

Comment communiquer auprès de ses clientèles les plus fidèles ?



Jeudi 05 mai 2020

© Copyright 2020 4V - id-rezo - tous droits de reproduction réservés



CABINET 4V – Marque « id-rezo »



Vivian VIDAL

Co-fondateur du cabinet 4V

Co-fondateur de la marque « id-rezo »

Consultant pour l'industrie du tourisme

 vidal@4v.fr

 <https://www.facebook.com/vidal.4v>

 <https://www.linkedin.com/in/vivian-vidal-7711b8b4/>



© Copyright 2020 4V - id-rezo - tous droits de reproduction réservés



CABINET 4V – Marque « id-rezo »

DES EXPERTS ETOURISME QUI SE MOUILLENT POUR VOUS !



id-rezo
l'expertise e-tourisme
> 

Un réseau d'experts e-tourisme pour développer vos compétences.

					
Initiation & fondamentaux du e-tourisme	Stratégie, organisation & management	Site web, visibilité & référencement	Commercialisation & gestion de la relation client	Mobilité, m-tourisme & geomarketing	Web 2.0, Facebook & e-reputation

id-rezo
l'expertise e-tourisme
> 

CLIENTÈLES FIDÈLES ?

Mais de quels touristes peut-on parler ?

© Copy / 01/12/2014/ id-rezo - tous droits de reproduction réservés

>  CABINET 4V – Marque « id-rezo »

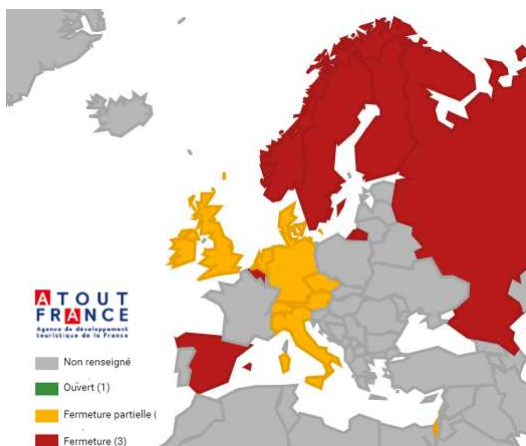


Focus sur les cibles de clientèles possibles pour la reprise...



Les clientèles européennes

PROBABILITE RETOURS A COURT TERME : TRES FAIBLE



Indicateurs actuels et tendances plutôt mauvais et pessimistes

Pays scandinaves, Espagne, Belgique, Russie : fermés

▲ Sondage IPSOS (Avril 2020) réalisé auprès de 2100 belges juste avant le début des vacances de Pâques : 1 Belge sur 5 a déjà annulé ses vacances d'été. 75% pensent que leurs projets en juillet et en août en raison de la crise sanitaire seront annulés.

▲ Sondage ARD en Allemagne : un tiers des Allemands a déjà annulé ou repoussé ses vacances d'été. 28% au contraire maintiennent leur réservation telle que planifiée.

À analyser dans son activité, marché par marché et en fonction de l'actualité.

© Copyright 2020 id-rezo - Tous droits de reproduction réservés

CABINET 4V - Marque « id-rezo »

Focus sur les cibles de clientèles possibles pour la reprise...



Les clientèles européennes

PROBABILITE A COURT TERME : TRES FAIBLE



https://www.spiegel.de/eise/reisen-in-der-corona-krise-und-was-ist-mit-dem-sommerurlaub-a-co04b672-f063-4973-960a-4b6e7fd88a7d=1587018691&sara_ecid=soci_upd_wbMbjhQSVvIISjC8RPU89NcCviiFcJ



Planen und Buchen

Und was ist mit dem Sommerurlaub?

Kontaktpersonen und Grenzkontrollen sind verhängt - und der Sommer mit dem geplanten Urlaub rückt näher. Werden wir reisen dürfen? Und wenn nicht - ab wann dann?

Von Antje Blinde • 30.04.2020, 08:21 Uhr

Et les vacances d'été ?

(préconisations officielles en Allemagne)

- Dates des vacances d'été réajustées dans les Lander (légers décalages vers septembre)
- "Ne partez pas à l'étranger même si les frontières sont ouvertes avec certaines destinations"
- "Prenez vos congés d'été en Allemagne"
- "Evitez au maximum toutes réservations hasardeuses à l'avance, privilégiez le "dernier moment"

© Copyright 2020 id-rezo - Tous droits de reproduction réservés

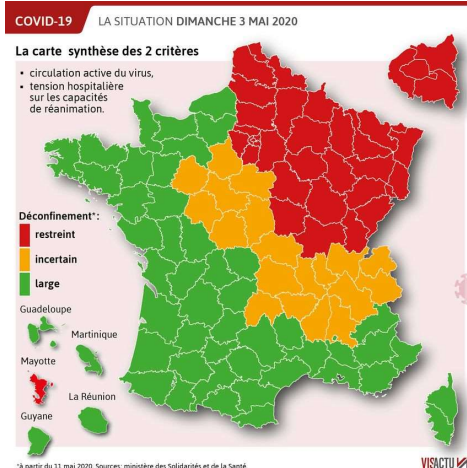
CABINET 4V - Marque « id-rezo »

Focus sur les cibles de clientèles possibles pour la reprise...

CLIENTELE BUSINESS

PROBABILITE RETOURS A COURT TERME : **FAIBLE EN VOLUMES**
 TOTALEMENT DEPENDANTES DE L'ACTIVITE ECONOMIQUE GLOBALE

- Très dépendante du retour de l'activité économique
- Règles de déplacement plus aisées (pas de limite des 100km)
- Très liée aux moyens de transports aériens et ferroviaires disponibles
- Hétérogènes, potentiel très fort à très faible selon les villes, les zones...
- Habituellement plus faible en période estivale



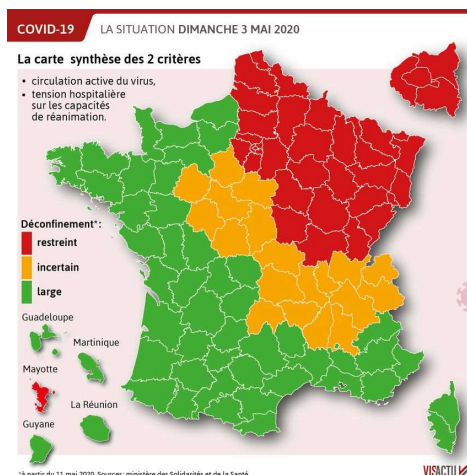
CABINET 4V – Marque « id-rezo »

Focus sur les cibles de clientèles possibles pour la reprise...

