

Анализ CRM-маркетинга в сфере beauty: магазины, бренды косметики, салоны красоты

Компании в Competitive Review

Парфюмерно-косметические сети

ИЛЬ ДЕ БОТЭ

РИВ ГОШ
ПАРФЮМЕРИЯ И КОСМЕТИКА

АЭТУАЛЬ

 Золотое Яблоко

Подружка

 **МАГНИТ
КОСМЕТИК**

Бренды косметики

M I  I T

VIVIENNE SABÓ
P A R I S



ART&FACT.

 NATURA SIBERICA

Салоны красоты и косметологии



Подружки. Сеть клиник

ПЕРСОНА
имидж-лаборатория твоего стиля

ТОЧКА
красоты

 **TOP GUN** 

ЧИО 

Мировой рынок beauty-товаров

341,1 млрд \$

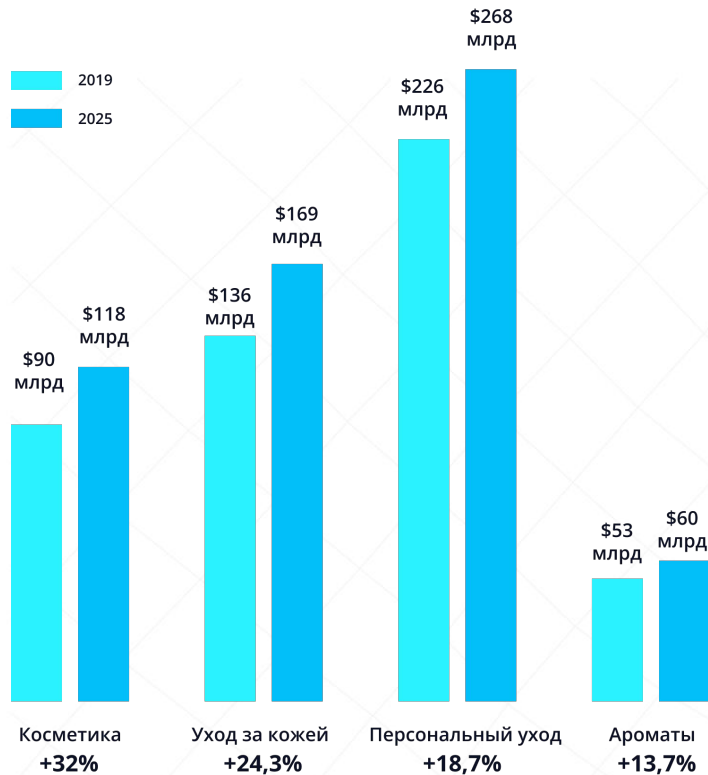
Объем мирового рынка косметики
в 2020 году

560,5 млрд \$

Прогнозируемый объем, которого
рынок достигнет к 2030 году

5,1%

Ежегодный прогнозируемый темп роста
на 2021–2030 годы



Источник: *Precedents Research, Cosmetic Market
Global Industry Analysis, 2021–2023*

Рынок beauty-товаров в России

На 30,1%

выросли продажи парфюмерной продукции в 2022 году в России (до 142,9 млрд ₽)

В топ-5

российского eCommerce входит категория «Красота и здоровье»

От 5 до 6 товаров

в год в среднем покупают российские потребители

На 7%

упали траты за январь 2023 года на косметику

2022
2023



383,5 млрд ₽

Оборот в сегменте beauty-товаров

Источники: Исследование «Тинькофф Кассы», 2023

www.outofcloud.ru

Что изменилось на рынке

70%

российского рынка косметики контролировали международные компании

На 80%

эксперты оценили падение импорта в апреле 2022 года

На 14%

сократился рынок после ухода иностранных брендов

На 25%

сократился ассортимент в рознице

С рынка ушли



Объявили об уходе




Переименовались



Оставили только производство



Портрет покупателя в сегменте beauty



Женщина, 57%

- От 35 до 44 лет
- С высшим образованием
- Работает, скорее, в коммерческом секторе
- Хотя бы время от времени работает удаленно
- В браке, 1-2 ребенка до 18 лет
- Доход на члена семьи ~ 40 000 ₽

