

**Агрессивный ретеншн:
делать нельзя помиловать?**

Илья Фомичев

Начальник управления клиентских коммуникаций, А.Страхование
Лектор курса «Директор по маркетингу» в НЕТОЛОГИИ
15 лет в продажах, маркетинге и развитии персонала
Спикер конференций и жюри отраслевых премий
Автор канала ROMI НАДО СЧИТАТЬ

@romi_up



Бюджеты массово перетекают в retention

ГДЕ ДЕНЬГИ, ЛЕБОВСКИ?



63%

компаний в России увеличили
маркетинговый бюджет на retention
(crm/loyl/email/смс) в 2026 году

+25%

Рост объема рынка CRM-
маркетинга РФ YoY

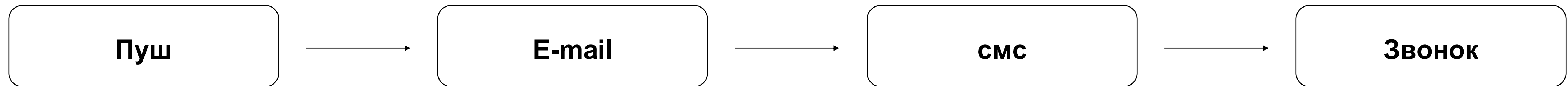
<20%



брендов используют 360
стратегию для retention

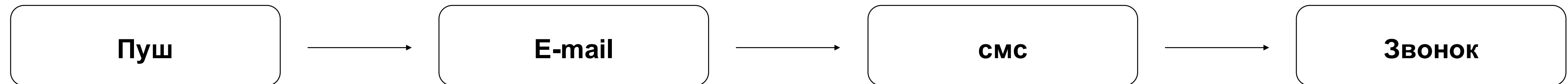
Каскадные сценарии изменились

Каскады 2025

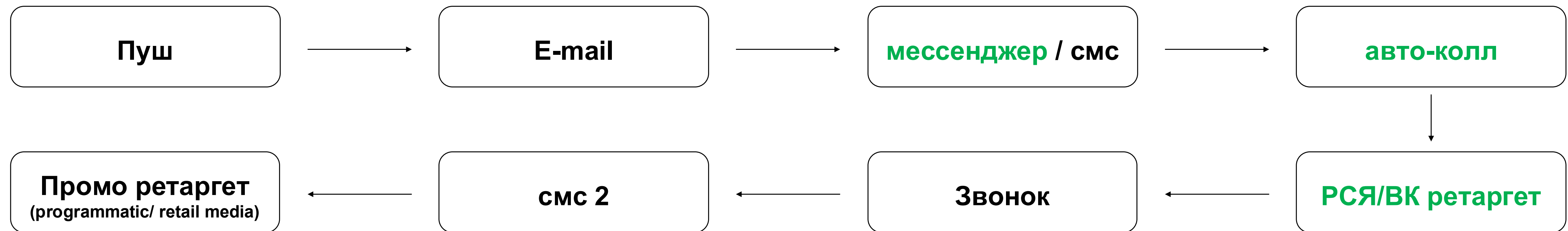


Каскадные сценарии изменились

Каскады 2025



Каскады 2026



+40%

+40%

sms и e-mail рассылок YoY*

На основе агрегированных данных от Adindex, Sostav и ict за 2026 г.

ТОП-4 драйвера retention-маркетинга

AI микро-сегменты

Где брать?

Пополнение first-party

Транскрибация контактов

ML-аналитика

до 30% экономии
бюджета

Персонализация

Что цепляет?

Соцдем адаптация

Best Send Time

Персонализация под кросс-
интересы

+15% конверсий



AMP

Must-have?

Покупка внутри письма

Автообновление контента

Чат или AI-консультант

+10% конверсий

Лояльность

Что изменить?

Гипер-персонализация

Больше ачивок

Понятная механика

x2 LifeTime 

На основе внутренних данных, экспертных комитетов премий, отчетов CB и Open Loyalty за 2025-2026 г.

