

L'UTILITÀ DEGLI SMS NEL COMMERCIO AL DETTAGLIO





Qualunque sia la dimensione o il settore della tua attività, è di primaria importanza riuscire a comunicare con chi conta: i tuoi clienti, fornitori e collaboratori.

Oggi giorno l'80% di chi ha uno smartphone lo utilizza per cercare prodotti e servizi su internet e il 74% acquista on-line (fonte: Google/Ipsos).

Per questo molti commercianti usano gli SMS come strumento fondamentale nelle loro strategie di comunicazione aziendale.

Perché gli SMS sono così utili nel commercio?

1. Perché generano vendite. In che modo?

Promuovendo prodotti e servizi

Una delle caratteristiche principali degli SMS è che vengono inviati e letti nel giro di pochi secondi.

Se vuoi promuovere prodotti e servizi oppure stimolare il mercato con nuove offerte e iniziative, il canale di comunicazione SMS è quello che fa per te!

Puoi addirittura inserire link a una determinata pagina web, una posizione geografica oppure aggiungere il cosiddetto "click-to-call" per ottenere risposte nell'immediato.

Finalmente puoi dire addio alle email che non vengono lette e alle telefonate invasive!

Fidelizzando la clientela

Fai sentire i tuoi clienti importanti!

Premiali inviando offerte esclusive via SMS, informandoli di eventi straordinari e avvisandoli del lancio di nuovi prodotti e servizi.

Comunica loro vantaggi e sconti: saranno contenti di ricevere agevolazioni e questo si tradurrà in clientela fidelizzata.

Personale e immediato, l'SMS è in grado di raggiungere sempre e in maniera efficace la fatidica soglia d'attenzione del consumatore moderno.

Creando nuovi "lead" (potenziali clienti)

Gli SMS sono usati anche per raccogliere dati e incentivare a comunicare un parere su un dato tema. È quindi possibile instaurare una comunicazione bidirezionale tra l'azienda e il suo mercato di sbocco.

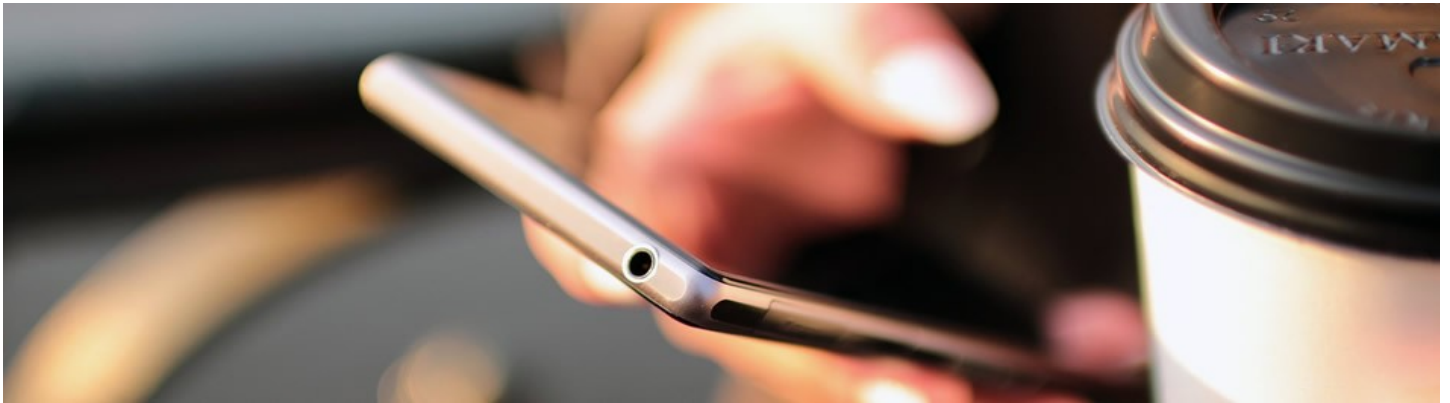
Di seguito alcuni esempi classici:

- "Rispondi SI per un appuntamento";
- "Rispondi SI per un buono-sconto";
- "Rispondi CHIAMAMI per essere ricontattato";
- "Rispondi NEGOZIO per il negozio più vicino".

Evitando l'abbandono del "carrello"

Se hai un e-commerce puoi impostare degli SMS automatici di promemoria tutte quelle volte in cui dei potenziali clienti abbandonano il carrello virtuale del tuo sito web. L'SMS includerà un link al carrello precedentemente abbandonato.

Questa è una soluzione semplice e veloce per cercare di trattenere un potenziale cliente che "se ne sta andando".



2. Perché potenziano il servizio clienti. Come?

Con gli avvisi di consegna

Tenere aggiornati i propri clienti sullo stato di consegna di una merce li rassicura: quello che hanno acquistato sta arrivando a destinazione.

