

CERCLE
DU MARKETING DIRECT

Conférence DMA 2010 Cercle du Marketing Direct





***Maîtriser son image et générer du business
par l'utilisation des nouveaux médias.***

Gaëlle Duvet



I. Etat des lieux

I. A. Nombre d'internautes en France :

Utilisateurs Web	06/2001	06/2002	06/2003	06/2004	06/2005	06/2006	06/2007	06/2008	06/2009
Nombre dans la population française en millions	11,8	16,0	18,0	19,2	21,6	26,9	27,9	31,5	32,6

Source : Ipsos Profiling 2009 V1

I. B. Taux de pénétration d'Internet en France :

1. Nombre d'internautes – répartition par âge :

	15-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	15 ans et +
TOTAL	7 500 000	7 700 000	9 200 000	6 300 000	1 900 000	32 600 000

Source : Ipsos Profiling 2009 V1

2. Pénétration d'Internet par profil :

	-15 ans	15-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	15 ans et +	Actifs CSP -	Actifs CSP +
TOTAL	50 %	94 %	90 %	84 %	63 %	21 %	68 %	93 %	76 %

Source : GfK /Médiamétrie – La référence des équipements Multimédias – 2^{ème} trimestre 2009

I. C. Comportement d'utilisation

1. Les lieux de connexion :

	Quel que soit le lieu	Domicile	Chez des amis, parents	Travail, école, université	Lieu public, cybercafé
TOTAL	64 %	57 %	22 %	20 %	6 %

Source : GfK /Médiamétrie – « La référence des Equipements Multimédias » – 2^{ème} trimestre 2009

I. C. Comportement d'utilisation

2. La fréquence de connexion en 2009 :

	15-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	H	F
Plusieurs fois / jour	48 %	57 %	54 %	49 %	49 %	58 %	45 %
Environ 1 fois / jour	28 %	22 %	23 %	29 %	38 %	24 %	28 %
2 à 5 fois /sem	18 %	16 %	17 %	18 %	10 %	14 %	20 %
Moins souvent	6 %	5 %	6 %	4 %	3 %	4 %	7 %

Source : IPSOS Profiling 2009 V1

I. D. Pénétration du mobile en France :

1. Evolution de l'Internet Mobile et taux de pénétration en France :

	Septembre 2008	Septembre 2009
Internet Mobile	9 251 000	11 809 000
Taux de pénétration	19,9 %	25,1 %

Source : ComScore Mobiliens

Parmi les possesseurs d'un téléphone mobile, 25,1 % d'entre eux l'ont utilisé pour accéder à Internet en Septembre 2009.

2. Evolution des services sur mobile :

Classement	Activité	Nombre d'utilisateurs	Pénétration	Evolution sept 09
1	Les sites ou blogs des réseaux sociaux	3 519 979	7,5 %	+ 165,8 %
2	News et informations via une application	2 867 519	6,1 %	+ 159,6 %
3	Utilisation de la messagerie instantanée	4 181 939	8,9 %	+ 99,5 %
4	Utilisation de la boîte e-mail perso	5 472 707	11,6 %	+ 57,1 %

Source : ComScore Mobiliens – septembre 2009

Le social Networking enregistre la plus forte croissance (+ 165,8 %) parmi l'ensemble des services sur Mobile.

I. E. Comportement d'utilisation

3. Facebook – Twitter :

Nombre d'utilisateurs	Twitter	Facebook
France	127400	15000000
Monde	13 000 000	500 000 000
Représentation France/monde	0,98%	3%
Représentation / Population FR	0,21%	25%

Sources :

Sysomos Inc. Janvier 2010

Mark Zuckerberg juillet 2010

2. Transformer les conversations en business

- Comment les entreprises gèrent les conversations sur leurs marques sur la toile ?
- Comment se servent-elles des communautés pour générer du business ?

bluekiwi

Bluekiwi ou la gestion des conversations « cross-plateformes »

2. A. Principe :

> Une plate-forme unifiée pour mettre à profit ces usages de façon sécurisée au sein de communautés professionnelles de collaborateurs, clients ou partenaires.

