

4 błędy w SMS,

które blokują Twoje zyski i jak je naprawić



Jarosław Pawlik
Customer Success
Growth Manager

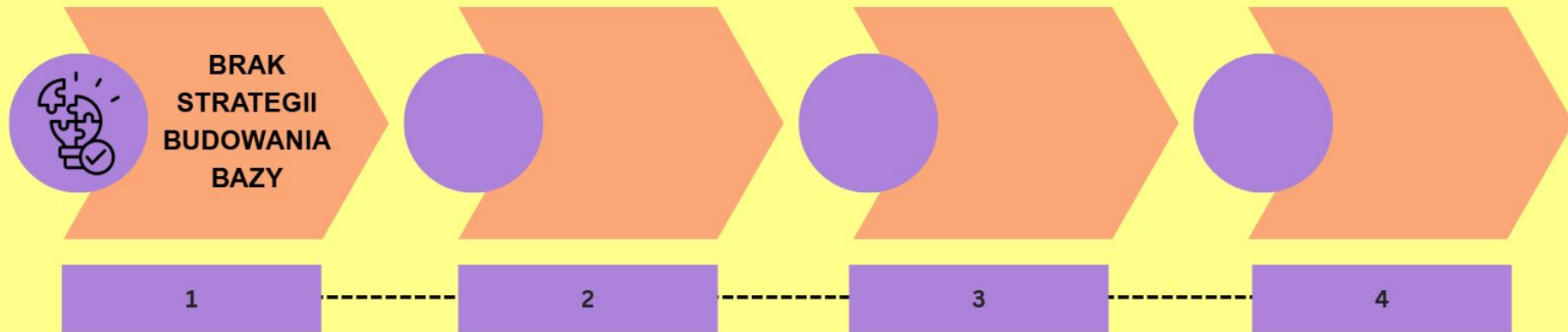


Przemysław Turbak
Senior Onboarding
Specialist

Agenda

- 4 najczęstsze błędy blokujące zyski z SMS
- Pułapki, w które wpadają marketerzy – jak ich unikać?
- Case studies: orteo.pl i Carinii
- Gotowe rozwiązania do wdrożenia od ręki
- Q&A
- **BONUS!** 💰

4 NAJCZĘSTSZE BŁĘDY BLOKUJĄCE ZYSKI Z SMS



Nie masz komu wysłać SMS-a? Problem zaczyna się od braku bazy

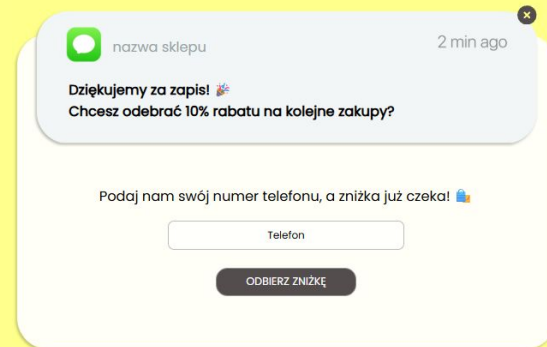
- Klienci nie zostawiają numerów, jeśli im się to nie opłaca.
- Brakuje widocznych formularzy z miejscem na numer telefonu.
- Nie ma zachęty – „po co mam podawać numer?”
- Efekt? Niska skala kampanii = niskie zyski.



Zasięg kampanii zaczyna się od dobrze zbudowanej bazy.

Buduj bazę z głową — oto co działa najlepiej:

- **Wykorzystaj bazę, którą już masz**
Zaktualizuj listy już zebrane w CRM/sklepie.
- **Dodaj pole na numer telefonu w kluczowych miejscach**
Formularze zapisu, pop-upy, strona główna, koszyk – wszędzie, gdzie użytkownik może zostawić dane.
- **Zaoferuj konkretną korzyść za zapis**
Zniżka, wcześniejszy dostęp do promocji, oferta VIP – coś, co ma wartość dla klienta.
Przykład: „Dołącz do SMS Clubu i odbierz -15% na pierwsze zakupy”



nazwa sklepu 2 min ago

Dziękujemy za zapis! 🎉
Chcesz odebrać 10% rabatu na kolejne zakupy?

Podaj nam swój numer telefonu, a zniżka już czeka! 📞

Telefon

ODBIERZ ZNIŻKĘ



Zapisz się do newslettera 🌸

ZAPISZ SIĘ DO NEWSLETTERA
i otrzymaj 10% rabatu na Twoje następne zamówienie!

