

Οδηγός Web SMS για φαρμακεία

Πως μπορεί η χρήση του SMS να βοηθήσει το
φαρμακείο σας να αναπτυχθεί



Σφακίων 36 Χανιά
2821041298
www.smsbox.gr



Περιεχόμενα οδηγού

- 3 Πως μπορούν να χρησιμοποιηθούν τα web SMS από τα φαρμακεία
- 4 Γιατί να επιλέξετε το SMS Marketing
- 5 Πως να συλλέξετε τα κινητά τηλέφωνα
- 6 Πως να συντάξετε σωστά ένα SMS για marketing
- 7 Τι ώρα να κάνετε την αποστολή
- 8 Παραδείγματα μηνυμάτων
- 10 Πως να ομαδοποιήσετε τις επαφές σας
- 11 Ποια προϊόντα μπορείτε να προωθήσετε με τη χρήση μαζικών SMS
- 12 Πως να συνδυάσετε το SMS Marketing με τα Social Media
- 13 Ιδέες για συνδυασμό του SMS Marketing με την προώθηση στα Social Media
- 15 Πως μπορεί να βοηθήσει το Web SMS στην ανάπτυξη του e-shop σας
- 16 Πειραματισμός και βελτίωση
- 17 Extra περιεχόμενο για e-shop φαρμακείου / Πλεονεκτήματα χρήσης live chat συστήματος

Πως μπορούν να χρησιμοποιηθούν τα web SMS από τα φαρμακεία

Το SMS μπορεί να χρησιμοποιηθεί με 3 διάφορους τρόπους από ένα φαρμακείο. Με τον παρόν οδηγό θα προσπαθήσουμε να σας βοηθήσουμε να αποκομίσετε τα μέγιστα οφέλη καθώς και να πάρετε μερικές ιδέες για τη χρήση της τεχνολογίας τόσο για ένα φυσικό όσο και για ένα ηλεκτρονικό κατάστημα φαρμακείου.

Τα μαζικά SMS μπορούν να σας βοηθήσουν επιγραμματικά σε 3 διαφορετικούς τομείς.

Marketing

Χρησιμοποιήστε SMS για να ενημερώσετε τους πελάτες σχετικά με νέες προσφορές, εκπτώσεις, νέα προϊόντα ή διαγωνισμούς και αυξήστε τις πωλήσεις σας.

Ειδοποιήσεις / Ενημερώσεις

Με το SMS μπορείτε να ειδοποιήσετε τους πελάτες ή τους συνεργάτες σας για θέματα ωραρίου, ελλείψεων ή ακόμα και για την παράδοση μιας παραγγελίας (αν έχετε eshop) και να παρέχετε με αυτόν τον απλό τρόπο καλύτερες υπηρεσίες.

Εγκρίσεις νέων λογαριασμών / Ασφάλεια (για χρήση σε eshop φαρμακείων)

Στέλνοντας ένα κωδικό επαλήθευσης σε ένα κινητό είστε σίγουροι πως υπάρχει φυσικό πρόσωπο πίσω από μια εγγραφή ενός νέου χρήστη. Μπορείτε ακόμα να στείλετε τους κωδικούς σύνδεσης ενός χρήστη μέσω SMS και να είστε σίγουροι για την ασφάλεια του συστήματος.

Γιατί να επιλέξετε το SMS Mar- keting



Γιατί το 97% των SMS διαβάζονται σχεδόν αμέσως (εντός 4 λεπτών).

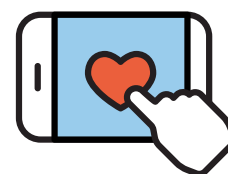
Γιατί το 62% των χρηστών έχουν κάνει αγορές μέσω του κινητού τηλεφώνου τους μέσα στο προηγούμενο δμήνο.

62%



Γιατί με το SMS είναι εξοικειωμένο και το μεγαλύτερο σε ηλικία κοινό που έχει ένα φαρμακείο.

Γιατί με το SMS μπορείτε να διατηρήσετε τους πελάτες και την καλή εικόνα του φαρμακείου σας. (Μάθετε πως στα παραδείγματα μηνυμάτων παρακάτω)



Γιατί η διαφήμιση με SMS είναι η ευκολότερη και μία από τις πιο αποτελεσματικές διαφημίσεις που μπορείτε να κάνετε.