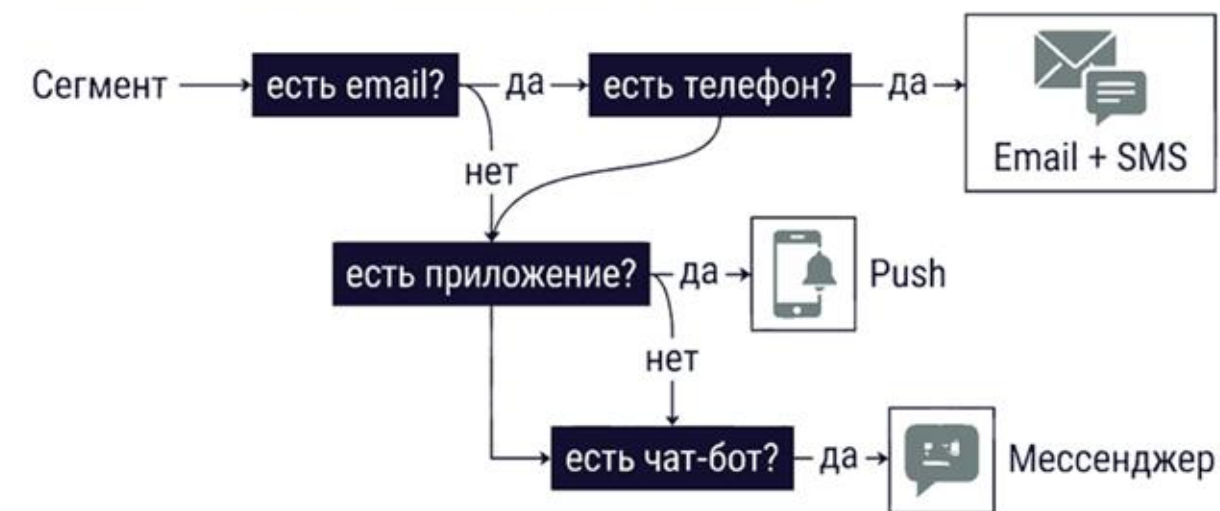
ТОП-4 драйвера retention-маркетинга

AI микро-сегменты

Каскад I: Линейный приоритет



Каскад II: Комбинированный приоритет



Персонализация



Здравствуй, Юрий.

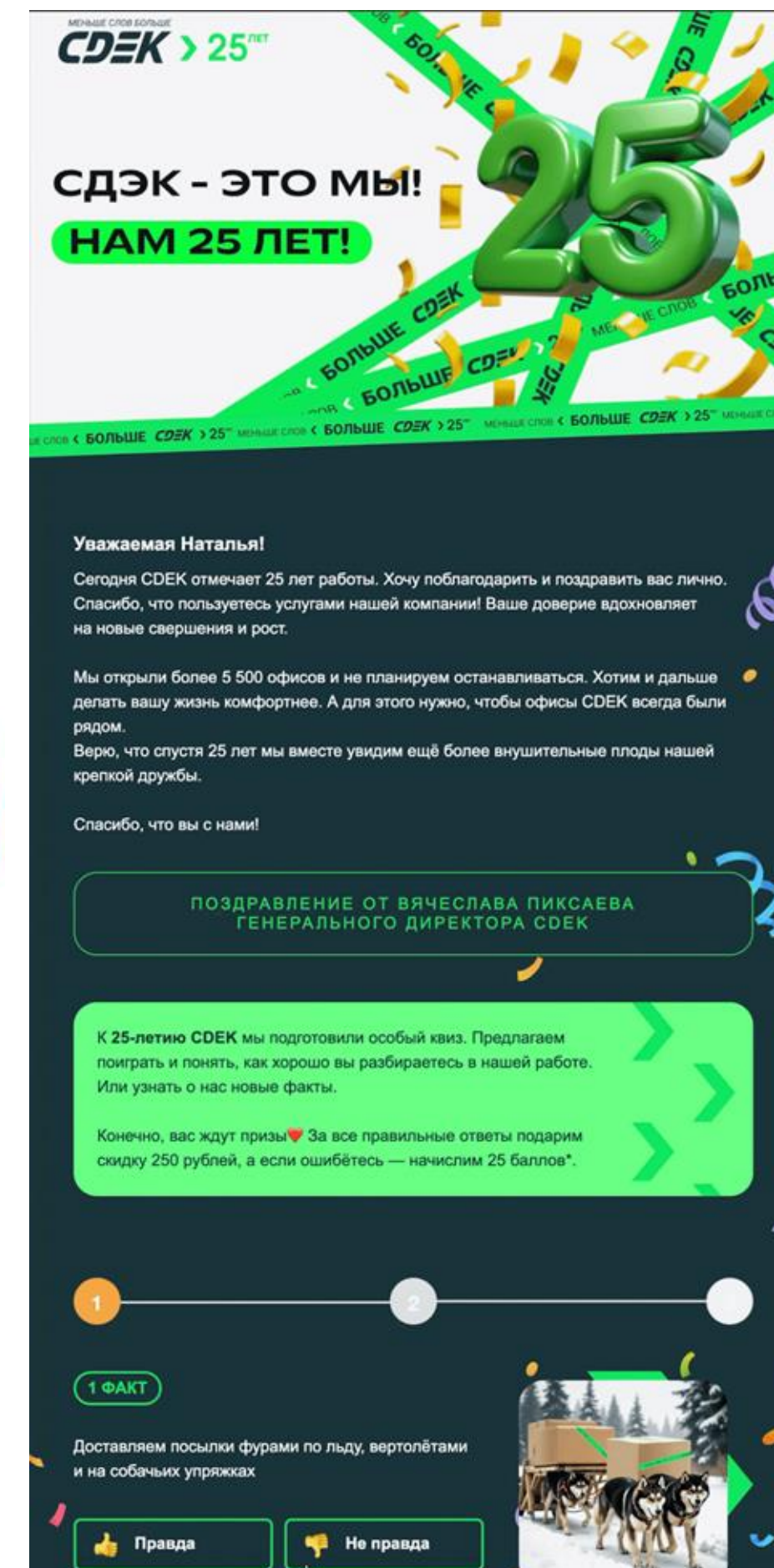
Мы так по вам соскучились, что подумали: а начислим-ка **ему** в подарок рублей эдак 500 - и начислили! Можете смело заказывать что-нибудь вкусненькое.

