








# 10 best practices & 50 casi d'uso per l'SMS

nel settore **RETAIL**

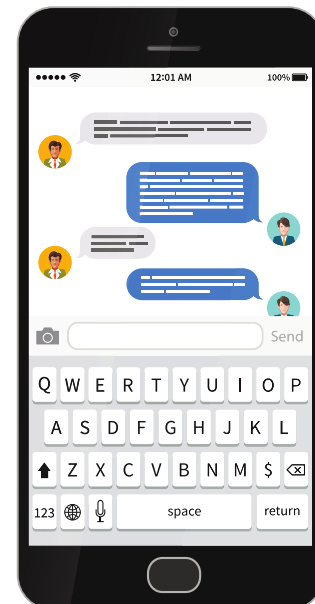


# Indice

	<b><u>Introduzione</u></b>	<b><u>3</u></b>
	<b><u>10 best practices per una campagna SMS di successo</u></b>	<b><u>4</u></b>
	<b><u>I principali casi d'uso per il settore Retail</u></b>	<b><u>5</u></b>
	<b><u>Gli altri casi d'uso per il settore Retail</u></b>	<b><u>8</u></b>
	<b><u>Chi è Skebby.</u></b>	<b><u>11</u></b>

# Introduzione

L'SMS si è ormai affermato come **uno dei principali strumenti per le aziende che vogliono comunicare con i propri clienti**, dipendenti e chiunque abbia un rapporto professionale con loro. Questo perché i vantaggi di usare un SMS, rispetto ad un'email, sono molteplici. **L'SMS, infatti, consente di avere una comunicazione diretta con il destinatario**, scriverlo è facile e veloce e si ha **garanzia di consegna**. Inoltre, un SMS viene letto dal **93% dei riceventi entro 3 minuti**, che significa che un'azienda può contattare i destinatari al momento giusto, influenzandone così le scelte d'acquisto.



Nonostante l'uso degli SMS come strumento di comunicazione e marketing sia molto semplice, è bene tenere a mente alcune strategie per rendere più efficaci le proprie campagne e ampliare il più possibile il proprio raggio di azione. Dopo aver letto questo eBook, avrai ben chiaro:

**1**

Come creare campagne SMS di successo: ti sveleremo 10 regole auree sull'SMS marketing

**2**

Come utilizzare l'SMS nel modo giusto per il settore retail, prendendo ispirazione dagli usi ed esempi. Niente ti vieta di sperimentare anche cose nuove!

Prima di addentrarci nei numerosi utilizzi degli SMS e conoscerne i vantaggi, è bene mettere subito in chiaro quali sono **le 10 regole d'oro o best practices da seguire per creare le proprie campagne e ottenere il massimo ritorno sull'investimento.**

I nostri consigli sono:

## 10 best practices

per creare una campagna SMS di successo

1. **Carica le tue liste contatti** e mantieni aggiornato il tuo database
2. **Individua il target** della tua campagna SMS
3. **Scrivi un testo SMS breve e chiaro**, studiato ad hoc per il target scelto
4. **Personalizza gli SMS** usando i campi dinamici, come il nome proprio
5. **Incentiva i tuoi destinatari all'azione** (Es. “Vieni a trovarci”, “Acquista”)
6. **Offri un incentivo quando possibile**, come una promozione
7. **Scegli il momento migliore** per inviare i tuoi SMS
8. **Evita invii ripetuti** o a orari sconsiderati
9. **Monitora i risultati** delle tue campagne per migliorare quelle successive
10. **Consenti sempre ai destinatari di cancellarsi** facilmente dalle tue liste

# I principali casi d'uso dell'SMS per il settore Retail

Il settore retail è davvero molto variegato, perché spazia dai negozi di abbigliamento o calzature, a farmacie ed erboristerie fino ad arrivare alle concessionarie d'auto. Questa varietà non rende meno importante l'uso che si può fare degli SMS, anzi ne arricchisce solo le varianti e aiuta a prendere spunto dall'utilizzo che ne fanno gli altri esercenti, anche se hanno un target diverso. Di seguito i maggiori utilizzi degli SMS nel settore retail.

## Lancio nuova collezione

Che sia la nuova collezione primavera/estate o autunno/inverno appena arrivata in negozio, la nuova linea di prodotti per la cura della pelle, nuovi gusti di tisane o un nuovo modello di auto molto atteso, **creare una campagna SMS per far sapere a tutti i propri contatti quali sono le novità** è sicuramente un metodo efficace per incentivare le persone a visitare il tuo negozio.

Se un SMS non ti basta per far gola ai tuoi clienti e correre a vedere la nuova collezione, crea una piccola pagina web, con i capi più accattivanti o gli ingredienti delle tisane e aggiungi il link della pagina al tuo messaggio.