CLIENTELE LOISIRS

PROBABILITE RETOURS A COURT TERME : **INCERTAINE**
 TOTALEMENT DEPENDANTES DES MESURES DE DE-CONFINEMENT

- Importance des générations Y et Z : avidité de départs + impossibilité de se rendre à l'étranger...
- Les principales régions émettrices de touristes sont très touchées par l'épidémie (Ile de France, A.R.Alpes, Hauts de France, Alsace...)
- Une culture ancrée des vacances « en France » et des destinations « historiques »
- Moins de pouvoir d'achat que d'habitude
- Incertitudes sur les modes et les zones de sortie de confinement (départements et zone des 100km)



CABINET 4V – Marque « id-rezo »

Focus sur les cibles de clientèles possibles pour la reprise...

id-rezo
l'expertise e-tourisme

CLIENTELE LOISIRS DE PROXIMITE



PROBABILITE ACTUELLE A COURT TERME : PLUTÔT BONNE

- Habituellement à 2h00 de déplacement en voiture
- **Incertitudes sur les modes et les zones de sortie de confinement (départements et zone des 100km)**
- Des bassins de populations touchées potentiellement très importants selon les cas
- Quasiment toutes les grandes destinations vont communiquer dans l'esprit « *prenez des vacances près de chez vous* »
- Tendance déjà engagée depuis quelques années

▲ Etude Airbnb Été 2019 : Le choix de la proximité
De nombreux voyageurs français ont privilégié des vacances près de chez eux : un million de Français ont séjourné dans leur propre région cet été avec Airbnb, à commencer par les voyageurs d'Auvergne-Rhône-Alpes, suivis par ceux de Nouvelle-Aquitaine, d'Occitanie, de Provence-Alpes-Côte-d'Azur et d'Ile de France.



CABINET 4V – Marque « id-rezo »

CLIENTELES DE PROXIMITE HABITUELLES « à 2h de route »

CALCULER UNE ISOCHRONE

ARRIVÉE 34500 Béziers

RÉINITIALISER

isochrone isodistance

TEMPS 2 h 0 min

MODE DE TRANSPORT

SENS DE PARCOURS

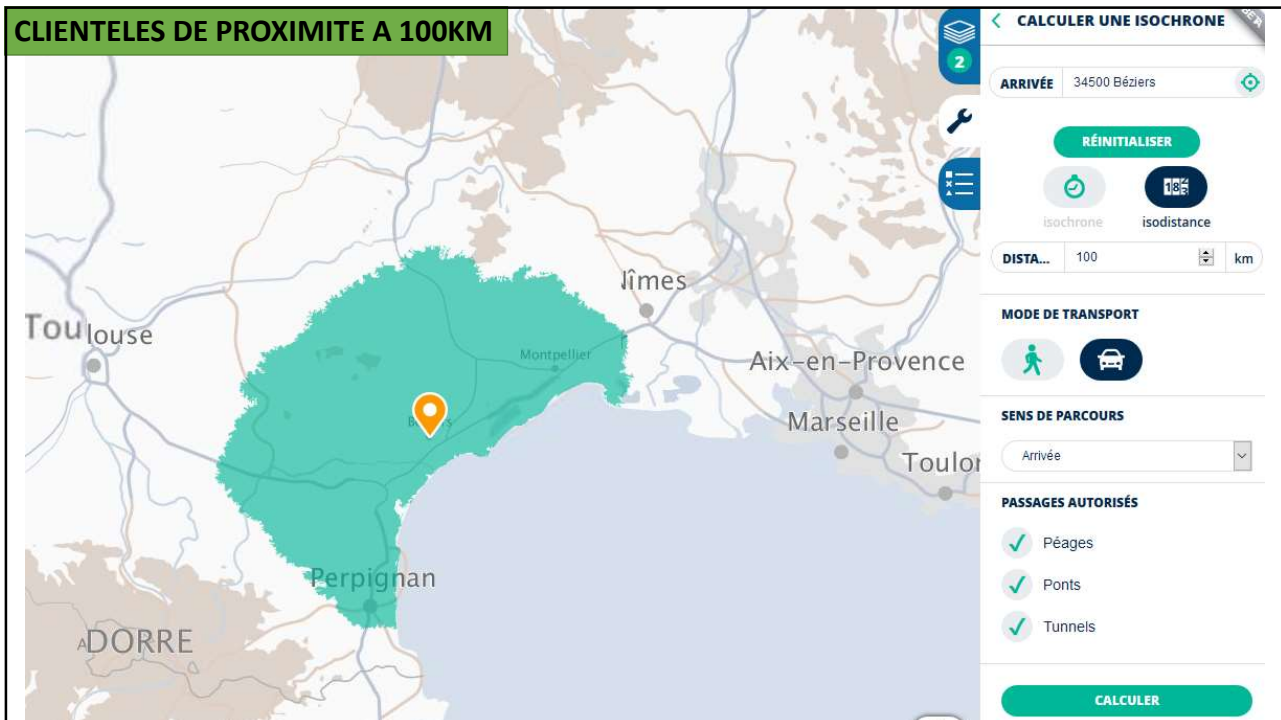
Arrivée

PASSAGES AUTORISÉS

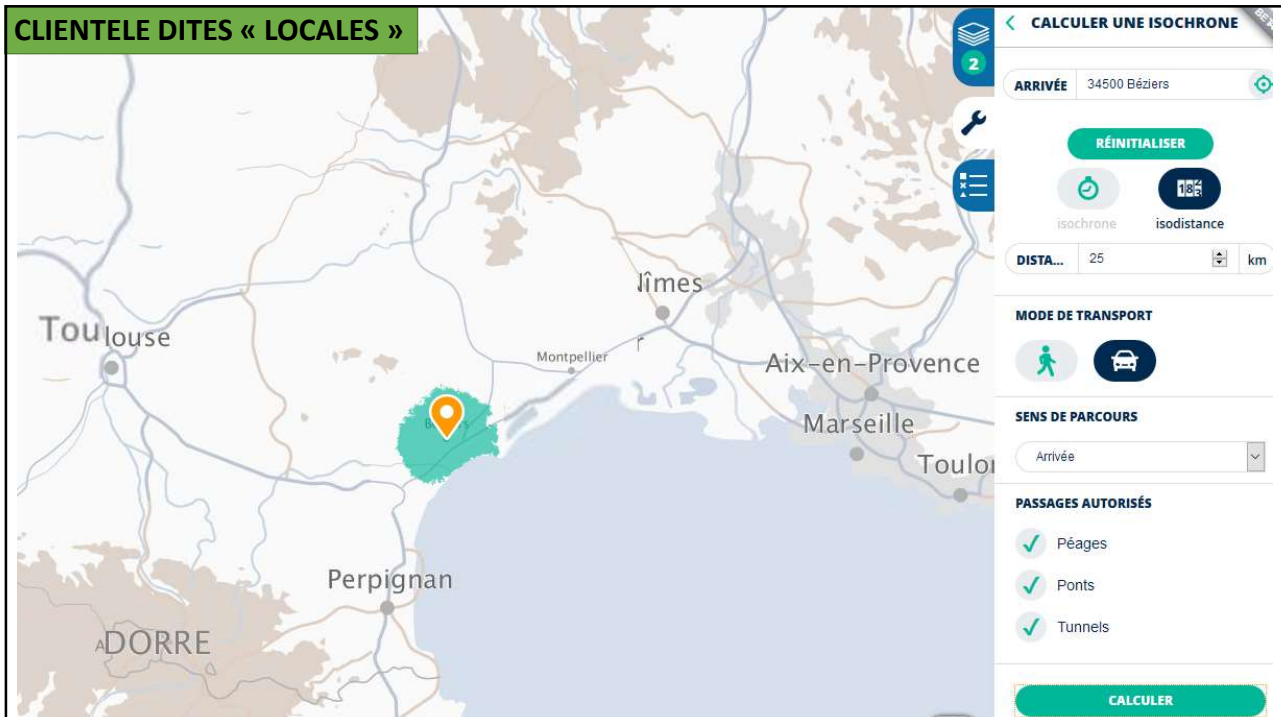
- ✓ Péages
- ✓ Ponts
- ✓ Tunnels

CALCULER

CLIENTELES DE PROXIMITE A 100KM



CLIENTELE DITES « LOCALES »

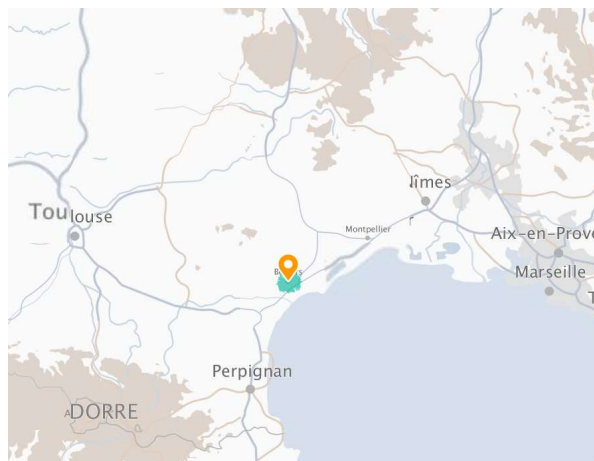


Focus sur les cibles de clientèles possibles pour la reprise...