Γιατί το SMS marketing απαιτεί τη μικρότερη δυνατή προσπάθεια από εσάς - μικρότερη από όλα τα social media.



Πως να συλλέξετε τα κινητά τηλέφωνα

Υπάρχουν πολλοί τρόποι για να συλλέξει ένα φαρμακείο κινητά τηλέφωνα, ώστε να δημιουργήσει μία βάση δεδομένων πελατών για SMS Marketing.

Καλό είναι να πείτε στον πελάτη πόσο συχνή θα είναι η ενημέρωση. Με αυτόν τον τρόπο θα έχετε τυχόν δισταγμούς που μπορεί να έχει.

1.

Κατά την ολοκλήρωση μίας αγοράς

Στο φυσικό κατάστημα μπορείτε να ρωτάτε τον πελάτη σας αν θέλει να ενημερώνεται με SMS για προσφορές σε προϊόντα που τον ενδιαφέρουν ή για άλλα σημαντικά νέα του φαρμακείου.



Να έχετε έτοιμο ένα φυλλάδιο για να συμπληρώσει είναι κάτι που θα σας επιτρέψει να είστε 100% νομικά καλυμμένοι.



Στο e-shop σας μπορείτε να ακολουθήσετε την ίδια τακτική, με τη βοήθεια της τεχνολογίας φυσικά. Ένα checkbox πριν την παραγγελία που θα λέει «επιθυμώ να ενημερώνομαι με SMS για προσφορές» είναι μια πολύ καλή λύση.

Μέσω της εγγραφής σε κάποιο πρόγραμμα επιβράβευσης

Η διαδικασία είναι απλή, κατά τη συλλογή των στοιχείων προσθέτετε το τηλέφωνο και ζητάτε στο πελάτη σας να υπογράψει ότι δέχεται να ενημερώνεται με SMS.

2.

Μέσω διαγωνισμών στα Social Media

Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε κάποια δωράκια για να προσελκύσετε πελάτες σας ή και γνωστούς τους να εγγραφούν στις λίστες σας.



Τα δώρα που θα δώσετε είναι καλό να είναι σχετικά με το αντικείμενό σας ώστε αυτοί που εγγράφονται να ενδιαφέρονται για τα προϊόντα σας.

3.

Πως να συντάξετε σωστά ένα SMS για marketing

Κάντε ξεκάθαρο στον πελάτη σας ποιος είστε

Στο SMSbox μπορείτε να ορίσετε μέχρι 11 λατινικούς χαρακτήρες σαν όνομα αποστολέα. Αν δεν σας αρκούν τα παραπάνω για την επωνυμία της επιχείρησής σας, μπορείτε να ξεκινάτε ή να τελειώνετε το κείμενο γράφοντας ποιος είστε. Ο παραλήπτης θέλει να γνωρίζει από που έλαβε το μήνυμα.

Χρησιμοποιείτε απλή γλώσσα, κρατήστε το κείμενο μικρό

Μη χρησιμοποιήσετε πολύ εξειδικευμένους όρους που μπορεί να μπερδέψουν τους παραλήπτες σας. Γράψτε ένα απλό, ξεκάθαρο και σχετικά μικρό κείμενο. Τα οφέλη του μικρού κειμένου είναι ότι δεν κουράζει αυτόν που το διαβάζει και ότι σας κοστίζει λιγότερο. Μη ξεχάσετε να πείτε στους παραλήπτες τι να κάνουν αφού λάβουν το SMS (Call To Action).

Τραβήξτε την προσοχή

Στις τηλεοπτικές διαφημίσεις τα 3 πρώτα δευτερόλεπτα είναι τα πιο καθοριστικά. Σε αντιστοιχία στα μαζικά SMS η πρώτη φράση είναι συνήθως αυτή που θα τραβήξει το ενδιαφέρον του παραλήπτη. Προσπαθήστε λοιπόν να χρησιμοποιείτε στην αρχή του μηνύματος φράσεις που μπορούν να το πετύχουν αυτό. Τέτοιες μπορεί να είναι, «Για σήμερα μόνο...», «Μόνο για μία βδομάδα...» ή «Μεγάλες εκπτώσεις...».

