

Es gibt zwei grundlegende Varianten Kunden-Feedback per SMS-Umfrage einzuholen:

A) Sie befragen direkt über den Inhalt der Kurznachricht oder B) Sie senden in der Nachricht einen sogenannten Short-Link, der auf eine Landingpage, zu einer Webseite oder zu einem Online-Fragebogen führt.

A) Direkte Befragung mit Fragen in der Nachricht

In der ersten Textnachricht an den Kunden, sollten Sie fragen, ob eine Befragung erwünscht ist. Zum Beispiel:

„Kürzlich waren Sie in Kontakt mit unserem Telefonsupport. Wir sind immer bestrebt unseren Service zu verbessern. Dürfen wir Ihnen dazu zwei Fragen stellen?“

Die Antwortmöglichkeiten sollten direkt in derselben SMS mitgeschickt werden:

„Bitte antworten Sie mit ‚Ja‘ oder ‚Nein‘.“

Gibt er keine Antwort, kann der Kunde zu einem späteren Zeitpunkt nochmals kontaktiert werden. Ist die Antwort ‚Nein‘, bekommt der Kunde eine kurze Feedback-SMS mit einem Dankeschön. Erhält man ein ‚Ja‘, folgt automatisch die nächste Frage:

„Frage 1/2: Waren Sie mit Ihrer Beratung zufrieden? Bitte mit ‚Ja‘ oder ‚Nein‘ antworten.“

und anschliessend umgehend die zweite Frage:

„Danke für Ihre Antwort. Frage 2/2: Würden Sie unser Unternehmen weiterempfehlen? Bitte mit einer Zahl zwischen 1 bis 10 antworten.“

Als Antwortmöglichkeit kann auch das Schulnotensystem angewendet werden oder eine andere Skala wie wie oben im Beispiel: „Bitte mit einer Zahl zwischen 1 bis 10 antworten“.

Die Formulierungen der Befragung sollten kompakt und kurz sein. Es empfiehlt sich mit der ersten Nachricht zu kommunizieren, wie viele Fragen der Kunde erwarten darf.

Natürlich können auch offene Fragen gestellt werden. Antworten mit freier Textwahl sind bei SMS Befragungen jederzeit möglich. Es sollte jedoch bedacht werden, dass nicht alle Kunden eine längere Textnachricht ins Mobiletelefon eintippen möchten. Formulieren Sie daher die Fragen so, dass diese auch mit wenig Text beantwortet werden können.

B) Versand eine Short-Links

Eine weitere Methode, die erfolgreich im Businessbereich eingesetzt wird, ist der Versand eines Links per SMS. Die Verlinkung führt dann auf eine Landing-Page mit den Fragen oder direkt zu einem Online-Fragebogen.

Einen Kurzlink können Sie kostenlos z. B. bei den Anbietern Bitly auf <https://bitly.com> oder bei Google <https://goo.gl> erstellen. Ein solcher Dienst verkürzt jeden langen Link in einen kurzen Link mit wenigen Zeichen: Aus dem Link www.onlinemarktplatz.com/sportbekleidung/fussball/schuhe, der nicht sehr geeignet ist für eine SMS-Nachricht, wird dann ein praktischer Short-Link wie z. B. goo.gl/kMg2Yj.

Zusätzliche bieten diese Dienste gleich noch spannende Trackinginfos wie beispielsweise die Anzahl Klicks auf den Link, den Zeitpunkt des Klicks etc.

