

Autostrada do konwersji

Moc SMS w marketingu wielokanałowym



Kinga Kachnik
Communication
& Education Specialist



Magdalena Marek
Customer
Success Manager

Agenda

- Dowiesz się, jak połączenie emaila i SMS zwiększa konwersje w e-commerce
- Poznasz najlepsze praktyki dla e-commerce przy wdrażaniu kampanii SMS
- Zainspirujesz się pomysłami na wykorzystanie SMS w strategii e-mail marketingowej
- Odkryjesz, jak strategicznie łączyć kanały: email, SMS, Allegro, WhatsApp, Messenger
- Q&A

Co to jest SMS Marketing?

Wysyłanie krótkich wiadomości bezpośrednio na telefon komórkowy klienta

Kanał bezpośredni, osobisty i natychmiastowy

Idealny do: promocji błyskawicznych, aktualizacji zamówień, kuponów, porzuconych koszyków



Dlaczego używać SMSów w e-commerce?

5 TOP zalet:

- 1** Natychmiastowa komunikacja
- 2** Personalizacja oparta na zachowaniu
- 3** Komplementarność z e-mailem
- 4** Strategia mobile-first
- 5** Większa skuteczność

Domino's Case Study



Wyzwanie

Reklamy TV podczas meczów nie przynosiły oczekiwanych rezultatów — studenci ignorowali tradycyjne komunikaty.



Rozwiązanie

Zastosowanie SMS marketingu z prostym call-to-action i natychmiastową gratyfikacją (darmowa pizza).

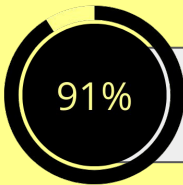


Efekt

20% konwersji pierwszego dnia i stały współczynnik realizacji kuponów na poziomie 20-25%.

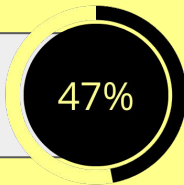
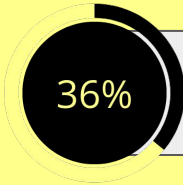
Redukcja kosztu pozyskania klienta do 15 centów.

Odgadnij wartość!

 91%

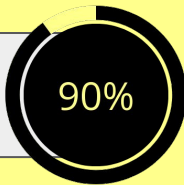
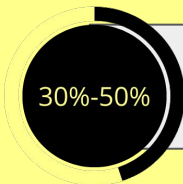
... wiadomości SMS jest odczytywanych w ciągu pierwszych 3 minut.

O tyle wzrasta szansa na zakup, gdy klient otrzyma zarówno SMS jak i email.

 47% 36%

Tyle wynosi współczynnik klikalności (CTR) dla SMS-ów. Dla porównania, dla emaili to 19%.

Tyle klientów preferuje otrzymywanie informacji przez SMS zamiast telefonu czy emaila.

 90% 30%-50%

O tyle może wzrosnąć odzyskiwanie porzuconych koszyków dzięki przypomnieniu SMS-em po wcześniejszym emailu.