66%

офлайн-покупателей доверяют российским брендам

56%

онлайн-покупателей доверяют российским брендам

Особенности приобретения beauty-товаров в РФ

7 из 10 покупателей

стараятся сократить расходы

70%

интересуются новинками

73%

сравнивают цены на онлайн- и офлайн-продукты

61%

переходит на магазины с более доступными ценами

41%

ищет скидки и акции


37%

покупают только самое необходимое

28%

интересуются новыми категориями

OUT OF CLOUD



**Что делать
компаниям**

Драйверы покупок в интернет-магазине:

- выгодные цены;
- широкий выбор натуральной и экологичной косметики;
- видео с примером использования продукта на сайте интернет-магазина;
- большой выбор вариантов оплаты;
- возможность сравнивать товары перед покупкой по характеристикам и цене;
- отзывы покупателей в интернете и обзоры на товары;
- внешний вид/дизайн сайта и интернет-магазина;
- экономия времени и возможность приобрести товар 24/7.

Почему клиенты отказываются покупать в интернет-магазинах:

- 48% — отсутствует возможность попробовать средство;
- 38% — риск купить товар, качество которого будет ниже ожидаемого.

Что делать компаниям

- 1** **Расширять ассортимент бюджетными товарами**, в том числе российских производителей.
- 2** **Знакомить аудиторию с новыми марками товаров**, предлагать контент об использовании новых средств, в том числе пользовательский контент: отзывы, обзоры от покупателей-инфлюенсеров. Предлагать образцы и мини-версии продуктов для расширения потребительской корзины.
- 3** **Активно использовать новые каналы коммуникации**, в том числе CRM-канал, для знакомства аудитории с новыми брендами и продуктами.

Что делать компаниям

- 4 Искать точки роста в текущей базе.** Найти способы эффективнее работать с текущей базой на всех этапах CJM: уделить больше внимания сегментированию клиентов, работе с оттоком, отписками, доставляемостью писем и попаданием в спам.
- 5 Растить новую базу клиентов.** Использовать монетарные и контентные офферы для привлечения подписчиков, папапы и игровые механики Маркетинговые игры помогут компаниям сократить бюджет на привлечение новых покупателей, вырастить повторные продажи и повысить лояльность клиентов к компании.

OUT OF CLOUD



Разбор игроков рынка



**МАГНИТ
КОСМЕТИК**

OUT OF CLOUD

Трафик

Трафик за 3 месяца: 2,199 М
За июль: 874,761
Доля email-канала: 0,06%

Программа лояльности

Общая программа лояльности с сетью «Магнит». 2% от покупки начисляются баллами.
Можно оплатить до 50% покупки.

Email коммуникации

Нет данных

Приложение 2,2 appstore / 0,0 google play

Регистрация по коду из СМС.
Нет дополнительной мотивации для заполнения полей. Рекламных экранов перед регистрацией нет.

Лидогенерация

На главной странице нет формы подписки на рассылку. Можно подписаться на email и СМС в личном кабинете.
Для оформления заказа просят указать ФИО, номер телефона и email.



**МАГНИТ
КОСМЕТИК**

OUT OF CLOUD

Интересное

На сайте по фото и небольшому тесту можно определить тип кожи и получить список товаров для ухода за ней.

**НЕ ТРАТЬТЕ ДЕНЬГИ НА УХОД,
КОТОРЫЙ ВАМ НЕ ПОДХОДИТ!**

Получите профессиональный анализ
кожи за **5 минут**

Пройдите тест бесплатно

Нажимая "Пройдите тест бесплатно", вы соглашаетесь с
условиями анализа



Трафик

Трафик за 3 месяца: 4,602 М
За июль: 1,603 М
Доля email-канала: 2,46%

Программа лояльности

Вступление автоматически при регистрации со скидкой 3% на покупки.
Скидка на следующий месяц зависит от суммы покупки в прошлом месяце.
Покупки до 1000 руб. — 10%. Покупки до 1500 руб. — 15%.

