

Je ne comprends plus rien à mes clients...



# CRÉEZ DE LA CONNAISSANCE CLIENT EN 5 ÉTAPES

Hop, hop, hop!



## 1 | DÉFINIR ET HIÉRARCHISER VOS OBJECTIFS

### Marketing stratégique

- Evolution du positionnement,
- Attentes des clients,
- Relais de croissance...

### Marketing produit

- Innovations attendues,
- Nouveaux usages,
- Tarification...

### Marketing relationnel & promotionnel

- Fidélisation,
- Optimisation du recrutement client,
- Génération de revenus...

## 2 | METTRE EN ŒUVRE LES BEST PRACTICES

- Mettre en œuvre une équipe projet transversale,
- Choisir une méthodologie équilibrée entre formalisme et agilité,
- Impliquer la Direction Générale,
- Identifier les bons partenaires (comme Camp de Bases !).

## 3 | ANALYSER SON MARCHÉ ET SON ENVIRONNEMENT

### LES LEÇONS DU PASSÉ

- Histoire, évolution,
- Études socio démographiques,
- Avis, review, (e)réputation,
- Reporting & analyses qualitatives...

BÉNÉFICES

EXPLIQUER ET RÉAGIR



### LES TENDANCES DU FUTUR

- Comportements,
- Évolution macro économique,
- Cahier de tendances, mode, buzz,
- Sondages, études de marché...

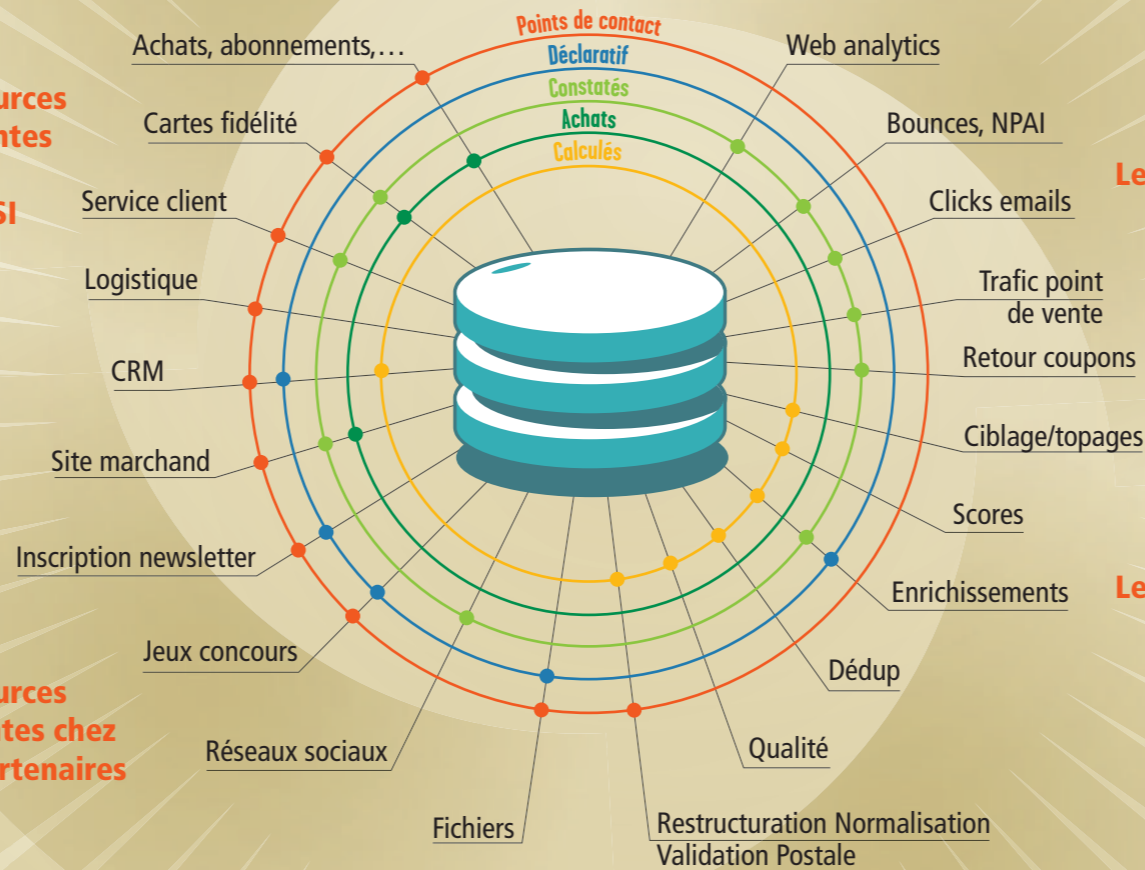
BÉNÉFICES

IMAGINER ET ANTICIPER

## 4 | GÉRER UNE BASE DE DONNÉES MARKETING UNIQUE DÉCRIVANT VOS CLIENTS ET PROSPECTS

Les sources existantes dans votre SI

Les sources présentes chez vos partenaires



Les informations issues de la gestion de campagnes

Les informations issues de la gestion de données

## 5 | APPRENDRE DE SES CLIENTS

### GESTION DE CAMPAGNES MULTICANAL

- Courriers, emails, SMS, messages en points de vente, web...
- Personnalisation du mix : offre x cible x message x mécanique,
- Scénarisation des actions...

BÉNÉFICES

COMPRENDRE ET OPTIMISER

### ÉTUDES STATISTIQUES / DATAMINING

- Description de populations & comportements,
- Agrégats et scores,
- Segmentation et typologies,
- Modélisation de réactions...

BÉNÉFICES

DÉCRIRE ET PRÉDIRE

GÉNÉRER DES REVENUS DIRECTS ET INDIRECTS



Maintenant que je connais mes clients, je prédis l'avenir !