



Servei de  
Desenvolupament  
Empresarial



Generalitat de Catalunya  
Institut Català  
de les Empreses Culturals

# TALLER D'EMAIL MARKETING

## *Mailchimp i altres eines*

Prof. Montserrat Peñarroya

Quadrant

---

Juliol 2021

---

# Què veurem en aquesta sessió

- Estratègia: objectiu, públic
- Què és l'email marketing
- D'on treure els emails per crear una base de dades
- La llei de protecció de dades i l'email marketing
- Eines per a realitzar els enviaments: Mailchimp

**OBJECTIU I PÚBLIC OBJECTIU**

# Què volem aconseguir?

- Visites al lloc web?
- Sol·licituds d'informació sobre un producte?
- Vendes al ecommerce?
- Interaccions a les xarxes socials?

**Cal fixar un objectiu**

# El públic objectiu

- A qui dirigim l'email?
    - A contactes comercials.
    - A clients que volem desenvolupar.
    - A gent que no coneixem de res.
- Els emails seran diferents segons a qui els enviem**

# Quina és la proposta de valor de la nostra empresa

- Quina és la nostra proposta de valor especialment pensada per a ells?
  - Som més barats.
  - Oferim finançament a mida.
  - El nostre producte/servei és únic.
  - Les característiques del nostre producte el fan molt superior a la competència.

# Quin és el “ganxo”? La crida a l’acció?

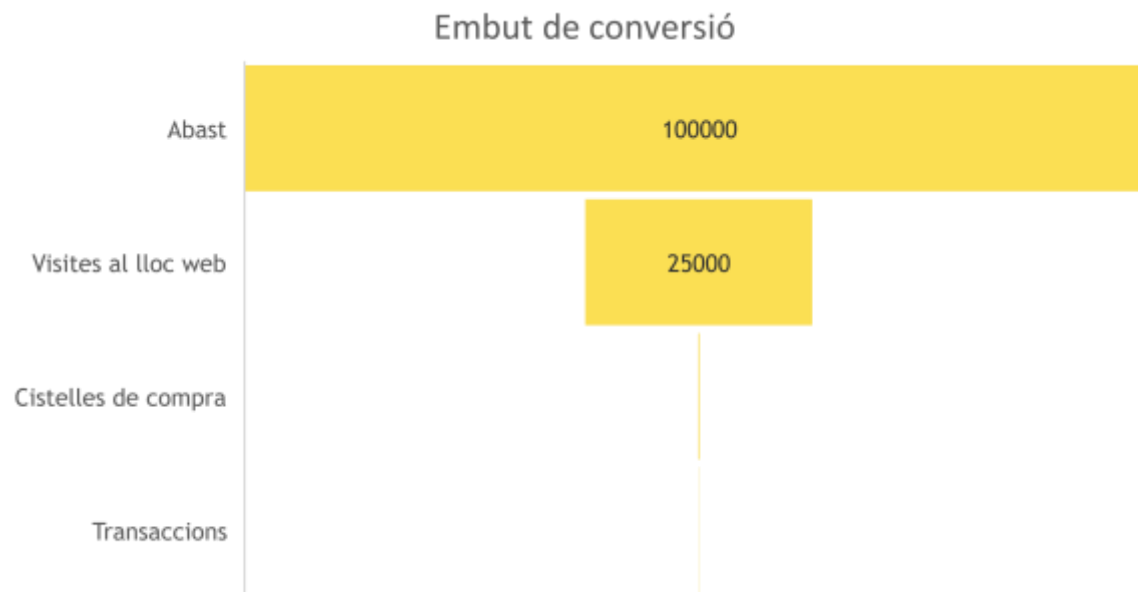
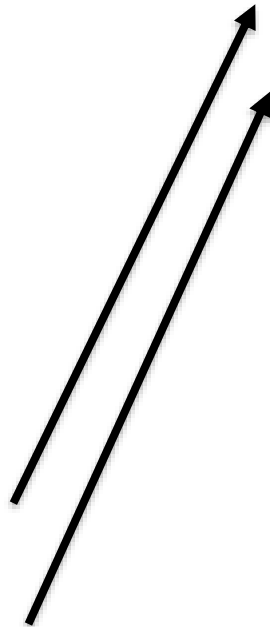
- Com aconseguirem que provin el producte o el servei? Per què aquest mail ho aconseguirà?
  - Enviem una mostra gratuïtament.
  - Realitzem una oferta.
  - Els incentivem amb un concurs... Un descompte...