Интерактив

Отсутствует

Приложение 4,7 appstore

Скидка 30% за установку приложения.
Мотивации за заполнение информации о клиенте нет.
Настроены попапы в приложении.
Обогащение профиля в ЛК для подбора товаров.

Лидогенерация

На главной странице нет формы подписки на рассылку. При регистрации в ЛК просят указать email.

Подружка

Email, коммуникации

Регулярная email-рассылка:
скидки, распродажи, акции,
промокоды.

Доля email-канала: 2,46%

Источник: www.similarweb.com

Podruzka Красота в удовольствии!

Каталог Акции Корея Новинки Бренды

24 ФЕВРАЛЯ-26 ФЕВРАЛЯ | ТОЛЬКО ОНЛАЙН

-25% **+5%**
с 9 до 12




ПРИ САМОВЫВОЗЕ ИЗ МАГАЗИНА

ПО ПРОМОКОДУ:

235

ЗА ПОКУПКАМИ >

**ЗАБЕРИ УЖЕ СЕГОДНЯ
В БЛИЖАЙШЕЙ ПОДРУЖКЕ**

 <p>Тушь для ресниц VIVIENNE SABO CABAR...</p> <p>VIVIENNE SABO</p> <p>Тушь</p> <p>479 P</p> <p>КУПИТЬ</p>	 <p>Основа-кушон тональная для лица CAT...</p> <p>CATKIN</p> <p>Тональные средства</p> <p>1 790 P</p> <p>КУПИТЬ</p>	 <p>Крем тональный для лица NOVO LIGHT ...</p> <p>NOVO</p> <p>Тональные средства</p> <p>599 P</p> <p>КУПИТЬ</p>
---	---	---

РИВ ГОШ

ПАРФЮМЕРИЯ И КОСМЕТИКА

Трафик

Трафик за 3 месяца: 8,526 М

За июль: 3,071 М

Доля email-канала: 1,84%

Программа лояльности

Вступление автоматически при регистрации.

Скидка 25% на покупки при условии заполнения анкеты. Бонусы начисляются за каждую покупку, процент бонусов зависит от суммы покупок.

Дополнительно для уровня премиум (покупки стоимостью от 30 000 ₹) — приглашения на VIP-мероприятия и закрытые распродажи, консультации визажиста и бесплатный макияж, подарочная упаковка покупки.

Золотая карта

Ваша скидка до 25%



QR-код

Дарим вам золотую карту!

Копите баллы, совершайте покупки в
РИВ ГОШ со скидкой

ОТЛИЧНО

Приложение 4,5 appstore / 4,5 google play

Вход без регистрации. Приложение попросит зарегистрироваться только для оформления заказа.

Отсутствует дополнительная мотивация за заполнение информации о клиенте.

Email, коммуникации

- **Регулярная email-рассылка:** скидки, распродажи, акции, промокоды.
- **Триггеры:** приветственные 15% за подписку, брошенная корзина, брошенный просмотр категории.
- **Push-коммуникации:** регулярки и триггеры.

Лидогенерация

- На главной странице есть форма сбора контактов — за подписку на email-рассылку.
- Для регистрации в ЛК есть статичная форма в футере и подписка на новости в ЛК.
- Попап для подписки на акции.



Золотое Яблоко

Трафик

Трафик за 3 месяца: 20,03 М
За июль: 7,144 М
Доля email-канала: 2,39%

Программа лояльности

Пользователь вступает в программу автоматически при регистрации.

Скидка 25% на покупки при условии заполнения анкеты + бонусы за покупки.

Приложение 4,4 appstore / 4,5 google play

Регистрация по номеру телефона.

Лидогенерация

При регистрации в программе лояльности просят оставить email и телефон. Форма сбора контактов на сайте около футера.