**CLIENTELE DITES « LOCALES »**

PROBABILITE ACTUELLE A COURT TERME :
PLUTÔT BONNE, VOIRE OPPORTUNITE

- Populations toutes proches de vous, dans la même commune, la même zone, à quelques km...
- Habitent sur le territoire mais ont beaucoup de choses à y découvrir...
- **Clientèles peu habituées à être travaillée par le monde du tourisme local**
- **Beaucoup d'offres et de services à imaginer et à développer (cf. webinaire du 04 mai 2020)**



© Copyright 2020 id-rezo - tous droits de reproduction réservés



CABINET 4V – Marque « id-rezo »

Communiquer sur ses clientèles les plus fidèles

**LA CLIENTELE DE « FIDELES »**

PROBABILITE ACTUELLE A COURT TERME :
PLUTÔT BONNE, VOIRE OPPORTUNITE, SI LEGALEMENT POSSIBLE

- Vos client.e.s habituel.les, business ou loisirs
- **Très bonne réponse aux « marqueurs universels » du moment...**
 - *Sécurité sanitaire*
 - *Espace, liberté, nature*
 - *Engagement, consomm'acteur*
- ...car ils connaissent déjà le produit, son environnement, vous...
- À travailler bien spécifiquement (peut-être prioritairement dans certains cas), principalement avec du marketing direct.



© Copyright 2020 id-rezo - tous droits de reproduction réservés



CABINET 4V – Marque « id-rezo »

Communiquer sur ses clientèles les plus fidèles



LA CLIENTELE DE « FIDELES »

1. ESTIMEZ LA QUALITE DE VOTRE « FICHIER CLIENTS »

EN AVOIR UN...

QUANTITE ?

MISES A JOUR ?

QUALITE ?

ACTIONS

Check list

CABINET 4V – Marque « id-rezo »

© COPY RIGHT 2020 id-rezo - tous droits de reproduction réservés

Communiquer sur ses clientèles les plus fidèles



LA CLIENTELE DE « FIDELES »

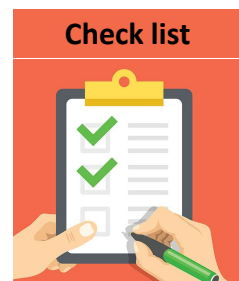
1. ESTIMEZ LA QUALITE DE VOTRE « FICHIER CLIENTS »

La base minimale :

- Le « pédigrée » de la cible (**civilité, nom, prénom, sexe, ...**)
- Les moyens de contact (**email, portable, adresse ...**)

Ce qui fera la différence : « **pouvoir identifier facilement dans sa base...** »

- La localisation géographique
- Le côté « client VIP »
- Les « plus » de la cible : **âge, enfants, CSP, pratiques, goûts...**

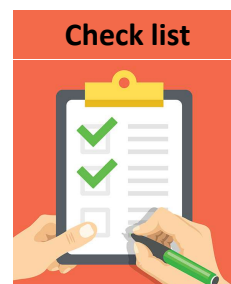
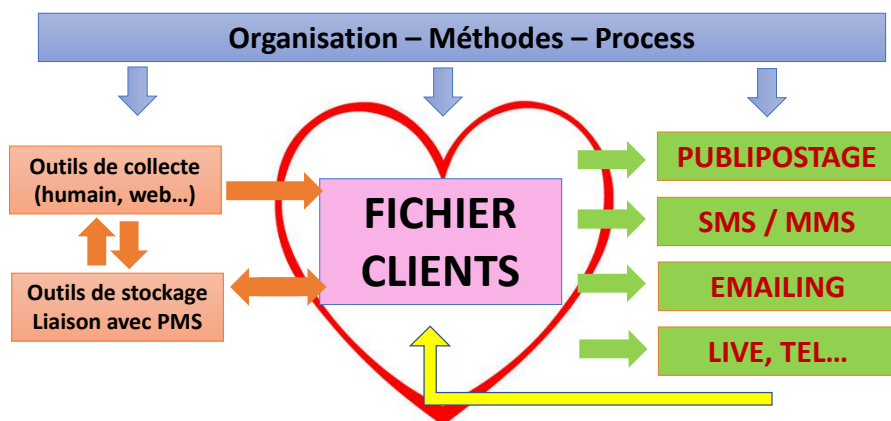


CABINET 4V – Marque « id-rezo »

Communiquer sur ses clientèles les plus fidèles

LA CLIENTELE DE « FIDELES »

1. ESTIMEZ LA QUALITE DE VOTRE « FICHIER CLIENTS »



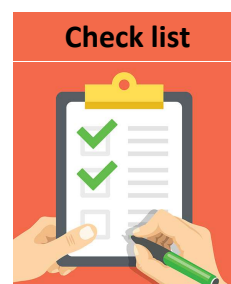
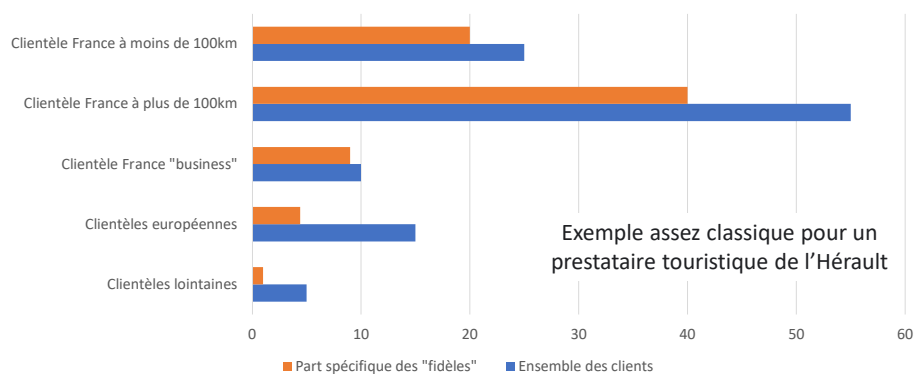
© Copy / 01/2020/4V - id-rezo - tous droits de reproduction réservés

CABINET 4V – Marque « id-rezo »

Communiquer sur ses clientèles les plus fidèles

LA CLIENTELE DE « FIDELES »