Podaj swoje imię

Podaj swój e-mail

Podaj swój telefon

WYŚLIJ

Zapoznaj się z naszą polityką prywatności [link]

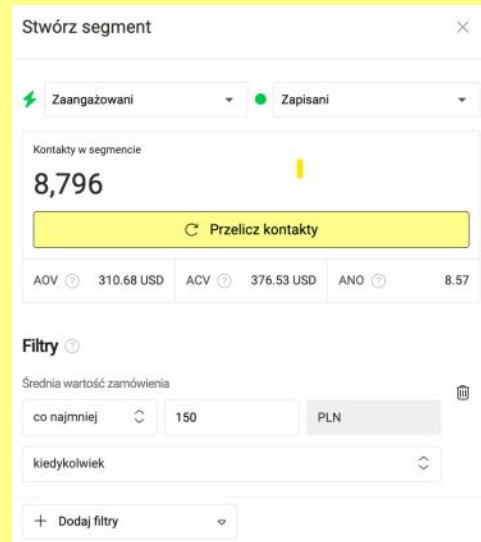
4 NAJCZĘSTSZE BŁĘDY BLOKUJĄCE ZYSKI Z SMS



Wszyscy dostają to samo? To przepis na spam

- Jedna wiadomość do całej bazy, bez podziału na potrzeby czy zachowania.
- Klient, który właśnie kupił – dostaje promo na ten sam produkt.
- Brak kontekstu = niskie zaangażowanie, wypisy, zmarnowany potencjał.

Im bardziej ogólna kampania, tym mniejsza szansa, że trafi.



Stwórz segment

Zaangażowani Zapisani

Kontakty w segmencie

8,796

Przelicz kontakty

AOV 310.68 USD ACV 376.53 USD ANO 8.57

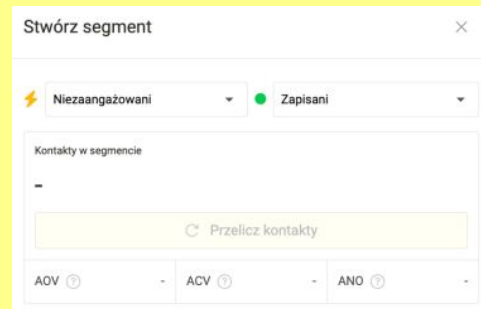
Filtry

Srednia wartość zamówienia

co najmniej 150 PLN

kiedykolwiek

+ Dodaj filtry



Stwórz segment

Niezaangażowani Zapisani

Kontakty w segmencie

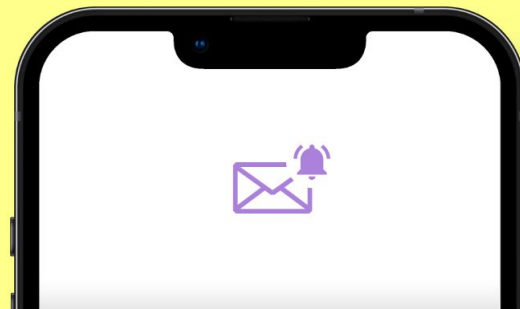
-

Przelicz kontakty

AOV - ACV - ANO -

Dostosuj treść do odbiorcy, a zyski pójdą w górę

- **Dziel klientów według zachowań**
Przykłady: porzucony koszyk, przeglądane produkty, brak zakupu od 30 dni.
- **Zrób osobne kampanie dla różnych grup**
Nowi klienci, lojalni kupujący, osoby aktywne vs. uśpione.
- **Dopasuj treść do segmentu**
 - „Dla Ciebie: -20% na produkty, które oglądałaś”
 - „Witaj z powrotem! Mamy coś nowego specjalnie dla Ciebie”



Today 11:11 AM

Wygląda na to, że nie dokończyłaś zakupów! Wróc na sklep.pl i użyj kodu RABAT5 by skorzystać ze zniżki i cieszyć się swoim wyborem

4 NAJCZĘSTSZE BŁĘDY BLOKUJĄCE ZYSKI Z SMS



SMS bez sensu? Klient go po prostu ignoruje

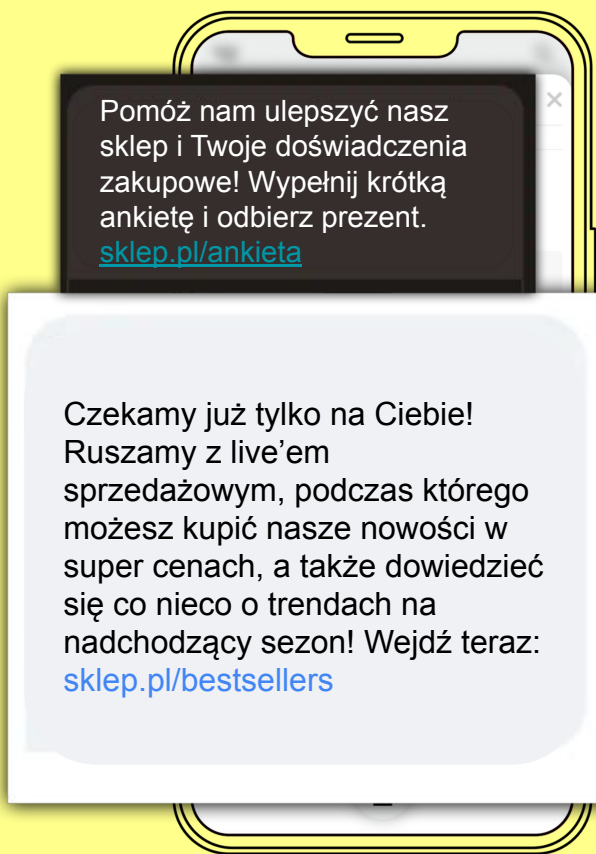
- Treść bez konkretności = brak reakcji.
- Zbyt ogólna wiadomość, bez emocji i bez celu.
- Nie ma korzyści, nie ma pośpiechu, nie ma kliknięcia.