Интересное

Нет



Золотое Яблоко

Email, коммуникации

- Регулярная email-рассылка: скидки, распродажи, акции.
- Триггеры: брошенная корзина, изменение цены на товары в избранном.
- Push-коммуникации: регулярки и триггеры.

новинки | виза | уход | макияж | парфюм | бренды | распродажа

подарочные наборы к 8 марта
выбери идеальный подарок

ПЕРЕЙТИ К ПОКУПКАМ →

Выбери идеальный подарок на 8 марта! Подарочные наборы от Versace, Erborian и ZINA — собрали всё в одной подборке.

VIVIENNE SABO набор для макияжа глаз 403 р. 604 р.	L'OCCITANE эксклюзивный набор 1 341 р. 1 460 р.	GLAMGLOW набор масок для лица 4 600 р. 7 600 р.
KENZO парфюмерный набор 5 260 р. 7 000 р.	ERBORIAN подарочный набор для лица 3 901 р. 4 660 р.	ZINA набор для макияжа 1 769 р. 2 949 р.

ПЕРЕЙТИ К ПОКУПКАМ

f vk @

скачать App Store

скачать Google Play

8 (800) 770-70-21
Служба подарков

Список супермаркетов
Узнайте больше о нашем ассортименте
Отпишитесь от рассылки

Трафик

Трафик за 3 месяца: 27,60 М
За 1 месяц июль: 8,871 М
Доля email-канала: 3,09%

Программа лояльности

Вступление автоматически при регистрации со скидкой 25% на покупки при условии заполнения анкеты + бонусы.

Приложение 4,6 appstore

Регистрация по номеру телефона и email.
Есть приветственный экран «Добро пожаловать».

Лидогенерация

При регистрации в программе лояльности просят оставить email и номер телефона. Форма сбора контактов на сайте в футере. Попап для подписки на акции и скидки.

Email, коммуникации

- Регулярная email-рассылка: скидки, распродажи, акции.
- Триггеры: письмо-подтверждение DOI, брошенная корзина, изменение цены на товары в избранном.
- Push-коммуникации: регулярки и триггеры.

Интересное

Бот — онлайн-помощник.
Низкие цены, акция «Найдешь дешевле — 5% скидка». Оплата частями по 25% 1 р. в 2 недели.

На упаковке пыльно? Стираем не спеша.

ЛЭТУАЛЬ

Парфюмерия Уход Макияж Бренды **Акции**

КАЖДЫЙ МЕСЯЦ
100 000 000
БОНУСОВ

Участвую!

Хочешь получить бонусы на любимые покупки? 💖 Скорее скачай приложение! Правила просты: установи ЛЭТУАЛЬ на смартфон, зарегистрируйся и разреши приложению отправлять push-сообщения 📧

Покупай шлейфовые ароматы

ПАРФЮМЕРНАЯ ВОДА | 50 мл
ROBERTO CAVALLI
Florence
СЛАБКАЯ
ВОСХОДИТЕЛЬ
НОТЫ

25%
8 399 Р. **6 299 Р.**
Купить

ПАРФЮМЕРНАЯ ВОДА | 90 мл
AFNAN
Turathi
ВОСХОДИТЕЛЬ
ТРАНСПАРАНТ

20%
7 549 Р. **6 039 Р.**
Купить

Трафик

Трафик за 3 месяца: 3,858 М
За июль: 1,225 М
Доля email-канала: 2,06%

Программа лояльности

Для регистрации нужно ввести email и телефон.
Вступление автоматически при регистрации со скидкой 25% на покупки при условии заполнения анкеты + бонусы. Можно обменять бонусы на подарки.

Приложение 4,8 appstore / 4,5 google play

Регистрация по номеру телефона и email.

Лидогенерация

При регистрации в программе лояльности просят оставить email и телефон.

Интересное

Нет

Email, коммуникации

Триггерная и регулярная email-рассылка: скидки, распродажи, акции.

