

Mailings commerciaux

G20 FIDÉLISE SES NOUVEAUX VOISINS



— Pour inciter les nouveaux habitants d'un quartier à se rendre dans le G20

à côté de chez eux dès leur emménagement, l'enseigne a misé sur le fichier d'adresses « Nouveaux voisins » de MEDIAPOST.



TIPHANIE JOSSIN
Responsable Communication
Marketing de la société Diapar

►► Pour les magasins de proximité du Groupe G20, l'objectif est clair : augmenter les ventes en visant la fidélisation des clients"

À QUELS BESOINS RÉPOND L'OFFRE NOUVEAUX VOISINS ?

G20 est une coopérative dans laquelle chaque magasin est indépendant et gère comme il l'entend son budget de communication. Nous centralisons leurs demandes et cherchons les solutions les mieux adaptées pour répondre efficacement à leurs besoins. Dans un contexte très concurrentiel, booster les ventes en recherchant une fidélisation optimale est un gage de survie. Lorsque l'on arrive dans un nouveau lieu de résidence, on est vierge de toute habitude. Pour le magasin G20, se faire connaître à ce moment-là est une formidable opportunité de créer du lien avec de nouveaux clients. Le fichier proposé par MEDIAPOST permet un travail fin et très ciblé avec des retombées immédiates en termes de chiffre d'affaires, pour un budget très correct.

QUELS DISPOSITIFS AVEZ-VOUS MIS EN PLACE GRÂCE À CE FICHIER ?

Nous envoyons une lettre de bienvenue dans laquelle figurent les coordonnées complètes du magasin en plus du plan d'accès et des services. Le courrier comprend également un bon d'achat qui doit déclencher une première visite sur le lieu de vente. L'idée est de déployer la démarche en multipliant les actions sur une année, car au-delà du trafic généré par la réception de ce courrier, l'objectif est la fidélisation.

AVEZ-VOUS MESURÉ LE « ROI » DE CETTE DÉMARCHÉ ?

Avant de déployer une solution, nous la testons dans un magasin. Si les retombées sont satisfaisantes, nous la proposons aux autres magasins. Aujourd'hui, le service Nouveaux voisins est en phase de déploiement. Sur 140 magasins, le taux de retour va de 11 à 46 %. Cela fait donc une moyenne de création de trafic de 20 %. C'est un beau résultat. Reste à trouver le moyen de réadresser les nouveaux arrivants qui n'ont pas été suffisamment séduits de prime abord par notre offre.



CLAIRE NORMAND LOYA
Directrice marketing et études de MEDIAPOST

►► Avec l'offre Nouveaux voisins, toutes les semaines, toute l'année vous êtes les premiers à contacter les nouveaux emménagés. Vous vous faites ainsi connaître auprès d'une clientèle facile à capter dans un moment de vie qui provoque des dépenses importantes et exceptionnelles."

QU'EST-CE QUE L'OFFRE NOUVEAUX VOISINS ?

80 % des ménages s'adressent à La Poste pour faire suivre leur courrier et une grande partie autorise la commercialisation de leur adresse. Les entreprises et les collectivités peuvent louer ce fichier pour une opération ponctuelle ou souscrire un abonnement de 6 ou 12 mois pour des opérations ciblées, particulièrement efficaces. Les zones de chalandise varient en fonction des attentes des clients. MEDIAPOST propose aussi de prendre en charge les campagnes de mailing, partiellement ou intégralement, de la création à la diffusion.

QUELLES SONT SES FORCES ?

En louant ce fichier à MEDIAPOST, les clients ont accès à un vivier exceptionnel de particuliers qui n'ont pas encore d'habitudes d'achat alors qu'ils ont des besoins supplémentaires liés à leur emménagement. Ce fichier, unique en son genre, leur permet de s'adresser à une cible surconsommatrice en devançant la concurrence. De plus, pour 86 % des Français, l'emménagement est associé à un moment de vie heureux, ce qui les place dans une dynamique positive vis-à-vis des enseignes qui les contactent spontanément pour leur proposer les services et produits dont ils ont besoin. Une offre à saisir dès la rentrée quand on sait que 30 % des déménagements ont lieu entre juin et août !

1,3 MILLION
D'ADRESSES POSTALES
DE NOUVEAUX EMMÉNAGÉS PAR AN

110 000
NOUVEAUX EMMÉNAGÉS
PAR MOIS

NOUVEAUX VOISINS HEBDO
MISE À JOUR ET ENVOI
DES NOUVELLES ADRESSES
CHAQUE SEMAINE