

رازهای موفقیت بازاریابی ایمیلی پیشرفته

(بهره‌برداری از ایمیل برای دستیابی به فروش بیشتر
و توفیق در اهداف عالی تجاری)

نویسنده: جیم استرن

مترجمان: بهمن کلانتری - علی محمد نجاتی

نشر روزنگار

Sterne, Jim

استرن، جیم، ۱۹۵۵-م

رازهای موفقیت بازاریابی ایمیلی پیشرفته: داستانی جذاب در مورد اینکه چگونه می‌توان هر کالایی را از طریق بازاریابی ایمیلی فروخت/ نویسنده جیم استرن؛ مترجمان بهمن کلاتری، علی محمد نجاتی. —تهران: روزنگار، ۱۳۸۴.
۲۱۸ ص: نمودار

ISBN: 967-5869-52-2

فهرست‌نویسی بر اساس اطلاعات فیپا.

Advanced Email Marketing: using Email to Achieve sales and Marketing Goals

بازاریابی اینترنتی. ۲. بازاریابی تلفنی. الف. کلاتری، بهمن، مترجم. ب. نجاتی، علی محمد، ۱۳۴۷-، مترجم. ج. عنوان. د. عنوان: داستانی جذاب در مورد اینکه چگونه می‌توان هر کالایی را از طریق بازاریابی ایمیلی فروخت.

۱۳۸۴ ۶۵۸/۸۷۲

HC ۵۴۱۵/۱۲۶۵ / الف ۵ / ۲

۸۴-۳۹۹۹۱

کتابخانه ملی ایران

ruznegar@yahoo.com

تلفن / دورنگار: ۸۸۶۹۶۹۴۹

رازهای موفقیت بازاریابی ایمیلی پیشرفته

جیم استرن

مترجم: بهمن کلاتری، علی محمد نجاتی

چاپ اول: تهران ۱۳۸۵

شمارگان: ۲۰۰۰ نسخه

ناظر چاپ: امید روییاتی

لیتوگرافی: سایه

چاپ و صحافی: سازمان چاپ و انتشارات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

ISBN: 964-5869-52-2

شابک: ۹۶۴-۵۸۶۹-۵۲-۲

کلمه حقوق معنوی به نسر روزنگار است و نقل از کلمات فقط با ذکر منبع مجاز است.

این کتاب ترجمه‌ای است از:

Advanced E-mail Marketing

**Using E-mail to Achieve Sales and
Marketing Goals
By: Jime Stern**

2003 by Lyris Technologies, Inc.

فهرست

۷	درباره مؤلف
۹	درباره ناشر
۱۱	مقدمه
۱۳	چگونگی استفاده از این کتاب
۱۹	فصل اول: ایمیل در فرایند سلسله مراتب سازمانی
۲۷	فصل دوم: تعیین اهداف و هم‌سو کردن آن‌ها
۳۷	فصل سوم: عوامل مؤثر در تعیین ماهیت پیام الکترونیکی
۴۹	فصل چهارم: کنترل ترافیک - آنلاین بودن و نبودن
۶۳	فصل پنجم: گوی بلورین فروش
۷۳	فصل ششم: پیشرفت‌های آنلاین، در خدمت تکرار فروش
۹۱	فصل هفتم: کنترل و هدایت علایق و ارزیابی دستاوردها
۱۲۹	فصل هشتم: کنترل علایق و کنترل فروش
۱۶۱	فصل نهم: بستن حلقه باز خورد
۱۸۹	فصل دهم: خاتمه

درباره مؤلف

جیم استرن اولین سمینار جهانی بازاریابی روی اینترنت را در سال ۱۹۹۴ برگزار کرد. او امروز یکی از سخنرانان شناخته شده جهانی در زمینه بازاریابی الکترونیکی و ارتباط متقابل با مشتری است. او همچنین مشاور قریب به ۵۰۰ کمپانی و تعداد زیادی از کارآفرینان اینترنت در خصوص تکنیک‌ها و روش‌های موفقیت بوده و هست. استرن، در راستای اندازه‌گیری ارزش یک وب‌سایت، به عنوان واسطه‌ای برای تقویت ارتباط با مشتریان، یک تجربه بیست ساله فردی را با رویکرد فروش و بازاریابی پشت سر دارد. جیم استرن تاکنون پنج کتاب نوشته است که عبارتند از:

- اندازه‌گیری شبکه: روش‌های ثابت شده و مستدل برای اندازه‌گیری پیشرفت‌های یک وب‌سایت، انتشارات جان ویلی و پسران، ۲۰۰۲.
- بازاریابی شبکه‌ای جهانی: چاپ سوم، انتشارات جان ویلی و پسران، ۲۰۰۱.
- بازاریابی ایمیلی: انتشارات جان ویلی و پسران، ۲۰۰۰.
- سرویس و خدمات به مشتری بر روی اینترنت: چاپ دوم، جان ویلی و پسران، ۲۰۰۰.
- آنچه باعث می‌شود مردم کلیک کنند: تبلیغات بر روی شبکه،

کیو، ۱۹۹۷.

جیم استرن در سال ۲۰۰۲ بنیاد Emetrics.org را بنا گذاشت که بر تحلیل شبکه‌ای، اندازه‌گیری شبکه‌ای، و تجزیه و تحلیل وبسایت متمرکز شده بود. مؤسسه او با نام «بازاریابی هدف»^۱ مؤسسه‌ای است که سازمان‌ها به کمک آن می‌توانند امکانات را شناسایی کرده و تجارت آنلاین را تحت کنترل و مدیریت خود بگیرند.

درباره ناشر

مؤسسه «لیریس تکنولوژی» مؤسسه‌ای است که تلاش می‌کند نرم‌افزارها و محصولات جهانی در زمینه خدمات نشر و بازاریابی ایمیلی را توسعه و تکامل بخشد. مؤسسه لیریس از سال ۱۹۹۴ کار در زمینه تخصصی ایمیل را شروع کرده و در این مدت، بیش از چهار هزار مؤسسه تجاری جهانی از راهکارهای ارائه شده توسط این مؤسسه بهره‌برداری کرده‌اند. اطلاعات بیشتر را می‌توان از طریق وبسایت اختصاصی مؤسسه به دست آورد.^۱

مقدمه

این کتاب در زمینه بازاریابی ایمیلی حرفه‌ای به رشته تحریر درآمده و کتابی است برای آن دسته از بازاریابانی که قصد دارند پویش بازاریابی ایمیلی را کنترل کرده و بر آن تسلط کامل پیدا کنند تا به این وسیله بتوانند به اندازه‌گیری قاعده‌وار و عینی نتایج نایل شوند.

این کتاب برای آن‌هایی نیست که به شکلی شیفته‌وار درصدد برشماری مزایای بازاریابی ایمیلی هستند، و ضمناً به کار کسانی نیز نمی‌آید که می‌خواهند بر ایمیل بازاری و تجاری خرده بگیرند و آن را امری به کلی مردود بشمارند.

اولین نکته این است که همه می‌دانیم ایمیل در زمینه ایجاد ارتباط، وسیله‌ای سریع، ارزان و طراز اول است و در عین حال اگر استفاده‌ای صرفاً بازاری و مبتذل از آن بکنید، می‌تواند راهی برای تخریب اعتبارتان باشد. ما این حقایق را بدیهی می‌دانیم و به همین دلیل، پا را فراتر گذاشته و در کوششی که انجام می‌دهیم، نشان خواهیم داد که بازاریابی ایمیلی تا چه اندازه می‌تواند توانمند، سریع، کم‌هزینه و طراز اول باشد.