# L'email marketing com a eina de comunicació

- L'email marketing ha de formar part de la nostra estratègia per arribar al màxim número de persones → **Objectiu 1: incrementar l'abast de la nostra comunicació.**
- Forma part del nostre embut de conversió.  
→ **Objectiu 2: portar persones impactades cap al nostre lloc web.**



Abast	100000	
Visites al lloc web	25000	25%
Cistelles de compra	200	1%
Transaccions	35	18%





(ver descripciones detalladas en <http://www.montsepenarroja.com/las-6-tecnicas-de-comunicacion-de-marketing-aplicadas-a-internet/> )

# Les 3 fases de l'email marketing

1. Crear una bona base de dades
2. Maquetar i enviar el mail
3. Mesurar el resultat obtingut

# **1. CREAR UNA BONA BASE DE DADES**

# 3 tipus de bases de dades

- La nostra BBDD de clients.
- La nostra de contactes comercials.
- Bases de dades de tercers.
  - Poden ser empreses
  - Poden ser particulars

# La BBDD de Clients

- És la de clients que ja tenim.
- Hauríem de tenir com a mínim els següents camps:
  - email
  - Nom, cognom, idioma.
  - Empresa, adreça
  - Sector
  - Tipus de producte que compra.
  - Origen del client.

# La BBDD de contactes

- Hauríem de tenir com a mínim els següents camps:
  - **email**
  - Nom, cognom, idioma.
  - Empresa, adreça
  - Sector
  - Tipus de producte en el que està interessat.
- La BBDD del butlletí seria un començament.

# Aconseguir dades a través del lloc web

## Improve Your Marketing

Join our thousands of weekly case study readers.

Enter your email below to receive MarketingSherpa news, updates, and promotions:

Note: Already a subscriber? Want to add a subscription?

[Click Here to Manage Subscriptions](#)

<input type="text" value="First Name *"/>	<input type="text" value="Last Name *"/>	<input type="text" value="Company Email *"/>	<input type="button" value="Subscribe for FREE"/>
---	--	--	---

We value your [privacy](#) and will not rent or sell your email address. Visit our [About Us](#) page for contact details.



<https://www.marketingsherpa.com/>



# Plugin de Mailchimp per a Wordpress



<https://wordpress.org/plugins/mailchimp-for-wp/>

Com agregar un formulari de contacte:

<https://kb.mailchimp.com/es/lists/signup-forms/add-a-signup-form-to-your-website> (en castellà)

# Programes per gestionar Bases de Dades

- **CRM: Customer Relationship Management.**
  - **Zoho CRM és gratuït fins a 3 llicències**  
<https://www.zoho.eu/es-xl/crm/>
  - Zoho es connecta amb Maichimp i té plugin per Wordpress per posar el formulari al lloc web.



# Comprar Bases de Dades



¿Alguna duda? Contacte con nosotros:  
Tlf. 900 10 30 20

## Cree sus Listados de Empresas entre más de 3 millones de agentes económicos

### Presupuestos, segmentaciones y muestras gratis hechas a su medida

- Más de 50 criterios de segmentación.
- Evaluación, identificación y cuantificación de mercados por segmento.
- Filtro especial para eliminar empresas con alta probabilidad de impago.

**Regístrese y obtenga gratis presupuestos de listados a medida**

### Listados de Empresas

Busque ahora los datos de contacto más fiables y actualizados de casi 2,5 millones de ejecutivos y administradores en Prospecta: La Base de Datos de Marketing B2B nacional más completa y actualizada donde puede usted eliminar a las empresas con mayor probabilidad de impago.

## Regístrese y obtenga gratis presupuestos de listados a medida

Nombre

Apellidos

NIF/CIF

Teléfono

Email

He leído y acepto las [Condiciones Generales](#) y [Política de Privacidad](#)

**Acceder Ahora**

Deseo recibir ofertas promocionales por email de einforma o de los sectores indicados en la cláusula 18 de las Condiciones

<https://www.einforma.com/marketing>

# Altres maneres d'aconseguir més BBDD

- Fer-la a ma.
- Aconseguir alta conjunta amb algun lloc web.
- Intercanviar missatges amb algun altre negoci.