Usare il canale SMS significa comunicare in un istante, circostanza molto diversa rispetto all'utilizzo delle email che vengono quasi sempre ignorate.

Informare i clienti sullo stato di consegna di un pacco riduce drasticamente le consegne mancate e i relativi costi.

Con i sondaggi d'opinione

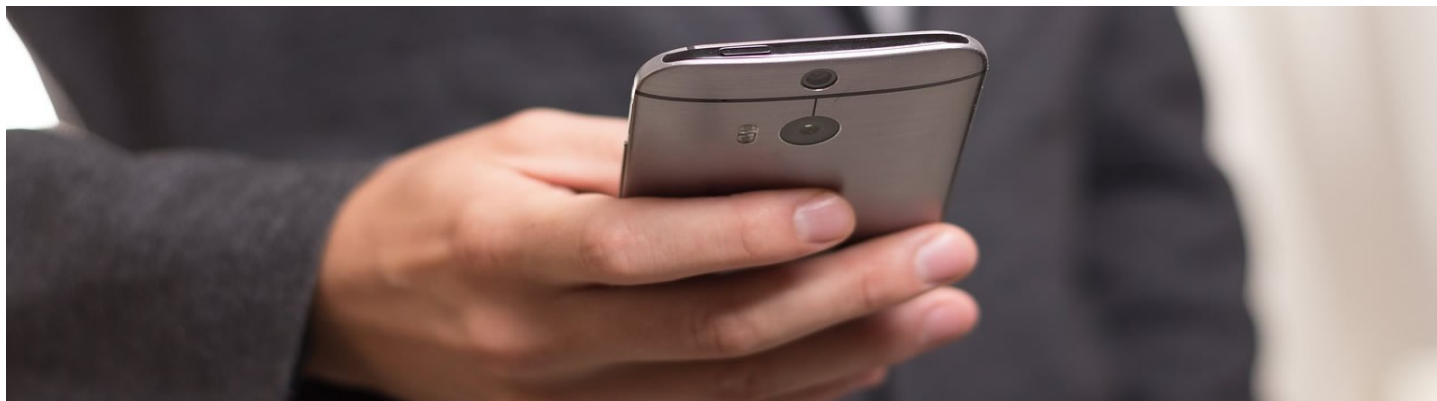
Riuscire a offrire quello che il mercato desidera è la chiave del successo di ogni attività.

Universalmente diffuso, consegna istantanea e semplicità nell'utilizzo rendono l'SMS il canale di comunicazione perfetto per i sondaggi di mercato.

Coi messaggi SMS ottieni preziosi feedback in un istante, riscontri che verranno poi utilizzati per calibrare e modellare l'offerta in base a ciò che è stato espresso dai consumatori: cioè quello che desiderano veramente.

Con le conferme d'ordine e gli aggiornamenti in tempo reale

Spesso accade che le conferme via email vengano perse, cancellate o filtrate nella cartella dello spam. Al contrario, gli SMS non possono finire nello spam e non serve nemmeno una connessione internet per riceverli: con gli SMS offri un servizio clienti che non è secondo a nessuno: invii notifiche di spedizione e/o cambiamenti di un ordine istantaneamente.



3. Perché riducono i costi. Per quali motivi?

Riducono gli appuntamenti manati

Che tu sia un parrucchiere, un centro estetico, una profumeria o altro, sai quanto sia prezioso il tuo tempo.

Automatizzare conferme, modifiche e/o cancellazioni di appuntamenti riduce drasticamente i costi associati alle mancate presenze.

Riducono le chiamate telefoniche

Le chiamate telefoniche ed eventuali call center rappresentano un costo elevato e hanno un grande impatto sull'immagine della tua azienda. Molte di queste chiamate possono essere evitate informando i clienti via SMS.

Sistema di allerta

Notificare allo staff tecnico che il server del sito web è "down" è facile e veloce con gli SMS: le persone interessate vengono avvisate in pochi secondi, riducendo al minimo il disagio dei tuoi clienti.

Inoltre, limiti la perdita di vendite e sei in grado di proteggere meglio i termini contrattuali di eventuali SLA (Service Level Agreement).

“

In un'epoca come quella attuale, dove il consumatore finale è "bombardato" quotidianamente da una quantità enorme di informazioni e proposte, spicca il valore dell'SMS come canale di comunicazione aziendale: personale e immediato, risulta in grado di raggiungere sempre e in maniera efficace la faticosa soglia d'attenzione del consumatore.

”

The logo for agile telecom features a stylized orange and grey graphic of a person's head and shoulders, composed of several rounded shapes. The word "agile" is in a bold, lowercase, sans-serif font, with the "i" in orange. "telecom" is in a grey, lowercase, sans-serif font, followed by a registered trademark symbol (®). Below "agile telecom" is the phrase "sms professionals" in a lowercase, sans-serif font, with "sms" in orange and "professionals" in grey.

agile telecom[®] S.p.A.
sms professionals

www.agiletelecom.com