2. ESTIMEZ LA PART DE VOS CLIENTELES FIDELES DANS VOTRE CLIENTELE TOTALE



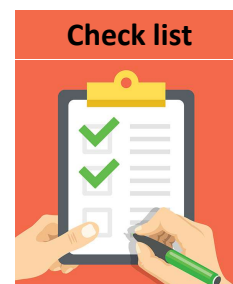
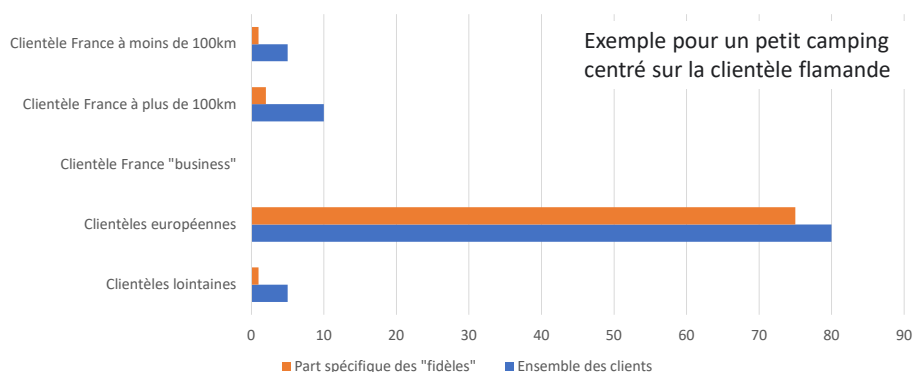
© Copy / 01/2020/4V - id-rezo - tous droits de reproduction réservés

CABINET 4V – Marque « id-rezo »

Communiquer sur ses clientèles les plus fidèles

LA CLIENTELE DE « FIDELES »

2. ESTIMEZ LA PART DE VOS CLIENTELES FIDELES DANS VOTRE CLIENTELE TOTALE



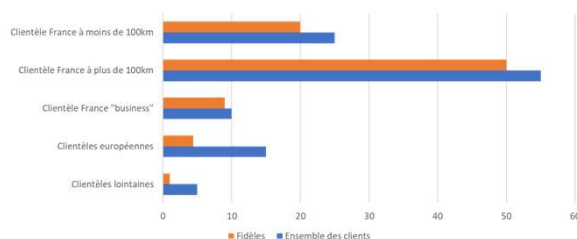
© Copy / @12/2020/4V - id-rezo - tous droits de reproduction réservés

Communiquer sur ses clientèles les plus fidèles

LA CLIENTELE DE « FIDELES »

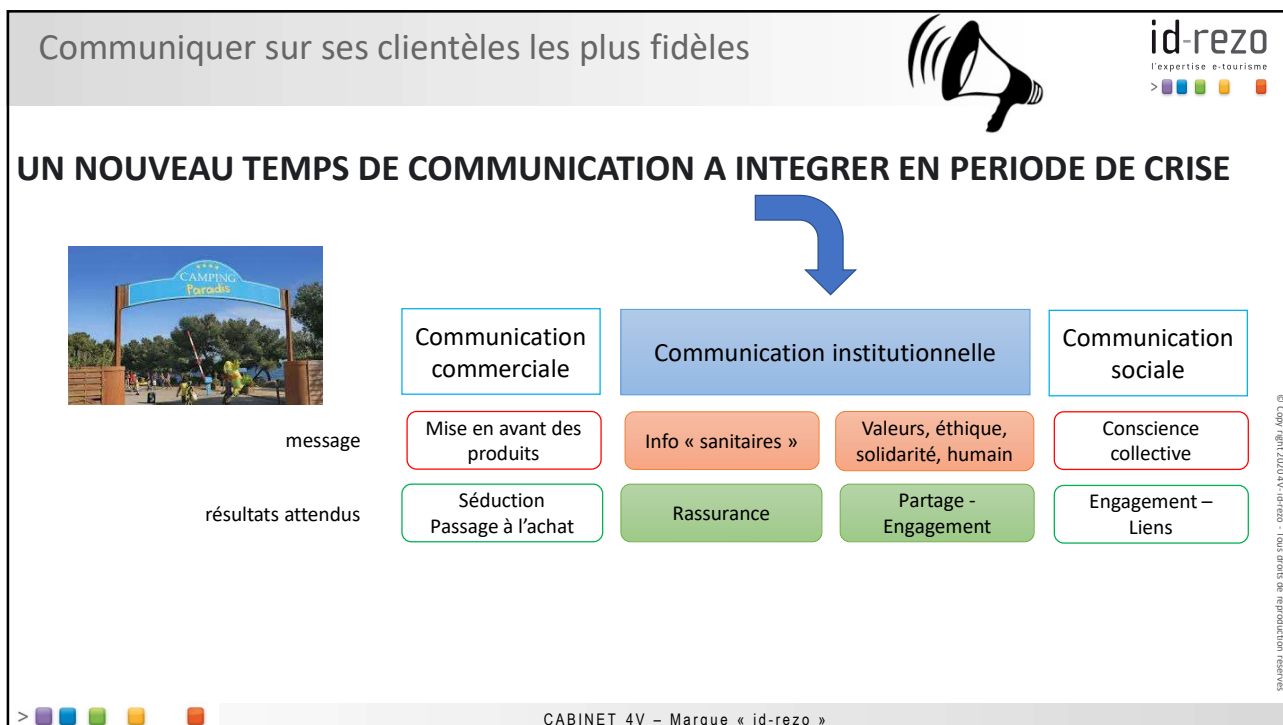
2. ESTIMEZ LA PART DE VOS CLIENTELES FIDELES DANS VOTRE CLIENTELE TOTALE

- Plus la part de votre clientèle « fidèle » située à moins de 100km est importante, plus vos opportunités de communications « commerciales » seront importantes.
- Il va falloir pour autant communiquer sur toutes les clientèles fidèles, **mais pas avec les mêmes types de message.**



© Copy / @12/2020/4V - id-rezo - tous droits de reproduction réservés





Communiquer sur ses clientèles les plus fidèles

id-rezo
l'expertise e-tourisme

Attention!

Tout message doit avoir
une cible et un objectif
+ un résultat attendu

Je ne communique que si
j'ai quelque chose à dire
« d'intéressant », « d'utile »

Qui apporte quelque chose
à la CIBLE

Sinon



CABINET 4V – Marque « id-rezo »

© Copyright 2020 id-rezo - Tous droits de reproduction réservés

Communiquer sur ses clientèles les plus fidèles

id-rezo
l'expertise e-tourisme

Pourquoi un touriste n'est pas forcément « *fidèle* » ?

- **2% : déménagement, changement de vie**
- **7% : recherche d'une autre offre, envie de changer, zapping**
- **10% : capté par une autre « marque »**
- **13% : insatisfait de l'offre consommée, du séjour, de l'expérience**
- **68% : oubli, « effacement », manque de contact**

Etude Gartner Group 2017

**Rester en relation avec vos clients fidèles
doit être pour vous une priorité forte
« garder le lien »**

CABINET 4V – Marque « id-rezo »

© Copyright 2020 id-rezo - Tous droits de reproduction réservés

Communiquer sur ses clientèles les plus fidèles



Types de messages possibles sur les clients fidèles

L'EMOTIONNEL

- La séduction
- Le rêve
- Se faire désirer
- Du visuel
- De l'humain
- ...

LE RATIONNEL

- Produits « nickels »
- Valeur ajoutée
- Information ciblée
- Raisons objectives de (re)consommer
- Nouveautés, offre
- Sécurité sanitaire
- ...

LE RELATIONNEL

- Humain
- Solidarité
- Reconnaissance
- Relation dans la durée
- Pertinence du moment de la relation
- Hyper personnalisation
- ...