> Une communauté rassemblée sous un même toit pour :

- Créer de la valeur
- Générer de la croissance
- Faire du business

La bonne personne dans l'entreprise s'adresse au client ou au partenaire en fonction de son poste !

2. B : Réseaux dynamiques induits

- Qui contribue aux mêmes sujets que moi ?
- Qui me lit et me commente ?
- Qui je lis et je commente ?

Les marques sont souvent absentes des conversations.
Pourtant, elles sont parfois virales et peuvent être négatives.

Exemple : thephonehouse

Extraits de conversations...

Sujet : SAV TPH



Un client mécontent :

En conclusion, féru de nouvelles et hautes technologies, je me suis trompé en essayant « The Phone House » pour m'équiper en matière de mobile. Je pensais pourtant avoir fait le bon choix. Vous avez devant vous un client à juste titre mécontent qui ne demande qu'à changé d'avis, car parmi mes différents interlocuteurs phone house, seul Frantz s'est comporté avec intelligence et réparti. Sans réponse significative et arrangeante de votre part, je n'hésiterai pas à faire part au plus grand nombre de ma malheureuse expérience (internet, clients ainsi que proches dont une à qui je voulais justement acheter le même téléphone).

Les réactions :



Extraits de conversations... Suite...

Réponse d'un membre du personnel :

bonjour a tous

je viens de voir ce que vous avez écrit et cela ne m'étonne pas sur certains magasins....

JE TRAVAILLE POUR CETTE ENSEIGNE TPH ET JE PEUX VOUS CERTIFIER QUE TOUS LES MAGASINS NE SONT PAS COMME CA

MAIS COMME PARTOUT VOUS LE SAVEZ BIEN UNE MINORITE DECRIEE FAIT PATIR TOUTE UNE SOCIETE OU UNE CHAINE!!!

il est vrai que lorsqu'on achète un appareil sur nos conditions de ventes il est stipulé échange 6 jours après l'achat. c'est à dire au total 7 jours date de l'achat comprise.

JE LE CONÇOIS QU'ON PUISSE ÊTRE DÉÇU VOIRÉ DÉGOUTÉ D'ACHETER UN PRODUIT TYPE N95 À 500 EUROS prix que j'ai moi-même payé POUR L'ACQUÉRIR CELA DIT LE VENDEUR DE CHEZ PHONE HOUSE NE CHOISIT PAS LE TÉLÉPHONE QU'IL VEND, IL SE PEUT QUE SE SOIT TOUTE UNE SÉRIE QUI SOIT DÉFECTUEUSE auquel cas effectivement dans les 6 premiers jours suivant l'achat un échange est effectué.

le délai de traitement des courriers est assez long car ce ne sont que quelques personnes pour près de 300 magasins soyez juste un peu patient je suis sûr que vous aurez rapidement une réponse.

En conclusion :

Bonjour à tous et merci pour vos encouragements 😊

Enfin, **tous est bien qui finit bien** puisqu'enfin un responsable de magasin TPH, celui du CC ROSNY II (93), a fait son boulot qui est de satisfaire le client.

En effet, peu de temps après avoir été mal traité par le responsable du magasin des ULIS, j'avais tenté de plaider ma cause auprès de celui de ROSNY II. Vincent, le responsable, a fait preuve d'une grande compréhension et de professionnalisme puisqu'il a, au moins, pris mes justificatifs de déplacement à l'étranger et fait une demande de dérogation au service concerné pour un échange de téléphone après les 7 jours d'achat.

Aujourd'hui et maintenant depuis deux jours, j'ai l'immense plaisir de vous annoncer que la demande de ce responsable de magasin (Vincent) a été acceptée puisque je dispose depuis mardi dernier d'un téléphone tout neuf et qui fonctionne 🍷 😊 😊

Extraits de conversations... Suite...