Najlepsze praktyki dla e-commerce przy wdrażaniu kampanii SMS

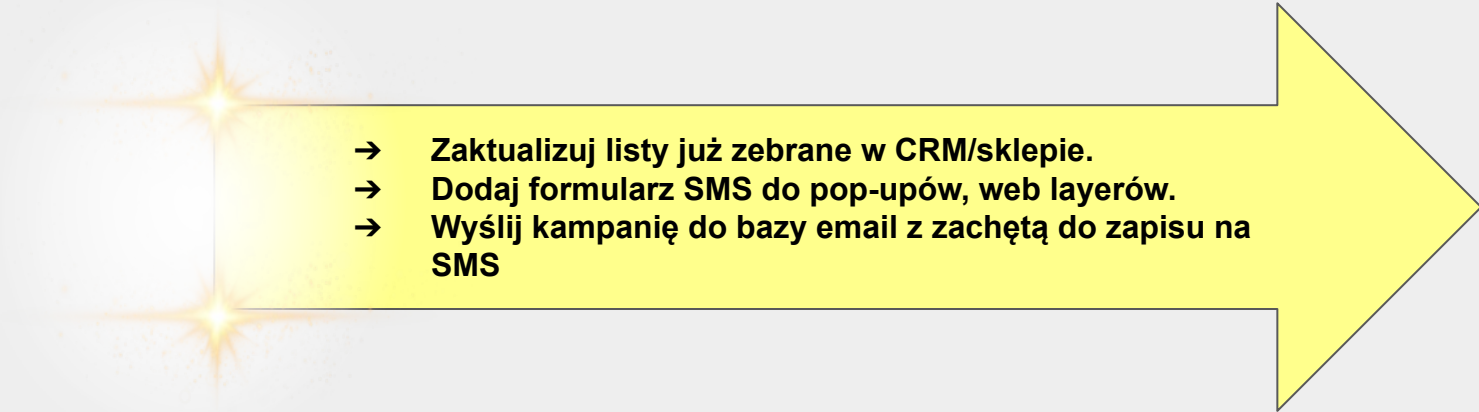
Best practices

1. Zbieraj kontakty

SMS



Zbieraj kontakty

- 
- Zaktualizuj listy już zebrane w CRM/sklepie.
 - Dodaj formularz SMS do pop-upów, web layerów.
 - Wyślij kampanię do bazy email z zachętą do zapisu na SMS

Best practices

1. Zbieraj kontakty

2. Segmentuj odbiorców

SMS



Best practices

1. Zbieraj kontakty

2. Segmentuj odbiorców

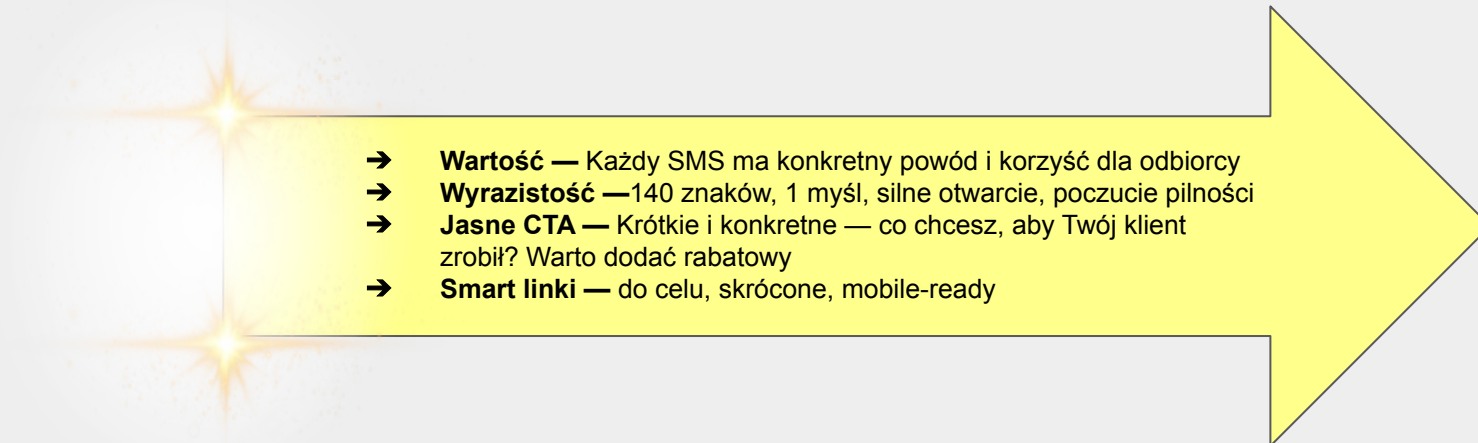
3. Treść 3W: Wartościowa, Wyrazista, Wyzwała akcję

SMS



Treść SMS 3xW

Wartościowa, Wyrazista, Wyzwała akcję

- 
- **Wartość** — Każdy SMS ma konkretny powód i korzyść dla odbiorcy
 - **Wyrazistość** — 140 znaków, 1 myśl, silne otwarcie, poczucie pilności
 - **Jasne CTA** — Krótkie i konkretne — co chcesz, aby Twój klient zrobił? Warto dodać rabatowy
 - **Smart linki** — do celu, skrócone, mobile-ready

