












Come utilizzare gli
strumenti
MOBILE
per far ripartire il
retail



Indice

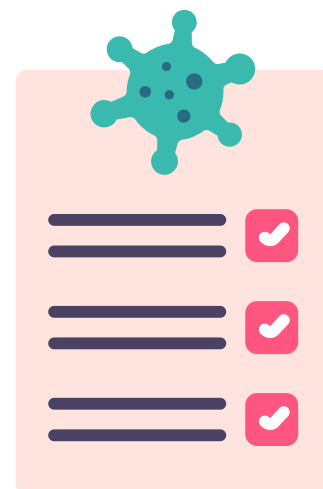
 Introduzione.....	3
 SMS per il settore retail.....	4
 Norme igieniche e sanificazione.....	5
 Nuovi orari e modalità di accesso.....	6
 Nuovi servizi per i clienti.....	7
 Nuove opportunità per i negozi di quartiere.....	8
 10 best practices per campagne SMS di successo.....	10
 10 best practices per landing page di successo.....	11
 I nostri servizi.....	12

Introduzione

Per il settore retail riaprire significa doversi adeguare a tutta una serie di norme igieniche, sia per rispettare le regole degli ultimi decreti, sia per **rassicurare i propri clienti**. Adeguarsi significa anche **reinventare le modalità di fruizione del servizio**.

È necessario comunicare tutti questi cambiamenti nel modo giusto. E la chiave per una buona comunicazione è, mai come in questo caso, **la chiarezza**.

Essere chiari fin da subito si rifletterà in una gestione più fluida dei nuovi flussi di clienti.



Ma a quali strumenti affidarsi per veicolare questi messaggi? La tecnologia, negli ultimi mesi, è stata di enorme supporto per colmare i vuoti creati dal lockdown. Anche per la riapertura sarà fondamentale affidarsi a strumenti tecnologici che permettano una **comunicazione semplice, continua, chiara, diretta ed efficace** con tutti i propri interlocutori. E gli strumenti migliori per farlo sono quelli mobile. In questo eBook quindi troverai:



Quali sono le informazioni che un'azienda retail deve comunicare prima e durante la riapertura e quali sono gli strumenti mobile migliori per farlo, caso per caso



Come creare campagne SMS di successo e Landing Page efficaci: ti sveleremo 10 regole auree sull'SMS marketing e sulle Landing Page

SMS per il settore RETAIL

Il settore retail è davvero molto variegato, perché si può spaziare da negozi di abbigliamento o calzature, a farmacie ed erboristerie, al tabaccaio sotto casa. Questa varietà non rende meno importante l'uso che si può fare degli strumenti di comunicazione mobile, 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 strumenti di comunicazione nel settore retail, utilizzabili per la ripartenza. Ognuna delle pagine seguenti è focalizzata sull'informazione da trasmettere e sugli strumenti migliori per farlo.



Norme igieniche e sanificazione

Tutte le attività commerciali dovranno garantire un'adeguata sanificazione iniziale dei locali. Ovviamente sarà cruciale mantenere livelli di pulizia più alti rispetto a prima, sia per tutelare i clienti che i dipendenti.

Comunicare l'avvenuta sanificazione ma anche le norme che verranno osservate per garantire ogni giorno l'adeguata disinfezione delle superfici e dei prodotti in vendita, è fondamentale e va fatto ancora prima di riaprire.

Da oggi il nostro negozio, totalmente sanificato, riapre al pubblico. Non vediamo l'ora di vederti. Ti aspettiamo tutti i giorni dalle 9 alle 20! Come sanifichiamo i nostri spazi? Vai qui per scoprirlo clean.biz/2020

Quali strumenti?

