BAB.VI
PUBLISITAS PR
LEWAT *AUTORESPONDER*

Dalam Profesi Public Relations, reputasi anda semakin bagus bila kita dapat semakin cepat menjawab email dari konsumen yang bertanya kepada anda. bayangkan kalau anda harus selalu berada di depan komputer untuk menjawab email yang masuk. bagaimana menjawab yang menanyakan hal hal yang sama secara cepat.

Jawabanya adalah dengan menggunakan sekretaris pribadi untuk menjawab email yang mekanis dan rutin. sekretaris yang dimaksud adalah dengan menggunakan suatu program yang dinamakan **Autoresponder**

Definisi Autoresponder

Autoresponder adalah sekretaris pribadi yang dimaksud adalah suatu program penjawab email seara otomatis dan cepat. ini adalah program yang terletak di mail server yang akan megirimkan jawaban yang sudah diprogramkan untuk menjawab pertanyaan dari resipien. jawabanya bisa berupa sau pesan tunggal atu serangakaian pesan follow up

Program ini memiliki banyak nama, tetapi sebenarnya maksudnya sama. beberapa nama yang sama adalah, *Infobots, responders, Mailbots, Autobots, Automailers* atau *email-on demand* (mirip dengan fax-on-demand)

Mengapa E-PR harus menggunakannya.

Jelas bahwa program ini akan meringankan pekerjaan seorang E-PR di dalam menjawab pertanyaan pertanyaan yang berulang ulang tanpa ia sendiri harus berada di depan komputernya. program ini mampu bertindak sebagai sekretaris pribadi selama 24 jam sehari, 7 hari seminggu, dan 365 hari per tahun. dengan demikian akan didapatkan kesan bahwa perusahaan anda memiliki customer service yang baik. program autoresponder mampu mengirimkan serangkaian pesan follow up yang dapat dikirimka sesuai jadwal yang kita inginkan misalnya email pertama akan mengirimkan jawaban sesegera mungkin dalam waktu tidak lebih dari 5 detik. lali jawaban email kedua dapat dikirim 2 hari kemudian sebagai pengingat,hal ini sangat penting karena konsumen harus diingatkan beberapa kali sampai akhirnya mereka bertindak sesuai yang kita harapkan

Autoresponder dapat mengirimkan email kepada orang yang dituju, sambil menyapa nama mereka secara personal untuk mengiriman jenis informasi lewat email, seperti

* Daftar Harga
* Formulir Aplikasi
* Pesan Selamat Datang
* Pesan email yang mengucapkan Terima Kasih
* Pemberitahuan bahwa anda sakit atau cuti
* Konfirmasi harga
* Formulir Asuransi
* Pesan pesan email penjualan
* Katalog Produk
* Press Release
* Brosur
* Pengingat masa habis suatu premi asuransi
* Lembar spesifikasi teknis
* pesan singkat berisi petunjuk pengoprasian
* dan lain sebagainya…

Tips menggunakan Autresponder untuk endukung fungsi E-PR:

- Siapa nama penerima email secara personal di seluruh pesan email anda khususnya di bagian “subject line”
- Nada percakapan. gunakan gaya menulis percakapan seolah olah anda sedang berbicara secara tatap muka dengan tetap mengunakan bahasa yang sopan namun rileks
- fokuskan pada kebutuhan si penerima email dan uraikan bagaimana perusahaan anda berikut produk dan bisnisnya dapat mberikan solusi bagi mereka. fokuskan juga pada manfaatnya
- Perhatikan “subject line_nya” tuliskan kalimat yang menggoda pada bagian ini
- Ingatka mereka untuk bertindak. kebanyakan konsumen akan bertindak kalau diminta
- perhatikan tanda baca dan ejaan. walaupun nadanya rileks namun yang satu ini tidak boleh diabaikan
- Langsung ke tujuan. karena kebanyakan pemilik email adalah orang yang sibuk dan tidak sabar mengingatkan banyak godaan untuk mengklik ini dan itu, jagna berbelit belit

- Gunakan banyak paragraf, namun sedikit baris dalam tiap tiap paragraf. menggunakan media online menuntut kita agar kita mau memanjakan dan memudahkan mata si penerima email waktu membaca
- karena itu jangn gunkan paragraf yang lebi dari lima baris
- Jangan melebihi 75 karakter. pastikan menuls email dalam format memanjang ke bawah bukan kesamping karena oranglebih senang scrolling dan meloncat loncat kebawah daripada kesamping kiri atau kanan
- manfaatkan fitur multiple followup sehingga anda bisa melupakan followup tanpa harus berada di komputer langsung

Follow Up Auto Responder

Follow-up auto responder adalah sejenis program yg dapat mengirimkan serangkaian pesan-pesan email penjualan yg bersifat rutin yg dikirim berdasarkan selang waktu tertentu kepada orang-orang yang bertanya kepada Anda atau yg ditambahkan ke dalam opt-in list Anda. Ini adalah program yg sangat membantu dalam membangun hubungan komunikasi bisnis dan penuh respek terhadap si penanya maupun para kostumer Anda.

Berikut ini adalah beberapa contoh yg dapat Anda buat untuk meringankan tugas-tugas folow-up Anda, sehingga Anda sebagai seorang manajer hanya memfokuskan pada isi dari surat pesan email tsb, bukan pada tuga rutin mengirim-ngirim email yg sama terus menerus :

a. Membuat Online Course via Email yg menyangkut bisnis Anda.

Gunakan metode ini sbg upaya dari serangkaian edukasi Anda thp kastemer Anda. (Jadi setiap orang yg bertanya dgn mengklik email autoresponder akan mendapatkan pelajarannya dalam beberapa hari sesuai dengan selang waktu tertentu.atau, Bila mereka ingin menanyakan jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yg sering diajukan (FAQ), mereka cukup menekan satu email autoresponder tanpa mereka harus berkunjung ke situs web Anda, mengingat tidak semua orang diberikan akses browsing internet. semua ini terjadi tanpa melibatkan interaksi Anda.

b. Me-link-kan web form dengan sistem autoresponder

Hubungkan formulir di situs web Anda dengan input yg dimasukkan oleh para pengunjung situs web Anda, sehingga mereka akan di follow-up oleh email

autoresponder dalam selang hari tertentu sesuai dengan keinginan Anda. Dan itu akan dikirim secara otomatis tanpa Anda harus mengingat-ngingatnya lagi.

c. Berfungsi sbg pengirim produk digital Anda

Yang satu ini sangat menarik, khususnya apabila Anda memiliki produk digital seperti ebook, atau software, audio, atau video elektronik dan sejenisnya, dan setelah itu sistem otomatis memberikan follow-up seperti :

- ucapan terima kasih setelah membeli
- kemudian menanyakan respons mereka setelah menggunakannya apakah mereka puas atau tidak kemudian memberikan alternatif produk lain yg mirip atau penunjang.
- kemudian melakukan survei thp para pengguna produk tsb
- sesuai dengan kreativitas Anda sbg seorang manajer pemasaran, dsb.