Χρήση συνδέσμου (link) μέσα στο κείμενο

Πολλοί χρήστες πλέον διαθέτουν smartphone με συνεχή σύνδεση στο internet. Αυτό σας δίνει μια θαυμάσια ευκαιρία να προσθέσετε ένα σύνδεσμο στο eshop σας. Προσέξτε όμως το κείμενο καλό είναι να είναι έτσι συνταγμένο ώστε και χωρίς να πατήσει κάποιος σύνδεσμο να έχει νόημα (μη ξεχάσετε να μικρύνετε το σύνδεσμο σε περίπτωση που αυτός είναι μεγάλος με ένα free εργαλείο σαν το www.bitly.com).



Τι ώρα να κάνετε την αποστολή

Σίγουρα δεν θέλετε να ενοχλείτε τους πελάτες. Οπότε το να στέλνετε SMS πολύ αργά το βράδυ ή νωρίς το πρωί δεν είναι καλή ιδέα. Έχει βρεθεί ότι οι καλύτερες ώρες για να στέλνετε SMS είναι μεταξύ 12-2 το μεσημέρι ή αργά το απόγευμα μεταξύ 6-8. Το Smsbox παρέχει την υπηρεσία των προγραμματισμένων SMS, έτσι μπορείτε να προγραμματίσετε την αποστολή σας για συγκεκριμένη μέρα και ώρα ώστε να έχετε τα βέλτιστα αποτελέσματα από τη διαφημιστική σας καμπάνια.

Tip 1!

Στο τι ώρα θα στείλετε ένα SMS λάβετε υπόψη και την ηλικία του κοινού σας.

Tip 2!

Με βάση έρευνες συνήθως τις απογευματινές ώρες οι άνθρωποι είναι πιο δεκτικοί στο να δεχτούν κάτι.

Παραδείγματα μηνυμάτων

Έκπτωση και παράλληλη ενημέρωση για ύπαρξη συγκεκριμένων προϊόντα

Στο φαρμακείο μας θα βρείτε όλα τα αντιηλιακά προϊόντα της Kore σε έκπτωση 30% για όλο το μήνα Μάιο.

Στο φαρμακείο μας θα βρείτε όλα τα αντιηλιακά προϊόντα της Kore σε έκπτωση 30% για όλο το μήνα Μάιο. Για να δείτε τα προϊόντα της προσφοράς πατήστε εδώ <https://bit.ly/1sNZMwL>

για e-shop

Αγαπητέ κ. Δημήτρη, μόλις ήρθαν τα φάρμακα της συνταγής σας, μπορείτε να περάσετε όποτε θέλετε από το κατάστημά μας να τα παραλάβετε – Φαρμακείο κ. Φωτιάδη.

Ενημέρωση πελατών / Βελτίωση υπηρεσιών / Εξοικονόμηση χρόνου

Υπενθυμίστε την ύπαρξη της επιχείρησής σας / ισχυροποιείτε τη σχέση σας με τους πελάτες

Η ομάδα του φαρμακείου του κ. Μακρή σας εύχεται καλά Χριστούγεννα με υγεία και ευτυχία για εσάς και την οικογένειά σας.

Παραδείγματα μηνυμάτων

**Αυξήστε την
αφοσίωση των
πελατών σας καθώς
και την επανάληψη
αγορών**

Αγαπητέ πελάτη, το δέμα με τη παραγγελία σας μόλις έφυγε από το κατάστημά μας και σε μια μέρα θα βρίσκετε στο σπίτι σας. Ευχαριστούμε για τη προτίμηση.

Αγαπητέ πελάτη σας ευχαριστούμε πολύ για τη προτίμηση!
Ως επιβράβευση σας προσφέρουμε ένα κουπόνι έκπτωσης 10% με κωδικό GW22DS για την επόμενη αγορά σας.