# EMAIL MARKETING I LA LEGISLACIÓ

# El nou reglament de protecció de dades

- Cal retre comptes si hi ha una fuga de dades.
  - La responsabilitat és proactiva.
  - Cal un delegat de Protecció de Dades a partir de nivell mig.
  - Existeix el dret a l'oblit.
  - Existeix el dret a la portabilitat.
  - Cal obtenir consentiment inequívoc.
  - Cal certificar les empreses que tracten dades per part de tercers.
- <https://www.montsepenarroja.com/ley-de-proteccion-de-datos/>

# Al sol·licitar els emails cal tenir en compte:

1. Cal identificar clarament l'empresa que serà propietària de les dades.
2. Indicar als usuaris que poden exercir els seus **drets ARCO** (dret a modificació de les dades i desubscripció).
3. ~~El fitxer ha d'estar donat l'alta a l'Agència de Protecció de Dades.~~ [www.agpd.es](http://www.agpd.es)

# Els nivells de seguretat

- Hi ha diferents nivells d'exigència en seguretat i aquest nivells vénen determinats pel tipus de dades que es recapten.
  - **Nivell baix:** les dades corrents.
  - **Nivell mig:** infraccions, informacions relacionades amb capacitat financera, etc.
  - **Nivell alt:** relacionades amb la salut, la raça, etc.



# Nivell bàsic

	NIVEL BÁSICO
TIPO DE DATOS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre</li><li>• Apellidos</li><li>• Direcciones de contacto (tanto físicas como electrónicas)</li><li>• Teléfono (tanto fijo como móvil)</li><li>• Otros</li></ul>
MEDIDAS DE SEGURIDAD OBLIGATORIAS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documento de seguridad</li><li>• Régimen de funciones y obligaciones del personal</li><li>• Registro de incidencias</li><li>• Identificación y autenticación de usuarios</li><li>• Control de acceso</li><li>• Gestión de soportes</li><li>• Copias de respaldo y recuperación</li></ul>

# Nivell mig

	NIVEL MEDIO
TIPO DE DATOS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comisión infracciones penales</li><li>• Comisión infracciones administrativas</li><li>• Información de Hacienda Pública</li><li>• Información de servicios financieros</li></ul>
MEDIDAS DE SEGURIDAD OBLIGATORIAS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Medidas de seguridad de nivel básico</li><li>• Responsable de Seguridad</li><li>• Auditoría bianual</li><li>• Medidas adicionales de Identificación y autenticación de usuarios</li><li>• Control de acceso físico</li></ul>

# Nivell alt

	NIVEL ALTO
TIPO DE DATOS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ideología</li><li>• Religión</li><li>• Creencias</li><li>• Origen racial</li><li>• Salud</li><li>• Vida</li></ul>
MEDIDAS DE SEGURIDAD OBLIGATORIAS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Medidas de seguridad de nivel básico y medio</li><li>• Seguridad en la distribución de soportes</li><li>• Registro de accesos</li><li>• Medidas adicionales de copias de respaldo</li><li>• Cifrado de telecomunicaciones</li></ul>

**L'SPAM**

# Què és

- És l'enviament **no autoritzat** d'emails automatitzats i periòdics a persones amb les que no tenim una relació comercials.
- Transmet molt mala imatge de l'empresa.
- La llei espanyola el prohibeix.

# Els filtres antispam

- Els filtres funcionen per puntuació.

## **Filtre tècnic:**

- Que el domini no surti a les llistes d'spam.
- Que la IP no surti a les llistes d'spam

## **Filtre de contingut:**

- Qualitat en el nom del remitent.
- Qualitat en el “asunto”
- Codi HTML correcte.
- Imatges ben estructurades

# Spam a l'Assumpte

- No pot estar tot en majúscules.
- No pot incloure molts caràcters especials (!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!)
- Ha d'estar en l'idioma d'enviament.
- No pot incloure un email
- Millor si no inclou números.
- Millor si no inclou paraules prohibides (gratis, free, viagra, etc.)

# En el cos del missatge

Evitar	Consejo
Solo una imagen o una imagen demasiado grande.	< 200px de lado.
Demasiadas imágenes comparado con el texto.	Equilibrio al 50% de texto y de imagen.
Demasiadas líneas vacías o comentarios en el código.	HTML todo junto sin nada que no sea útil.
Video, Flash, Javascript, Iframe y formularios.	Un gif animado o una landing page.
Los <style> en el email.	Utilizar <font>.
Los background	Utilizar imágenes básicas (img src), no fondos.
Un código HTML demasiado corto o demasiado largo.	Mínimo de 10 líneas. Y como máximo < 30ko sin las imágenes.
Texto demasiado pequeño o demasiado grande.	Sobre todo evitar que las primeras palabras estén en negrita o con un gran tamaño.