SMS



Gli SMS sono utilissimi quando ci si vuole assicurare, come in questo caso, che il messaggio arrivi per davvero ai clienti, non si perda tra lo spam (come per le email) o tra le mille conversazioni con i propri amici e parenti (come per Whatsapp). Il tasso di apertura si attesta intorno al 93% entro pochi minuti dalla ricezione. E proprio tutti possono riceverlo. Anche chi non ha uno smartphone, come le fasce più anziane della popolazione, che necessitano di una rassicurazione anche maggiore.

Landing page



Se, oltre ad avvisare che la sanificazione è avvenuta, si vuole anche rassicurare in merito alle procedure che verranno adottate quotidianamente, una landing page è utilissima. Questa pagina web dovrebbe contenere l'elenco delle procedure. Potrebbe essere anche utile aggiungere un video che mostri le modalità di sanificazione in modo da aumentare il livello di rassicurazione.

Orari e modalità di accesso

Almeno all'inizio, sarà difficile garantire i normali orari di apertura e di accesso ai negozi. Le norme da rispettare, le nuove modalità di accesso insieme ai nuovi servizi offerti ai clienti, renderanno necessario rimodulare gli orari.

Si potranno disporre ingressi contingentati, l'obbligo di indossare mascherina e guanti, di utilizzare gli appositi dispenser agli ingressi ma anche predisporre norme aggiuntive che garantiscano la sicurezza di tutti. Tutte queste informazioni vanno comunicate per tempo e chiaramente.



Quali strumenti?

SMS



Anche in questo caso gli SMS sono uno strumento utilissimo per comunicare subito i nuovi orari e giorni di apertura a tutti i clienti. I vantaggi sono quelli elencati nella pagina precedente. In questo caso vince un messaggio breve e conciso che contenga anche un numero di telefono da contattare in caso di dubbi o il link diretto al proprio sito internet o landing page.

Landing page e cartellonistica



Le nuove norme di accesso e i nuovi obblighi da seguire possono essere comunicati tramite il proprio sito internet. In alternativa si può creare una landing page che riassume tutte le norme da seguire e collegarla al proprio invio SMS. Certo prevedere anche un'adeguata cartellonistica fuori dal negozio e all'interno, garantirà che le norme vengano recepite e ricordate più facilmente.

Nuovi servizi per i clienti

Se in passato vedere il proprio negozio pieno era il desiderio di ogni negoziante, ora non è del tutto così. Troppe persone che vogliono accedere in negozio tutte nello stesso momento rischiano solo di creare file e malumori. Per questo in molti stanno predisponendo nuovi servizi per i clienti per fargli acquistare i prodotti senza che vengano fisicamente in negozio, con la **consegna a domicilio**.

Oppure permettendo di ordinare e pagare i prodotti dal sito e poi passare solo in negozio a ritirarli, con il **click & collect**. In alternativa predisponendo un **servizio su appuntamento**, in questo modo l'accesso al negozio è riservato solo ad uno o due clienti in una determinata fascia oraria.



Focus: click & collect

Click & collect significa letteralmente *fai click e ritira*. Unisce quindi il canale digitale - sito internet - a quello fisico - negozio. In questo modo l'utente può scegliere comodamente dal cellulare o computer i prodotti che desidera e passare a ritirarli in negozio quando sono pronti. Il risparmio in termini di costi di spedizione e tempo l'ha reso un servizio molto amato dai clienti.

Quali strumenti?

SMS



Avvisare i clienti dei nuovi servizi via SMS assicura la diffusione veloce e capillare dell'informazione. In questo caso però è strettamente necessario

avere più spazio per spiegare in dettaglio come funzionano i nuovi servizi ma soprattutto per permettere ai clienti di usarli. Per questo è meglio prevedere sempre l'aggiunta al testo di un link al proprio sito o alla landing page dedicata.