Μόλις παραλάβαμε τη νέα σειρά καλλυντικών από τη Vichy. Για Online αγορά επισκεφθείτε: www.store-pharmacy.gr/vichy

**Ενημέρωση για
ύπαρξη συγκεκριμένων
προϊόντα και αύξηση
των επισκεπτών στη
συγκεκριμένη σελίδα**

Πως να ομαδοποιήσετε τις επαφές σας

Κατηγοριοποιήστε τις επαφές σας με βάση διάφορα κριτήρια, όπως το φύλο, την ηλικία ή την εξοικείωση με τη τεχνολογία κ.α. . Σε κάθε ομάδα έπειτα μπορείτε να στείλετε διαφορετικά μηνύματα, έτσι ώστε να είναι πιο στοχευμένα για το εκάστοτε κοινό και η διαφήμισή σας πιο αποτελεσματική. Μια πιθανή στρατηγική για το διαμοιρασμό των πελατών σε ομάδες είναι η παρακάτω:

...με βάση το φύλο και την ηλικία

Άνδρες 55+ ετών	Άνδρες 35-55 ετών	Νέες μητέρες	Γυναίκες 35-55 ετών	Γυναίκες 55+ ετών
Προϊόντα για μαλλιά / τριχόπτωση	Προϊόντα για μαλλιά / τριχόπτωση	Συμπληρώματα διατροφής για το θηλασμό	Καλλυντικά προσώπου / σώματος	Καλλυντικά προσώπου / σώματος
After shave / αρώματα	After shave / αρώματα	Μωρομάντηλα	Αντηλιακά	Αντηλιακά
Αποσμητικά	Αποσμητικά	Πάνες	Αποσμητικά	Αποσμητικά
Συμπληρώματα διατροφής / Βιταμίνες	Συμπληρώματα διατροφής / Βιταμίνες	Γάλατα	Συμπληρώματα διατροφής / Βιταμίνες	Συμπληρώματα διατροφής / Βιταμίνες
Προϊόντα φροντίδας ποδιών	Προϊόντα φροντίδας ποδιών	Τροφές για μωρά	Προϊόντα φροντίδας ποδιών	Προϊόντα φροντίδας ποδιών
Αντηλιακά	Αντηλιακά	Φρουτόκρεμες	Αρώματα	Αρώματα
Προϊόντα αδυνατίσματος	Προϊόντα αδυνατίσματος		Βαφές μαλλιών Υποδήματα	Βαφές μαλλιών Υποδήματα
Προϊόντα στοματικής υγιεινής	Προϊόντα στοματικής υγιεινής		Προϊόντα αδυνατίσματος	Προϊόντα αδυνατίσματος
Πιεσόμετρα / άλλα διαγνωστικά μηχανήματα			Προϊόντα στοματικής υγιεινής	Προϊόντα στοματικής υγιεινής
			Προϊόντα στοματικής υγιεινής	Πιεσόμετρα / άλλα διαγνωστικά μηχανήματα

Ποια προϊόντα μπορείτε να προωθήσετε με τη χρήση μαζικών SMS

- Καλλυντικά σώματος & προσώπου
- Υποδήματα
- Συμπληρώματα διατροφής & Βιταμίνες
- Αντηλιακά
- Πιεσόμετρα
- Προϊόντα αδυνατίσματος
- Βαφές μαλλιών
- Αρώματα
- Προϊόντα περιποίησης μαλλιών
- Προϊόντα φροντίδας μαλλιών



Ένα μεγάλο όφελος που μπορείτε να έχετε από την προώθηση προϊόντων μέσω SMS είναι πελάτες σας να έχουν κατά νου όλη σας τη γκάμα

Π.χ. μπορείτε να στέλνετε SMS με προσφορές για αρώματα ή βαφές μαλλιών και έμμεσα να υπενθυμίζετε στους πελάτες σας ότι μπορούν να βρουν αυτά τα προϊόντα στο φαρμακείο σας.

Πως να συνδυάσετε το SMS Marketing με τα Social Media

Η γνώμη των ειδικών του Marketing

Τα social media (facebook, twitter, Instagram κ.α.) δεν πρέπει να τα βλέπετε ως ανταγωνιστικά στα μαζικά SMS, αλλά ως άλλο ένα κανάλι επικοινωνίας με τους πελάτες. Αυτό άλλωστε προτείνουν και οι περισσότεροι διαφημιστές και ειδικοί του marketing. Η καλύτερη στρατηγική μάλιστα είναι ο συνδυασμός αυτών των δυο καναλιών, ο οποίος πολλαπλασιάζει την ισχύ τους και εξαλείφει τις αδυναμίες τους.