## Vendite promozionali e sconti

L'uso degli SMS per **informare i propri clienti più affezionati di vendite promozionali, sconti di fine stagione oppure per occasioni speciali**, come il Black Friday, assicura che i destinatari sappiano per tempo quando visitare il tuo negozio per approfittare dei saldi.

Aggiungi un codice promo specifico per ciascuna promozione e chiedi ai tuoi clienti di mostrartelo in cassa, così potrai misurare l'efficacia della tua campagna SMS.

### Leggi l'esempio di Donda 1887

Donda 1887, terzo negozio di calzature più antico d'Italia, utilizza l'SMS per comunicare l'inizio dei saldi, l'arrivo della nuova merce in negozio e il lancio di nuovi prodotti. Ma non finisce qui, l'SMS è stato sfruttato anche per avvisare i clienti di eventi speciali e aperture serali.

## Click & Collect e ritiro merce

Ormai molto diffuso, il servizio di Click & Collect è sempre più apprezzato dai clienti. Se questo servizio è attivo anche nel tuo negozio, puoi avvisare i clienti che l'ordine è pronto per il ritiro via SMS. Infatti, una telefonata può essere invasiva e un'email potrebbe non essere letta immediatamente. **Un SMS** invece, con il 93% di lettura nei primi 5 minuti, **avverte il cliente che può venire a ritirare la merce quando vuole.**

Lo stesso principio vale anche quando il cliente ordina direttamente in negozio un articolo non più disponibile. Quando l'articolo desiderato verrà riassortito, si potrà prevedere l'invio di un messaggio per avvisare prontamente l'interessato.

## Concorsi ed eventi

**Per promuovere il proprio negozio è utile organizzare qualche piccolo concorso o evento** per occasioni speciali. Ad esempio, un negozio di alimentari che fa fatica a vendere certi prodotti, perché di nicchia, potrebbe organizzare un piccolo evento per far assaggiare proprio quei prodotti.

Un negozio di abbigliamento potrebbe invece indire un concorso via SMS, seguendo la normativa vigente, e mettere in palio un buono sconto da usare il mese successivo, così da cercare di fidelizzare i propri clienti. Oppure ancora, per inaugurare l'apertura di un nuovo punto vendita si può organizzare un aperitivo e invitare così tutti i clienti a visitare il nuovo negozio.

## SMS di compleanno

A chi non piace essere coccolati e viziati il giorno del proprio compleanno. Per festeggiare con i tuoi clienti e farli sentire speciali, potresti **creare una campagna SMS apposita per il loro compleanno**. Puoi personalizzare l'SMS inserendo il loro nome grazie ai nostri campi dinamici, fare degli auguri sinceri e offrire un piccolo omaggio gratuito o uno sconto speciale per l'occasione. Questo lascerà uno splendido ricordo del tuo negozio e li incentiverà a tornare.

## SMS di auguri

L'immediatezza e la semplicità degli SMS li rendono lo strumento prediletto per **mandare messaggi di auguri ai propri clienti**, in modo automatizzato. Le occasioni sono davvero numerose: da Pasqua alla festa della donna, fino ad arrivare al Natale. Se poi vuoi incoraggiare le visite in negozio aggiungi al tuo messaggio un incentivo a farti venire a trovare.

### Leggi l'esempio di Claudio Miceli

I negozi Claudio Miceli, multibrand di abbigliamento ed accessori, presenti da oltre 30 anni sul mercato, hanno scelto l'SMS per comunicare con i propri clienti. I messaggi vengono inviati per promuovere sconti, nuove aperture, aperture straordinarie, promozioni in corso, per il Black Friday e i saldi stagionali.

# Gli altri casi d'uso dell'SMS per il settore Retail

Ma non finisce qui: ci sono molte altre cose che puoi fare degli SMS. Noi di Skebby, analizzando gli utilizzi dei nostri tanti clienti del settore retail, abbiamo identificato circa 50 diversi casi d'uso. Ecco qualche altro esempio.