Best practices

1. Zbieraj kontakty

2. Segmentuj odbiorców

3. Treść 3W: Wartościowa, Wyrazista, Wyzwala akcję

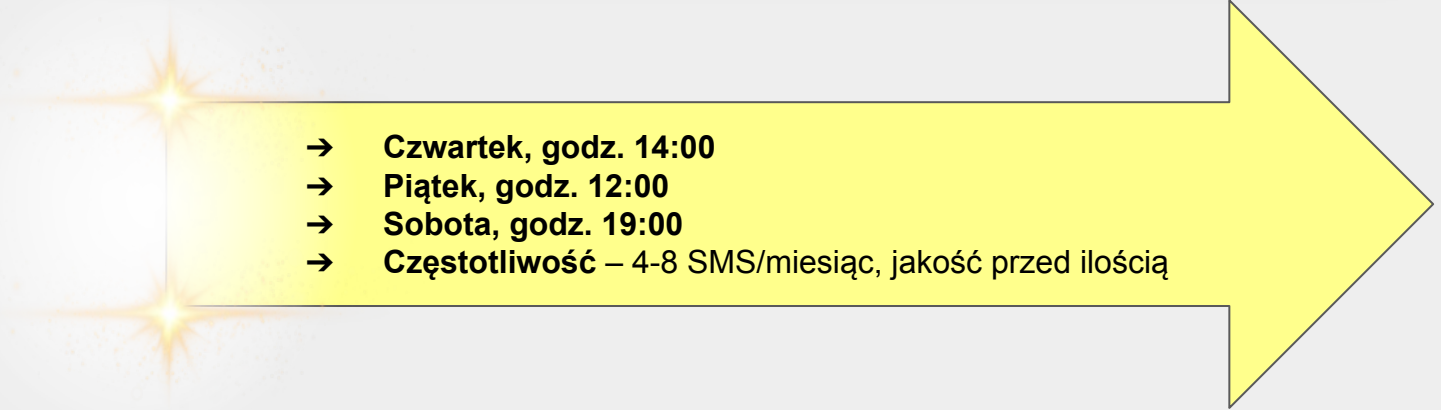
4. Odpowiedni timing (czas i częstotliwość)

SMS



Najlepsze pory wysyłek?

Sprytny tip: Zaplanuj wysyłkę SMS-ów na "dziwne" godziny (np. 14:18 zamiast 14:00), by wyróżnić się z tłumu wiadomości wysyłanych przez firmy o pełnych godzinach.

- 
- Czwartek, godz. 14:00
 - Piątek, godz. 12:00
 - Sobota, godz. 19:00
 - Częstotliwość – 4-8 SMS/miesiąc, jakoś przed ilością

Best practices

1. Zbieraj kontakty

2. Segmentuj odbiorców

3. Treść 3W: Wartościowa, Wyrazista, Wyzwała akcję

4. Odpowiedni timing (czas i częstotliwość)

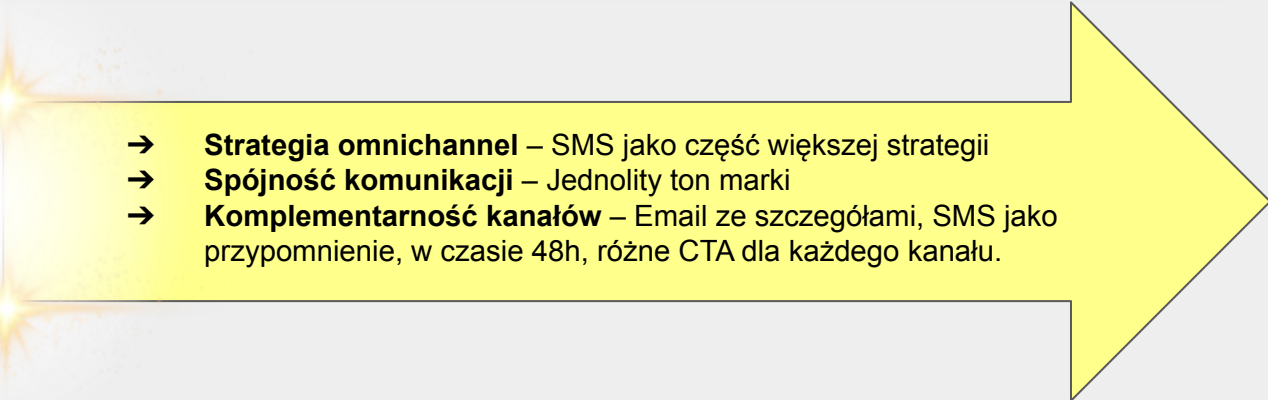
5. Łącz kanały

SMS



Łącz kanały

Sprytny tip: Boostuj co drugi newsletter przez SMS (idealna częstotliwość!) + wzmacniaj automatyzacje o najwyższej częstotliwości. Kanał determinuje liczebność kampanii.