иль де ботэ

БРЕНДЫ OUTLET АКЦИИ **КЛУБ ИЛЬ ДЕ БОТЭ**

Статус карты: BLACK Бонусы: [Ваша привилегия](#)

**ВЫБИРАЙТЕ СВОИ
НОВЫЕ ФОРМУЛЫ
ЛЮБВИ**

**КЕШБЭК*
30%
НА ПЕРВУЮ
ПОКУПКУ**

1 СЕНТЯБРЯ – 31 ОКТЯБРЯ
БОЛЕЕ 60 НОВЫХ БРЕНДОВ
УЖЕ В ИЛЬ ДЕ БОТЭ

*Кешбэк в размере 30% от суммы покупки, исключены скидки и подарки. Действует только на одну покупку. КЛУБ ИЛЬ ДЕ БОТЭ, от 1 бонуса, сроком 1 месяц.

BURDIN ELEMIS KORLOFF KORRES -417

nescens PHILIP INGSLEY STERLING THALGO THE MICHAMPT OFFICINE

ПОСМОТРЕТЬ НОВЫЕ БРЕНДЫ

Трафик

Трафик за 3 месяца: 118 К

За июль: 44 К

Доля email-канала: нет данных

Программа лояльности

Регистрация в программе лояльности по номеру телефона.

Интересное

Нет

Приложение

Нет

Лидогенерация

При регистрации в программе лояльности просят оставить email и телефон.

Email, коммуникации

Нет данных

MIKIT OUT OF CLOUD

Трафик

Трафик за 3 месяца: 107 К

За июль: 48 К

Доля email-канала: нет данных

Программа лояльности

Регистрация в программе через чат-бот. При покупке копятся бонусы 10% от чека. Бонусы можно обменять на подарки.

Интересное

При покупке товаров на сайте дарят курс [«Сам себе косметолог»](#). В карточке товара есть предложения [по месту покупки товара](#) (не только на самом сайте).

Лидогенерация

- При регистрации в программе лояльности просят оставить email и телефон.
- Попап-рулетка: подпишись и получи подарок.
- Подписка в футере.
- Подписка на новости после онлайн-диагностики.

OUT OF CLCLOUD

Email, коммуникации

- Регулярная email-рассылка: скидки, распродажи, акции.
- Триггеры: письмо-подтверждение DOI, welcome-серия, брошенная корзина, изменение цены на товары в избранном.

Интерактив

- [Попап](#) «Колесо фортуны» — нужно указать имя и почту, колесо крутится и [приз отправляют на почту](#).
- Онлайн-диагностика кожи лица, [результат которой приходит на почту](#).

MI X IT

ЛИЦО ТЕЛО ВОЛОСЫ НАБОРЫ ДЕКОР

УСПЕЙТЕ ДО 28 АВГУСТА

СКИДКИ
до -92%
НА ГОРЯЧИЕ
ХИТЫ!

УСПЕТЬ КУПИТЬ

Более 80% заказов доставляется на следующий день

Бесплатная доставка в большинство пунктов выдачи

Персональная скидка в программе лояльности до 20%

Дополнительная выгода при оплате «СБП»



NATURA SIBERICA

Трафик

Трафик за 3 месяца: 156 К
За июль: 58 К
Доля email-канала: 0,72%

Email, коммуникации

- Регулярная email-рассылка: скидки, распродажи, акции.
- Триггеры: только письмо-подтверждение DOI.

Программа лояльности

Нет программы лояльности.

Интерактив

В личном кабинете собирается информация: ФИО, гео, дата рождения, имейл, тип кожи, семейное положение, любимый магазин.

Лидогенерация

При регистрации в программе лояльности просят оставить email и телефон. Подписка в футере.

Приложение

Нет



Трафик

Трафик за 3 месяца: 40 К
За июль: 32 К
Доля email-канала: нет

Email, коммуникации

Нет

Программа лояльности

Нет программы лояльности.

Лидогенерация

Только регистрация при оформлении заказа.

Приложение

Нет

Интерактив

Нет

ART&FACT.

