Crea sondaggi strategici per la marketing automation

I **sondaggi** sono uno strumento strategico nella **marketing automation** perché permettono di raccogliere dati di prima parte direttamente dagli utenti, trasformando semplici interazioni in **informazioni utili per qualificare i lead, personalizzare le comunicazioni e ottimizzare le conversioni**. Integrati nei flussi automatizzati, i sondaggi non si limitano a raccogliere risposte, ma diventano un vero motore di segmentazione e attivazione, capace di adattare messaggi, offerte e percorsi in base alle reali esigenze dell'utente.

Indice dei contenuti

- Crea sondaggi strategici per la marketing automation
- Crea sondaggi
- Sondaggio CSAT
- Sondaggio NPS
- Sondaggio CES
- Template sondaggio
- Follow-up
- Utilizzo sondaggio
- Pubblicazione e funzionamento del sondaggio
- Statistiche Sondaggio

Crea sondaggi

Per accedere alla creazione dei sondaggi vai in **'Marketing – Comunicazione – Sondaggi** ' . In questa funzione puoi creare e gestire i sondaggi per il progetto.

I sondaggi sono strutturati per poter misurare tre tipologie di metriche per i tuoi clienti :

- CSAT : soddisfazione del cliente
- NPS : fedeltà del cliente
- CES – facilita' esperienza

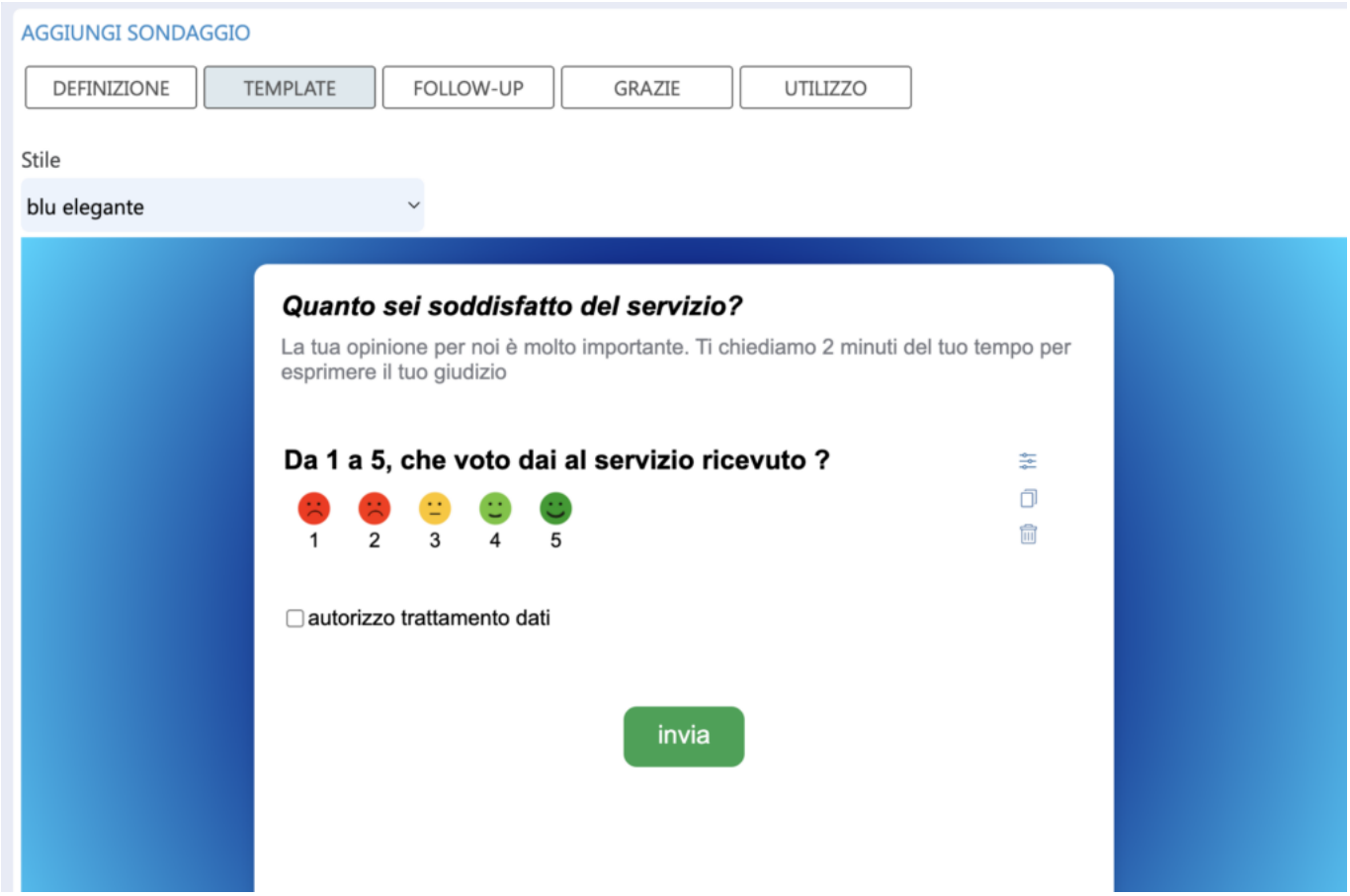
Puoi creare il sondaggio a partire da un template di base che puoi personalizzare con le tue domande.