Команда Шефмаркет

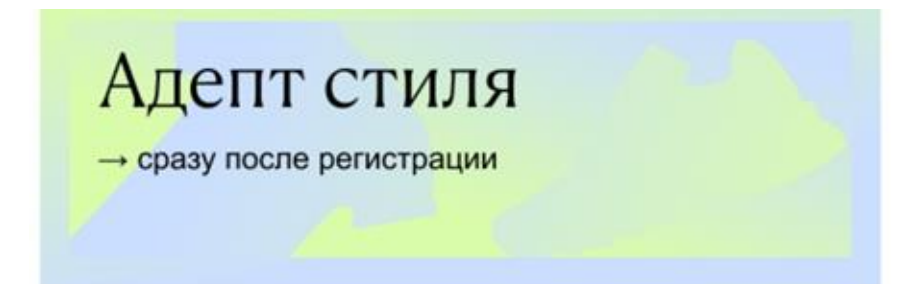
Перейти к скидкам



AMP



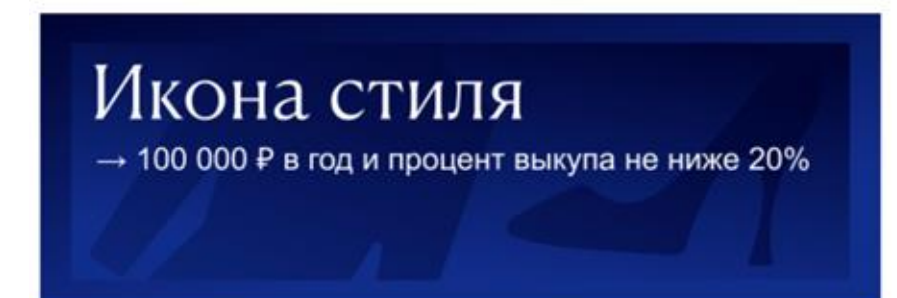
Лояльность



- персональные скидки до 25% на тысячи товаров
- купон на скидку в ваш день рождения



- персональные скидки до 25% на тысячи товаров
- повышенная скидка на 3 любимые категории по выбору
- купон на скидку в ваш день рождения
- ранний доступ к распродажам и эксклюзивным коллекциям
- приоритетная подписка на размер



- персональные скидки до 25% на тысячи товаров
- повышенная скидка на 5 любимых категорий по выбору
- купон на скидку в ваш день рождения
- ранний доступ к распродажам и эксклюзивным коллекциям
- приоритетная подписка на размер
- скоро: подарки и закрытые мероприятия

КОМПЬЮНИТИ

КОМЬЮНИТИ

ТОП-1 инструмент снижения оттока

На основе внутренних исследований RBC, Sprout Brands Get Real; Sprout Social Index, Gainsight, CMX Community Industry Trends за 2024-2026 года.

