

Esistono due principali varianti per ottenere i feedback dei clienti mediante sondaggio SMS:

A) Chiedete direttamente in merito al contenuto del messaggio breve oppure B) inviate nel messaggio un cosiddetto short link, che porta a una landing page, a un sito web o a un questionario online.

A) Sondaggio diretto con domande nel messaggio

Nel primo messaggio testuale al cliente dovete chiedere se questi acconsente al sondaggio. Per esempio:

«Di recente lei è stato in contatto con la nostra assistenza telefonica. Per noi è importante migliorare sempre il nostro servizio. Possiamo farle due domande?»

Le possibilità di risposta vanno inviate preferibilmente nello stesso SMS: «La preghiamo di rispondere con Sì o No».

Se non viene data alcuna risposta, il cliente può essere ricontattato in un secondo momento. Se la risposta è No, il cliente riceve un breve SMS di riscontro con un ringraziamento. Se si riceve un Sì, segue automaticamente la domanda successiva:

«Domanda 1/2: È stato soddisfatto della consulenza ricevuta? La preghiamo di rispondere con Sì o No.» e poi passare subito alla seconda domanda:

«Grazie della risposta. Domanda 2/2: Consiglierebbe ad altri la nostra azienda? La preghiamo di rispondere con un numero da 1 a 10.»

Come possibilità di risposta è possibile utilizzare anche il sistema di voto scolastico o un'altra scala, come nell'esempio sopra:

«La preghiamo di rispondere con un numero da 1 a 10.»

Le formulazioni del sondaggio devono essere brevi e concise. Si consiglia di comunicare con il primo messaggio quante domande riceverà il cliente.

Naturalmente si possono fare anche domande aperte. Le risposte con testo libero nei sondaggi SMS sono possibili in qualsiasi momento. Bisogna tuttavia tenere presente che non tutti i clienti desiderano digitare testi lunghi sul cellulare.

B) Invio di uno short link

Un altro metodo utilizzato con successo nel settore del business è l'invio di un link via SMS. Il link porta a una landing page con le domande o direttamente a un questionario online.

È possibile creare un link breve a titolo gratuito per esempio con i fornitori Bitly su <https://bitly.com> o Google su <https://goo.gl>. Un servizio di questo tipo riduce ogni link lungo in un link breve con pochi caratteri: il link www.marketplaceonline.com/abbigliamento/calcio/scarpe, che non è utilizzabile in un messaggio SMS, viene trasformato in un pratico short link come ad esempio goo.gl/kMg2Yj.

Questi servizi forniscono nel contempo anche interessanti informazioni di tracking, per esempio il numero di clic sul link, l'ora del clic ecc.