Трафик

Трафик за 3 месяца: 209 К
За июль: 101 К
Доля email-канала: 0,72%

Email, коммуникации

- Регулярная email-рассылка: скидки, распродажи, акции.
- Триггеры: письмо-подтверждение DOI.

Интересное

Сайт используется только как витрина.
В описании товаров ссылки на маркетплейсы. Регистрация на сайте только через регистрацию в ПЛ.

Приложение

Нет

ART&FACT.

Программа лояльности

Регистрация в ПЛ по номеру телефона. Баллы начисляются после отзыва о покупке на сайте на IRecommend.ru.

- Баллы можно обменивать на призы.
- Начисляют дополнительные баллы в программе лояльности за прохождение тестов.

Лидогенерация

- При регистрации в программе лояльности просят оставить email и телефон.
- Подписка в футере. Онлайн-тесты, результаты приходят на почту.

Трафик

Трафик за 3 месяца: 515,8 К

За июль: 202,8 К

Доля email-канала: нет данных

Email, коммуникации

- Регулярная email-рассылка: скидки, распродажи, акции.
- Триггеры: письмо-подтверждение DOI.

Лидогенерация

Регистрация только через uclients.

Приложение 4,4 appstore / 4,6 google play

Регистрация по коду из СМС.

Только запись в салон.

Интересное

Нет

Программа лояльности

Нет информации о ПЛ на сайте, возможно, можно оформить в салоне.



OUT OF CLOUD

Трафик

Трафик за 3 месяца: 639,1 К
За июль: 158 К
Доля email-канала: 0,97%

Email, коммуникации

Подтверждение записи.

Лидогенерация

При регистрации в программе лояльности просят оставить email и телефон.

Приложение 3,1 appstore / 2,7 google play

Регистрация по номеру телефона.
Можно записаться, купить подарочный сертификат, оформить карту программы лояльности с кешбэком.

Интересное

Нет

Программа лояльности

Регистрация в ПЛ по номеру телефона. После процедуры начисляется кешбэк.



Трафик

Трафик за 3 месяца: 313,2 К
За июль: 126,9 К
Доля email-канала: 1,1%

Email, коммуникации

- Регулярная email-рассылка: скидки, распродажи, акции.
- Триггеры: письмо-подтверждение DOI.

Интересное

Лидген-квиз: чем на большее количество вопросов ответишь, тем больше скидка.

Приложение 4,8 appstore / 4,9 google play

Регистрация по номеру телефона.
Можно записаться, посмотреть карту салонов.



Подружки. Сеть клиник

Лидогенерация

Попап. Оффер — скидки до 60%. С помощью попапа компания собирает информацию: как узнали о клинике, новый/старый клиент, имя и телефон. Далее информацию отправляют в колл-центр.

Программа лояльности

Клубная карта — покупка на сайте или в салоне, карта лояльности — в специализированных приложениях («Кошелек»). По карте ПЛ начисляется кешбэк, бонусы «Приведи подругу».





OUT OF CLOUD

Трафик

Трафик за 3 месяца: 162,3 К
За июль: 52,9 К
Доля email-канала: 0%

Email, коммуникации

Нет данных

Лидогенерация

Только регистрация:
имя и номер телефона.

Приложение 1,9 appstore

Регистрация по номеру
телефона, запись
и рекламные предложения.

Программа лояльности

Клиент становится
участником программы
лояльности после
регистрации.



www.outofcloud.ru

Трафик

Трафик за 3 месяца: 257,9 К
За июль: 17,1 К
Доля email-канала: 0%

Email, коммуникации

Нет данных.

Лидогенерация

Статическая форма для сбора email
в футере.

Программа лояльности

Регистрация в программе по номеру
телефона. Начисляется кешбэк.

Приложение

Нет

Интересное

Нет

Хотите получить разбор самых удачных механик из вашей отрасли?

Дарья Швалова

директор по маркетингу и продажам

8 977 881 91 03

darya.shvalova@outofcloud.ru

www.outofcloud.ru