Klient musi wiedzieć: „co z tego mam i co mam zrobić”



Treść ma znaczenie — 3 rzeczy, które muszą się pojawić

- **Wartość**
Zaoferuj coś konkretnego: rabat, dostęp, przypomnienie o promocji.
- **Wyrazistość**
Jedna myśl, prosty język, mocne otwarcie. Maksymalnie 140 znaków.
- **Wezwanie do działania (CTA)**
 - „Kliknij i skorzystaj z -15%”
 - „Zamów dziś – kończy się o północy!”



Pomóż nam ulepszyć nasz sklep i Twoje doświadczenia zakupowe! Wypełnij krótką ankietę i odbierz prezent.
sklep.pl/ankieta

Czekamy już tylko na Ciebie!
Ruszamy z live'em sprzedażowym, podczas którego możesz kupić nasze nowości w super cenach, a także dowiedzieć się co nieco o trendach na nadchodzący sezon! Wejdź teraz:
sklep.pl/bestsellers

4 NAJCZĘSTSZE BŁĘDY BLOKUJĄCE ZYSKI Z SMS



Gdy każdy kanał „gra swoje”, klient nie rozumie przekazu

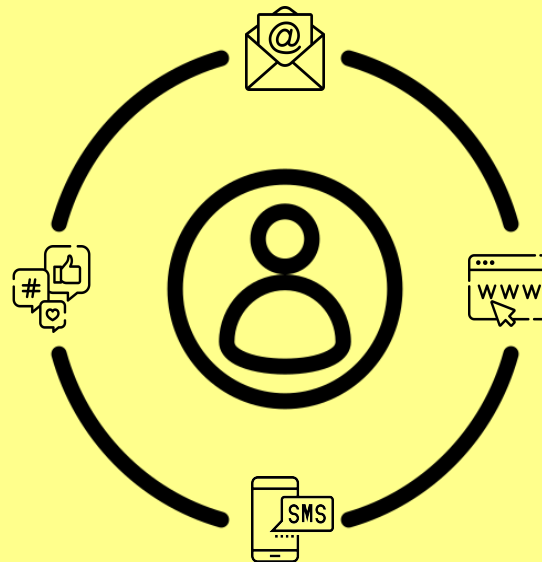
- SMS działa w oderwaniu od e-maila i innych działań marketingowych.
- Klient dostaje niespójne lub powtarzające się wiadomości.
- Brak efektu synergii, który zwiększa skuteczność całej kampanii.

Spójna komunikacja = silniejszy wpływ na decyzję zakupową



SMS + e-mail + automatyzacje = mocny zespół

- **Planuj kampanie wielokanałowo**
SMS przypomina lub wzmacnia kampanię mailową — nie powiela jej.
- **Ustal rolę każdego kanału**
E-mail = szczegóły, SMS = skrót + pilność + CTA.
- **Zachowaj spójność stylu i przekazu**
Ten sam ton, oferta i kierunek — różne formy, ten sam cel.



E-mail



- Bezpośredni kontakt
- Rozbudowane treści
- Szczegółowe informacje

Strona www & Chat



- Interaktywne doświadczenie
- Błyskawiczna pomoc w zakupie
- Wsparcie w czasie rzeczywistym

Social media



- Szerszy zasięg i widoczność
- Budowanie społeczności
- Dotarcie do nowych odbiorców

SMS



- Natychmiastowość
- Ekskluzywność
- Krótkie/pilne komunikaty

Pułapki, w które wpadają marketerzy

Jak ich unikać?

Źle dobrana pora wysyłki

Pułapka: Wysyłanie SMS-ów o 7 rano albo 23:00 „bo akurat kampania gotowa”.

Efekt: Wkurzenie klienta, niska skuteczność, zwiększenie wypisów.

Jak tego uniknąć:

- ✓ Testuj różne godziny wysyłki – śledź open rate i CTR.
- ✓ Ustal złote godziny – np. lunch (12:00–14:00) lub tuż po pracy (17:00–19:00).
- ✓ W edrone możesz ustawić automatyczne godziny kampanii dopasowane do strefy czasowej odbiorcy.



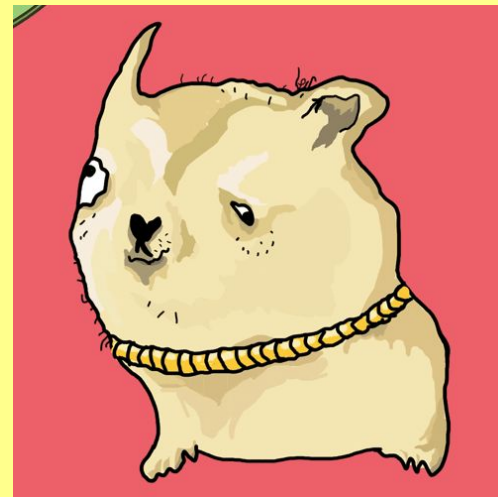
Brak jasnego CTA – „no i co teraz?”

Pułapka: Wiadomość jest, promocja też, ale... brak wezwania do działania.

Efekt: Klient nie wie, co ma zrobić → nie klika → nie kupuje.