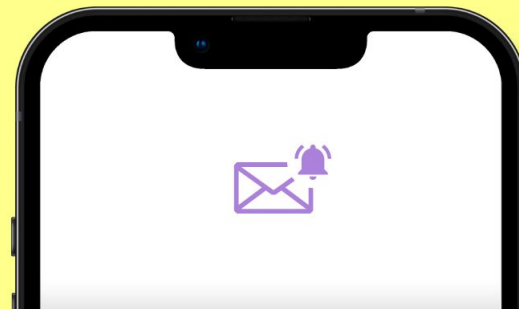
- 
- **Strategia omnichannel** – SMS jako część większej strategii
 - **Spójność komunikacji** – Jednolity ton marki
 - **Komplementarność kanałów** – Email ze szczegółami, SMS jako przypomnienie, w czasie 48h, różne CTA dla każdego kanału.

Co wysyłać?

SMS w Ready Flows

Porzucone koszyki

- Najpopularniejszy wybór.
- Dodaj kod statyczny, lub nawiąż do dynamicznego w mailu.
- Broń ostateczna: dodaj SMS o porzuconym koszyku do 2. Lub 3. wiadomości.



Today 11:11 AM

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

Zbieraj opinie Google

- 40 opinii w 2 miesiące i dzienny przyływ 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. Zespół sklepu XYZ. [LINK](#)

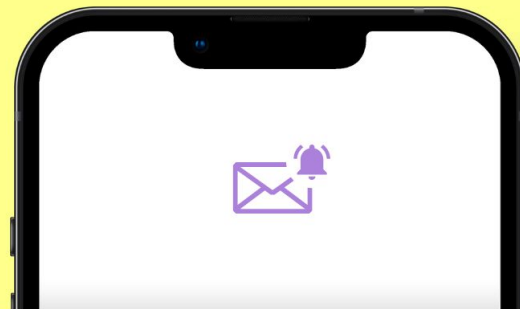
Today 11:11 AM

Jesteśmy pewni, że jesteś zadowolony ze swoich zakupów. Będzie nam miło jeśli zostawisz o nas swoją opinię [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”.

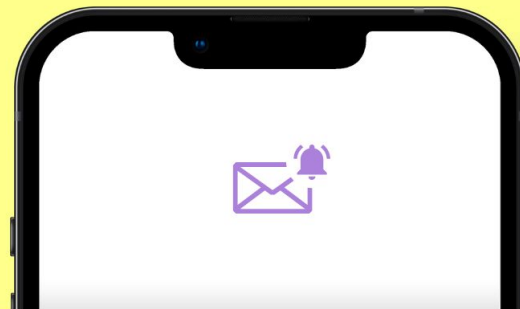


Today 11:11 AM

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

Urodzinowy

- Relacyjność
- Większa szansa na dotarcie
- ZALSQA OR 85% z automatyzacji
- A jak działa u Ciebie?

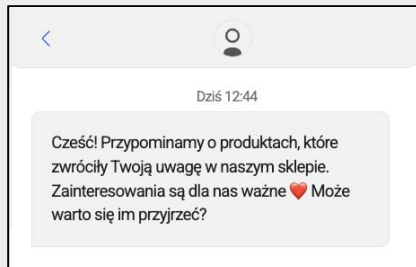


Today 11:11 AM

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

Gotowce? W Twoim systemie!

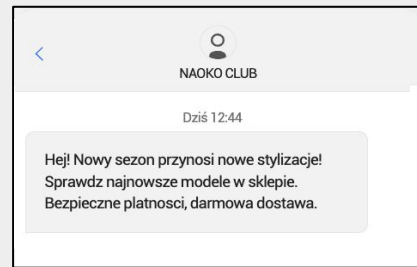
Przeglądne produkty:



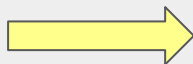
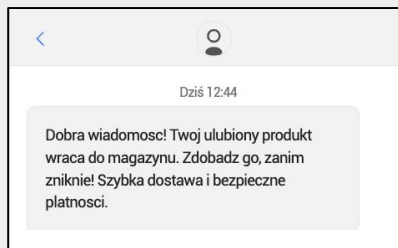
Po zakupie:



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).

Co wysyłać?