Landing page o sito web



Senza dubbio se si ha già a disposizione il proprio sito internet si possono creare delle pagine ad hoc per i nuovi servizi di appuntamento, consegna a domicilio e click & collect. Tuttavia, accade spesso che modificare il proprio sito internet si riveli un processo lungo e dispendioso. Per questo le landing possono essere la soluzione giusta per presentare i nuovi servizi in modo chiaro e lineare. Economiche e semplici da creare, possono essere adattate facilmente ad ognuno dei servizi. **Clicca su ogni titolo verde per vedere subito un esempio.**

[Landing per prenotazione appuntamenti](#)

In questo caso basterà aggiungere un form semplicissimo in cui richiedere al cliente: email, numero di telefono e il giorno e l'ora in cui si desidera accedere al negozio. Raccolte queste informazioni, potrà poi essere ricontattato per confermare la fascia oraria scelta o proporre delle alternative.

[Landing per consegna a domicilio](#)

Anche in questo caso basterà un form in cui si chiedono al cliente: la mail, il numero di telefono, l'articolo da consegnare e l'indirizzo. Un buon modo per sfruttare al massimo questa landing è quello di includere le foto e i prezzi degli articoli su cui si vuole spingere di più o sui propri best seller. In questo modo è possibile creare un mini e-commerce in pochi step. Gli altri articoli possono essere aggiunti con il tempo o si può chiedere al cliente di contattare direttamente il negozio per ricevere altre foto e dettagli.

[Landing page per click & collect](#)

Questa landing non differisce molto da quella precedente. L'unica differenza è che non verrà richiesto l'indirizzo ma una preferenza riguardo al giorno e all'ora del ritiro.

Nuove opportunità per i negozi di quartiere

I **negozi di quartiere**, in un periodo come questo, **possono diventare un punto di riferimento importante ora che** si preferisce restare nei paraggi della propria abitazione e **si evita di spingersi in centro per fare acquisti.**

La sfida, in questo caso, sta nel **farsi conoscere da chi abita nel proprio quartiere e in quelli limitrofi.** Avvisare delle procedure messe in atto, rassicurare, informare riguardo ad orari, servizi, brand disponibili in negozio è lo step successivo da compiere.



Quali strumenti?

Publicità targettizzata

Fare pubblicità è il modo migliore per farsi conoscere subito e acquisire nuovi clienti. Ovviamente rappresenta anche un costo in più che, visto il periodo, va massimizzato. Per questo è meglio puntare su pubblicità facilmente targhettizzabili. Le alternative in questo caso sono diverse: pubblicità su Google Ads, sui social (Facebook, Instagram ecc.) e via SMS utilizzando database di numeri di cellulare consenzienti.

L'SMS ADV è un servizio studiato per chi vuole ampliare la propria clientela. Chi lo utilizza può usufruire, oltre che dell'invio SMS, anche di un database di numeri di cellulare consenzienti. Si tratta di 21 milioni di numeri che possono essere filtrati in base a genere, età ma soprattutto CAP. In questo modo è facile selezionare solo i quartieri di proprio interesse e parlare esattamente con il proprio target.

10 best practices

per creare una campagna SMS di successo

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

Servizio Landing Page

per arricchire i propri SMS con un link ad una mini pagina web

SMS ADV

ovvero gli SMS pubblicitari, per ampliare il proprio raggio di azione

Ecco i nostri 10 consigli su come creare una campagna SMS di successo:

- [Carica le tue liste contatti](#) e mantieni sempre aggiornato il tuo database
- [Individua il target](#) della tua campagna SMS
- [Scrivi un testo SMS breve e chiaro](#), studiato ad hoc per il target scelto
- [Personalizza i tuoi SMS](#) usando i nostri campi dinamici, come il nome proprio
- [Incentiva i tuoi destinatari all'azione](#), qualunque essa sia (Es. “Vieni a trovarci”, “Acquista”, “Visita il nostro sito”)
- [Offri un incentivo](#) quando possibile, come una promozione o l’invito ad un evento
- [Scegli il momento migliore](#) per inviare i tuoi SMS
- [Evita invii ripetuti](#) o a orari sconsiderati
- [Monitora i risultati delle tue campagne](#) per migliorare quelle successive
- [Consenti sempre ai destinatari di cancellarsi](#) facilmente dalle tue liste contatti se lo desiderano