ON NE MELANGE PAS LES TYPES DE MESSAGES

© Copy / 01/2020/4V - id-rezo - tous droits de reproduction réservés

Communiquer sur ses clientèles les plus fidèles



Types de messages possibles sur les clients fidèles

L'EMOTIONNEL

- La séduction
- Le rêve
- Se faire désirer
- Du visuel
- ...



Nouvelles voiles testées pendant le confinement pour mieux voler en bi-place avec vous d'ici peu j'espère.

Prenez soin de vous.

Loïc
L'air du temps

ON NE MELANGE PAS LES TYPES DE MESSAGES

© Copy / 01/2020/4V - id-rezo - tous droits de reproduction réservés

Communiquer sur ses clientèles les plus fidèles



Types de messages possibles sur les clients fidèles

LE RATIONNEL

- Communication pro
- Valeur ajoutée
- Information ciblée
- Raisons objectives de (re)consommer
- Nouveautés, offre
- Sécurité sanitaire
- Informations importantes
- ...

**ON NE MELANGE PAS
LES TYPES DE MESSAGES**



Soucieux de la santé de tous nos visiteurs et en respect des dispositions gouvernementales, nous avons décidé de fermer le parc jusqu'à l'amélioration de la situation.

Nous intensifierons les mesures de prévention déjà offertes dès la réouverture.

D'ici là, prenez soin de vous ! 



CABINET 4V – Marque « id-rezo »

© Copy / @17120214V id-rezo - tous droits de reproduction réservés

Communiquer sur ses clientèles les plus fidèles



Types de messages possibles sur les clients fidèles

LE RATIONNEL

- Communication pro
- Valeur ajoutée
- Information ciblée
- Raisons objectives de (re)consommer
- Nouveautés, offre
- Sécurité sanitaire
- Informations importantes
- ...

**ON NE MELANGE PAS
LES TYPES DE MESSAGES**

Contactez-nous pour connaître les disponibilités.

✓ Sur les séjours prévus en juin, juillet, août et septembre

Pour le moment, les reports ne sont pas envisagés, dans l'attente des dernières lignes de conduites communiquées par le gouvernement.
Nous sommes à votre écoute pour vous conseiller sur vos prochains séjours cet été.

✓ ☺ Une proposition inédite « Décalez votre séjour sur les Vacances de Toussaint au Dauphin »

Nous envisageons de garder le Domaine ouvert pour vous. Nous souhaitons vous offrir cette possibilité de vivre vos Vacances de Toussaint au Dauphin, **du 17 octobre 2020 au 02 novembre 2020**.

Votre intérêt pour cette proposition nous tient à cœur ♥
Êtes-vous partants :

Oui

Non

Il nous tarde de vous accueillir au Dauphin après ces jours nuageux et vous entourer de joie et de bienveillance, d'ici là, **prenez bien soin de vous, de votre famille et de vos proches.**

Nous vous disons à très bientôt et nous vous rappelons que nous sommes à votre écoute pour toutes vos demandes,



CABINET 4V – Marque « id-rezo »

© Copy / @17120214V id-rezo - tous droits de reproduction réservés

Communiquer sur ses clientèles

Types de messages possibles

LE RELATIONNEL

- Humain
- Solidarité
- Reconnaissance
- Relation dans la durée
- Pertinence du moment de la relation
- Hyper personnalisation

ON NE MELANGE PAS LES TYPES DE MESSAGES

Nous venons par ce petit message vous adresser tout notre soutien pendant cette période exceptionnelle de confinement.

Nous vous espérons surtout en bonne santé et vous adressons toutes nos pensées positives depuis notre petit coin de paradis. Nous allons bien, chaque personne essentielle au bon fonctionnement de notre Bouton d'Or est à la maison, chacune et chacun se porte bien.

Nous profitons, Thierry et moi-même, de ce "répit forcé" pour entretenir nos espaces, garantir au bon confinement de cet univers cocooning, qu'est le Bouton d'Or. Bien sûr notre espace est grand, nous pouvons jouer à cache cache ;-)... et profiter aussi d'un extérieur toujours aussi agréable.

La nature profite de son éclosion, elle s'épanouit et nous montrera très bientôt tout ce qu'elle a de plus beau à nous offrir.

Prenez soin de vous et de vos proches, en attendant de pouvoir à nouveau partager de bons moments ensemble.

Très chaleureusement,
Sylvine, Thierry
et toute l'équipe du Bouton d'Or

Toutes nos pensées positives !
Sylvine & Thierry

id-rezo
l'expertise e-tourisme

CABINET 4V – Marque « id-rezo »

Communiquer sur ses clientèles les plus fidèles

On multiplie plutôt les messages de types différents sur une période donnée

CIBLE TRAVAILLEE : LES FIDELES AVEC DATE DE SEJOUR CONNUE

Toute l'année (mensuel)	J-7 à J-1 arrivée	Séjour du 15 au 20/07	J+1 à J+7 départ	J+15 à J+30 départ
BIEN AVANT	JUSTE AVANT	PENDANT	JUSTE APRES	APRES
EMOTIONNEL	RELATIONNEL	RATIONNEL	RELATIONNEL	RELATIONNEL

CIBLE TRAVAILLEE : LES FIDELES SANS DATE DE SEJOUR CONNUE

MIX DE MESSAGES TOUT AU LONG DE L'ANNEE

EMOTIONNEL RELATIONNEL RATIONNEL

id-rezo
l'expertise e-tourisme

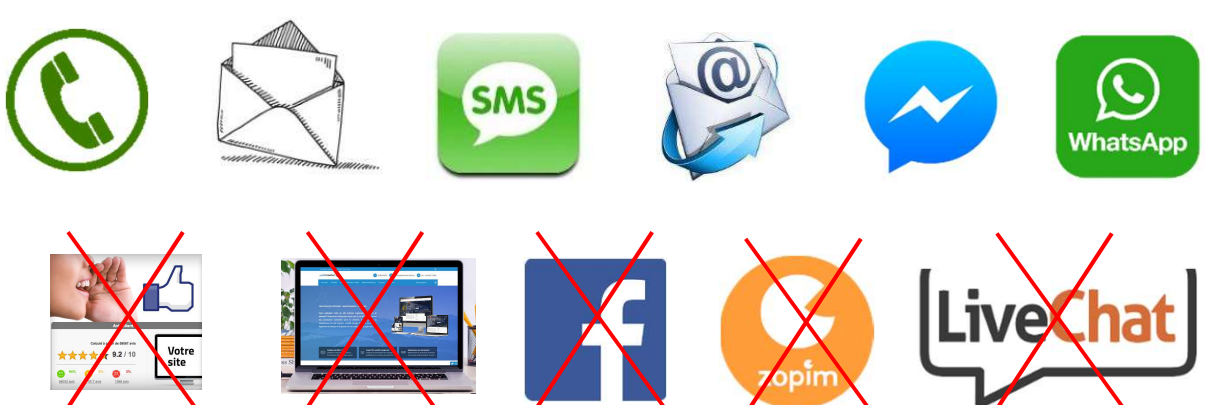
CABINET 4V – Marque « id-rezo »

Communiquer sur ses clientèles les plus fidèles

id-rezo
l'expertise e-tourisme

Les outils à privilégier avec les clients fidèles

Tout ce qui va vers le contact direct, unique et personnel



CABINET 4V – Marque « id-rezo »