TOP 3 NEWSLETTER 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

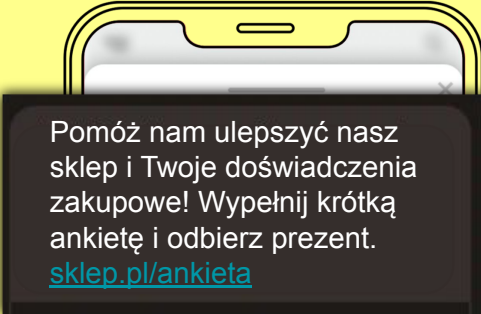
Ruszyła wiosenna wyprzedaż!
Wejdź na sklep.pl/sale i upoluj swoje wymarzone produkty nawet do 50% taniej!

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

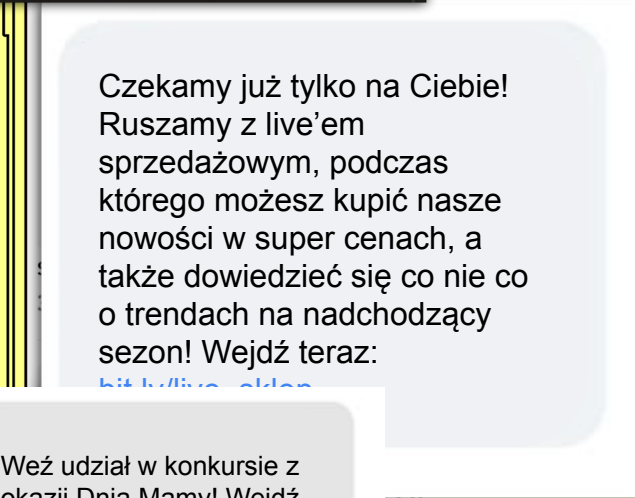
2. Kampanie interaktywne i angażujące

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



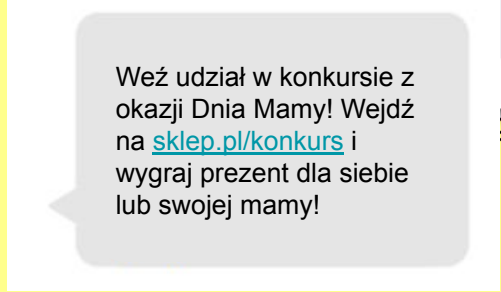
Pomóż nam ulepszyć nasz sklep i Twoje doświadczenia zakupowe! Wypełnij krótką ankietę i odbierz prezent.

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:

[link do live sklepu](#)



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 uspiionych klientów
- Na podstawie zakupów

Today 11:11 AM

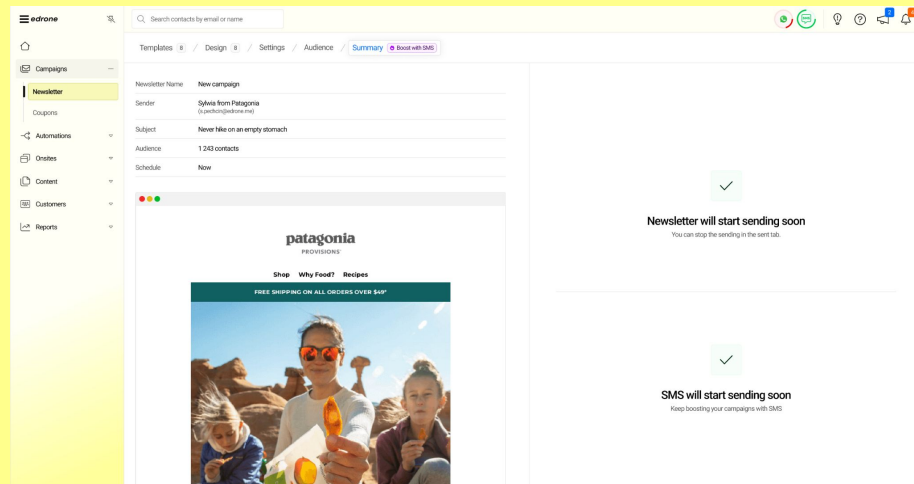
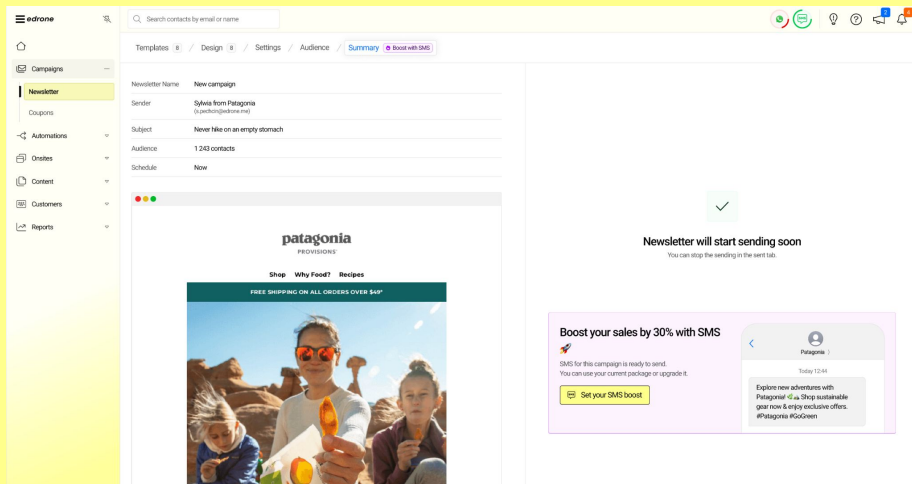
Dziękujemy, że jesteś lojalnym klientem! Bardzo doceniamy, że wybierasz nasz sklep, dlatego na kolejne zakupy przesyłamy Ci rabat 10%! Użyj kodu VIP10 na sklep.pl