Но...

Но...

не забывайте про клиентский опыт

Простой вход сложный выход

Вы уверены, что хотите отменить
подписку на наш онлайн-кинотеатр?

НЕТ

ДА

Вы точно уверены, что хотите
отменить подписку на наш
онлайн-кинотеатр?

НЕТ

ДА

Вы точно-преточно хотите
отменить подписку на наш
онлайн-кинотеатр?

НЕТ

ДА

Простой вход сложный выход

Вы точно не робот?
Отметьте фильмы, которые снял не Тарантино:



Далше

Все еще хотите отменить
подписку на наш онлайн-кинотеатр?
Сначала подтвердите свою личность



Поворачивайте
голову

Имя вашего первого
питомца:

Введите seed-фразу
(показывали её вам
при регистрации):

OK

Подписка в процессе отмены...
Ваше место в очереди на отписку: 831

купить место
ближе к концу
очереди
999 р.

посмотреть
25 минут рекламы
и понаяться на
25 мест
99 р.

Скрасить ожидание за игрой;



(Пропустите — подписка продлится на 1 месяц)

Простой вход сложный выход

ВЫ ЕЩЕ ПОМНИТЕ, ЧТО ИМЕННО ВЫ
ПЫТАЕТЕСЬ ОТМЕНИТЬ?

ЗАПИСЬ К ВРАЧУ	КРЕПОСТНОЕ ПРАВО
АЖОАН РОХЛИНГ	ПОМНЮ
ПОДПИСКА НА НАШ ОНЛАЙН-КИНОТЕАТР	А

ВЫ ВООБЩЕ ОСОЗНАЕТЕ, ОТ КАКИХ СОКРОВИЩ
КИНЕМАТОГРАФА ВЫ ОТКАЗЫВАЕТЕСЬ?



АА, Я ОСОЗНАЮ ВСЮ СЕРЬЕЗНОСТЬ ПРИНИМАЕМОГО МНОЙ РЕШЕНИЯ

ЧТО Ж, МЫ ВИДИМ, ЧТО ВЫ ИГНОРИРУЕТЕ
ВСЕ РАЦИОНАЛЬНЫЕ ДОВОДЫ ПРОТИВ ОТМЕНЫ
ПОДПИСКИ НА НАШ ОНЛАЙН-КИНОТЕАТР...
ВЫБЕРИТЕ УДОБНЫЙ ВАМ ПУНКТ ОТМЕНЫ
ПОДПИСКИ:



СКАЧАТЬ СПИСОК
НЕОБХОДИМЫХ
ДОКУМЕНТОВ:

СКАЧАТЬ 15 GB

УДАЧИ НАЙТИ
ЧТО-ТО ЛУЧШЕ
НАШЕГО ОНЛАЙН-
КИНОТЕАТРА!

7

7

среднее количество экранов для отмены продукта

На основе исследования в апреле 2026 г.

Какая стратегия у вас?

Транзакционная

Фокус: краткосрочный
возврат инвестиций

Размер бизнеса: малый

Инструменты: промо,
скидки, распродажи

Результаты: быстрые

ROI

Окупаемость 1-2 месяца

LTV

+5-15%

Реляционная

Фокус: на клиента

Размер бизнеса:
малый/средний

Инструменты: программы
лояльности, персонализация

Результаты: среднесрочные

ROI

Окупаемость 3-6 месяца

LTV

25%+

Стратегическая

Фокус: Развитие продукта и
отношений

Размер бизнеса:
средний/крупный

Инструменты: экосистема

Результаты: долгосрочные

ROI

Окупаемость от 1 года

LTV

35%+

Что влияет на retention?



