

SMS Marketing

Ghid practic pentru
cabinetul tău!

Pe care-l poți implementa
începând chiar de azi!



Cuprins

Despre SMS-uri	3
Statistici, care te lasă gură cască	4
Beneficiile, pentru cabinetul tău	5
Cum să începi?	6
Exemplu	7
SMS marketing prin Evolvo	8

Primul mesaj SMS trimis a fost
„Crăciun fericit”.

Un inginer numit Neil Papworth a trimis
acest mesaj text din două cuvinte colegilor
săi Vodafone pe 3 decembrie 1992.

Despre SMS-uri

Cel mai probabil, nu mai există persoană din Uniunea Europeană, care să nu dețină un telefon mobil. Asta înseamnă că toți acești oameni sunt susceptibili unei campanii de anunțuri prin SMS.

Deși nu toată lumea are smartphone cu acces la internet, 5 miliarde de persoane pe nivel global pot trimite și primi SMS-uri.

Să ne gândim doar la pacienții tăi, cei tineri între 18-24 de ani trimit 2000 de mesaje lunar, asta e dublu față de persoanele între 25-34 și de 10 ori mai mult decât cei peste 55 de ani.

Un lucru însă este comun: cu Toții folosesc mesajele de pe telefon.

A circular illustration featuring a stylized globe in the background. In the foreground, several people are depicted in various poses, all engaged with their mobile phones. One person is sitting on a ledge, another is sitting on the floor, and others are standing or sitting on the ground. The scene is rendered in a flat, illustrative style with a muted color palette.

Din 7.5 miliarde de oameni, de pe planetă, 5 miliarde (2 din 3) folosesc SMS-uri zilnic.

Statistici, care te lasă gură cască

Rata de deschidere a mesajelor este de 5 ori mai mare decât cea a e-mailurilor.

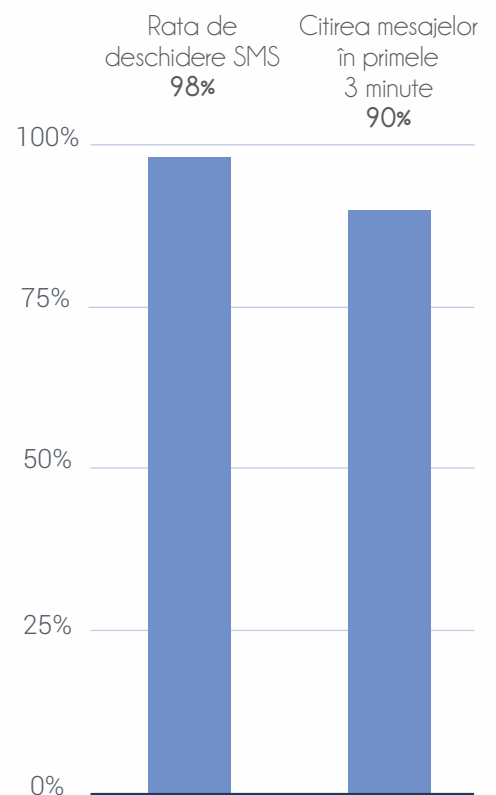
Pe lângă faptul că acest tip de campanie este foarte accesibilă, SMS-urile ajung instant la oameni, iar statisticile arată că acestea au o rată de deschidere de peste 90% chiar în primele minute (mult mai mare decât rata e-mailurilor (20%)).

Acest lucru se datorează faptului că oamenii sunt constant cu telefonul în mână, iar telefonul le oferă o notificare la primirea unui SMS, acest tip de comunicare este considerată mult mai intimă decât oricare alt tip de comunicare.

Pe lângă aceasta, oamenii interacționează mult mai mult cu aceste mesaje decât cu e-mailurile (mai exact, de 6 ori mai mult) tocmai pentru că le văd instant și atenția lor este captată pe moment.

Categoric, energia depusă în crearea acestor mesaje este bine investită.

Un om răspunde la un mesaj SMS în doar 90 de secunde - însă pentru un e-mail are nevoie de 90 de minute.



Beneficiile, pentru cabinetul tău

Acest tip de marketing are șanse mult mai mari să-ți aducă pacienți noi sau să-i convingă pe cei existenți să se întoarcă la tine. Statisticile arată că 4 din 10 oameni care primesc astfel de mesaje interacționează pozitiv cu acest tip de comunicare.

Să vedem câteva exemple:

SMS marketingul este rapid

Campaniile trimise prin SMS sunt livrate instant și ceea ce este și mai important, că sunt CITITE instant. Fapt, pentru care, acest mediu este cel mai potrivit pentru campaniile scurte.

SMS marketing are rată de deschidere mai mare decât e-mailurile: Dacă pentru a citi un e-mail, pacientul tău trebuie să verifice căsuța lui poștală, SMS-ul dă o notificare instantă pe telefon. Ba mai mult, prin SMS nu trebuie să îți bați capul nici cu filtrele de Spam, care împiedică primirea mailurilor.

SMS-urile au rată de interacțiuni sporite

De cele mai multe ori SMS-urile sunt citite, chiar în forma de notificare. 70% dintre consumatori consideră că SMS-urile captează mai bine atenția, nu numai că au o rată de deschidere mai mare, dar primesc mult mai multe click-uri decât un e-mail.

Nu ai nevoie de un grafician/designer pentru a demara o campanie: E ușor, simplu și rapid să trimiți mesaje, mai ales că nu ai nevoie de un concept vizual despre care știm, că nu este nici cel mai ieftin, nici cel mai rapid element al unei campanii.