## 2. CREACIÓ D'UN BUTLLETÍ

# El contingut del butlletí

- Pensar què volem enviar.
  - Introducció.
  - Oferta
  - Article de fons

**→ pensar sempre què interessarà a l'usuari. Què pot tenir valor per a ell.**

# Com saber què interessa?

- Mirar Google Suggest
- Mirar Google Related
- Mirar les preguntes dins les pàgines de resultats de cerques.

# Maqueta

- Abans de començar és interessant fer dues coses:
  - Mirar molts butlletins.
  - Mirar els butlletins de la competència.

# Llocs on mirar plantilles

- [http://themeforest.net/item/bluereport-responsive-email-with-build/7843974?WT.ac=category\\_item&WT.z\\_author=digith](http://themeforest.net/item/bluereport-responsive-email-with-build/7843974?WT.ac=category_item&WT.z_author=digith)
- Al propi Mailchimp o al programa que fem servir per enviar butlletins.

# Consells per la maquetació

- Capçaleres que no siguin súper amples.
- Personalitzar al màxim el missatge.
- Fer una petita intro.
- Anar directe al gra mostrant el ganxo.

# LES EINES PER MAQUETAR

# Mail Chimp

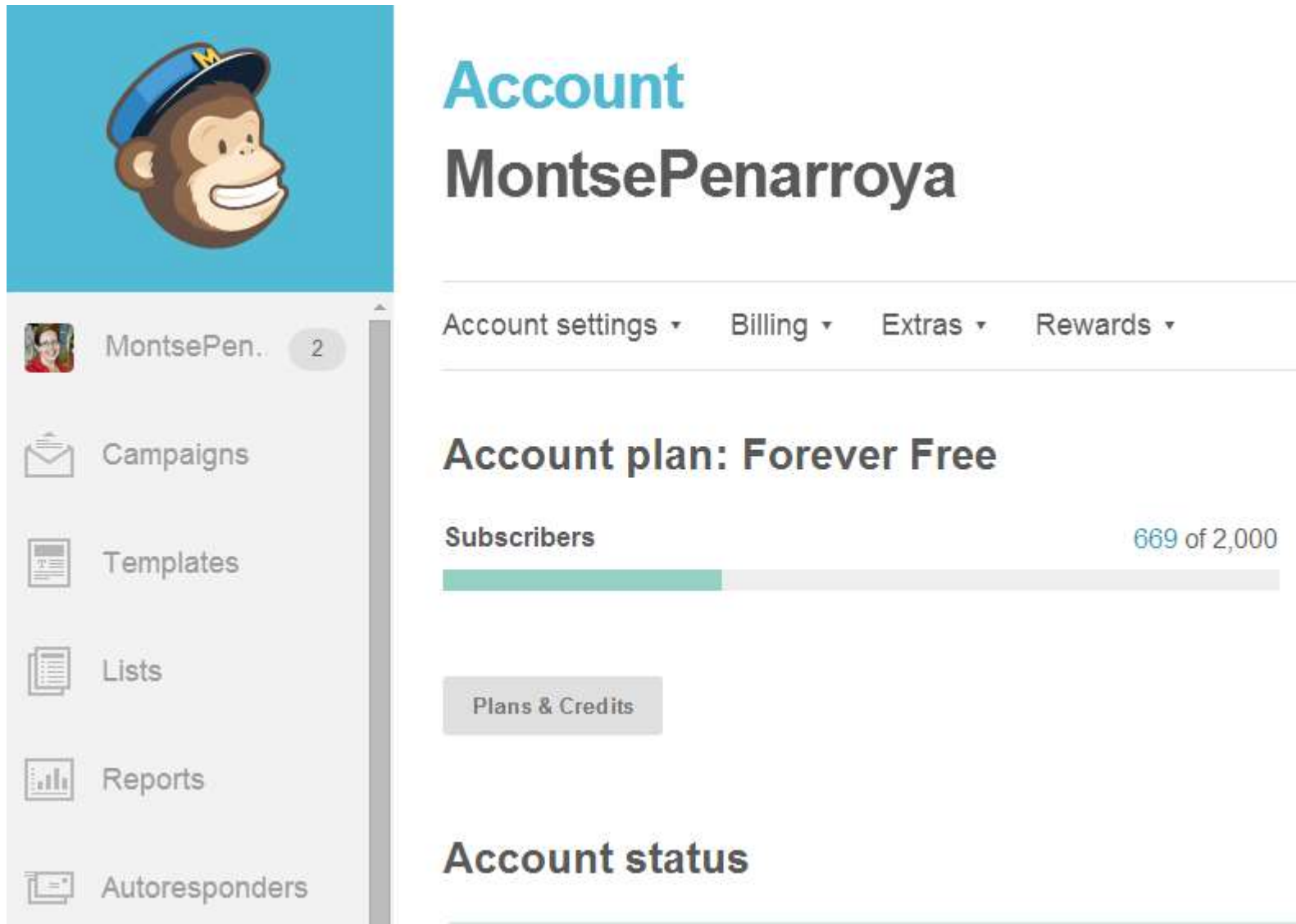
- Per què?
  - 3,5 milions d'usuaris que envien més de 4 milions de correus electrònics al mes a través del servei.
  - Es tracta d'una aplicació web, encara que les dades es poden descarregar.
  - L'opció més bàsica ens permet enviar fins a 12.000 emails a 2.000 comptes de correu de manera totalment **gratuïta**.