Модель привлечения



Процессы удержания



Доступность товаров



Клиентский сервис



Качество продукта



Ассортимент



Комьюнити

Retention дашборд

Метрики и направления для отслеживания

CRM

Каналы – email, смс, пуши, мессенджеры, звонки,

На что смотрим? – OR, CTOR, CR1, in-app time/глубина сессии,

Сервис

Что ищем? – данные, инсайты, отзывы, «горящие сигналы»

На что смотрим? – CSI/VOC, NPS, Contact Rate

Лояльность

Механики – Дисконты, Бонусы, Подписки, Кэшбеки, Бенефиты, Скидки и Акции

На что смотрим? – активация, RT, пенетрация, инкрементальность

Продукт

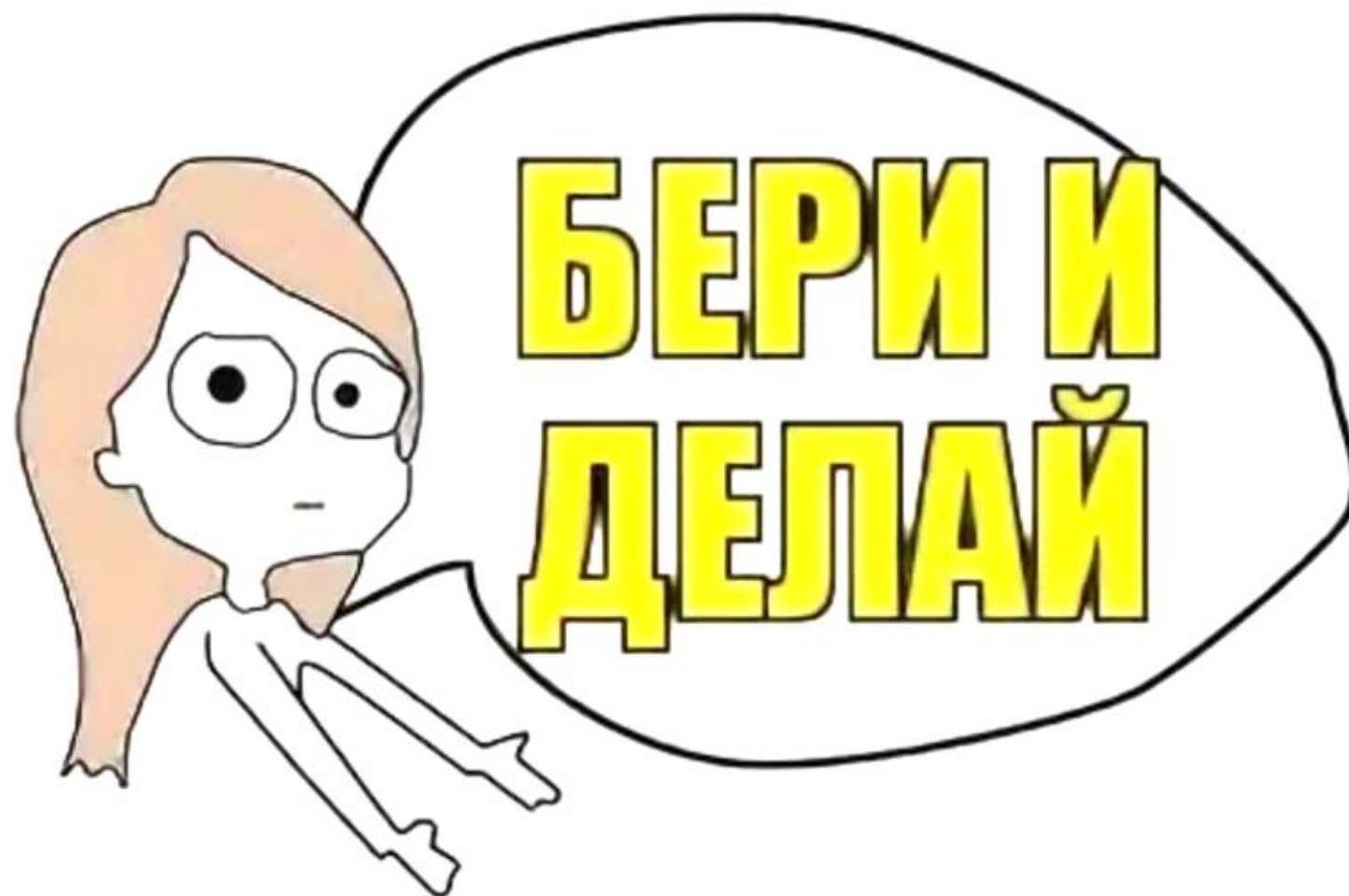
На что влиять? – UX/UI, клиентский путь, персонализация, геймификация, онбординг