Μια αντικειμενική ματιά στα μαζικά SMS και Social Media

Ας δούμε πρώτα τις βασικές διαφορές μεταξύ των μαζικών SMS και των social media.

Social Media

- Διαθέτουν πολλοί λογαριασμό, αλλά όχι όλοι (60%)
- Οι δημοσιεύσεις δεν διαβάζονται από όλους ή διαβάζονται με μικρή προσοχή (η ροή των πληροφοριών είναι μεγάλη)
- Οι δημοσιεύσεις διαβάζονται όταν μπει ο χρήστης στο App ή συνδεθεί με τη σελίδα
- Η δημοσίευση μπορεί να είναι όσο μεγάλη θέλει κάποιος και να περιέχει εικόνα ή βίντεο

Μαζικά SMS

- Οι χρήστες κινητών τηλεφώνων είναι πολλοί περισσότεροι από τους χρήστες των social media
- Τα SMS διαβάζονται από όλους (97%-98%), ενώ η απλή μορφή τους και το μικρό τους μέγεθος κάνει τους χρήστες να τα διαβάζουν με προσοχή
- Τα SMS διαβάζονται μέσα στα 5 επόμενα λεπτά
- Υπάρχει περιορισμός στο μέγεθος του μηνύματος και έλλειψη σε εικόνες ή βίντεο

* Το Facebook είναι κυρίαρχο στην Ελλάδα

Ας σταθούμε στο μικρό μέγεθος το SMS και στην αδυναμία να συμπεριλάβει εικόνα ή βίντεο. Αυτό το φαινομενικά μειονέκτημά του είναι η βασική αιτία που κάνει κάποιον που το λαμβάνει να το διαβάσει, αφενός άμεσα, αφετέρου με προσοχή.

Η σκέψη πως το SMS μπορεί να είναι σημαντικό, δεν οφείλεται σε κάποια παραπλάνηση, αλλά στο γεγονός πως το κανάλι του SMS είναι ένα ιδιωτικό κανάλι.

Το SMS ως ένα ιδιωτικό κανάλι επικοινωνίας μεταξύ της επιχείρησής σας και των πελατών σας, επιτρέπει να γίνει η προώθηση προϊόντων μέσα από αυτό πιο προσωπική και κατά συνέπεια πιο εύκολα δεκτική. Φανταστείτε το εναλλακτικά σαν να μιλάτε εσείς προσωπικά με τον πελάτη, και όχι σαν να κάνετε μια δημοσίευση η οποία απευθύνεται προς όλους ανεξαιρέτως.

Αυτή η ιδιωτικότητα του καναλιού του SMS προϋποθέτει και αντίστοιχη χρήση από τη μεριά σας για να αποδώσει. Καλό είναι όταν στέλνετε SMS αυτό να έχει αξία για τον παραλήπτη. Προσφορές, ενημέρωση για σημαντικά θέματα, ευχές είναι μερικά παραδείγματα τέτοιας αξίας.

Η υποσυνείδητη σκέψη που κάνει κάποιος όταν λάβει ένα SMS:

” Ας το διαβάσω, δε θα μου πάρει πολύ ώρα, μπορώ να το κάνω με το πάτημα σχεδόν ενός κουμπιού, ίσως να είναι και σημαντικό “

Ιδέες για συνδυασμό του SMS Marketing με την προώθηση στα Social Media

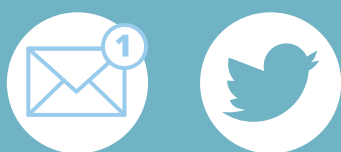
Ας έρθουμε τώρα στο βασικό ερώτημα, του πως να συνδυάσετε το SMS Marketing με τα Social Media, έτσι ώστε να πολλαπλασιάσετε τη δύναμη και των δύο και να πετύχετε καλύτερα αποτελέσματα.