© Copyright 2020 id-rezo - Tous droits de reproduction réservés

Communiquer sur ses clientèles les plus fidèles

id-rezo
l'expertise e-tourisme



L'appel ou le rappel téléphonique

- Appeler tous ses clients « fidèles » ?
- La question peut se poser...
- Certains le font déjà !
- Type de messages plutôt « rationnel » (on n'appelle pas pour rien)

*Bonjour M. Vidal,
C'est Emma, du restaurant la Diligence, j'espère que tout va bien pour vous, je me permets de vous appeler car vous venez régulièrement dans notre restaurant et je voulais juste vous informer de l'ouverture de notre service de livraison à domicile que nous mettons en place...*

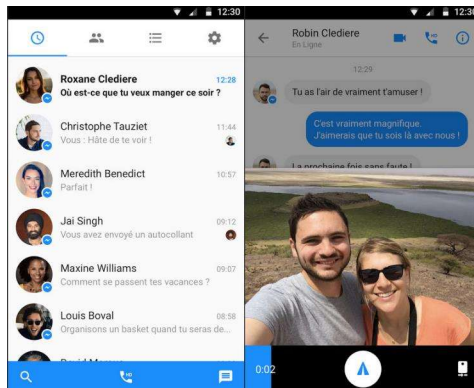
CABINET 4V – Marque « id-rezo »

© Copyright 2020 id-rezo - Tous droits de reproduction réservés

Le marketing direct



1,5 milliards d'utilisateurs actifs



MESSENGER

- Puissant... parce que Facebook
- Multi-support, multi-device
- Chat head (push)
- Intégration des fonctions SMS/MMS



www.idrezo.com

© Copyright id-rezo - Tous droits de reproduction réservés 2019

Le marketing direct

- **Profils professionnels pour l'entreprise** (photos, activité, adresse physique, site internet...)
- **Réponses rapides, message d'accueil** ou encore messages d'absence afin de faciliter la communication et les échanges ;
- **Comptes vérifiés professionnels** afin de rassurer les clients
- Lien avec **WhatsApp Web** pour faciliter la gestion des messages depuis une interface desktop ;
- **Statistiques** diverses pour analyser les données.



15 millions d'utilisateurs actifs en France (avant la crise COVID19)



www.idrezo.com

© Copyright id-rezo - Tous droits de reproduction réservés 2019

Hotel avec garage dans le centre historique de Sienne ☎ +39 0577 284474 ☎ +39 335 7068384 ✉ info@albergominerva.it 🇫🇷 ▼

***** FM Senna HOTEL MINERVA** HÔTEL • CHAMBRES • SERVICES SIENNE OFFRES **CONTACTEZ-NOUS** **RÉSERVER**

Contactez-nous

Date d'arrivée: 4 DÉCEMBRE 2019 mercredi Date de départ: 5 DÉCEMBRE 2019 jeudi Personnes: 2 ADULTES: 1 Chambres: 1 **Vérifier la Disponibilité**

Code promotionnel: ☐ modification/annulation de réservations

Hotel Albergo Minerva
via Garibaldi 72, 53100 Sienne

Lat: 43.324607
Long: 11.331827999999973

Téléphone +39 0577 284474
Whatsapp +39 335 7068384
Fax +39 0577 43343
info@albergominerva.it

albergominervasienna@lamiapiec.it

Sujet

Message

Norm et Prénom (champ obligatoire)

Email (champ obligatoire)

☐ J'ai lu, compris et accepté la [politique de confidentialité](#) de albergominerva.it

This site is protected by reCAPTCHA and the Google [Privacy Policy](#) and [Terms of Service](#) apply.

ENVOYER

Communiquer sur ses clientèles les plus fidèles

id-rezo
l'expertise e-tourisme
>

Publipostage : la marque de considération

Les outils et techniques à réfléchir

- **L'enveloppe** (format, matière, originalité, logo...)
- **La lettre** (personnalisation, parler à la cible...)
- **Le dépliant** (création, visuel, qualité papier...)

© 2017 id-rezo - Tous droits de reproduction réservés

CABINET 4V – Marque « id-rezo »

Communiquer sur ses clientèles les plus fidèles



La problématique de l'enveloppe...



© Copy / 01/2020/4V-id-rezo - tous droits de reproduction réservés

CABINET 4V – Marque « id-rezo »

Communiquer sur ses clientèles les plus fidèles



© Copy / 01/2020/4V-id-rezo - tous droits de reproduction réservés

CABINET 4V – Marque « id-rezo »

Communiquer sur ses clientèles les plus fidèles



Réflexion sur le ciblage...

- Personnalisation
- Fidélisation
- Humanisation
- Empathie



Salut Mathieu, ça y est, tu as 8ans !!!

Toute l'équipe des **piou-piou** du **camping du lac** te souhaite un joyeux anniversaire. Profite bien de tes cadeaux ! Nous travaillons beaucoup pour préparer plein de nouvelles choses à faire pour tes prochaines vacances et on espère bien te montrer tout ça la prochaine fois que tu viendras en vacances avec ta famille et tes copains.

A très bientôt.
Marco, le chef des Piou-Piou

© Copyright 2020 id-rezo - Tous droits de reproduction réservés

CABINET 4V - Marque « id-rezo »

Communiquer sur ses clientèles les plus fidèles



© Copyright 2020 id-rezo - Tous droits de reproduction réservés

CABINET 4V - Marque « id-rezo »

Communiquer sur ses clientèles les plus fidèles

id-rezo
l'expertise e-tourisme



Le SMS : la « star » pour les annonceurs

Moyen de promotion et de fidélisation de plus en plus utilisé

- Diffusion **instantanée**
- Coût faible (0,05 à 0,15 € HT selon qualité, volume et prestations)
- **Taux de lecture compris entre 92% et 95%**
- **Réaction** quasi spontanée
- **Soigner l'interaction** (numéro de tél, lien vers site mobile, etc...)



- Le MMS est composé d'une **image** ou d'une **vidéo** en plus du texte.
- Le coût est **3 à 5 fois plus élevé** qu'une campagne SMS
- Problème de **compatibilité** avec certains **smartphone** (multitude d'écrans sur le marché)
- Problèmes de compatibilité et/ou de coût avec certains opérateurs téléphoniques

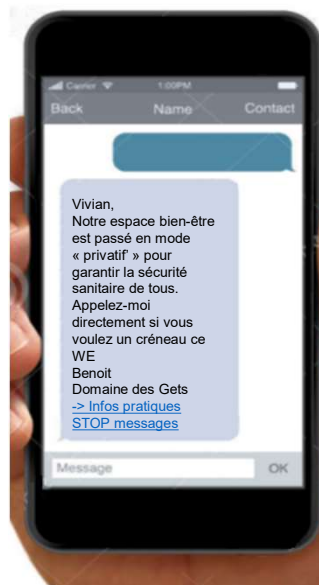


© Copyright 2020 id-rezo - Tous droits de reproduction réservés

CABINET 4V – Marque « id-rezo »

Communiquer sur ses clientèles les plus fidèles

id-rezo
l'expertise e-tourisme



© Copyright 2020 id-rezo - Tous droits de reproduction réservés

CABINET 4V – Marque « id-rezo »

Communiquer sur ses clientèles les plus fidèles

Envoyer des informations par SMS

- Trois facteurs clés déterminent l'efficacité d'une opération :
 - la qualification de la base de données
 - l'offre faite (ou le service proposé)
 - Le ciblage doit être très bien étudié (le SMS est perçu comme très personnel)
- Les taux de clic sur les messages sont en moyenne de :
 - Entre 20 et 30% sur des clients mobinautes
 - Soignez les pages d'atterrissage !
- Indicateurs de coût (pour 1000 envois)
 - Routage seul (pour 1.000 envois):
 - 100-150€ HT pour les SMS
 - 250-300 € HT pour les MMS