Réponse d'un membre du personnel :

bonjour a tous

je viens de voir ce que vous avez écrit et cela ne m'étonne pas sur certains magasins....

JE TRAVAILLE POUR CETTE ENSEIGNE TPH ET JE PEUX VOUS CERTIFIER QUE TOUS LES MAGASINS NE SONT PAS COMME CA

MAIS COMME PARTOUT VOUS LE SAVEZ BIEN UNE MINORITE DECRIEE FAIT PATIR TOUTE UNE SOCIETE OU UNE CHAINE!!!

il est vrai que lorsqu'on achète un appareil sur nos conditions de ventes il est stipulé échange 6 jours après l'achat. c'est à dire au total 7 jours date de l'achat comprise.

JE LE CONCOIS QU'ON PUISSE ETRE DECU VOIRE DEGOUTE D'ACHETER UN PRODUIT TYPE N95 A 500 EUROS prix que j'ai moi même payé POUR L'ACQUERIR CELA DIT LE VENDEUR DE CHEZ PHONE HOUSE NE CHOISIT PAS LE TELEPHONE QU'IL VEND, IL SE PEUT QUE SE SOIT TOUTE UNE SERIE QUI SOIT DEFECTUEUSE auquel cas effectivement dans les 6 premiers jours suivant l'achat un échange est effectué.

le délai de traitement des courriers est assez long car ce ne sont que quelques personnes pour près de 300 magasins soyez juste un peu patient je suis sûr que vous aurez rapidement une réponse.

En conclusion :

Bonjour à tous et merci pour vos encouragements 😊

Enfin, **tous est bien qui finit bien** puisqu'enfin un responsable de magasin TPH, celui du CC ROSNY II (93), a fait son boulot qui est de satisfaire le client.

En effet, peu de temps après avoir été mal traité par le responsable du magasin des ULIS, j'avais tenté de plaider ma cause auprès de celui de ROSNY II. Vincent, le responsable, a fait preuve d'une grande compréhension et de professionnalisme puisqu'il a, au moins, pris mes justificatifs de déplacement à l'étranger et fait une demande de dérogation au service concerné pour un échange de téléphone après les 7 jours d'achat.

Aujourd'hui et maintenant depuis deux jours, j'ai l'immense plaisir de vous annoncer que la demande de ce responsable de magasin (Vincent) a été acceptée puisque je dispose depuis mardi dernier d'un téléphone tout neuf et qui fonctionne 🙌😊😊

Google

- Tout
- Images
- Vidéos
- Discussions
- Plus

Lille
Changer le lieu

Le Web
Pages en français
Pays : France
Pages en langue étrangère traduites
Plus d'outils

sav thephonehouse × Rechercher

sav thephonehouse
sav thephone

En savoir plus

Environ 14 700 résultats (0,22 secondes)

Recherche avancée

[The Phone House - Les engagements](#) ☆ 🔍

10 messages - 1 auteur

Aller à [Le Service Après Vente](#): Pour toutes questions concernant le **SAV** vous pouvez nous contacter au 0810 800 880 (coût d'un appel local) du lundi au ...

[www.phonehouse.fr/instit.php?page=home...](#) - En cache - Pages similaires

[The Phone House - I. Conditions générales de vente](#) ☆ 🔍

24 messages - 8 auteurs

... que l'Acheteur dépose son matériel en **SAV** dans l'un des magasins du ...

ART 1 : Application des ... - ART 2 : Commandes - ART 3 : Prix

[www.phonehouse.fr/instit.php?page=cgv...](#) - En cache - Pages similaires

[+](#) Plus de résultats de phonehouse.fr

[SAV The Phone House \(TPH pour les intimes\) - Forum Mobiles](#) ☆ 🔍

16 août 2010 ... Suite à mes mésaventures avec le **SAV** de **the phone house**, j'ai décidé de vous joindre la copie du courrier que je leur ai adressé le 22 mai 2007 qui, ...