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

+Boost Newsletter

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



Zalety SMS w edrone



100 SMS gratis



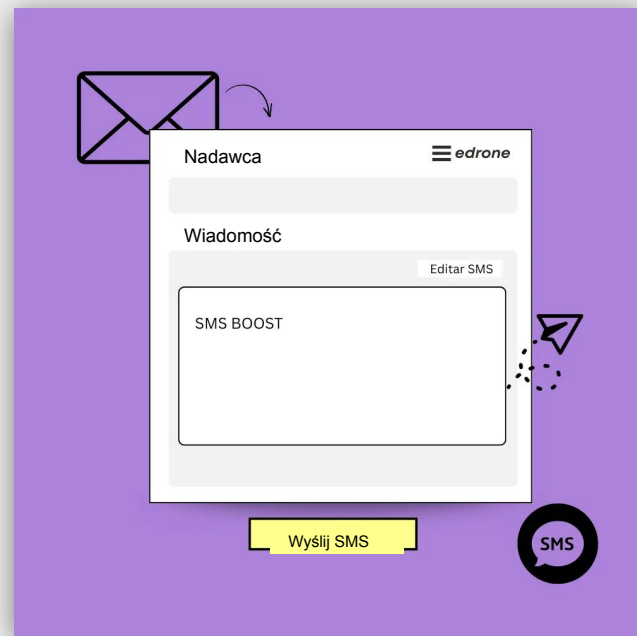
Wiadomość tworzona automatycznie



Łatwe w użyciu



Od 0,09 zł za wiadomość



E-mail jest niezbędny, ale nie działa sam!

SMS to najbardziej bezpośredni i skuteczny kanał zwiększania sprzedaży

Z edrone SMS Boost, Twój sklep pójdzie dalej,
a w połączeniu z innymi kanałami jeszcze szybciej! 🚀

E-mail

SMS

Strona www

Social media

Allegro

WhatsApp

6 GŁÓWNYCH
KANAŁÓW W EDRONE

5 reguł marketingu wielokanałowego

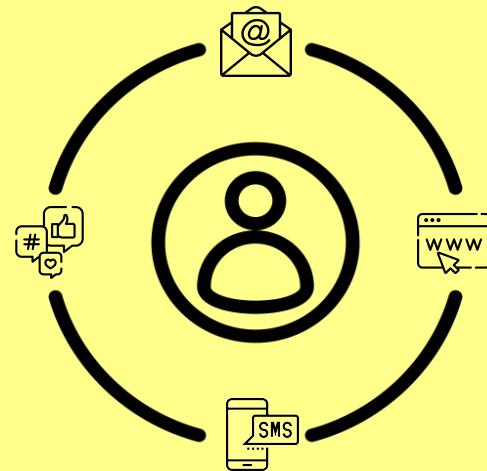
1. Klienci oczekują różnych kanałów

2. SMS + E-mail komunikacja oparta na aktywnej zgodzie

3. Zasada niepowtarzalności

4. Indywidualne podejście

5. Różne kanały, różne mocne strony



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

Pytania?





4.9 out of 5 stars
on G2.com