Jak tego uniknąć:

- ✓ Zawsze dodawaj konkretne CTA: „Kup teraz”, „Zgarnij rabat”, „Zobacz nowości”.
- ✓ Testuj długość i styl – czasem działa „🔥 Tylko dziś –20%!
Kliknij tutaj ➡”, a czasem coś bardziej subtelnego



Zbyt częsta wysyłka – spam zamiast wsparcia

Pułapka: Codziennie promocja, przypomnienie, nowość...

Efekt: Zmęczenie komunikatem, wzrost wypisów, spadek zaufania.

Jak tego uniknąć:

- ✓ Planuj kampanie z kalendarzem – max. 1–2 SMS-y tygodniowo.
- ✓ Daj odbiorcom wybór (np. w formularzu zapisu – częstotliwość kontaktu).
- ✓ Użyj edrone do ustawienia reguł anti-spam (np. nie więcej niż X wiadomości w Y dni).



A co, jeśli robisz to dobrze?

- ✓ Unikasz powyższych pułapek
- ✓ Używasz automatyzacji i segmentacji z edrone
- ✓ Twoje SMS-y trafiają do odpowiednich ludzi, w odpowiednim czasie, z jasnym celem
- Efekt? **SMS-y zaczynają zarabiać naprawdę.**
177 tys. złotych z jednego newslettera SMS?
A może **191 tys. złotych** przychodu z jednej automatyzacji?



CZAS NA CASE STUDIES NASZYCH KLIENTÓW!

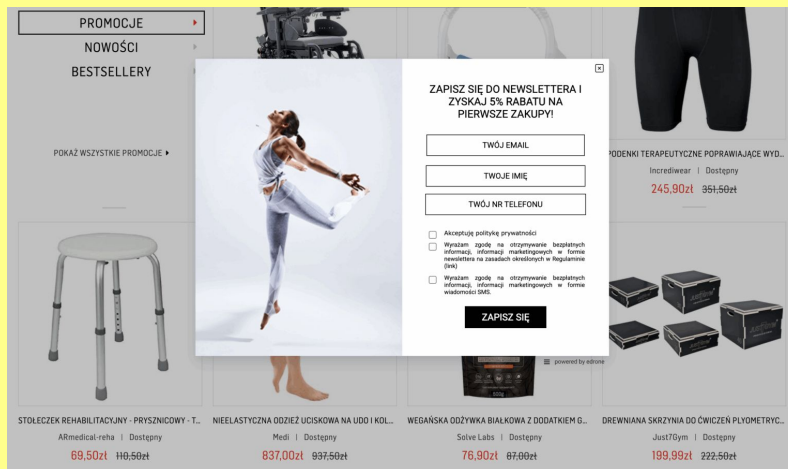
Case studies:

Orteo.pl i Carinii

Orteo.pl

Powiadomienia SMS stosowane są jako uzupełnienie komunikacji mailowej w poszczególnych scenariuszach automatyzacji.

CTR wysyłek SMS na poziomie 77% pokazuje, że to trafne podejście!



Orteo.pl

 orteo.pl

Kupujący porzucają koszyki w przypadku Orteo z obaw dotyczących zakupu produktów bardzo “bliskich ciała”. Sklep dostrzegł w ratowaniu porzuconych koszyków sporą szansę na podniesienie sprzedaży – i to faktycznie się udało.

Orteo zdecydowało się na wsparcie komunikacji mailowej powiadomieniami SMS. Efekt? W ciągu zaledwie dwóch miesięcy **przychód z 41 zamówień uzyskanych dzięki SMS wyniósł ponad 8 400 PLN.**

Today 11:11 AM

Hej! Twój koszyk wciąż czeka! Przejdź do niego: sklep.pl/koszyk i użyj kodu: **RABAT5**
Udanych zakupów!

Carinii

Carinii komunikuje się ze swoimi klientkami korzystając z tego kanału — w formie **SMS-owego newslettera**.

Łączna wartość zamówień z pięciu kampanii: 214 008 PLN

Jedna z kampanii miała też świetny **wskaźnik CTR**, na poziomie **30%**.

Today 11:11 AM

POGLEBIAMY WYPRZEDAŻ!
Odbierz extra rabat z kodem:
XYZ30.
<https://sklep.carinii.com.pl>

Carinii

Na szczególne wyróżnienie zasługuje kampania SMS z efektem FOMO – klientki miały tylko 12 godzin na dokonanie zamówienia z 40% rabatem – i nie zawiodły!

Złożono ponad 300 zamówień na około 117 000 PLN.

Today 11:11 AM

Tylko do polnocy, -40% na
wszystko! Kod: XYZ40
<https://sklep.carinii.com.pl>

Carinii

Współczynnik konwersji: w zależności od kampanii wahał się on **od 0,53% do 1,86%**.

Jednak na szczególną uwagę zasługuje tutaj **ROI, który wynosi... 1700%**.

To oznacza, że na każdą zainwestowaną złotówkę Carinii odnotowało 17 zł zysku.