Cum să începi?

Selectarea numărului de telefon:

Pentru a avea o campanie eficientă este recomandat folosirea unui număr de telefon specific împreună cu un program special de trimis SMS-uri.

Știai că Evolveo îți alocă un număr pe care pacienții tăi îl pot salva și după caz pot să și răspundă pe acesta? Folosirea unui astfel de număr te va ajuta, ca tu sau medicii tăi să nu deveniți ținta răspunsurilor directe, nu veți fi nevoiți să gestionați zeci de mesaje primite zilnic. Să nu mai vorbim de adunarea lor într-un singur loc, ca la final să poți să menții evidența răspunsurilor și a mesajelor.

În plus utilizarea unui program specializat pentru trimiterea SMS-urilor îți va permite să trimiți mult mai multe mesaje odată și te va ajuta să creezi campanii specializate și personalizate pentru fiecare tip de pacient în parte.

Bineînțeles că aceste tipuri de campanii, prin mesaje telefonice, nu reprezintă răspunsul perfect la problemele de marketing. Să nu uităm totuși, că diversitatea în strategii este cheia succesului pe termen lung. De aceea recomandăm utilizarea SMS-urilor împreună cu e-mailurile. De exemplu în SMS poți oferi informațiile esențiale, iar în E-mail să oferi informații în plus.

Totul constă în sincronizare și țintirea perfectă a mesajului transmis.

Fiind un serviciu de marketing mult mai intim, este nevoie de moderație în mesajele trimise, maxim câteva pe lună. În plus este bine ca informația transmisă să fie doar de importanță critică. (ex. oferte impresionante care expiră repede, oferte personalizate pentru zile de naștere etc.).

Exemplu:

Campanie de felicitare pentru zile de naștere

Astfel de campanii îți mențin pacienții informați, le arată că ești activ, că ești alături de ei chiar și în perioada în care nu au o urgență, în așa fel încât, te ajută să obții o relație mult mai personală cu ei.

Pacienții tăi vor fi fericiți că medicul lor și-a amintit de ziua lor, iar data viitoare când povestesc cu prietenii, nu vor uita să menționeze asta. O reclamă bazată pe recomandare nu poate fi înlocuită cu nici un fel de reclamă plătită, oricât de mare ar fi suma care vrem să o investim.

Acest tip de campanie apelează la relația pe care o ai cu pacienții tăi. Cheia succesului este "gestul frumos" pe care îl oferi.

Campaniile automatizate (în special cele pentru mesaje de zile de naștere) sunt cele care ajută la fidelizarea clienților. Cercetarea Salesforce arată că 75% dintre companiile care trimit astfel de mesaje, le evaluează ca fiind printre cele mai eficiente.



Dragă pacient,

Cu ocazia zilei de naștere, echipa noastră vă urează o zi minunată și multă sănătate!

SMS marketing prin Evolvo

Cele mai mari provocări în campaniile de SMS-uri sunt lipsa unei baze de date centralizate, pe care să o poți lega de activitatea individuală a pacienților. Prin Evolvo ai posibilitatea de a crea campanii de marketing prin SMS-uri, fără efort.



Care sunt pașii unei campanii de felicitare în Evolvo:

1. Setezi ziua de naștere în fișa pacientului
2. Scrii un SMS de felicitare în sistem, pe care îl programezi să se trimită la pacienții tăi de ziua lor de naștere.
3. Compune și un e-mail de felicitare cu mai multe informații și setezi să se trimită în aceeași zi.
4. Atât, nu mai ai nimic de făcut. De restul se ocupă Evolvo. Pacienții tăi vor primi mesajele tale fără să aibă cel mai mic dubiu că nu tu personal ești cel care și-a amintit de ziua lor.

Știi că, prin Evolvo poți crea același mesaj în mai multe limbi? Iar sistemul va felicita pacientul tău în limba lui. Ce gest frumos ar fi din partea ta.

Folosind sistemul Evolvo, mesajele tale vor fi trimise pacienților tăi de pe același număr. Ei pot salva sau chiar îți pot răspunde la acest număr, iar toate aceste mesaje vor apărea la fișa acestuia, la fiecare pacient în parte, în așa fel încât tu să ai acces constant la istoricul conversațiilor.

SMS marketing prin Evolvo

Urmează o perioadă activă când comunicarea constantă cu pacienții tăi este esențială. Iată câteva idei de campanii pe care le poți implementa cu Evolvo chiar de azi:

30 noiembrie: Ziua Sfântului Andrei

1 decembrie: Ziua Națională a României

Atât o zi specială religioasă cât și o zi liberă oficială în România, cu ocazia căruia poți felicita toți pacienții tăi cu numele Andrei și/sau le poți comunica tuturor pacienților programul special a cabinetului.

6 decembrie: Moș Nicolae

Poți trimite o urare frumoasă pentru toți pacienții tăi cu vârsta sub 15 ani (sau părinților) cu referire la această zi.

25-26 decembrie: Crăciunul

O urare de Sărbători fericite este mereu binevenită, împreună cu programul special de sărbători a cabinetului.

31 decembrie - 1 ianuarie: Anul nou

O urare pentru un Anul Nou, va face ca pacienții tăi să zâmbească și mai mult, ocazie perfectă în aceeași timp să profiți de rezoluțiile de anul nou.

Atâta timp cât urmați cele mai bune practici și folosiți SMS-urile atunci când au cel mai mare impact, veți putea crește semnificativ cabinetul și relația cu pacienții.

 +40 365 441 611

 info@evolvo.ro

 evolvo