L'utilizzo degli SMS come strumento di Marketing.

L'SMS marketing ha conquistato in questi ultimi anni un posto di primo piano tra gli strumenti utilizzati dalle aziende per acquisire o fidelizzare clienti.
Contattare ed interagire con le persone in tempo reale, ovunque essi siano, rendono l'SMS uno strumento estremamente efficace ed economico rispetto ai tradizionali canali di marketing.
Statistiche alla mano il **98% degli SMS vengono letti entro 5 secondi** dalla loro ricezione (si pensi che solo il 10% delle email ricevute vengono aperte e lette!)
Anche in termini di efficacia l'SMS non teme confronti: il ritorno di una campagna effettuata tramite invio di SMS si attesta tra il **15 e il 40% (praticamente una persona su tre)**, percentuali di tutto rispetto se confrontati con lo 0.5% di una campagna effettuata tramite email e il 2% dei tradizionali coupon e volantini stampati.

L'importanza del Targeting

Molto spesso per raggiungere gli obiettivi prefissati è più conveniente rivolgersi a nicchie precise di clienti motivati che non effettuare campagne promozionali di massa.
Essere in grado di conoscere e di prevedere il proprio pubblico per anticiparne desideri e bisogni è un aspetto fondamentale nel marketing, purtroppo troppe volte, e a torto, trascurato.
Se è vero, infatti, che, il core business di qualsiasi centro sportivo è l'abbonamento pluri-mensile, è altrettanto ovvio che qualsiasi politica in tal senso, a lungo termine, non può e non deve inficiare i minori introiti a breve-medio periodo.
Proprio per la loro capacità intrinseca di raggiungere un target specifico di utenti, l'utilizzo degli SMS come veicolo pubblicitario può rappresentare per il club la scelta vincente.
Come utilizzare l'SMS Marketing
L'SMS Marketing sostanzialmente prevede due modalità di utilizzo:

1) SMS Gateway

Questa modalità sfrutta l'archivio di numeri telefono già in possesso del club sportivo (ad esempio memorizzati nel sistema gestionale che si utilizza).
Tra le azioni che possono essere intraprese tramite l'SMS gateway ci sono:
• **Miglioramento del servizio clienti** inviando sms per ricordare scadenze di abbonamenti, certificati medici, auguri di compleanno, chiusure del club ecc.
• **Fidelizzazione dei soci** tramite promozioni di corsi, eventi, iniziative speciali
• **Recupero degli ex soci** con la promozione mirata di abbonamenti a prezzi particolari
• **Acquisizione di nuovi clienti** utilizzando i propri contatti (persone che hanno visitato il
centro oppure che hanno chiesto informazioni)

2) SMS Advertising

Questa modalità viene utilizzata principalmente per **l'acquisizione di nuovi clienti** e si basa su archivi di contatti esterni al club sportivo.
L'efficacia dell'SMS Advertising e legata a fattori come l'estensione dell'archivio utilizzato (cioè dal numero di persone memorizzate) e il tipo di profilazione possibile

informazioni che è possibile utilizzare per specificare in maniera più precisa possibile il
target da raggiungere. Ad esempio età delle persone, sesso, stato civile, occupazione,
quartiere, preferenze, hobby ecc.)

Come iniziare

Un'operazione di SMS Marketing normalmente si sviluppa attraverso una serie di fasi sequenziali:

1) Definizione degli Obiettivi

In questa prima fase viene decisa la finalità della nostra operazione di marketing. A seconda che si voglia unitamente al tipo di servizio o prodotto da promuovere (un abbonamento, un corso o un evento particolare) e al budget disponibile
Esempio: vendita dell'abbonamento semestrale open.

2) Definizione del Target

Selezionato l'obiettivo, andiamo a definire il target, ovvero il segmento di persone alle quali rivolgerci.
In questa fase occorre distinguere tra l'acquisizione di nuovi clienti (modalità SMS Advertising) e la fidelizzazione o il recupero di persone già iscritte al nostro club.
La scelta del target è una diretta conseguenza dell'obiettivo selezionato.
Esempio: al fine di promuovere un abbonamento semestrale open si seleziona un segmento comprendente tutti i soci con un abbonamento trimestrale scaduto o di prossima scadenza.

3) Creazione o selezione della lista di distribuzione

Definito il target creiamo la nostra lista di numeri di telefono. A seconda dello strumento che andremo ad utilizzare questa operazione si traducerà ad esempio nella creazione di un filtro per estrapolare i dati dal nostro sistema di gestione, oppure da un foglio excel da importare nel sistema di invio, dalla compilazione di un form per la profilazione dei segmenti di persone.

