

DM-Consigli

cosa deve contenere un elemento risposta



Conoscete questa situazione? Volete ordinare velocemente qualcosa, ma non riuscite a trovare il numero telefonico oppure nel modulo di risposta vi vengono richieste talmente tante informazioni che perdetevi la pazienza. Ai vostri clienti riservate un altro trattamento!

Le caratteristiche di un elemento risposta dipendono fortemente dal medium scelto e dall'offerta. Tuttavia ci sono alcuni punti applicabili a qualsiasi tipo di risposta. Vi proponiamo alcuni suggerimenti che vi consentiranno di non dimenticare nessuna delle caratteristiche essenziali del vostro specifico elemento risposta.

Consigli per la creazione di elementi risposta

1. Definite l'elemento risposta in quanto tale (cartolina di risposta, la mia ordinazione, ecc.).
2. Scrivete o dal punto di vista del cliente (la mia ordinazione) o dal vostro punto di vista (p.f. ordinate...).
3. Strutturate l'elemento risposta in maniera chiara e precisa.
4. Cercate di facilitare al cliente la risposta fornendogli quanti più elementi prestampati. Il cliente deve dedicare il minor tempo possibile alla compilazione dei campi. Inoltre questo processo di standardizzazione delle risposte semplifica la successiva registrazione.
5. Se possibile stampate già l'indirizzo del cliente e lasciate spazio sufficiente per aggiunte e correzioni.
6. La firma del cliente va richiesta solamente in caso di ordinazioni dirette e caratterizzate da un alto valore.
7. Nel caso delle ordinazioni dirette riportate le garanzie e il diritto al rimborso.
8. Riportate il numero di telefono e di fax, l'indirizzo e-mail e il sito web in una posizione prominente e fate in modo che siano facilmente leggibili.
9. Nella scelta della carta fate attenzione alla scrivibilità (evitate la carta patinata).
10. Indubbiamente i clienti apprezzano le preaffrancature e i telefoni gratuiti, ma questi comportano dei costi aggiuntivi.

b) Informazioni generali

11. Ogni elemento risposta deve contenere: le coordinate dell'offerente, l'offerta con le caselle da barrare oppure dei campi liberi da compilare (per le ordinazioni dirette indicazione del prezzo, validità dell'offerta o annotazione della data e condizioni di spedizione).

c) Concorsi ed estrazioni

12. Nei giochi a premi indicate sempre il termine ultimo di invio.
13. Un gioco a premi non deve mai essere legato ad un'ordinazione, ma deve consentire alla persona di poter selezionare la voce "Partecipo solamente al concorso (o all'estrazione)".

d) Aspetti di marketing

14. Volete ottenere dal cliente delle informazioni rilevanti per successive azioni di marketing? Ad esempio l'indirizzo e-mail, l'interesse verso altri prodotti o alla newsletter, ecc.? Potete farlo utilizzando l'elemento risposta.
15. Avete intenzione di cedere a terzi l'indirizzo del cliente? E' necessario ottenere il consenso del cliente e la prima ordinazione rappresenta l'occasione giusta per farlo.
16. Se volete ricevere eventuali annotazioni, richieste o commenti da parte del cliente riservate sufficiente spazio per scrivere.

f) Aspetti tecnici, ulteriore elaborazione

17. Fate in modo che la struttura dell'elemento risposta sia in linea con la logistica ed effettuate una registrazione di prova.
18. Sistemate il numero cliente e il codice pubblicitario per l'origine dell'indirizzo e il medium in modo che i vostri collaboratori possano registrarli con facilità e siano in grado di elaborare i ritorni senza doverli aprire.
19. Nel caso dell'elaborazione automatica delle risposte fate in modo che i caratteri utilizzati e la carta rispondano ai requisiti della macchina.
20. Nelle cartoline risposta rispettate le prescrizioni della Posta riguardanti il peso della carta.
21. Verificate la compatibilità con la trasmissione via fax ed evitate colori di base scuri, toni sul rosso e caratteri troppo piccoli.

Per ulteriori informazioni visitate il sito www.posta.ch/directpoint.

La Posta Svizzera
PostMail
Marketing diretto
Viktoriastrasse 21
3030 Berna

Telefono 0848 888 888
E-Mail directpoint@post.ch
Internet www.posta.ch/directpoint