

Come Mister Lavaggio, il primo franchising in Italia di eco-lavaggio auto a domicilio con oltre 200 franchisee in tutta Italia ha ridotto il tasso di rate insolute ed ha migliorato le conversioni delle campagne di Lead Generation.

“ Mai smettere di migliorarsi. Siamo sempre alla ricerca di novità e innovazioni per il nostro brand. Sembra una frase fatta, ma è così: siamo molto soddisfatti di essere entrati tra i primi nel mondo Spoki. Con Spoki abbiamo ridotto a zero il tasso di rate insolute ed abbiamo aumentato notevolmente la nostra customer experience. ”



Daniele Rizzo

Co-founder at Mister Lavaggio

About

Mister Lavaggio è il primo franchising in Italia di eco-lavaggio auto a domicilio con oltre 200 franchisee in tutta Italia.



Ridurre il tasso di rate insolute mensili dei suoi affiliati

Mister Lavaggio utilizza un sistema di marketing automation che prevede l'invio calendarizzato del reminder del pagamento. Le mail inviate però registravano un tasso di apertura molto basso che spesso si traduceva in insoluto mensile.

L'esigenza era quella di comunicare su un canale che l'utente avrebbe utilizzato.

Quale miglior canale se non WhatsApp?

Mister Lavaggio ha sfruttato la crescita della piattaforma gestionale di Spoki per ridurre il tasso di rate insolute e per migliorare la consapevolezza del proprio brand sui mercati.

Aumentare il tasso di apertura delle comunicazioni

L'azienda utilizza un sistema di marketing automation che prevede l'invio calendarizzato del reminder del pagamento.

Mister Lavaggio ha osservato che le e-mail inviate registravano un tasso molto basso di apertura che spesso si traducevano in insoluto mensile.

L'esigenza era quella di comunicare su un canale che l'utente avrebbe utilizzato.

Quale miglior canale se non WhatsApp?

Integrazione piattaforma Spoki

1. È stata creata un Automazione sulla piattaforma Spoki contenente un messaggio Template che ricordava da lì a poco il pagamento della rata.
2. Dalle automazioni su Active Campaign è stata defnita la condizione temporale per l'invio del reminder, in base alla scadenza di ogni Washer
3. È stato integrato un webhook contenente il messaggio di Spoki.

Nome:

Categoria :

Stato :
 Approvato

Messaggio :
 🌟 Buongiorno, ti ricordiamo che tra due giorni ti verrà addebitata la **rata RID** del mese corrente. Verifica la disponibilità economica del tuo conto. Per comunicare con l'ufficio qualità clicca sul bottone in basso.

+ Aggiungi campo custom

Salva

Personalizzazione temporale

ActiveCampaign >

2 giorni prima della scadenza rata

Cliente riceve la notifica 2 giorni prima della scadenza rata



Migliorare la gestione del customer service interno

Mister Lavaggio voleva offrire un coinvolgimento personalizzato agli utenti, nel tentativo di migliorare i processi di gestione degli appuntamenti e quindi aumentare la produttività del proprio customer service.

In collaborazione con il team di gestione degli account di Spoki, Mister lavaggio ha creato messaggi template con pulsanti interattivi per inviare notifiche su WhatsApp rivolgendosi agli utenti che avevano fissato un appuntamento telefonico con il customer service

Questi messaggi template automatici hanno guidato il coinvolgimento del cliente, aumentando il valore del servizio offerto da Mister Lavaggio ed hanno migliorato del 90% il tasso di gestione degli appuntamenti del customer service.

Notifica conferma appuntamento

Nome :

Categoria :

Stato :
 Approvato

Messaggio :
 Ciao! Ti ricordo la chiamata Mister Lavaggio di oggi alle %%NEXTCALLTIME%%.
 Mi raccomando tieniti libero o avvisami in caso di eventuali modifiche scrivendomi al wa.me/%%FA_OPERATORPHONE%%, in modo da organizzare al meglio il mio lavoro. Grazie

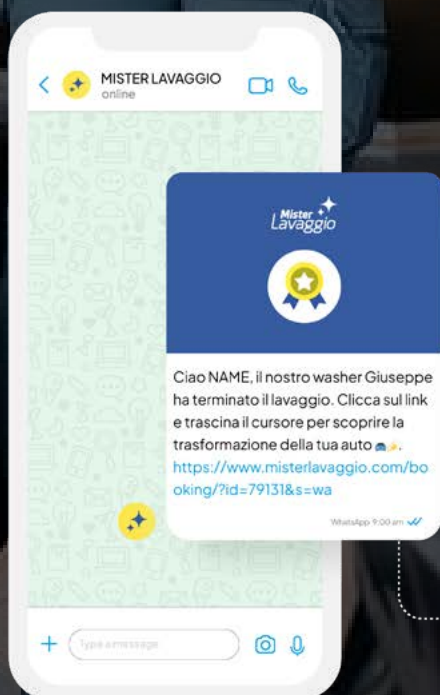
+ Aggiungi campo custom

Salva



Esperienza real-time personalizzata

Il successo aziendale sta nell'offrire il prodotto giusto al cliente giusto. Utilizzando un template standard di Spoki, Mister Lavaggio fidelizza i clienti inviando loro un link per visualizzare le immagini del "prima e dopo" lavaggio e quindi per incentivare il washer a effettuare un lavoro impeccabile e per fornire al cliente un'esperienza real-time personalizzata.



Il cliente riceve il link del certificato di qualità del lavaggio acquistato

Risultati in meno di un mese

In meno di un mese, Mister Lavaggio ha visto scendere fino a zero il tasso di rate insolute.

Mister Lavaggio ha notato che le interazioni con i clienti miglioravano in modo significativo dal momento che il tasso di apertura dei messaggi sfiorava il 100% rispetto alle classiche email o altre piattaforme di messaggistica standard.

I clienti hanno apprezzato la customer experience condividendo i messaggi del “dopo lavaggio” sui proprio canali social ed aumentando così la brand awareness aziendale.