На что смотрим? – отзывы, CusDev, RR, метрики вовлечения

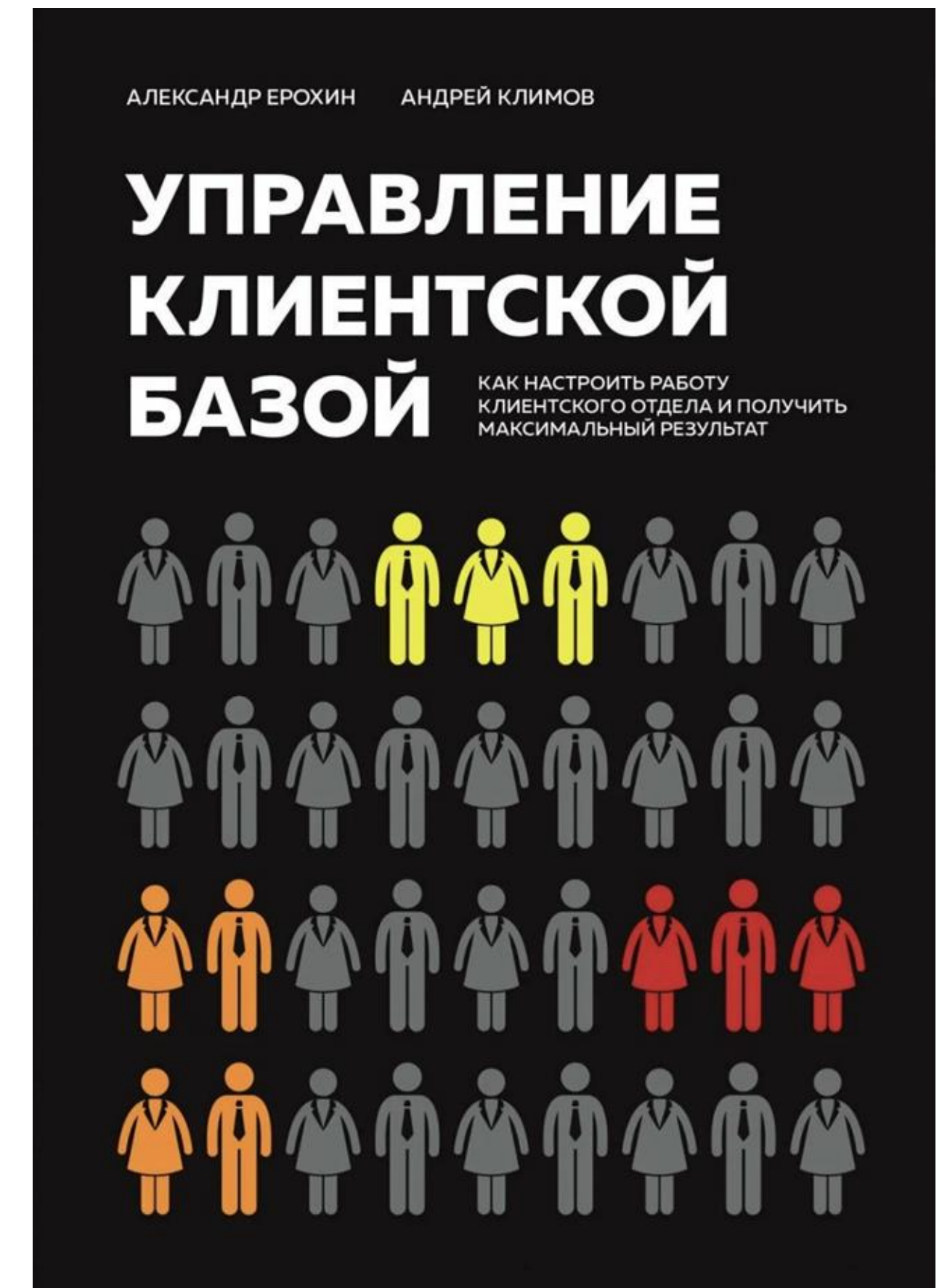
**Сойдется
экономика?**

Да