# Alternatives a MailChimp

- Constant Contact
- Experian Cheetah Mail
- MailRelay
- AcumbaMail
- Mdirector <http://www.mdirector.com/signup-email-marketing/>

# Creació d'un compte a MailChimp



The screenshot shows the MailChimp account dashboard for 'MontsePenarroya'. The interface includes a navigation sidebar on the left with options like Campaigns, Templates, Lists, Reports, and Autoresponders. The main content area displays the account name, navigation links (Account settings, Billing, Extras, Rewards), the account plan 'Forever Free', and subscriber statistics (669 of 2,000). A 'Plans & Credits' button is also visible.

## Account

### MontsePenarroya

Account settings ▾ Billing ▾ Extras ▾ Rewards ▾

### Account plan: Forever Free


Subscribers 669 of 2,000

Plans & Credits

### Account status


# Triar la plantilla

- Revisar que sigui 100% compatible amb el mòbil.




**Boutique**  
Drag and drop

Select




**Color Box**  
Drag and drop

Select




**Contrast**  
Drag and drop

Select




**Hero Card**  
Drag and drop

Select



**Hero Image**  
Drag and drop

Select



**Monochromic**  
Drag and drop

Select

# Personalitzem la plantilla

← Page Design

Heading 1

Text Color

#FFFFFF

Font Family

Georgia ▼

Font Size

48px ▼

Font Weight

Normal ▼

Save [Cancel](#)

# Personalitzem el missatge

- Utilitzem personalitzacions per als camps:
  - Nom → Hola #name

# **3. ANALITZAR ELS RESULTATS - MILLORAR LA RATIO D'OBERTURA**

# Ratio d'obertura

- Es el número d'emails oberts dividit pels emails enviats.
- Depèn de molts factors (els veurem a continuació).
- Hauria de ser d'entre un 30% i un 100%

# Factors que afecten a la ratio d'obertura

- El dia i l'hora de setmana en el que s'envia un email.
- En l'"assumpte" del missatge.
- Depèn de qui sigui el remitent
- Depèn de si aconseguim passar o no els filtres antispam.



# El títol del mail (“asunto”)

- Cal triar bé el tema.
- Fer una llista de les coses que interessin als nostres clients/subscriptors:
  - Reduir despeses.
  - Menjar més sa.
  - Formació.
- Pensar quines coses de les que els pot interessar podem oferir-los nosaltres.
- Es tracta de que el mail no sigui sempre comercial i que pensem en com ajudar-lo.

# Les promeses quantificables

- Incloure títols de l'estil:
    - Les 4 maneres de reduir la despesa en ...
    - Els 10 darrers seients per a la conferència...
    - Descobreix en 2 minuts com pots fer...
    - Descobreix 5 maneres d'incrementar les teves vendes.
- Pensar el títol com si fos una piulada.

# Gestionar els rebotats

- Cal depurar la bbdd cada cop que la fem servir.
- Revisar els mails que no existeixen (corregir o borrar)
- Revisar els que tenen la bústia plena.