Today 11:11 AM

Odkryj nowości CARINII
i odbierz -30% rabatu!
<https://sklep.carinii.com.pl>

Carinii

*Wiadomości SMS traktowaliśmy początkowo jako uzupełnienie komunikacji, ale efekty bardzo pozytywnie nas zaskoczyły. Okazało się, że **krótka forma, dobrze dobrany moment i konkretny przekaz mają ogromną siłę rażenia** – bez grafik, bez scrollowania, trafiamy prosto do klientki z ofertą. **Dzięki edrone mogliśmy łatwo zintegrować SMS-y z innymi kanałami**, co idealnie wpisało się w naszą strategię multichannel. To narzędzie, którego potencjał zdecydowanie warto wykorzystywać.*

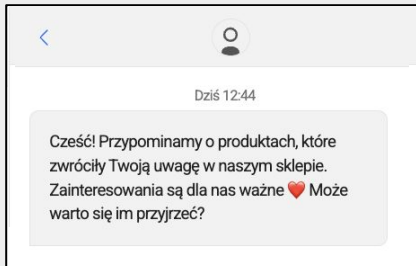
Marek Urawski

Dyrektor e-commerce Carinii

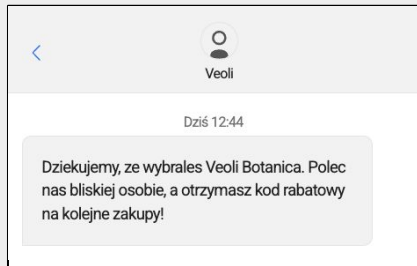
Gotowe rozwiązania do wdrożenia od ręki

Gotowce? W Twoim systemie!

Przeglądane produkty:



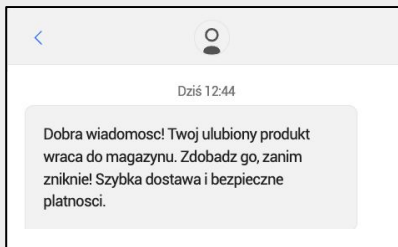
Po zakupie:



Informuj o nowościach:



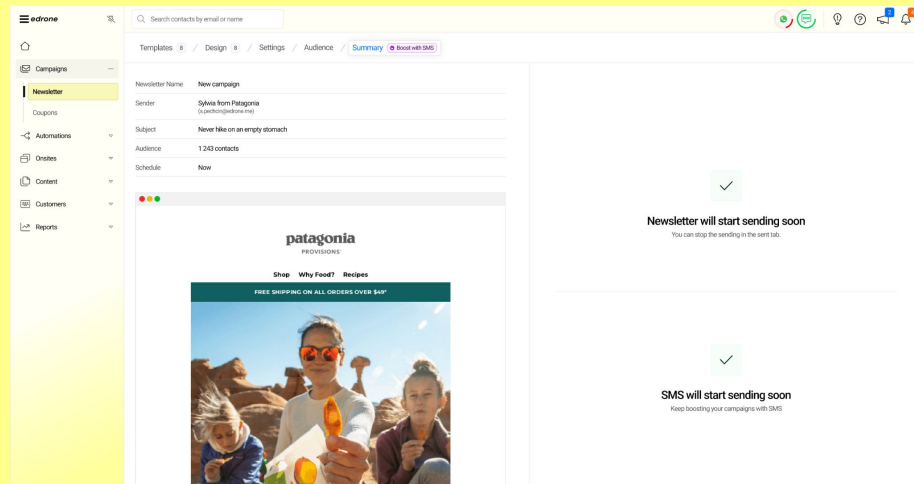
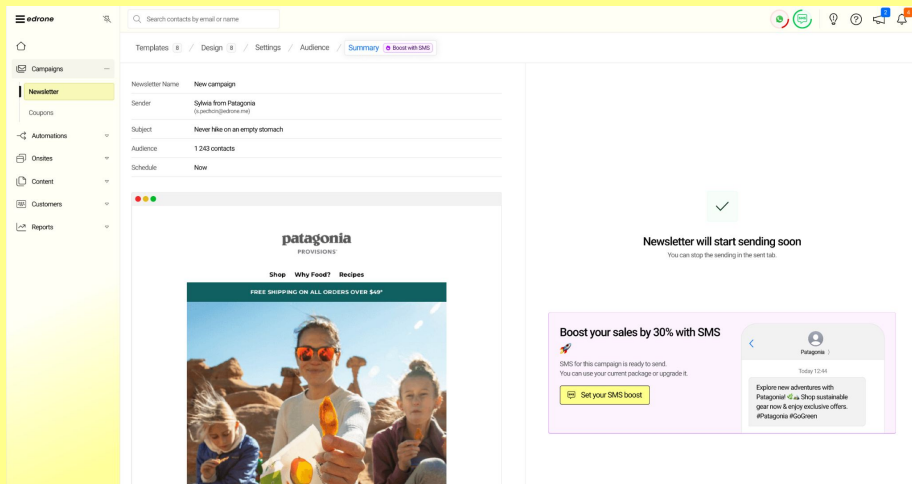
Powiadom o ponownej dostępności:



Gotowce działają zarówno w przypadku **automatyzacji** (spersonalizowana komunikacja — oparta na działaniu klienta), jak i w **newsletterów** (kampanie masowe).