Κατευθύνετε το κοινό στη σελίδα σας στο Facebook ή σε άλλο κοινωνικό δίκτυο στέλνοντας SMS στην είδη υπάρχουσα λίστα πελατών παροτρύνοντάς τους να σας ακολουθήσουν. Το να δώσετε ένα κίνητρο εδώ (όπως τη συμμετοχή σε ένα διαγωνισμό) θα κάνει τη διαδικασία πολύ πιο αποτελεσματική.

1.

2.

Κατευθύνετε επισκέπτες στο post που έχετε κάνει με αντίστοιχο τρόπο. Αυτό είναι πολύ χρήσιμο και αποδοτικό, αφού τα περισσότερα social media δεν εξασφαλίζουν πως μία δημοσίευση σας θα διαβαστεί από όλους που σας ακολουθούν.



Την αποδοτικότητα του SMS, χάριν της ευθύτητας και της απλότητας προσπάθησαν να την αντιγράψουν κάποια social media.

Γνωστό είναι το παράδειγμα του Twitter, με το μέγεθος των δημοσιεύσεων να φτάνει τους 140 χαρακτήρες.

Τους οποίους αύξησε μετά το 2017 στους 280.

Μην ξεχνάτε σε αυτό το σημείο πως με το SMS μπορείτε να ενημερώσετε - να προβληθείτε σε ένα μεγαλύτερο σύνολο, αφού πολλοί είναι κάτοχοι κινητού τηλεφώνου οι οποίοι δεν είναι παράλληλα και χρήστες των social media. Οπότε μην αφήνετε πελάτες σας εκτός των ενημερώσεων και των προσφορών σας.

3.

Τέλος για να ξεφύγετε από τον περιορισμό που θέτει το SMS στο μέγεθος του σε χαρακτήρες αλλά και στην ύπαρξη εικόνων ή βίντεο, μπορείτε πολύ απλά να προσθέσετε ένα σύνδεσμο (link) προς μια δημοσίευση (post). Έτσι και το κείμενο του SMS είναι σύντομο και αυτός που θέλει περισσότερες πληροφορίες μπορεί να τις βρει πατώντας στο σύνδεσμο.

4.

Πως μπορεί να βοηθήσει το Web SMS στην ανάπτυξη του e-shop σας

Ένα e-shop μπορεί να χρησιμοποιήσει το web SMS και να επωφεληθεί από αυτό ποικιλοτρόπως. Οι δύο βασικοί άξονες της χρήσης του είναι το marketing και η υποστήριξη – ενημέρωση των πελατών του ηλεκτρονικού σας καταστήματος.

Το marketing είναι ένας τομέας που θέλει πολλή προσοχή σε ένα ηλεκτρονικό κατάστημα μιας που η πώληση σε αυτό δεν μπορεί να υποστηριχθεί άμεσα από εσάς ή κάποιον υπάλληλό σας.

Στις ηλεκτρονικές πωλήσεων ένα ακόμα πολύ χρήσιμο εργαλείο είναι και το live chat σύστημα για το οποίο γίνεται αναφορά στο τέλος αυτού του οδηγού.

Η χρήση τώρα του SMS για το marketing του ηλεκτρονικού σας καταστήματος είναι παρόμοια με αυτή ενός φυσικού φαρμακείου, όπως την αναλύσαμε στα προηγούμενα κεφάλαια. Η κύρια διαφορά εδώ είναι πως η ύπαρξη link στο SMS έχει πολύ μεγαλύτερη βαρύτητα, και μπορεί να οδηγήσει εύκολα επισκέπτες στο e-shop σας.

Για τη χρήση του SMS στην υποστήριξη των πελατών σας αλλά και διάφορων εργασιών του ίδιου του ηλεκτρονικού καταστήματός σας υπάρχουν οι παρακάτω περιπτώσεις χρήσης που αξίζει να δοκιμάσετε:

- Ενημέρωση πελατών για προϊόντα που ήταν σε έλλειψη.
- Χρήση του SMS για παραγγελίες που έχετε λάβει.
- Ενημέρωση διαχειριστών e-shop για διάφορα γεγονότα, όπως σχόλια χρηστών, νέες παραγγελίες κ.α.
- Αποστολή SMS για λόγους ασφαλείας σε νέους λογαριασμούς.

