

Il existe deux variantes fondamentales pour obtenir un retour de la clientèle par SMS:

A) Vous interrogez directement via le contenu du message ou B) Vous envoyez dans le message ce qu'on appelle un Short-Link qui conduit sur une page, un site web ou un questionnaire en ligne.

A) Questions directes dans le message

Dans le premier message adressé au client, vous devez demander si une question est souhaitée. Par exemple:
«Vous avez été récemment en contact avec notre assistance téléphonique. Nous nous efforçons toujours d'améliorer notre service. Pouvons-nous vous envoyer deux questions pour cela?»

Les réponses possibles devraient être envoyées directement dans le même SMS:
«Veuillez répondre par «oui» ou «non».»

En l'absence de réponse, il est possible de recontacter le client ultérieurement. Si la réponse est «non», le client reçoit un bref SMS de feedback accompagné de remerciements. Si on reçoit un «oui», la question suit automatiquement:
«Question 1/2: Avez-vous été satisfait du conseil? Veuillez répondre par «oui» ou «non».»
et aussitôt après arrive la deuxième question:
«Merci pour votre réponse. Question 2/2: Recommanderiez-vous notre entreprise? Veuillez répondre par un chiffre entre 1 et 10.»

Pour répondre à la question, il est aussi possible d'utiliser le système de notation scolaire ou une autre échelle comme plus haut dans l'exemple:
«Veuillez répondre par un chiffre entre 1 et 10.»

Les formulations de l'enquête doivent être courtes et concises. Il est recommandé de dire dès le premier message à combien de questions le client peut s'attendre.

Il est aussi possible de poser des questions ouvertes. Les réponses par texte libre sont possibles à tout moment sur les enquêtes par SMS.
Il faut néanmoins tenir compte du fait que tous les clients ne souhaitent pas taper de longs messages sur leur téléphone mobile. Formulez donc vos questions de telle sorte que leur réponse puisse être courte.

B) Envoi d'un Short-Link

Une autre méthode employée avec succès dans le secteur Business consiste à envoyer un lien par SMS. Le lien conduit vers une page avec des questions ou directement vers un questionnaire en ligne.

Vous pouvez créer gratuitement un lien court auprès des fournisseurs Bitly à l'adresse <https://bitly.com> ou de Google à l'adresse <https://goo.gl>. Ce service réduit chaque lien long à quelques caractères: Le lien www.onlinemarktplatz.com/vetements-de-sport/football/chaussures, inadapté pour un message par SMS, devient un lien court pratique comme goo.gl/kMg2Yj.

Ces services proposent aussi des infos de suivi intéressantes comme le nombre de clics sur le lien, l'heure du clic etc.