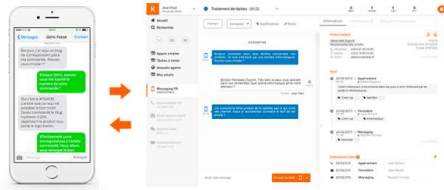


Communiquer sur ses clientèles les plus fidèles

Règles d'or du SMS

- 1. Maximum 160 caractères** (espaces et mention "STOP" compris) : Le SMS est un message "court" (comme son nom l'indique "Short Message Service"). On peut faire plus long mais c'est plus cher et la cible « décroche » plus souvent.
- 2. CLAIR** : l'annonceur et l'offre commerciale doivent être clairement identifiables. il faut pouvoir répondre aux questions "QUI ?", "QUOI ?", "OU ?" à la simple vue du SMS...
- 3. ACCROCHEUR** : en insérant de la personnalisation et des "mots clés" qui peuvent être mis en majuscule pour faciliter la lecture du SMS en mode "scan"
- 4. STRUCTURE** : aérer le message en séparant les différentes parties par des retours à la ligne

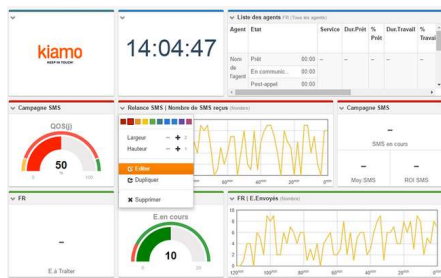
Le marketing direct



Échangez par SMS en mode conversationnel

Grâce au Messaging SMS, les conseillers dialoguent avec les clients en mode conversationnel. Ils accèdent ainsi à l'historique de l'échange, et bénéficient d'aides à la réponse contextualisées pour satisfaire le client.

- Échange SMS en temps réel ou en mode asynchrone
- Gestion de plusieurs conversations SMS en simultané
- Notification Push sur le mobile client
- Personnalisation des connecteurs opérateurs



kiamo

Tarifs très variables
selon les volumes et les usages

(50 à 1000€ /mois)

www.idrezo.com

© Copyright id-rezo - Tous droits de reproduction réservés 2019

Communiquer sur ses clientèles les plus fidèles



Envoyer des informations par SMS Des prestataires pouvant vous faciliter le travail...

Message Business permet de gérer des campagnes SMS



mobimel
www.mobimel.com
À partir de 0,059€ / SMS

envoyerSMSpro
À partir de 0,060€ / SMS

esendex
À partir de 0,055€ / SMS

© Copyright 2019 id-rezo - Tous droits de reproduction réservés

CABINET 4V - Marque « id-rezo »

Communiquer sur ses clientèles les plus fidèles



FOCUS



© Copyright 2020 id-rezo - Tous droits de reproduction réservés



CABINET 4V – Marque « id-rezo »

Le marketing direct



★ ★ ★ LA BOÎTE DE RÉCEPTION EST UN ★ ★ ★

★ CHAMP DE BATAILLE ★

PROFESSIONNELS ET GRAND PUBLIC, LE CONSTAT EST UNANIME :
LA BOÎTE DE RÉCEPTION S'EST TRANSFORMÉE EN UN VÉRITABLE CHAMP DE
BATAILLE, OÙ CE SONT LES ABONNÉS QUI DÉSIGNENT LES VAINQUEURS EN
CHOISSISSANT DE LIRE OU NON LES EMAILS DES ANNONCEURS.

LES CONCURRENTS DIRECTS NE SONT PAS LES SEULS À SE DISPUTER L'ATTENTION
DES ABONNÉS. DANS LA BOÎTE DE RÉCEPTION, TOUS LES EXPÉDITEURS
RIVALISENT POUR LA VICTOIRE.

★ ★ ★ EMAIL ADDICTS ★ ★ ★

LES ABONNÉS REÇOIVENT EN MOYENNE

416

MESSAGES COMMERCIAUX PAR MOIS

La problématique
de l'enveloppe

- 10 à 15% des emails ne passent pas les filtres « anti-spam »
- 60% des emails sont éliminés à la lecture de l'objet et de l'expéditeur



www.idrezo.com

© Copyright id-rezo - Tous droits de reproduction réservés 2019

Le marketing direct



De : Vincent de Help You Cie <vincent@helpyoucie.fr>
Objet : Béatrice voici l'objet de tous vos désirs

5 exemplaires à saisir avant minuit, [suivez ce lien si vous n'arrivez pas à lire ce message](#)

Marque

Visuel

Une offre rare et exclusive

Béatrice,

Cette offre a été conçue pour vous car nous savons votre attachement à un service de qualité et à l'exclusivité de nos prestations :

- Une offre innovante
- Un prix doux
- Un service premium

[Suivez ce lien avant minuit \(et avant les autres\)](#)

Pourquoi nous faire confiance ?

Satisfaite ou remboursée

10 ans d'expérience

Certification qualité

Nous contacter

Help You Cie
18 rue de la Liberté
75018 Paris
Du lundi au samedi
de 9H00 à 19H00

Téléphone
0811 90 11 33

Email
vincent@helpyoucie.com

@helpyoucie

Rejoignez nos 2341 amis

Partager cette offre

Partager sur Facebook

Partager sur Google+

Partager sur Twitter

Partager sur Viadeo

Vous recevez ce mail car vous faites parti de nos clientes. Pour ne plus recevoir notre newsletter ou changer vos préférences, [suivez ce lien](#)

- ✓ Nom d'émetteur mémorisable
- ✓ Email émettrice @votreentreprise.com
- ✓ Objet < 35 signes, éventuellement personnalisé
- ✓ 1ere ligne contextualisée & page miroir
- ✓ Logo et titre explicite
- ✓ Mix texte et image (50/50)
- ✓ Argumentaire personnalisé pour la cible
- ✓ Argumentaire court mais pas trop
- ✓ Lien visible, facilement cliquable
- ✓ Un seul déclencheur d'action
- ✓ Un déclencheur motivant
- ✓ Renforcer la confiance
- ✓ Lever les freins
- ✓ Permettre le contact
- ✓ Rassurer sur son identité
- ✓ Ouvrir le dialogue
- ✓ Inciter au partage
- ✓ Expliquer l'origine de l'adresse
- ✓ Faciliter le désabonnement

www.idrezo.com

© Copyright id-rezo - Tous droits de reproduction réservés 2019

Le marketing direct



De : Vincent de Help You Cie <vincent@helpyoucie.fr>
Objet : Béatrice voici l'objet de tous vos désirs

5 exemplaires à saisir avant minuit, [suivez ce lien si vous n'arrivez pas à lire ce message](#)

Marque

DECLENCHEUR D'ACTION

[Suivez ce lien avant minuit \(et avant les autres\)](#)

Pourquoi nous faire confiance ?