# Automatitzacions

- Pots crear el butlletí o qualsevol email a partir del contingut publicat al blog del teu lloc web.
- Es fa per RSS.

# Si tens comerç electrònic...

- Tingues en compte els emails que envia el teu gestor de comerç electrònic.
- Crea un diagrama de flux amb tots els emails que rebrà el teu client i afegeix els que faràs amb mailchimp.

# SEGUIMENT DELS RESULTATS

# Exemple de Mala campanya

## Rendimiento del envío

Número de mails enviados	426	100,00%	
Número de mails recibidos	137	32,16%	
Número de mails no recibidos	289	67,84%	

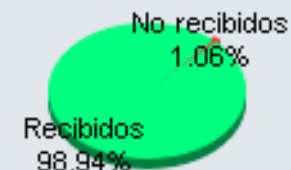
## Rendimiento del mensaje

	Valor	% Bruto	% neto de returned mail	
Abridores	15	3,52%	10,95%	
Clickers	1	0,23%	0,73%	
Aperturas	26	6,10%	18,98%	
Clics	2	0,47%	1,46%	
Dados de baja	0	0,00%	0,00%	
Ahijados generados	0	0,00%	0,00%	
Índice de reactividad (Clickers / Abridores)			6,67%	

# Exemple de bona campanya

## Rendimiento del envío

Número de mails enviados	3.950	100,00%
Número de mails recibidos	3.908	98,94%
Número de mails no recibidos	42	1,06%



## Rendimiento del mensaje

	Valor	% Bruto	% neto de returned mail
Abridores	1.412	35,75%	36,13%
Clickers	549	13,90%	14,05%
Aperturas	2.961	74,96%	75,77%
Clics	1.081	27,37%	27,66%
Dados de baja	0	0,00%	0,00%
Ahijados generados	0	0,00%	0,00%
Índice de reactividad (Clickers / Abridores)			38,88%





# Mètriques “normals”

- Ratio de cancelacions o baixes: 0,2%
- Ratio de obertura:
  - Per a un butlletí mensual: 22%
  - Per a un email puntual: entre 30% y 40%
- Ratio de clics por obertura:
  - En un butlletí: 4,4%
  - En una promoció: 15%

# Gestionar la gent que no obre el butlletí

- Hi ha dues escoles de pensament:
  - Els diuen que els hem d'esborrar.
  - Els que diuen que algun dia podrien obrir-lo.
- Podríem realitzar un mailing especial per a ells amb alguna cosa que faci que l'obrin.

# INTEGRAR GOOGLE ANALYTICS AMB MAILCHIMP

<https://kb.mailchimp.com/es/integrations/google-analytics/integrate-google-analytics-with-mailchimp>

# Google Analytics ens ajuda

Agrupación de canales predeterminada	Adquisición			Comportamiento		
	Visitas ?	% de visitas nuevas ?	Nuevas visitas ?	Porcentaje de rebote ?	Páginas / Visita ?	Duración media de la visita ?
	6.194 % del total: 100,00% (6.194)	88,17% Promedio del sitio: 60,77% (45,09%)	5.461 % del total: 145,09% (3.764)	80,48% Promedio del sitio: 80,48% (0,00%)	1,47 Promedio del sitio: 1,47 (0,00%)	00:01:32 Promedio del sitio: 00:01:32 (0,00%)
1. Organic Search	5.234	89,50%	4.774	81,35%	1,44	00:01:30
2. Direct	539	80,15%	432	74,21%	1,65	00:01:55
3. Referral	215	87,91%	189	80,00%	1,45	00:00:58
4. Social	83	67,47%	56	71,08%	1,94	00:01:51
5. Email	19	42,11%	8	57,89%	2,26	00:04:29
6. (Other)	4	50,00%	2	100,00%	1,00	00:00:00

# Fer que GA vegi el nom del butlletí

The screenshot shows the MailChimp account interface for 'MontsePenarroya'. The navigation bar includes 'Campaigns', 'Templates', 'Audience', 'Reports', and 'Content Manager'. A 'Create' button and a user profile dropdown are on the right. The main header displays the account name 'MontsePenarroya'. Below it, a menu contains 'Overview', 'Settings', 'Billing', 'Extras', 'Integrations', and 'Transactional'. A large black arrow points from the top right towards the 'Integrations' tab. The 'Forever Free plan' section shows 'Subscribers' at 1,490 of 2,000 and 'Sends' at 0 of 12,000. A 'Postcard credits' section is partially visible at the bottom.