+ Boost Newsletter

→ Zautomatyzuj pracę, stwórz newsletter SMS do minionej, istniejącej kampanii.



Zbieranie numerów

SMS

Dodaj pole numeru telefonu do wszystkich formularzy

 Kampanie ▾

 Automatyzacje ▾

 Onsite —

 Pop-up

Web layer - Slider

Web layer - Banner

Social proof

Dodaj elementy formularza

 Checkbox

 Imię

 Nazwisko

 Email

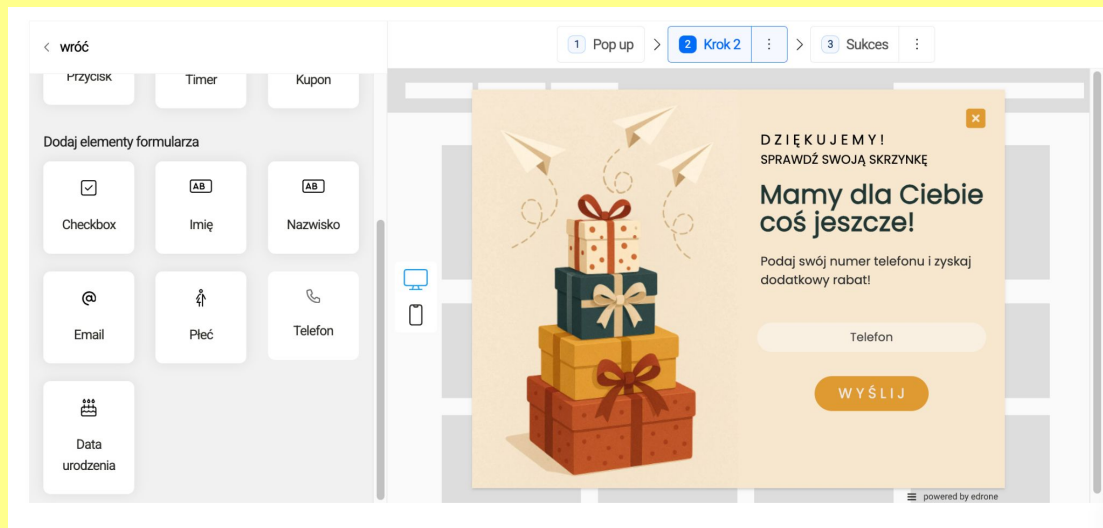
 Płeć

 Telefon



Zbieranie numerów

Dodaj pole numeru telefonu do wszystkich formularzy



SMS





×

Zapisz się do newslettera SMS
i odbierz aż 15% zniżki! 🐱

Email

Telefon

ZAPISUJĘ SIĘ



×

Zapisz się do
newslettera i odbierz
kod o wartości -10%!

Ciesz się specjalnymi ofertami,
nowościami i inspiracjami
mody na bieżąco 💕

IMIĘ

E-MAIL

TELEFON

ZAPISUJĘ SIĘ

Podaj swoją datę urodzenia, jeśli chcesz
otrzymać urodzinowy prezent:

Dzień ▼ Miesiąc ▼

polityka prywatności



×

Odbierz 5% rabatu

Zapisz się do naszego newslettera i bądź na
bieżąco z nowościami, promocjami oraz
poradami prosto na swoją skrzynkę.

Imię

Wpisz imię

Adres e-mail

Wpisz e-mail

Numer telefonu

Wpisz numer telefonu

☐ Akceptuję politykę prywatności.

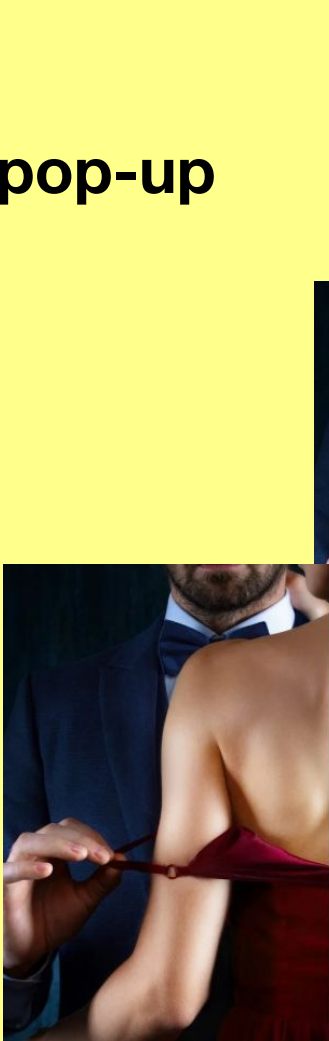
☐ Wyrażam zgodę na otrzymywanie wiadomości
marketingowych (newslettera) na podany adres e-mail.

☐ Wyrażam zgodę na otrzymywanie wiadomości
marketingowych na podany numer telefonu.

Zapisz się

* wymagane

3-etapowy pop-up



Zapisz się do newslettera i odbierz **rabat 10%** na pierwszy zakup!*

ZAPISZ SIĘ

Zapoznaj się z naszą [polityką prywatności](#).

* Nie dotyczy produktów przecenionych.



Poznajmy się lepiej!

Skoro już subskrybujesz nasz newsletter, to może przejdziemy **na Ty**?

