день рождения клиента

Когда отправляется: за несколько дней до даты или в день праздника

Что отправить:

- поздравление
- персональный бонус или скидку

16. Благодарность за покупку

Триггер: совершение покупки

Когда отправляется: сразу после покупки

Что отправить:

- благодарность
- информацию о бонусах/уровни лояльности
- как использовать купленный товар: рецепты, подборки образов и др
- приглашение подписаться на социальные сети или скачать приложение

17. Сбор обратной связи

Триггер: покупка товара

Когда отправляется: через несколько дней после покупки

Что отправить:

- просьбу оставить отзыв/оценить сервис или качество товаров
- бонус за отзыв



Кейсы по лояльности, опыт экспертов и мероприятия
в лучшем телеграм канале о лояльности в ритейле

[Подписаться](#)