I template proposti sono diversi in base alla tipologia di sondaggio che stai creando.

Sondaggio CSAT

Il **CSAT (Customer Satisfaction Score),** serve a misurare il grado di soddisfazione dei clienti per un prodotto e/o servizio.
Questa tipologia di sondaggio e' organizzata con domande che prevedono un punteggio e/o un grado di soddisfazione, da 1 a 5.
Il risultato ottenuto, tra tutti i voti ricevuti, ti dara' la percentuale di soddisfazione del cliente.

> I **sondaggi CSAT** permettono misurare in modo semplice e continuo la soddisfazione dei clienti sui progetti gestiti.
>
> Ad esempio, al termine di una campagna marketing o di una milestone, il cliente riceve automaticamente un breve sondaggio con la domanda *"Quanto sei soddisfatto del servizio?"*.
>
> In base al punteggio, la piattaforma attiva azioni automatiche: richiesta recensione per clienti soddisfatti, follow-up o intervento rapido in caso di criticità.
>
> Un modo efficace per ridurre il churn, migliorare il servizio e rafforzare il rapporto con ogni cliente, anche su larga scala.



Sondaggio NPS

Il sondaggio NPS (Net Promoter Score), serve a valutare la fedeltà del cliente, nei confronti di un prodotto e/o servizio.
Questa tipologia di sondaggio e' organizzata con domande che prevedono un punteggio da 1 a 10.
Il risultato ottenuto, tra tutti i voti ricevuti, ti dara' la percentuale di fedeltà del cliente, verso un prodotto e/o servizio, evidenziando la percentuale di detrattori e di promotori.

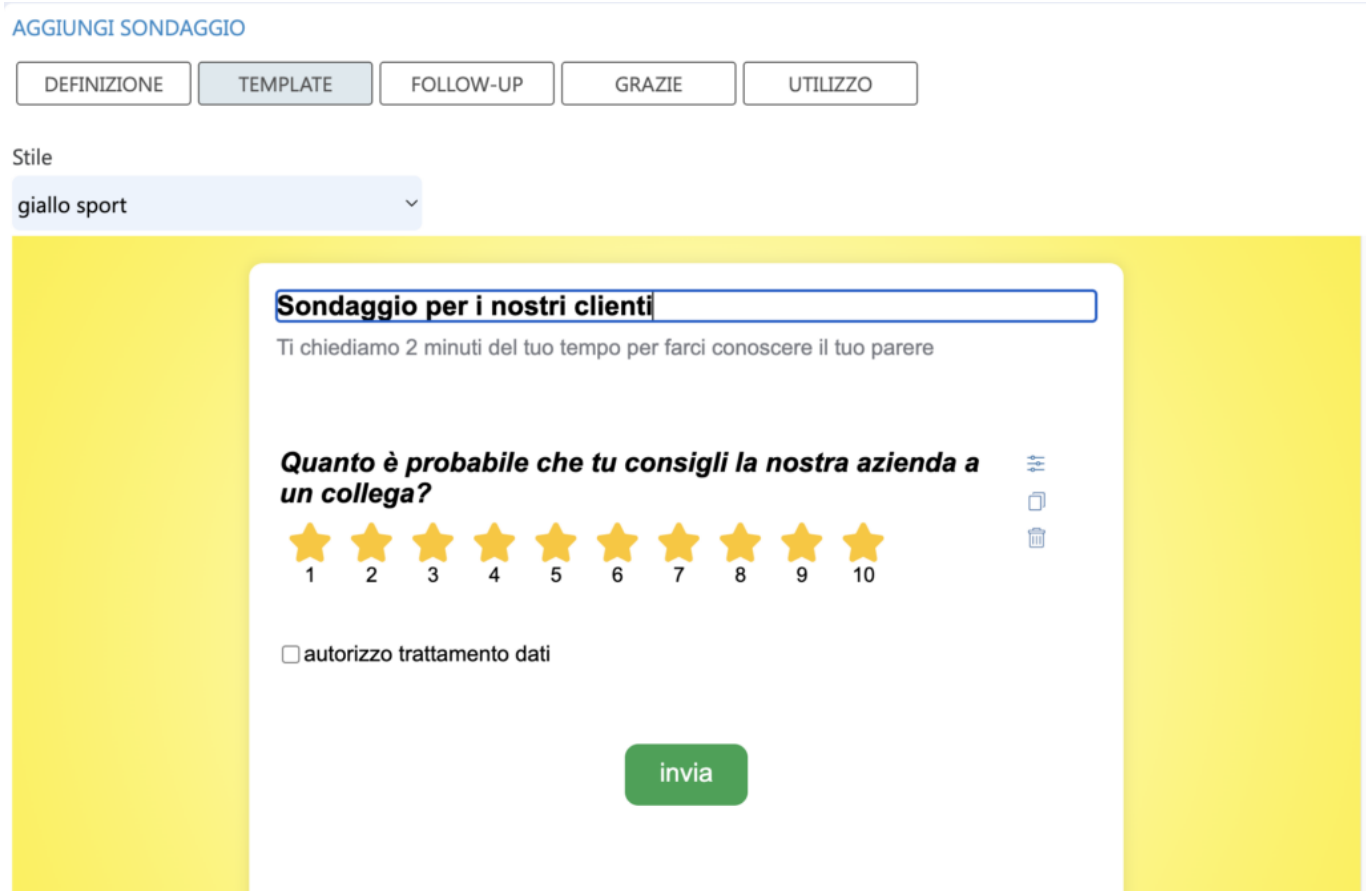
> Il **sondaggio NPS (Net Promoter Score)** aiuta capire quanto i clienti siano realmente propensi a consigliare il servizio.