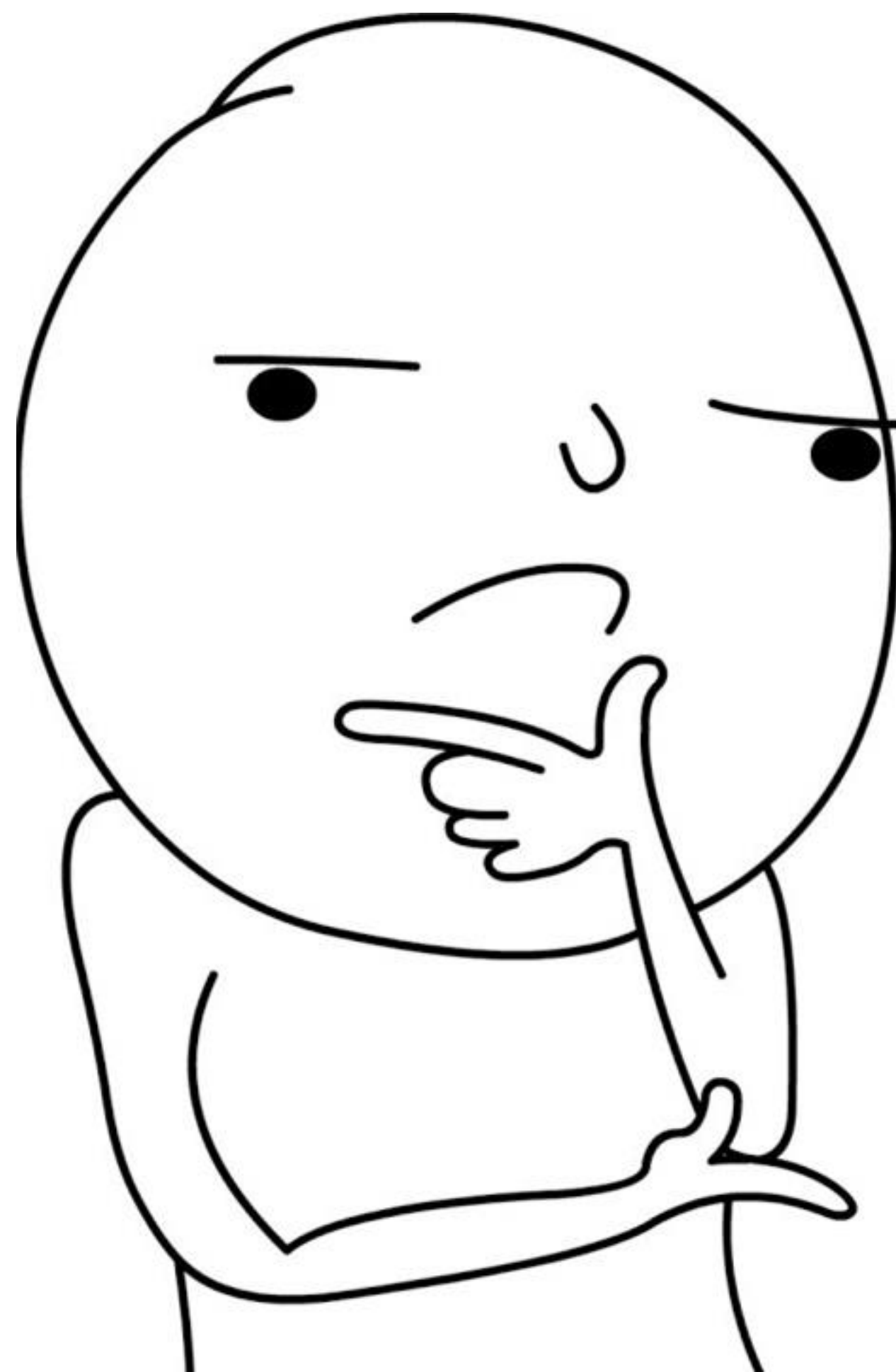
Забирайте гайд по retention стратегии



Что почитать?



Ваши вопросы



fomichev.

Спасибо за внимание



@romi_up