Πειραματισμός και βελτίωση

Υπάρχουν πολλές διαφορετικές τεχνικές που μπορείτε να εφαρμόσετε με το SMS marketing.

Μια τεχνική με πολύ καλά αποτελέσματα η οποία δεν αναφέρθηκε παραπάνω είναι να στέλνετε SMS με ευχές στις μεγάλες εορτές. Στέλνοντας ένα SMS με ευχές τα Χριστούγεννα και το Πάσχα κάνετε το πελάτη σας να αισθανθεί σημαντικός και με απλό και ευγενικό τρόπο υπενθυμίζετε την ύπαρξη της επιχείρησής σας και το ενδιαφέρον σας για αυτόν.

Όλες οι παραπάνω τεχνικές, τόσο οι άμεσες που διαφημίζουν-προωθούν συγκεκριμένα προϊόντα όσο και οι έμμεσες που βελτιώνουν τη ποιότητα των υπηρεσιών σας, θέλουν πειραματισμό και διερεύνηση. Θέλει να πειραματιστείτε μαζί τους, να δείτε ποιες δουλεύουν καλύτερα για το φαρμακείο σας.

Πειραματιστείτε λοιπόν με τον τύπο της προώθησης, με την ώρα με τις ομάδες των παραληπτών που είναι πιο δεκτικές. Δείτε την ανταπόκριση των πελατών σας και να κρατήσετε τις προωθήσεις που δουλεύουν καλύτερα για εσάς.

Μη ξεχνάτε πως κάθε προώθηση προϊόντος που κάνετε πρέπει να έχει ένα κίνητρο για να προσελκύσει το πιθανό αγοραστή

Αν δείτε μια μικρή ανταπόκριση σε μια αποστολή σας ελέγξτε πρώτα αν το κίνητρο που χρησιμοποιήσατε ήταν αρκετά ισχυρό. Αν ναι τότε δείτε αν το κοινό στο οποίο απευθυνόταν ήταν αρκετά στοχευμένο.

Μόνο μέσω του πειραματισμού μπορείτε να αξιοποιήσετε πλήρως τις δυνατότητες που σας προσφέρει SMS marketing και τα στοιχεία από τις έρευνες δείχνουν πως αυτές είναι εντυπωσιακές.

Άλλο ένα εργαλείο για e-shop φαρμακείου

Τι είναι ένα live chat σύστημα

Είναι ένα μικρό παράθυρο που υπάρχει συνήθως στην κάτω δεξιά γωνία αρκετών e-shop και στο οποίο μπορεί να απευθυνθεί ένας επισκέπτης για να ρωτήσει κάτι.

Είναι ένα σύστημα που σας επιτρέπει να μιλάτε και να εξυπηρετείτε τους επισκέπτες του e-shop σας σε πραγματικό χρόνο. Φανταστείτε το σαν έναν πωλητή που βρίσκετε στο ηλεκτρονικό σας κατάστημα.

Το Smsbox έχει αναπτύξει ένα προηγμένο σύστημα live chat το οποίο παρέχετε με μηνιαία χρέωση εδώ και πολλά χρόνια στη διεθνή αγορά με το brand onWebChat. Η εγκατάσταση του συστήματος αυτού γίνεται πολύ εύκολα ακόμα και από μη τεχνικούς ή προγραμματιστές. Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε το www.onwebchat.com.

Πλεονεκτήματα από τη χρήση Live chat σε e-shop φαρμακείου

Με το onWebChat μπορείτε να βελτιώσετε την εξυπηρέτηση των πελατών σας (customer support), να λάβετε feedback από αυτούς, να πραγματοποιείτε προσωποποιημένες πωλήσεις και να αυξήσετε τους followers σας στα social media ή τους subscribers στις mail list σας.

Ας δούμε πως μπορούν να γίνουν όλα τα παραπάνω πιο αναλυτικά.