Otrzymuj **specjalne oferty** tylko dla subskrybentów newslettera SMS!

Podaj nam datę urodzin, a z tej okazji otrzymasz od nas **specjalny prezent!**

WYŚLIJ



Dziękujemy! 🎉

Przygotuj się na aktualizacje i ekskluzywne korzyści!

Odblokowałeś specjalny kupon powitalny - ciesz sięniżką!

Kopiuj

Szablony

Tutaj możesz wybrać w pełni edytowalny szablon pop-up, dostosowany do celu, który chcesz osiągnąć.

Budowanie bazy subskrybentów - 3 kroki #4

Budowanie bazy subskrybentów - 3 kroki #3

Budowanie bazy subskrybentów - 3 kroki #2

Budowanie bazy subskrybentów - 3 kroki #1

Building a subscriber base #17 [PL] - Supplementing



ZAPISZ SIĘ DO NEWSLETTERA

Wiele korzyści na Ciebie czeka!

- ☒ pierwszeństwo informacji o promocjach
- ☒ rabaty dla subskrybentów i zarejestrowanych w TianDe
- ☒ newsy ze świata kosmetyków naturalnych

Podaj swoje imię

Podaj numer telefonu

Podaj swój e-mail

- ☐ Wyrażam zgodę na otrzymywanie wiadomości marketingowych na podany adres e-mail.

WYŚLIJ

UZYSKAJ DODATKOWE KORZYŚCI [kliknij]

Zapisz się do newslettera

i bądź na bieżąco
z nowinkami z harcerskiego świata!

E-mail *

Poznajmy się lepiej:

Imię

Numer telefonu

Jestem:

Harczerem

* pole wymagane

Harczerem

Rodzicem harcerza

Zbieraj opinie Google

- 40 opinii w 2 miesiące i dzienny przyrływ 1-2 recenzji
- Lepsze pozycjonowanie w Google
- Social Proof
- Szybka reakcja
- Mało inwazyjna forma

Today 11:11 AM

Cześć Marcin, poświęć chwilę i wystaw nam opinię klikając w link poniżej. Team XYZ. [LINK](#)

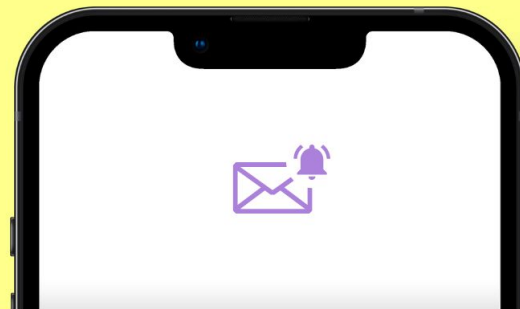
Today 11:11 AM

Jesteśmy pewni, że zakupy były udane. Będzie nam miło jeśli zostawisz o nas swoją opinie [pod tym linkiem](#). Sklep XYZ

Buduj FOMO

Alarmy + powiadomienia o dostępności

- Jakość, a nie ilość.
- Dużo szybszy efekt.
- Podkreślenie treści pilnością „ostanie sztuki, pośpiesz się”.

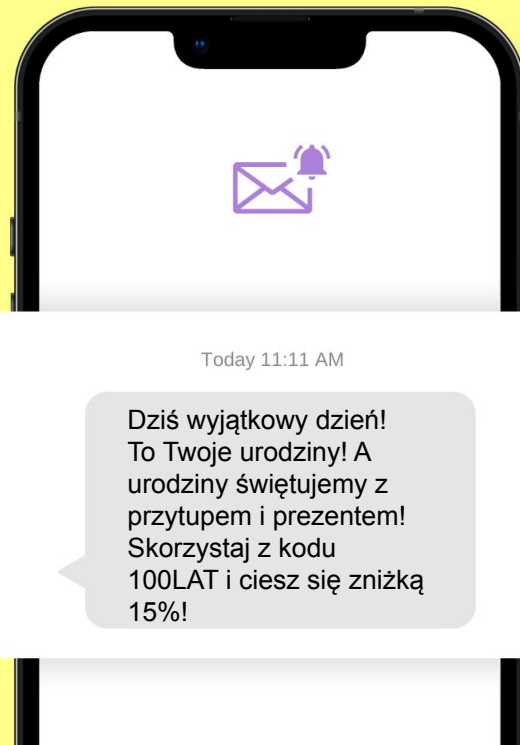


Today 11:11 AM

Hej! Produkt, który
ostatnio Cię zainteresował
znów jest dostępny!
Sprawdź już teraz na
sklep.pl !

Urodzinowy

- Wzmacnia więź z klientem poprzez personalizację
- Wiadomości trafiają w odpowiedni moment i są chętniej czytane
- Automatyczne przypomnienie o ważnym dla klienta dniu
- Łatwa i naturalna forma komunikacji, która buduje lojalność



Today 11:11 AM

Dziś wyjątkowy dzień!
To Twoje urodziny! A
urodziny świętujemy z
przytupem i prezentem!
Skorzystaj z kodu
100LAT i ciesz się zniżką
15%!

Co wysyłać?