MailChimp → Account → Integrations

# Com tenir més subscriptors?

- Analitzant l'origen de la gent que es subscriu.

→ Necessitem marcar el formulari de registre i crear un objectiu a Google Analytics.

# Fer que quan algú es registri al formulary de Mailchimp GA ho vegi



Campaigns Templates **Audience** Reports Content Manager

Create



Montserrat  
MontsePenarroja

Help

## Audience

Montse Penarroja

This audience has **1,640** contacts. **1,490** of them are subscribers.

View Contacts

Manage Audience ▾

Add a subscriber

Import contacts

Signup forms

Manage contacts

Settings

View audiences

### Recent growth

New contacts added to this audience in the last 30 days.

No contacts were added to this audience in the last 30 days.

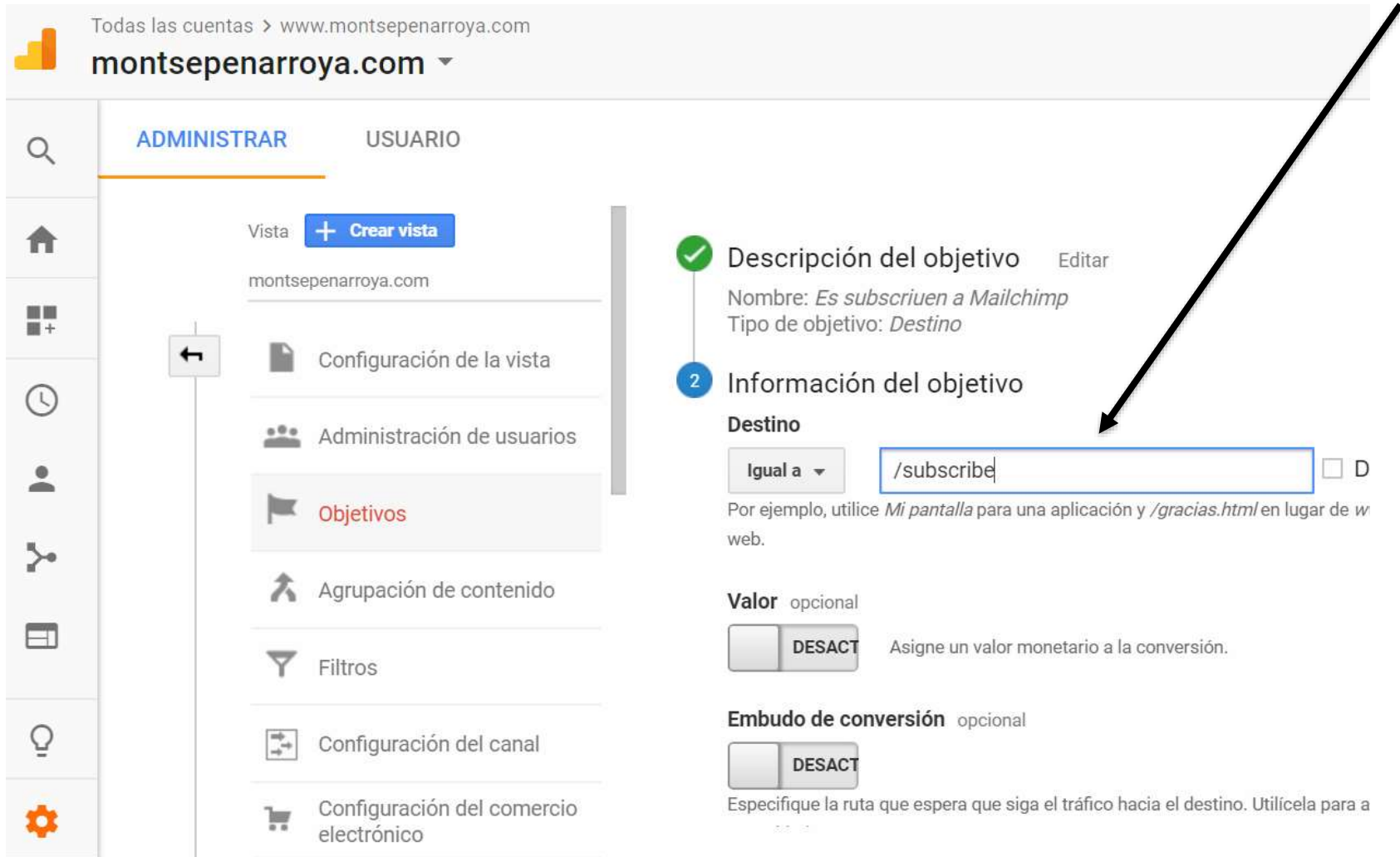
### Top locations

Where contacts are when they interact with your emails are

1. San Miguel De Tucuman, T  
Argentina

MailChimp → Audience → Settings

# Crear un objectiu a GA



Todas las cuentas > www.montsepenarroya.com  
montsepenarroya.com

ADMINISTRAR USUARIO

Vista [+ Crear vista](#)