## Campagne marketing

- Invio di coupon digitali
- Campagne per condurre l'utente in negozio (Drive to Store)
- Campagne per portare l'utente sull'eCommerce (Drive to Web)
- Inviti ad eventi
- Promozioni straordinarie a tempo (Saldi, Black Friday)
- Nuove aperture
- Lancio di nuovi prodotti e servizi

## Marketing basato sugli eventi

- Messaggi di auguri
- Recupero carrelli abbandonati
- Notifiche su programmi fedeltà
- Upselling

## Ricerche di mercato e raccolta dati

- Raccolta e aggiornamento dati
- Invio sondaggi ai clienti
- Richiesta recensioni

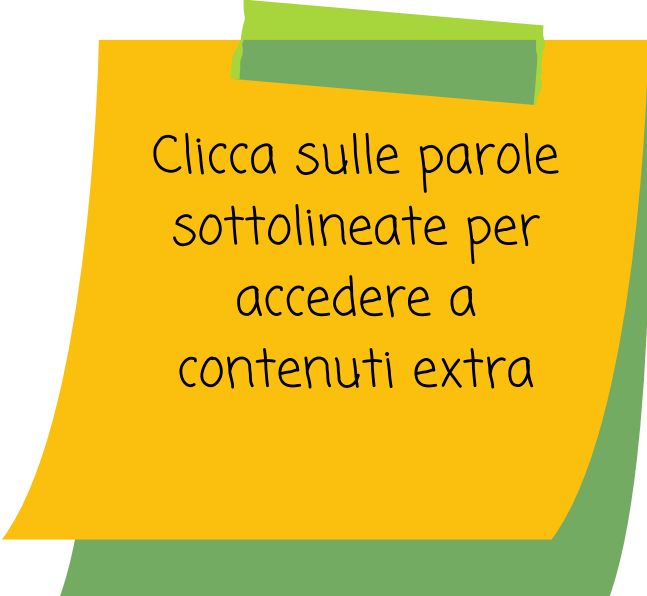


## Identità e verifica

- Invio OTP (Password temporanee)
- Invio reminder per aggiornamento password

## Pagamenti

- Conferma pagamenti
- Piani di pagamento
- Avviso pagamento in scadenza



Clicca sulle parole  
sottolineate per  
accedere a  
contenuti extra

## Gestione dei processi aziendali

- Prenotazione appuntamenti e reminder
- Firma digitale
- Invio documenti
- Processo di identificazione utente e verifica
- Valutazione entrate e spese
- Gestione dei flussi di lavoro
- Gestione approvvigionamento merce

## Comunicazione interna

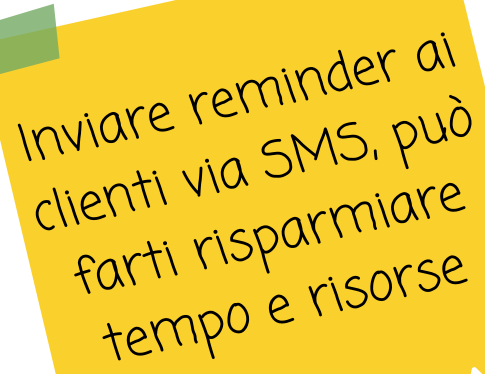
- Gestione turni
- Comunicazioni allo staff

## Notifiche e reminder

- Reminder appuntamenti
- Reminder compleanni e occasioni speciali
- Chiusure e aperture punti vendita
- Click & collect
- Gestione informazioni account dell'utente
- Notifiche di consegna
- Reminder consegna imminente (Librerie)
- Ritiro a domicilio
- Conferma ordini
- Notifiche/reminder rinnovo abbonamenti, servizi
- Aggiornamenti sul servizio
- Tracking ordini e resi

## Assistenza al cliente

- Assistenza al cliente
- Messaggio per essere richiamati
- Aggiornamento su richieste aperte



Inviare reminder ai clienti via SMS, può farti risparmiare tempo e risorse

## Comunicazioni di emergenza

- Comunicazioni di emergenza e per la gestione di una crisi
- Annuncio chiusure straordinarie
- Aggiornamenti sul servizio
- Avvisi di natura tecnica
- Continuità operativa

# Chi è Skebbby

## Il tuo partner per la comunicazione efficace

Skebbby è un provider di servizi SMS che consente ad aziende e professionisti in vari ambiti e settori di creare, programmare e gestire tutta la loro comunicazione via SMS. I servizi che vengono offerti non si limitano alla creazione, gestione e monitoraggio delle campagne SMS tradizionali (Servizio di Invio SMS), ma includono anche:

### Servizio Ricezione SMS

per comunicare in due direzioni coi propri clienti

### SMS ADV

ovvero gli SMS pubblicitari, per scegliere nuovi destinatari

### Servizio Landing Page

per creare una mini pagina web e aggiungerla agli SMS

### SMS Link Analytics

per creare e tracciare i link contenuti negli SMS

### SMS Gateway

per collegare i tuoi sistemi al nostro software di invio via API

### Email to SMS

per inviare e ricevere SMS dal tuo client email

" L'SMS è l'unico strumento  
che ti permette di contattare  
davvero tutti!"

**51.000+** aziende ci hanno già scelto



[www.skebby.it](http://www.skebby.it)



[vendite@skebby.it](mailto:vendite@skebby.it)



0283508000