

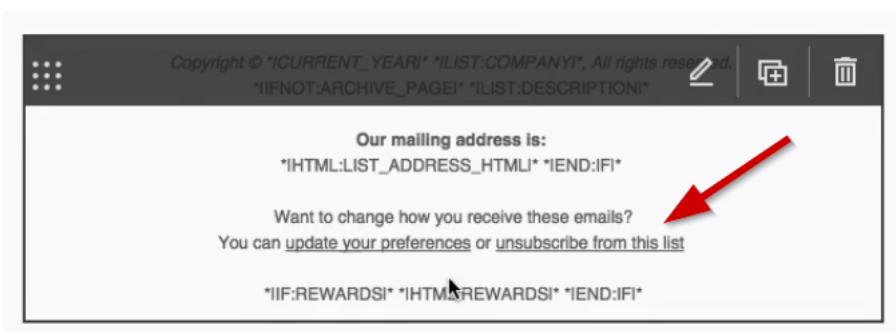
01

Vídeo 1

Transcrição

Vimos diversos aspectos ligados à qualidade dos nossos e-mails. Vimos como fazer testes A/B, encontramos o horário que o nosso cliente quer receber a mensagem e o tipo de conteúdo que ele está interessado. Descobrimos a subject line que o usuário está interessado, fomos observando tudo isso por meio da taxa de "Open rate", "Click rate", testes A/B. Otimizamos muitas coisas para os nossos clientes.

Apesar disso, nem sempre as pessoas ficam contentes com o que recebem. Às vezes, o usuário está em outro momento da vida, não está mais interessado em receber o conteúdo e decide dar um *unsubscribed* - todo e-mail enviado com o MailChimp leva um link de *unsubscribed*. Na parte de design, veremos que já temos adicionado um link para o usuário se desadastrar.



Vemos que ele usou diversas *merge tags* neste trecho do conteúdo. A tag usada no *unsubscribed* é o *|\UNSUB|*\ e podemos inclusive editar o texto.

Pode ocorrer que você pense que é uma boa ideia retirar este trecho do seu e-mail, assim os seus usuários não poderão se desadastrar do seu *mailing*. O nosso objetivo não é fazer spam, nem forçar as pessoas a receberem o que elas não querem. Isto poderia denegrir a sua marca. Como assim, você não quer deixar as pessoas sairem da sua lista? Os usuários podem ficar com muita raiva de receber o seu e-mail.

E mesmo que você tente fazer tal maldade com seus usuários, o MailChimp não irá permitir que a mensagem seja enviada assim. Ele o *unsubscribed* será adicionado automaticamente. O MailChimp faz isso porque é extremamente delicado enviar uma mensagem sem dar a opção para o usuário sair da sua lista. Então, é preferível que você ofereça esta opção da forma mais agradável e que melhor lhe convém.

O objetivo não é fazer spam. Se o usuário não quer receber o seu conteúdo, deixe ele partir. Você ainda aprenderá com este cliente "opa! Este tipo de conteúdo faz com que os usuários queiram sair do mailing!"

O *unsubscribed* também será mostrado nos nossos relatórios.

The screenshot shows a MailChimp reporting interface for an email campaign. At the top, there are navigation tabs: Campaigns, Templates, Lists, Reports (which is selected), and Automation. On the right, there's a user profile for 'Guilherme Alura' and links for Help and Search.

Metric	Value
Opened	4
Clicked	1
Bounced	0
Unsubscribed	1

Below the metrics, there's a section with various statistics:

- Successful deliveries: 4 (100.0%)
- Total opens: 6
- Last opened: 10/27/15 8:34AM
- Forwarded: 0
- Clicks per unique opens: 25.0%
- Total clicks: 1
- Last clicked: 10/26/15 9:26AM
- Abuse reports: 0

[Explain these metrics](#)

Vamos ver como funciona o *unsubscribed*. O usuário clicará no link referente que geralmente fica no rodapé do e-mail.

The screenshot shows a Gmail inbox with one message from 'Alura'. The message content includes the mailing address and a link to add them to the address book. Below the message, there's a note about changing email preferences or unsubscribing. A red arrow points to the 'unsubscribe from this list' link.

Our mailing address is:
Alura
Rua Vergueiro 3185, 8 andar
Sao Paulo, SP 01242001
Brazil

[Add us to your address book](#)

Want to change how you receive these emails?
You can [update your preferences](#) or [unsubscribe from this list](#)

MailChimp

Depois, o MailChimp enviará o e-mail e perguntará qual foi o motivo do descadastramento.

The screenshot shows an 'Unsubscribe Successful' page from Alura. It informs the user they have been removed and asks for the reason. The 'I never signed up for this mailing list' option is selected.

Alura

Unsubscribe Successful

You have been removed from Alura.

If you have a moment, please let us know why you unsubscribed:

I no longer want to receive these emails

I never signed up for this mailing list

The emails are inappropriate

The emails are spam and should be reported

Other (fill in reason below)

Submit

Essa informação será adicionada no nosso relatório.

[Export As CSV](#)

No longer interested	1	Spam	0
Did not sign up	1	Other	0
Inappropriate content	0	Unspecified	0

Email	Primeiro Nome	Data de aniversário	Member Rating	Last Changed	Reason	Description
guilherme.silveira.cursos@gmail.com >	GUILherme		★★★☆☆	10/27/15 9:28AM	Did not signup for list	n/a
guilherme.silveira@alura.com.br >	Guilherme		★★★☆☆	10/26/15 10:00AM	No longer interested	n/a

Observe que existe diversos fatores podem levar o usuário a querer sair da lista. Às vezes, até antes de abrir a mensagem a pessoa pode marcar como spam e notificar o Gmail - no futuro, ele irá considerar o nosso e-mail sempre como spam.