montsepenarroya.com

- Configuración de la vista
- Administración de usuarios
- Objetivos**
- Agrupación de contenido
- Filtros
- Configuración del canal
- Configuración del comercio electrónico

1 Descripción del objetivo [Editar](#)

Nombre: *Es subscriuen a Mailchimp*  
Tipo de objetivo: *Destino*

2 Información del objetivo

**Destino**

Igual a   D

Por ejemplo, utilice *Mi pantalla* para una aplicación y */gracias.html* en lugar de *w* web.

**Valor** opcional

DESACT  Asigne un valor monetario a la conversión.

**Embudo de conversión** opcional

DESACT

Especifique la ruta que espera que siga el tráfico hacia el destino. Utilícela para a

GA → Administrar → Objectius → Nou Obj. → Destino



# Com obtenir encara més subscriptors

- Regalar quelcom (webinar, ebook, accés a alguna cosa, etc...) i fer una campanya a les xarxes socials per donar-ho a conèixer.

→ Integrar Mailchimp amb Facebook.

# Altres integracions


[Campaigns](#)
[Templates](#)
[Audience](#)
[Reports](#)
[Content Manager](#)

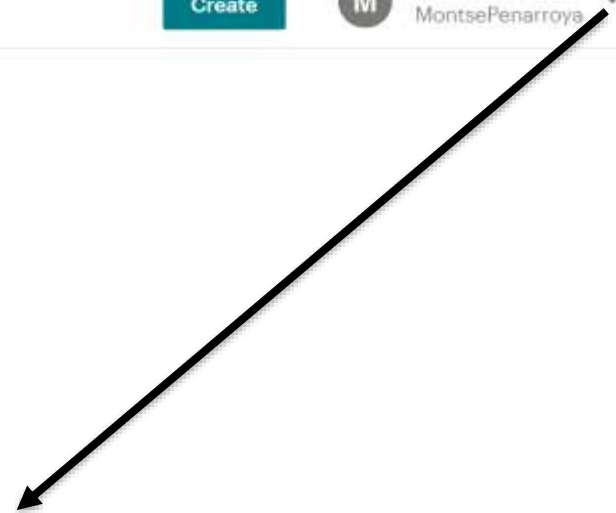
[Create](#)

 Montserrat MontsePenarroys

## Connected Sites

Connect Mailchimp to an e-commerce store or website platform to access more advanced marketing tools.

**📌 Where's Shopify?**  
 The Mailchimp for Shopify app is no longer available, but we have several third-party integrations that can help you connect your accounts. [See all options and workarounds](#)







🔍 Type to search

All

E-commerce

Website Builder

### E-commerce

 Big Cartel	 BigCommerce	 Drupal Commerce	 LemonStand
---	--	--	---

**EN RESUM**

# Cal que recordem

- Tenir clar l'objectiu del mail.
- Seleccionar acuradament al públic.
- Crear el butlletí/mail
- Programar l'enviament
- Fer-ne el seguiment.
- Aprendre tant com sigui possible dels nostres enviaments.
- Seguir treballant en la millora de les ratios.

# Moltes gràcies



**Montserrat Peñarroya**

**@montsepenarroya** Sabadell

*Especialista en Marketing Digital Internacional.*

[http://www.montsepenarroya.com?utm\\_campaign=TwitterProfile](http://www.montsepenarroya.com?utm_campaign=TwitterProfile)

Tel. 935377605 - Mòb. 639141269

[montse@quadrantalfa.com](mailto:montse@quadrantalfa.com)

[www.montsepenarroya.com](http://www.montsepenarroya.com)

[www.facebook.com/Montserrat.Penarroya](https://www.facebook.com/Montserrat.Penarroya)

[www.Twitter.com/montsepenarroya](https://www.Twitter.com/montsepenarroya)