> Ad esempio, dopo alcuni mesi di collaborazione, il cliente riceve automaticamente la domanda *"Quanto è probabile che tu consigli la*

nostra azienda a un collega?”.

In base al punteggio, la piattaforma distingue promotori, passivi e detrattori, attivando azioni mirate: richiesta referral ai promotori o contatto diretto per prevenire abbandoni.

Uno strumento semplice ma strategico per misurare la qualità della relazione e generare nuove opportunità di business.



Sondaggio CES

Il CES (Customer Effort Score), serve a misurare l’esperienza del cliente per un prodotto e/o servizio.
Questa tipologia di sondaggio e’ organizzata con domande che prevedono un

punteggio da 1 a 5.
Il risultato ottenuto, tra tutti i voti ricevuti, ti dara' il livello di difficolta' incontrata nell'uso di un prodotto e/o servizio.

Il **sondaggio CES (Customer Effort Score)** consente di misurare quanto è stato semplice per il cliente ottenere un risultato o completare un'attività.

Ad esempio, dopo la consegna di un progetto o l'attivazione di un servizio, il cliente riceve automaticamente la domanda *"Quanto è stato facile lavorare con noi?"*.

In base alle risposte, è possibile individuare attriti operativi, semplificare i processi e migliorare l'esperienza complessiva del cliente.

Un indicatore chiave per aumentare la soddisfazione e ridurre le frizioni nel rapporto cliente–attività.

Template sondaggio

Nella sezione template puoi modificare e personalizzare il tuo sondaggio.
Per modificare i titoli e/o i testi, ti basta fare doppio click sulla sezione ed inserire il tuo testo.

Per ogni domanda , oltre a modificare il testo, hai a disposizione un menu di gestione composto da :

- **configura domanda** : che ti permette di modificare la tipologia della domanda, come ricevere il voto o se vuoi puoi impostare la risposta aperta ossia lasciare la possibilità all'utente di rispondere con un testo
- **duplica domanda**, che effettua la copia della domanda
- **cancella domanda**, che elimina la domanda

In maniera automatica in coda al sondaggio e' presente il check per l'autorizzazione al trattamento dati.
Puoi cambiare lo stile grafico del sondaggio, utilizzando la voce 'stile'

Follow-up

Se vuoi, puoi inserire una domanda specifica sul sondaggio, nel caso di **votazione negativa** da parte dell'utente.

Questo ti permette di raccogliere un'informazione ulteriore che ti può aiutare a capire perché l'utente non ha risposto in modo positivo al tuo sondaggio.

Utilizzo sondaggio

Per pubblicare online il sondaggio, e' necessario che venga legato ad una landing page già precedentemente pubblicata.
Scegli dalla lista la landing a cui collegare il sondaggio.

Nota : *il link della landing page usato da solo non espone il sondaggio, l'url del sondaggio è quello che puoi prelevare dalla sezione "condividi"*

Pubblicazione e funzionamento del sondaggio

Una volta pubblicato il sondaggio, dalla lista di consultazione fai click sull'icona '**condividi**', otterrai un messaggio che il link del sondaggio e' stato copiato.