TOP 3 NEWSLETTERY SMS

1. Kampanie promocyjne i okazjonalne

- Przypomnij o kończącej się promocji
- Info o aktualnościach/ nowościach
- Pochwal się bestsellerami
- Sezonowe wyprzedaże



Odkryj bestsellery miesiąca na sklep.pl/bestseller ! Sprawdź co najchętniej wybierali inni i zainspiruj się. Nie możesz tego przegapić!

Today 11:11 AM

Nowości w sklep.pl
Migdały w gorzkiej czekoladzie
Suszona żurawina
Ananas suszony bez cukru
Brzmi pysznie? A jak smakuje!
Wypróbuj już teraz

Today 11:11 AM

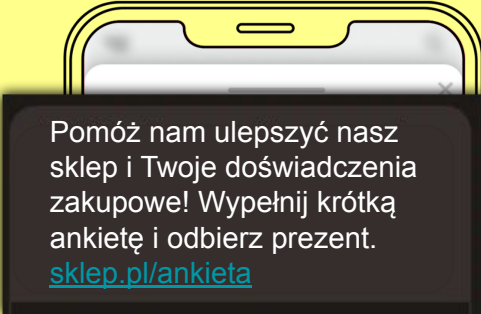
Ruszyła wiosenna wyprzedaż!
Wejdź na sklep.pl/sale i upoluj swoje wymarzone produkty nawet do 50% taniej!

Today 11:11 AM

Psst! Dowiadujesz się jako pierwsza! Już jutro rusza przedsprzedaż najnowszej kolekcji XYZ. Pierwsze sto zamówień otrzymuje bezpłatną wysyłkę. Wyrusz na łowy na sklep.pl

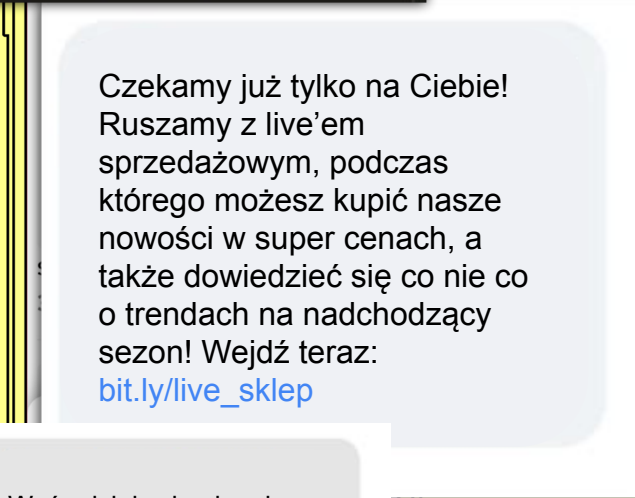
2. Kampanie interaktywne i angażujące

- Link do ankiety z prośbą o odpowiedź
- Konkurs z nagrodą i jasnym CTA
- Zaproszenie do dołączenia na live na Insta/webinar



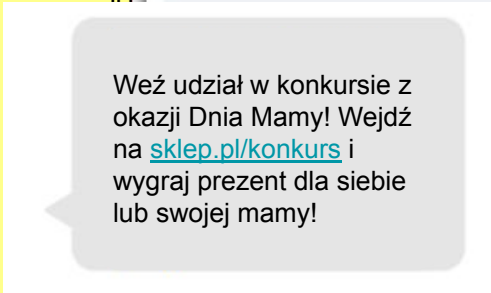
Pomóż nam ulepszyć nasz sklep i Twoje doświadczenia zakupowe! Wypełnij krótką ankietę i odbierz prezent.

sklep.pl/ankieta



Czekamy już tylko na Ciebie! Ruszamy z live'em sprzedażowym, podczas którego możesz kupić nasze nowości w super cenach, a także dowiedzieć się co nie co o trendach na nadchodzący sezon! Wejdź teraz:

bit.ly/live_sklep



Weź udział w konkursie z okazji Dnia Mamy! Wejdź na sklep.pl/konkurs i wygraj prezent dla siebie lub swojej mamy!

3. Kampanie do segmentów

- VIP
- Przywracanie uspioonych klientów
- Na podstawie zakupów

Today 11:11 AM

Dziękujemy, że jesteś lojalnym klientem! Bardzo doceniamy, że wybierasz nasz sklep, dlatego na kolejne zakupy przesyłamy Ci rabat 10%! Użyj kodu VIP10 na sklep.pl

Mamy nadzieję, że jesteś zadowolony z zestawu narzędzi, który kupiłeś na sklep.pl

Już teraz możesz uzupełnić go o naszą nowość - wkrętarke maxipower. Przejdź do sklepu i wybierz to co najlepsze

Cześć! Zauważyliśmy, że dawno Cię u nas nie było. Wróć do sklep.pl i skorzystaj z rabatu 10% na wszystko! Twój kod to: WRACAM10

Pytania?



BONUS!

1. Do końca tygodnia (27.07 włącznie) wyślij SMS pod numer **513 378 463** o treści **nazwasklepu.SMS.**
2. Otrzymasz za darmo indywidualną konsultację z ekspertem pod kątem wdrożenia kanału SMS do Twojej strategii marketingowej. ➡ 

BONUS!!!



4.9 out of 5 stars
on G2.com

