## ****Pourquoi & comment personnaliser vos SMS ?****



De nos jours les consommateurs sont **de plus en plus exigeants**. Les personnes souhaitent avoir une relation personnalisée avec les entreprises, les marques… ce qui n’est pas **toujours aisé et évident à mettre en place**.

Mais… bonne nouvelle ! Avec les campagnes SMS vous pouvez le faire facilement tout en bénéficiant d’un levier de communication efficace.

## Mais au juste pourquoi la personnalisation est-elle importante ?

### 1. Le passage du canal simple à l’omnicanal**…**

Nous sommes passés d’une relation avec un seul et unique canal **à la prise en compte et l’utilisation de plusieurs canaux pour réaliser des achats et échanger avec les entreprises.**

Et de surcroît avec une exigence de la connaissance clients à tous les points de contact (en boutique, par mail, par SMS).

### 2. La concurrence toujours plus agressive

La personnalisation est un moyen de vous différencier des actions de vos concurrents **en marquant positivement l’esprit de vos clients**.

### 3. Les clients sont plus volatiles

Ainsi, la personnalisation vous aide à créer **une relation privilégiée** avec eux. Et renforce leur fidélisation et donc à la fin **provoque un engagement plus fort**.

## ****Personnalisation & SMS : un mariage réussi****

Le SMS, de par son fonctionnement, **atterrit directement dans la poche de votre destinataire. En cela, il crée déjà une relation de proximité beaucoup plus forte que tous les autres supports de communication !**

En ajoutant un élément de personnalisation (nom, prénom, date de naissance…) vous attestez de **votre fine connaissance client et de votre professionnalisme**.

## ****Comment personnaliser vos campagnes SMS ?****

### Personnaliser grâce aux champs variables

Si vous possédez un fichier clients avec des champs tels que le nom, prénom, date d’anniversaire etc… alors **ce sera un jeu d’enfant !**

Avec Service-SMS vous pouvez aller au-delà et personnaliser avec vos données métier.

 Exemples :

* un rappel de RDV peut-être personnalisé avec le nom, prénom ainsi **que le lieu et l’heure**,
* une livraison avec le **nom du vendeur**, le **numéro de commande**  ainsi que la **date et l’heure prévue**,
* un dossier de sinistre pour une assurance par la confirmation d’**un numéro de dossier** et **une liste de pièces à fournir**,
* une vente privée par un **numéro de coupon** de réduction,
* un évènement par **une adresse web** permettant une inscription en ligne, etc…

**Pour ce faire**, il vous suffit **d’importer un fichier contacts comportant des colonnes supplémentaires** en plus de celles du numéro de téléphone et du nom, prénom.

Chaque colonne **créera un champ variable** lors de l’importation du fichier. Vous pourrez ainsi lors de la rédaction du message insérer ces champs variables dans votre SMS.

### Personnaliser le nom de l’expéditeur

Eh oui, **la personnalisation c’est aussi afficher qui vous êtes !**

Au lieu de recevoir un SMS provenant du « 2288 », autant dire d’un numéro anonyme… mentionner le **nom de votre entreprise comme émetteur rassure les destinataires et favorise l’ouverture.**

## Récolter pour personnaliser…

Enfin, grâce à l’insertion **de liens raccourcis et trackés dans votre SMS vous pouvez récolter des informations sur vos destinataires** (heure d’ouverture, marque du téléphone, pages visitées…)

Informations qui vous permettront d’avoir une meilleure connaissance client, segmentation **et donc personnalisation de vos offres par la suite**.

Découvrez notre plateforme, elle est **sans engagement & abonnement** et vous bénéficiez **de 5 SMS offerts pour essayer à nos gammes fonctionnalités sans égal.**