

SMS im Einzelhandel

Broschüre





Der Erfolg von SMS

Ganz gleich, ob Sie Ihre Produkte in einem Geschäft oder online verkaufen – die effektive Kommunikation mit Kunden, Lieferanten, Partnern und Mitarbeitern ist erfolgskritisch. SMS bilden heutzutage einen wichtigen Bestandteil der Unternehmenskommunikation und werden zunehmend eingesetzt, wo andere Kommunikationsformen versagen.

Effektive Kommunikation

SMS Nachrichten können für optimierte Kommunikation personalisiert und genau auf Ihre Zielgruppe zugeschnitten werden. So können für Ihren Empfänger relevante Angebote versendet werden und erhöhen somit Ihren ROI. SMS bieten den Vorteil, dass durchschnittlich 98% aller Nachrichten geöffnet werden und somit nicht wie 78% aller E-Mails ungeöffnet bleiben oder im Spam-Ordner verstauben (Dynmark, 2013).

Kurze Reaktionszeit

Im Gegensatz zu anderen Kommunikationsformen wird auf SMS nahezu sofort reagiert: Nach Angaben des Branchenverbands CTIA wird auf SMS durchschnittlich innerhalb von 90 Sekunden reagiert – bei E-Mails beträgt die Reaktionszeit hingegen 90 Minuten. Des Weiteren können Sie eine virtuelle Mobilnummer nutzen, um Ihren Empfängern die Möglichkeit zu geben auf Nachrichten zu antworten.

Sofort einsatzbereit

Der SMS Service ist einfach anzuwenden und erfordert keine mühsame Installation oder umfangreiche Mitarbeiterschulungen. Das heißt, Sie oder Ihre Kollegen können praktisch sofort SMS Nachrichten verschicken.

(Nahezu) unbegrenzte Reichweite

Sie erreichen Ihre Kunden nicht nur dann, wenn diese gerade im Internet surfen, fernsehen oder die Zeitung lesen, sondern immer und unabhängig davon, wo sie sich gerade befinden. Solange Ihre Empfänger Netzempfang haben, kommt Ihre SMS Nachricht an.





SMS im Vertrieb

Wie gut Sie saisonale Schwankungen oder kurzfristige Werbeaktionen ausnutzen, um Ihre Umsatzziele zu erreichen, spielt eine große Rolle. SMS Kampagnen sind ein kosteneffektiver und unglaublich wirksamer Kommunikationskanal für Ihre Werbebotschaft.

Abgebrochene Kaufvorgänge

Kunden, die vor Abschluss des Kaufvorgangs ihren Warenkorb aufgegeben und die Seite verlassen haben, können Sie eine automatische SMS Erinnerung mit einem Link zu ihrem Warenkorb senden. Eine einfache Lösung, um potenzielle Kunden doch noch zu einem Kauf zu motivieren.

Werbeaktionen

SMS werden nur innerhalb weniger Sekunden versandt und gelesen. Geben Sie Ihren Nachrichten eine klare Handlungsaufforderung mit passendem Link zu Ihrer Webseite oder Telefonnummer, um Ihre Conversion-Rate zu maximieren.

Lead-Generierung

Virtuelle Mobilnummern (VMN) ermöglichen Ihnen SMS Nachrichten zu erhalten und den Kundenkontakt weiter zu vereinfachen. Mögliche Beispiele für die praktische Anwendung von VMN sind Nachrichten wie „Senden Sie JA, um einen Termin zu vereinbaren“, „Antworten Sie mit JA, um einen Gutschein zu erhalten“, „Senden Sie ANRUFEN, um einen Rückruf zu erhalten“ oder „Senden Sie FILIALE, um Ihre nächstgelegene Filiale zu finden“.



„Die Bedürfnisse unserer Kunden liegen uns sehr am Herzen. Daher suchen wir stets nach Wegen, um unseren Service für diese zu erweitern und wir können stolz auf unsere Innovationen sein. Durch optimierte Geschäftsabläufe, können wir auch unseren Kunden den besten Service bieten.“





Optimierter Kundenservice mit SMS

Wie Sie mit Ihren Kunden kommunizieren kann Sie von Ihren Mitbewerbern differenzieren und Ihnen einen Wettbewerbsvorteil verschaffen. SMS Dienste lassen sich in Ihre Webseite, Software oder Anwendung integrieren und ermöglichen Ihnen voll automatisch SMS zu versenden und somit Ihren Kundenservice zu verbessern.

Lieferbenachrichtigungen

Wenn Sie Ihre Kunden über den Stand Ihrer Bestellungen auf dem Laufenden halten, können diese darauf vertrauen, dass die bestellte Ware unterwegs ist. Dies sorgt für ein insgesamt besseres Kundenerlebnis und stärkt die Beziehung zwischen Ihnen und Ihren Kunden.

Auftragsbestätigungen

E-Mails gehen manchmal verloren, werden gelöscht oder gleich in den Spam-Ordner verschoben, ohne dass sie je vom Kunden gelesen wurden. SMS hingegen haben im Vergleich zu E-Mails eine 4,5-mal bessere Öffnungsrate und benötigen keine Internetverbindung, um erhalten werden zu können (Dynmark, 2013).

Kundenumfragen

SMS eignen sich naturgemäß hervorragend für Kundenumfragen. Das kann den After-Sales-Service deutlich verbessern. Dank der kurzen Reaktionszeit können Sie auf negatives wie auch positives Feedback schnell reagieren.

kiddicare
BABY SPECIALIST

„Wir haben eine wesentliche Verbesserung unserer Lieferabläufe bemerkt, was unsere Kunden, Mitarbeiter und Zulieferer sehr erfreut hat. Das Kundenfeedback war durchaus positiv bezüglich unseres SMS Services und wir werden weiterhin nach Wegen suchen, diesen zu verbessern.“





Kontaktieren Sie uns



Telefon

+49 (0) 351 - 8503 3399



E-Mail

sales@esendex.de



Online

www.esendex.de