



Communiquer en entreprise

Votre guide SMS





Pourquoi le SMS est-il si efficace ?

Quelque soit l'activité de votre entreprise il est important que vous puissiez communiquer efficacement avec vos clients, fournisseurs et collègues.

Selon une étude, en 2011 5.9 trillions de SMS ont été envoyés dans le monde; il n'est donc pas surprenant que beaucoup d'entreprises utilisent le SMS comme outil essentiel de leur plan de communication.

Une forme de communication optimale

L'envoi de SMS est non seulement une forme de communication personnalisée mais permet aussi de viser des cibles très précises en limitant la compétition avec vos concurrents. C'est aussi un canal peu coûteux et très rentable.

Rapidité et efficacité

Si votre message doit être lu et reçu rapidement, il n'existe pas d'outil de communication plus efficace que le SMS. En moyenne il suffit de 90 secondes pour répondre à un SMS contre 90 minutes pour un e-mail (CTIA). Il est également possible d'insérer une URL, ou un numéro de téléphone (click-to-call). Si vous disposez d'un numéro mobile virtuel vous pouvez recevoir une réponse directement sur votre boîte de réception et consulter vos messages sur votre compte Esendex.





Pourquoi le SMS est-il si efficace ?

Prix abordable et ROI important

Un service d'envoi de SMS est facile à installer et n'entraîne pas de coûts importants. Cela signifie que vous, ou les membres de votre équipe, pouvez commencer vos envois dans les minutes suivant votre décision.

Par exemple l'un des clients d'Esendex a acheté un pack de 2 000 SMS, il s'agissait de son premier achat de SMS. Il a décidé de lancer une opération Marketing ponctuelle à l'ensemble de sa base client, soit 2 000 contacts. Cette opération a eu lieu en soirée un jour de la semaine.

Sur les 2 000 SMS qu'il a envoyé environ 1 600 SMS ont été reçus (numéros invalides ou expirés...). Sur les 1 600 destinataires de ces SMS, 70 ont commandé suite à ce message soit un retour de 4.38%.

La valeur moyenne d'une commande était de 12€, ce qui représente un chiffre d'affaires supplémentaire de 840€ pour le magasin. Le retour sur investissement de cette opération est de 442%, 155€ dépensés pour l'envoi de SMS contre 840€ générés !

Cet exemple particulier est celui d'une pizzeria mais tous les magasins peuvent réaliser ce type de campagnes. Parmi les clients d'Esendex nous comptons aussi bien des magasins de vêtements que des galeries d'art.

Audience importante

Votre audience cible n'a pas besoin d'être connectée à internet, de regarder la télé ou de lire un magazine spécifique. Pour recevoir votre message il suffit que leur téléphone ait du réseau. De plus contrairement à d'autres canaux comme la télévision ou la radio vos messages ne sont pas en compétition avec ceux d'autres marques. Aujourd'hui 90% des français de plus de 12 ans sont équipés d'un téléphones mobile (étude CREDOC - Juin 2012).

Seulement 22% de tous les e-mails sont ouverts contre 98% des SMS (Frost & Sullivan 2012).



Le SMS, créateur de ventes

Atteindre vos objectifs en tirant le profit maximum de la saisonnalité ou des promotions à court terme peut signifier la différence entre échec et réussite. Les campagnes SMS sont rentables et très efficaces lorsque vous voulez communiquer vos offres et messages promotionnels.

Offres et promotions

Un SMS peut être lu en quelques secondes et est particulièrement efficace pour proposer des offres simples et concrètes. Il est ainsi possible d'attirer vos clients dans votre magasin afin de leur faire bénéficier d'une offre sur présentation du SMS comme le font de nombreux bars avec des verres offerts.

Création d'opportunités

Nous mettons à votre disposition un service de réception de SMS, très pratique lorsque vous voulez que vos contacts répondent directement et rapidement à vos messages. Pensez surtout à garder une cohérence entre le message et l'action demandée.

Si par exemple vous souhaitez obtenir une réponse précise de la part de vos clients, envoyez-leur une question fermée; si vous souhaitez augmenter les visites dans vos magasins, proposez plutôt un SMS de réduction.