10 best practices

per creare una landing page di successo

Le landing page rappresentano un ottimo strumento per chi vuole digitalizzare la sua attività ma non ha tempo e risorse per creare un sito internet. Tuttavia anche chi ha un sito ma vuole creare delle pagine dedicate per campagne di comunicazione specifiche può servirsi di questo servizio. I vantaggi sono diversi ma abbiamo pensato di riassumerteli in 3 punti:

Costi contenuti

per permettere davvero a tutti di potersi digitalizzare

No conoscenza tecnica

per creare in autonomia le proprie pagine web

Personalizzabile

per rendere le pagine coerenti con i colori e lo stile del brand

Ecco i nostri 10 consigli su come creare una landing page di successo:

- **Parti da uno dei template già disponibili** e modificalo secondo necessità
- **Personalizza la landing** con i colori del tuo brand e secondo lo stile di questo
- **Scrivi testi chiari**, studiati ad hoc per il target scelto
- **Arricchisci la landing** con immagini e video per renderla più accattivante
- **Incentiva i tuoi destinatari all'azione**, qualunque essa sia (Es. “Vieni a trovarci”, “Acquista”, “Visita il nostro sito”)
- **Metti in luce il valore della tua attività** evidenziandone i punti di forza
- **Personalizza anche l'indirizzo della landing** con il nome del brand
- **Aggiungi un form di raccolta dati** per raccogliere informazioni importanti dai tuoi clienti (numero di telefono, data di nascita, CAP)
- **Monitora i risultati delle landing** controllando le statistiche a tua disposizione
- **Mantieni le landing page sempre aggiornate** in modo che non contengano informazioni superate

I nostri servizi

La potenza della Piattaforma Skebbby al tuo servizio

Servizio di Invio e Ricezione SMS

Inviare e ricevere SMS da pc non è mai stato così semplice e alla portata di tutti. Con il servizio di invio e ricezione di Skebbby in pochi step puoi inviare e ricevere SMS. Scrivi il testo, carichi la lista contatti e invii. Con il servizio di ricezione puoi anche ricevere SMS ed impostare risposte automatiche.

SMS Gateway

Con SMS Gateway è possibile inviare e ricevere SMS direttamente dai tuoi applicativi (CRM, ERP, CMS), server/siti web o client email tramite API Rest. Le interfacce SMS di Skebbby sono semplici ed immediate e consentono di inviare e ricevere SMS in meno di 30 minuti.

Landing Page

Le landing page sono mini pagine web con immagini, video, testo e collegamenti ai tuoi social. Le crei in pochi minuti grazie ai modelli pronti all'uso e all'Editor di Skebbby. Le landing page ti aiutano a rendere i tuoi SMS più interattivi. Aggiungile ai tuoi messaggi includendo il link nel testo!

SMS ADV

Con SMS ADV puoi contattare nuovi potenziali clienti! Skebbby ti fornisce un database di numeri di cellulare consenzienti che puoi filtrare. Scegli tu chi contattare in base a genere, età e area geografica. Imposti il mittente personalizzato e parli con un nuovo pubblico.

Email to SMS

Grazie ad Email to SMS è possibile inviare e ricevere SMS dal tuo programma di posta elettronica (Outlook, Mail, Gmail, Hotmail, Libero) preferito o app con funzionalità email. È compatibile con tutti i programmi desktop o webmail. Non richiede alcun software aggiuntivo.

SMS Group

Con SMS Group è possibile creare gruppi / liste di numeri di cellulare in automatico via SMS. Comunicando e promuovendo l'iscrizione tramite il servizio di ricezione SMS si possono inviare SMS multipli a tutti i membri del gruppo!

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

51.000+ aziende ci hanno già scelto



www.skebbby.it



vendite@skebbby.it



0283508000