Βελτιώστε την υποστήριξη

Με τους αυτόματους διαλόγους (triggers) μπορείτε να καλωσορίζετε τους επισκέπτες σας (μετά από μερικά δευτερόλεπτα) όπως θα κάνατε και σε ένα φυσικό κατάστημα. Αυτό το καλωσόρισμα εκτός των άλλων αναστέλλει την όποια διστακτικότητα μπορεί να έχουν οι νέοι πελάτες πριν την πρώτη τους αγορά.

Προσφέρετε βοήθεια στους πελάτες ώστε να μπορούν να επιλέξουν το κατάλληλο για αυτούς προϊόν (κάτι πολύ σημαντικό στα εξειδικευμένα καταστήματα όπως τα φαρμακεία).

Βοηθήστε ακόμα τους πελάτες σας να επιλύσουν τυχόν προβληματισμούς που μπορεί να αντιμετωπίζουν με τη συνδυαστική χρήση διαφορετικών σκευασμάτων.

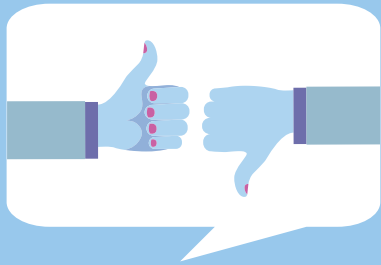


Αυξήστε τις πωλήσεις σας

Προσφέρετε εκπτώσεις στους πελάτες και αυξήστε τις πωλήσεις σας με τη δημιουργία κουπονιών εκπτώσεων σε συγκεκριμένα προϊόντα και αποστολή τους μέσα από το live chat με triggers. Αυτός είναι ένας πολύ καλός τρόπος για να ξεκινάτε συζητήσεις με τους επισκέπτες σας.

Αποτρέψτε την εγκατάλειψη της σελίδας αγοράς (check out) όταν ο επισκέπτης συναντά δυσκολίες, μέσω των αυτοματοποιημένων μηνυμάτων (triggers) και την προσφορά βοήθειας σε αυτή τη πολύ κρίσιμη για τη πώληση στιγμή.

Μπορείτε με τους αυτοματοποιημένους διαλόγους ακόμα να προτείνετε ακριβότερα προϊόντα ή συνδυασμούς προϊόντων πετυχαίνοντας έτσι αύξηση των πωλήσεων (upsales).



Λάβετε feedback για το e-shop σας

Λάβετε πολύτιμο feedback από τους πελάτες σας με το live chat σύστημα με 2 διαφορετικούς τρόπους. Ο άμεσος είναι να σας αναφέρει κάποιος πελάτης σας ένα παράπονο ή κάτι που του αρέσει σχετικά με το κατάστημά σας (συμβαίνει πολύ πιο εύκολα σε σχέση με το email). Ένας δεύτερος είναι να δείτε μέσα από το ιστορικό των chat για ποια θέματα ζητούν βοήθεια οι πελάτες σας (μπορεί πχ να τους δυσκολεύει το μενού πλοήγησης) και έτσι μπορείτε να βελτιώνετε διαρκώς το e-shop σας.

Αυξήστε τους followers και subscribers

Μέσα από τους διαλόγους του live chat με τους πελάτες σας θα συναντήσετε αυτούς που θέλουν άμεσες και γρήγορες απαντήσεις, αλλά και κάποιους πιο ομιλητικούς. Τους δεύτερους μπορείτε να τους ρωτήσετε (πολύ εύκολα) αν ενδιαφέρονται να ενημερώνονται για προσφορές ή εκπτώσεις και να τους εγγράφετε στη mail list σας ή να τους κατευθύνετε στα social media σας ή και στις λίστες για ενημέρωση με SMS.

Όπως και στη πρόσωπο με πρόσωπο επαφή σε ένα φυσικό κατάστημα έτσι και στο e-shop μια καλή εξυπηρέτηση με το live chat σύστημα μπορεί να κάνει με λίγο κόπο μεγάλη διαφορά στη συνολική εικόνα του ηλεκτρονικού σας καταστήματος και να οδηγήσει στην αύξηση των πωλήσεων σας.



Έχετε επιπλέον ερώτηση;

Επικοινωνήστε μαζί μας:

Σφακίων 36 Χανιά

2821041298

www.smsbox.gr