Satisfaite ou remboursée

10 ans d'expérience

Certification qualité

Nous contacter

Help You Cie
18 rue de la Liberté
75018 Paris
Du lundi au samedi
de 9H00 à 19H00

Téléphone
0811 90 11 33

Email
vincent@helpyoucie.com

@helpyoucie

Rejoignez nos 2341 amis

Partager cette offre

Partager sur Facebook

Partager sur Google+

Partager sur Twitter

Partager sur Viadeo

Vous recevez ce mail car vous faites parti de nos clientes. Pour ne plus recevoir notre newsletter ou changer vos préférences, [suivez ce lien](#)

PARTAGE

DESABONNEMENT

- ✓ Nom d'émetteur mémorisable
- ✓ Email émettrice @votreentreprise.com
- ✓ Objet < 35 signes, éventuellement personnalisé
- ✓ 1ere ligne contextualisée & page miroir
- ✓ Logo et titre explicite
- ✓ Mix texte et image (50/50)
- ✓ Argumentaire personnalisé pour la cible
- ✓ Argumentaire court mais pas trop
- ✓ Lien visible, facilement cliquable
- ✓ Un seul déclencheur d'action
- ✓ Un déclencheur motivant
- ✓ Renforcer la confiance
- ✓ Lever les freins
- ✓ Permettre le contact
- ✓ Rassurer sur son identité
- ✓ Ouvrir le dialogue
- ✓ Inciter au partage
- ✓ Expliquer l'origine de l'adresse
- ✓ Faciliter le désabonnement

www.idrezo.com

© Copyright id-rezo - Tous droits de reproduction réservés 2019

Règles d'or de l'e-mailing

Contenus du message

L'importance cruciale de la LANDING PAGE

- Si l'offre porte sur un produit/offre précis, il faut insérer un lien direct vers le produit, l'offre, le service évoqué
- Eviter à l'internaute de passer par des pages préliminaires



www.idrezo.com

© Copyright id-rezo - Tous droits de reproduction réservés 2019

Comment adresser ses offres aux clientèles locales ?

Communication directe auprès de ses clients locaux.



CABINET 4V – Marque « id-rezo »

© Copyright id-rezo - Tous droits de reproduction réservés



 l'expertise e-tourisme

★ Véronique, vous avez la priorité sur les réservations...

Sabrina - Le Dauphin <sabrina@campingledauphin.com>
À moi



04 68 81 17 54

Le Dauphin, une Nature Unique

[Accéder au site >](#)

EXCLUSIVITÉ

LES RÉSERVATIONS 2017 SONT OUVERTES



CHERS CLIENTS FIDÈLES, EN AVANT PREMIÈRE
LES RÉSERVATIONS 2017 VOUS ATTENDENT !

Bonjour Véronique,

Nous avons déjà eu le plaisir de vous accueillir au Dauphin.

En tant que **client privilégié**, nous souhaitons vous faire **bénéficier d'un maximum de choix** en ce qui concerne les **dates** de vos futures vacances ainsi que le **choix de l'hébergement**.

Pour cela notre équipe d'accueil vous consacre le mois de septembre, pour la **prise de votre réservation 2017**.

En effet, les réservations sur Internet ne seront ouvertes qu'à partir du 1er octobre.

Je vous encourage donc à nous **contacter dès à présent au 04 68 81 17 54**. Jana, Marjorie et moi-même seront heureuses de vous conseiller au mieux et de répondre à vos questions.

Sarah et son équipe
Vos conseillères privilégiées

Appelez pour réserver votre séjour en 2017

04 68 81 17 54



Jana, Marjorie et Sarah
à votre écoute
au 04 68 81 17 54

Tous les jours de 9h à 19h30

[Nous Contacter >](#)

CABINET 4V – Marque « id-rezo »

© Copyright 2020 id-rezo - Tous droits de reproduction réservés



 l'expertise e-tourisme



Toutes nos pensées positives !
Sylvine & Thierry

Nous venons par ce petit message vous adresser tout notre soutien pendant cette période exceptionnelle de confinement.

Nous vous espérons surtout en bonne santé et vous adressons toutes nos pensées positives depuis notre petit coin de paradis. Nous allons bien, chaque personne essentielle au bon fonctionnement de notre Bouton d'Or est à la maison, chacune et chacun se porte bien.

Nous profitons, Thierry et moi-même, de ce "répit forcé" pour entretenir nos espaces, garantir au bon confinement de cet univers cocooning, qu'est le Bouton d'Or. Bien sûr notre espace est grand, nous pouvons jouer à cache cache :-)... et profiter aussi d'un extérieur toujours aussi agréable.

La nature profite de son éclosion, elle s'épanouit et nous montrera très bientôt tout ce qu'elle a de plus beau à nous offrir.

Prenez soin de vous et de vos proches, en attendant de pouvoir à nouveau partager de bons moments ensemble.

*Très chaleureusement,
Sylvine, Thierry
et toute l'équipe du Bouton d'Or*

Nous venons par ce petit message vous adresser tout notre soutien pendant cette période exceptionnelle de confinement.

Nous vous espérons surtout en bonne santé et vous adressons toutes nos pensées positives depuis notre petit coin de paradis. Nous allons bien, chaque personne essentielle au bon fonctionnement de notre Bouton d'Or est à la maison, chacune et chacun se porte bien.

Nous profitons, Thierry et moi-même, de ce "répit forcé" pour entretenir nos espaces, garantir au bon confinement de cet univers cocooning, qu'est le Bouton d'Or. Bien sûr notre espace est grand, nous pouvons jouer à cache cache :-)... et profiter aussi d'un extérieur toujours aussi agréable.

La nature profite de son éclosion, elle s'épanouit et nous montrera très bientôt tout ce qu'elle a de plus beau à nous offrir.

Prenez soin de vous et de vos proches, en attendant de pouvoir à nouveau partager de bons moments ensemble.

*Très chaleureusement,
Sylvine, Thierry
et toute l'équipe du Bouton d'Or*

CABINET 4V – Marque « id-rezo »

© Copyright 2020 id-rezo - Tous droits de reproduction réservés

Le marketing direct

Utiliser un bon outil ou un bon prestataire !

Envoyer des emails un à un à ses clients, c'est facile.
Envoyer des emails séduisants et personnalisés, c'est un métier !

Message Business
communication professionnelle

Chaque Pack Libre Service comprend

- ✓ Un crédit d'envoi et l'accès au logiciel valable 12 mois
- ✓ Outils d'importation et d'exportation de vos contacts
- ✓ Moteur de segmentation de votre base
- ✓ Modèles d'emailing et de newsletter
- ✓ Éditeur HTML et visuel de messages
- ✓ Rapports statistiques après envoi
- ✓ Gestion de vos adresses défectueuses et désabonnement
- ✓ Centre support à votre disposition
- ✓ Services inclus de logiciel de présences Web (Blog, Flux RSS)
- ✓ 1 ou plusieurs formulaires Web en fonction des volumes

EMAILING 1 000	39.00 €
EMAILING 5 000	139.00 €
EMAILING 10 000	199.00 €
EMAILING 50 000	499.00 €
EMAILING 100 000	599.00 €
EMAILING 500 000	899.00 €
EMAILING 1 000 000	1499.00 €

dolist.net
E-mail Marketing Services

MailChimp

SendBlaster

Sarbacane
SOFTWARE

! Outlook, n'est pas un logiciel d'e-mailing !

www.idrezo.com

© Copyright id-rezo - Tous droits de reproduction réservés 2019

id-rezo
l'expertise e-tourisme

Comment communiquer auprès de ses clientèles les plus fidèles ?



HÉRON
Hérault Objectif Numérique

Mardi 04 mai 2020

CABINET 4V – Marque « id-rezo »

© Copyright 2020 id-rezo - Tous droits de reproduction réservés