E-commerce

N'oubliez pas que le SMS est également très utile pour booster l'activité de vos sites internet marchands. Par exemple si l'un de vos clients se déconnecte alors qu'il a des objets dans son panier virtuel, n'hésitez pas à lui envoyer un SMS lui rappelant qu'il n'a pas validé sa commande.





Améliorez votre service client avec le SMS

Informez votre client que sa commande est en route, envoyez des rappels de crédits ou des confirmations d'achat... tous ces messages peuvent changer votre relation client. Ce type de services peut facilement être intégré à votre site internet actuel grâce à des systèmes automatisés.

Notification de livraison

Les clients sont rassurés lorsque vous les tenez informés du parcours de leurs commandes. Cela vous permet aussi de réduire le nombre de personnes n'étant pas à leur domicile lorsque vos produits sont livrés tout en améliorant le service que vous offrez à vos clients.

Confirmations de commandes

Vous pouvez utiliser le SMS afin de confirmer à vos clients que leur commande a bien été prise en compte ou encore pour leur indiquer qu'ils n'ont pas validé leur commande.

Enquêtes de satisfaction

Le SMS est un canal particulièrement efficace pour établir un rapport de confiance avec les clients. Il est facile d'envoyer une question par SMS suite à un achat ou un rendez-vous et ainsi collecter les opinions de vos clients. Ceci peut être particulièrement utile pour résoudre un possible conflit.



Kiddicare est un groupe britannique spécialisé dans les produits pour bébé et jeunes enfants. "Grâce à l'envoi de notifications par SMS nous avons constaté une amélioration dans nos taux de livraison. Ce qui est une excellente nouvelle pour nos clients, équipes et fournisseurs. Le retour des clients a été très majoritairement positif en ce qui concerne le système d'envoi de SMS et nous continuons d'étudier des solutions pour continuer à l'améliorer."



Réduction des coûts avec le SMS

Dans le climat économique actuel il est important d'identifier les opportunités de réduction des coûts. Nous avons permis à nos clients de réaliser des économies importantes grâce au SMS, qui offre un équilibre parfait entre dépense, ressources et service client.

Réduire les rendez-vous manqués

Vous pouvez automatiser l'envoi de rappels de rendez-vous afin de réduire les coûts engendrés par l'absentéisme. En Grande-Bretagne par exemple 31% des rendez-vous sont manqués, ce qui coûte chaque année environ 45 millions d'euros au secteur de la grande distribution.

Remplacer les appels

Les centres d'appel représentent des dépenses très importantes et sont essentiels dans l'image de votre marque. Beaucoup de ces appels et les coûts qu'ils entraînent peuvent être évités notamment en envoyant des SMS d'information en amont. Par exemple des notifications de livraisons ou des confirmations de commandes ect.

Améliorer la logistique

Le SMS vous permet de communiquer rapidement et simplement avec vos équipes sur le terrain. Vos SMS peuvent contenir les détails de la prochaine intervention ou la modification d'un rendez-vous sans avoir besoin de mettre en place un système complexe.

Alertes système

Informez vos équipes que le serveur de votre site internet connaît des problèmes est facile avec des alertes SMS. Les personnes en charge peuvent être informées dans les secondes qui suivent un incident technique et vous permet de réduire le temps d'indisponibilité de vos services et donc vos coûts



Virgin Media est un fournisseur d'accès à internet et de téléphonie fixe et mobile dont la majorité des activités se situent au Royaume-Uni.

"Il arrivait régulièrement que beaucoup de gens ne soient pas chez eux lorsque nos équipes arrivaient car ils avaient oubliés que nous venions. L'envoi de rappels par SMS permet de leur rafraîchir la mémoire et leur permet de nous prévenir s'ils ne sont plus disponibles. Nous sommes ravis de ce service. C'est bénéfique pour nos clients et donc pour nous !"



Nous contacter



Par téléphone

Ventes: 01 70 99 35 54

Support: 01 73 44 31 75

Fax: +33 (0)1 53 45 27 01



Par email

ventes@esendex.fr



En ligne

www.esendex.fr

[@esendex_france](https://twitter.com/esendex_france)



Par courrier

5 Rue de Castiglione

75001 Paris

France