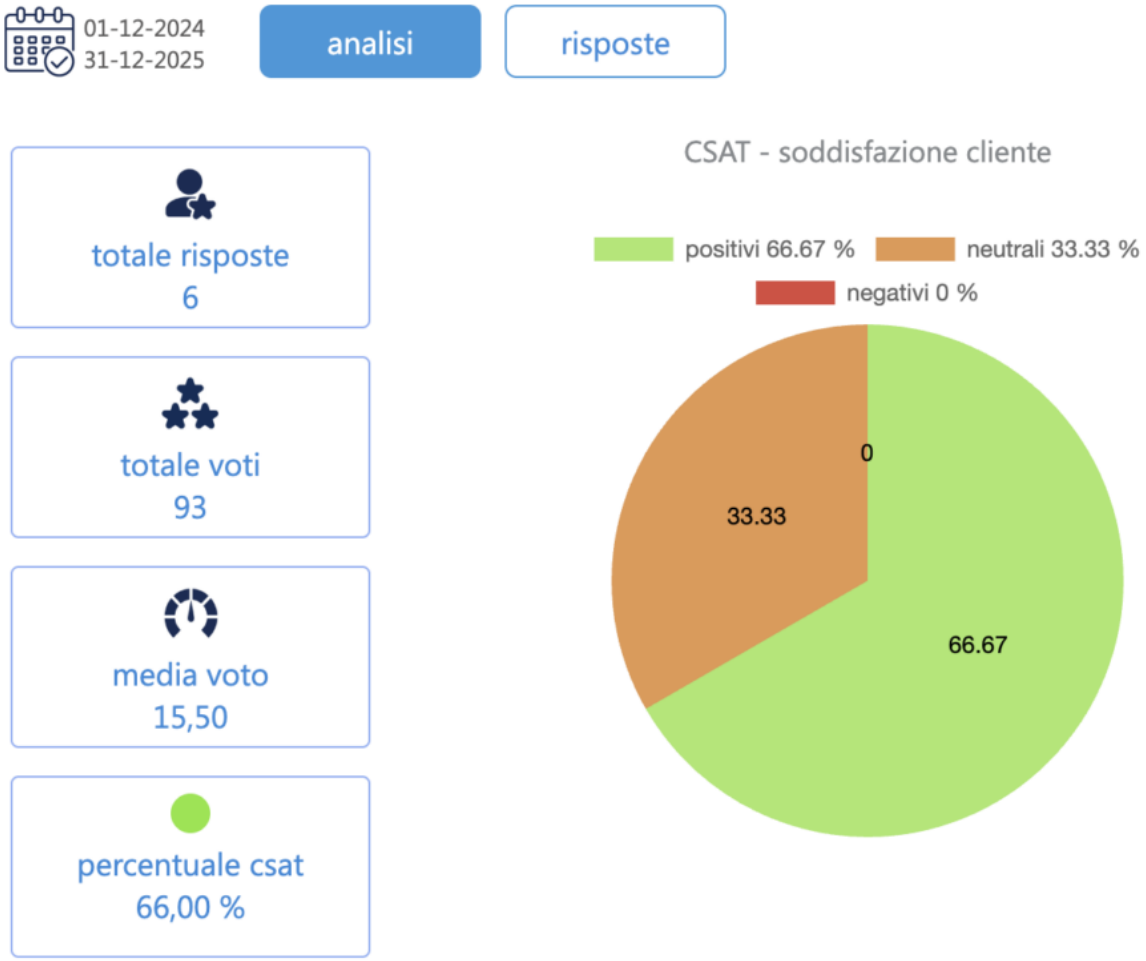
Il link lo puoi inserire in un messaggio da inviare ai tuoi contatti, pubblicare sui social network, o inserirlo nelle pagine del tuo sito.

Quando il link viene aperto verra' visualizzata l'interfaccia che permette di compilare il sondaggio ed alla fine l'utente verra' rinviato alla landing page che hai collegato allo stesso.

Statistiche Sondaggio

Dalla lista di consultazione dei sondaggi, puoi accedere alle statistiche, usando l'icona 'statistiche'.
Nella sezione avrai i dati dei risultati del sondaggio :

- **analisi**: dedicata al riepilogo dei risultati, sarà esposta la percentuale dei

risultati ottenuti, in base alla tipologia di sondaggio svolto

- **risposte** : accedi all'elenco delle risposte ricevute, se hai impostato la domanda per gli esiti negativi (sezione follow-up), utilizzando l'icona 'vedi' sulla singola risposta, puoi leggere anche le risposte ricevute