4) Creazione del testo del messaggio

Il testo del messaggio da inviare deve essere "Attention Captive", ovvero catturare l'attenzione nel più breve tempo e spazio possibile (160 caratteri).
Specifica immediatamente e chiaramente il beneficio e l'azione che il destinatario deve fare per usufruire della promozione.
Esempio:
- "Iscrizione Gratuita e borsa omaggio. Chiama subito al……";
- "Sconto Speciale ai primi X che telefoneranno al numero…..";
- "Solo per Oggi chiama al numero X e ti alleni Fino a Dicembre con soli……";

Se il sistema scelto per l'invio lo supporta, utilizza i "tag", ovvero i comandi da inserire nel testo del messaggio per visualizzare ad esempio il nome del destinatario
Esempio:
"<Nome> approfitta della promozione. chiama subito il….. e ti alleni 12 mesi con soli…..";
In fase di invio verrà visualizzato sul dispositivo mobile:
Mario approfitta della promozione. Chiama subito….

5) Test

Effettua prima un test inviando il messaggio ad un cellulare che puoi immediatamente consultare. Ti accorgerai in questo modo di eventuali errori di scrittura.

Una volta che ti sarai assicurato della correttezza del testo dell'SMS, fai una anteprima di stampa delle persone selezionate come target per assicurarti che la tua lista sia corretta e focalizzata sul tuo obiettivo.
Esempio: se hai selezionato solo i soci che hanno un abbonamento semestrale scaduto da
più di 1 mese effettua una stampa applicando lo stesso filtro che utilizzerai per l'invio. Ricordati sempre di inserirti nella lista (come se fossi un socio) in modo tale da controllare che l'invio vada a buon fine.

6) Analisi dei risultati

Monitora i risultati che provengono dalla tua campagna promozionale. Se hai un sistema di gestione, registra per ogni abbonamento o servizio che vendi la fonte in modo che tu possa controllare che ritorno hai avuto dall'invio di sms effettuato. Questo ti consentirà di aggiustare il tiro in modo da massimizzare i risultati.

Ecco alcuni esempi pratici per l'utilizzo dell'SMS Marketing, divisi per settore, applicabili a qualsiasi azienda.

NEGOZI, CENTRI COMMERCIALI, SUPERMERCATI

Nel settore in questione gli SMS possono essere utilizzati per:

- Inviare comunicazioni relative a iniziative promozionali
- Informare i clienti dell'inizio dei saldi
- Comunicare di giornate in cui avvengono delle aperture straordinariedella disponibilità di prodotti ordinati dalla clientela
- Inviare delle comunicazioni ai clienti possessori delle carte fedeltà
- Inviare delle informazioni utili e news
- Inviare delle informazioni ai propri collaboratori / staff

TERME, CENTRI ESTETICI, CENTRI BENESSERE

Nel Settore in questione gli SMS possono essere utilizzati per:

- Inviare comunicazioni relative a offerte promozionali o sconti sui trattamenti e sui prodotti
- Pubblicizzare il lancio di un nuovo trattamento o prodotto
- Inviare una comunicazione per ricordare e/o confermare appuntamenti o visite prenotate
- Avvertire della disponibilità di prodotti ordinati dalla clientela
- Inviare gli auguri ai clienti più affezionati in occasioni di festività o compleanni concedendo
- ad esempio loro sconti-regalo
- Inviare comunicazioni per promuovere feste, eventi, ricorrenze, occasioni di aperture
- straordinarie del centro
- Inviare informazioni ai propri collaboratori / staff

PALESTRE E CENTRI SPORTIVI

Nel Settore in questione gli SMS possono essere utilizzati per:

- Invitare a rinnovare abbonamenti in scadenza
- Inviare iniziative promozionali alle persone che decidono di iscriversi ad esempio con
- sconti sugli abbonamenti
- Inviare informazioni per avvisare della disponibilità di prodotti ordinati dalla clientela;
- Inviare comunicazioni relative a eventi, corsi, iniziative ai propri iscritti
- Inviare richieste per certificati medici
- Inviare di auguri ai propri iscritti in occasioni di compleanni o festività
- Inviare informazioni ai propri collaboratori / staff

HOTEL, ALBERGHI,B&B, OSTELLI

Nel Settore in questione gli SMS possono essere utilizzati per:

- Inviare comunicazioni relative a iniziative promozionali
- Stimolare il mercato durante i periodi di bassa stagione
- Invogliare la clientela ad esempio inviando comunicazioni relative a eventi socio-culturali
- presenti nella zona
- Inviare conferme relativamente a prenotazioni, check-in e check-out
- Sollecitare pagamenti non ancora saldati
- Dare il benvenuto alla clientela al momento dell'arrivo
- Inviare informazioni relativamente alla disponibilità di camere
- Inviare informazioni ai propri collaboratori / staff

RISTORAZIONE

Nel Settore in questione gli SMS possono essere utilizzati per:

- Inviare comunicazione che in determinati giorni della settimana saranno proposti nuovi
- piatti
- Inviare comunicazioni relative a iniziative promozionali per dare impulso a vendite
- straordinarie
- Inviare comunicazioni relative ad aperture straordinarie del locale
- Promuovere e inviare inviti x feste, eventi, ricorrenze, serate
- Inviare comunicazione per ricordare e/o confermare prenotazioni
- Inviare informazioni ai propri collaboratori / staff

LOCALI E DISCOTECHE

Nel Settore in questione gli SMS possono essere utilizzati per:

- Inviare comunicazioni relative ad iniziative promozionali
- Promuovere eventi e serate
- Dare impulso a determinati avvenimenti
- Inviare informazioni relative ad aperture straordinarie

- Inviare comunicazione per ricordare e/o confermare prenotazioniInviare informazioni ai propri collaboratori / staff

AUTOSCUOLE

Nel Settore in questione gli SMS possono essere utilizzati per:

- Inviare comunicazione sulla disponibilità di documenti (es. foglio rosa, patenti...)
- Inviare comunicazioni per confermare date e sedi degli esami
- Ricordare eventuali scadenze
- Ricordare visite mediche
- Inviare comunicazioni relativamente a variazioni orarie di corsi e guide e/o confermarle
- Inviare comunicazioni urgenti
- Inviare informazioni ai propri collaboratori / staff

AGENZIE DI VIAGGI

Nel Settore in questione gli SMS possono essere utilizzati per:

- Inviare comunicazione relativamente ad iniziative promozionali
- Stimolare il mercato durante i periodi di bassa stagione
- Avvisare la clientela della disponibilità di documenti di viaggio
- Assicurarsi che il servizio offerto abbia soddisfatto la clientela
- Inviare comunicazioni relativamente al fatto che si sono liberati dei posti per dei viaggi
- Inviare gli auguri in occasione di festività o compleanni ai clienti più affezionati
- Inviare comunicazioni urgenti (voli annullati, ritardi …)
- Inviare informazioni ai propri collaboratori / staff

PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Nel Settore in questione gli SMS possono essere utilizzati per:

- Inviare comunicazioni relative ad iniziative ed eventi su larga scala
- Sostenere progetti culturali
- Inviare delle informazioni urgenti ai cittadini in caso di avvenimenti straordinariInviare delle informazioni di pubblica utilità
- Dare impulso a certe tematiche socio-culturali
- Inviare informazioni di qualsiasi genere ai cittadini ed ai propri collaboratori

FARMACIE

Nel Settore in questione gli SMS possono essere utilizzati per:

- Avvisare della disponibilità di prodotti ordinati dalla clientela
- Inviare comunicazioni relative ad iniziative promozionali o relativamente a nuovi prodotti
- Dare impulso ad iniziative di prevenzione delle malattie con visita gratuita
- Ricordare e/o confermare appuntamenti/visite
- Inviare delle comunicazioni urgenti di qualsiasi genere a clienti o collaboratori

SCUOLE E ISTITUTI FORMAZIONE

Nel Settore in questione gli SMS possono essere utilizzati per:

- Inviare comunicazione relativamente ad assenze e ritardi degli studenti
- Inviare comunicazioni dei voti alle famiglie
- Avvisare di variazioni delle lezioni
- Ricordare assemblee e/o riunioni alle famiglie
- Dare impulso a eventi socio-culturali
- Inviare informazioni ai propri collaboratori e/o ai professori.

ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

Nel Settore in questione gli SMS possono essere utilizzati per:

- Incoraggiare le donazioni
- Illustrare delle attività e programmi socio-culturali
- Inviare qualsiasi tipologia di comunicazione ai propri iscritti
- Inviare comunicazione di feste, raduni, eventi
- Inviare informazioni ai propri collaboratori / staff