[www.forummobiles.com/.../131385-sav-the-phone-house-tph-pour-les-intimes/](#) - En cache

[\[The Phone House\] Topic unique](#) - 6 août 2010

[\[HTC TOUCH\] Gros problème avec reseaux EDGE](#) - 6 nov. 2007

Autres résultats sur forummobiles.com »

2. B : Réseaux dynamiques induits : Click & solve

Pour diminuer le nombre de réclamations en SAV et éviter de priver ses clients de leur téléphone, The Phone House a créé une plateforme communautaire d'entraide répondant aux problématiques liées aux smartphones.

- Une équipe de trois experts dédiés à l'animation et à la gestion de la plateforme.
- L'ensemble des 1 500 vendeurs des 326 boutiques sont également invités à participer sur le site. Non seulement en posant leurs questions, mais aussi en enrichissant la base de données de réponses.

Source : Relation Client Magazine N°87 - 01/06/2010

2. B : Réseaux dynamiques induits : Click & solve

Grâce à cette plateforme communautaire :

- The Phone House désengorge son service après-vente, Selon l'enseigne, 25 % des retours SAV sont traités et évitent de priver l'utilisateur de son téléphone pendant 15 jours.

Résultats :

Deux semaines après l'ouverture au grand public de «Click & Solve» :

- 800 questions et plus de 2 000 réponses.

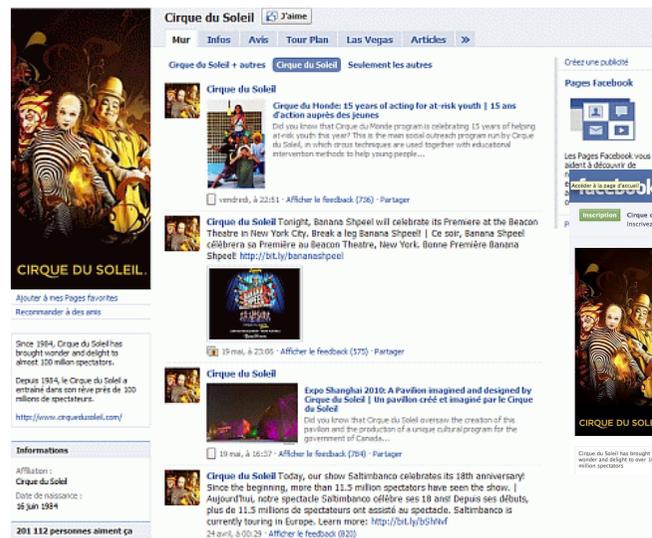
Les évolutions :

- Mise en place un système de certification des contenus (résolu ou certifié).
- Création en interne d'une cinquantaine de démonstrations vidéo pour guider l'utilisateur. Sur le principe du «Comment faire?»

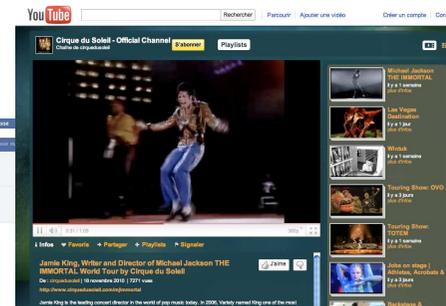
2. C : Gestion de communautés multiples

Gérer les communautés avant – pendant – après l'événement

- Exemple : Le cirque du soleil (Show Michaël Jackson) – 18 millions de fans référencés



The image shows a screenshot of the Cirque du Soleil Facebook page. The page header includes the name 'Cirque du Soleil' and navigation tabs for 'Mur', 'Infos', 'Avis', 'Tour Plan', 'Las Vegas', and 'Articles'. Below the header, there are several posts. One post is titled 'Cirque du Soleil' and mentions 'Cirque du Soleil Tonight, Banana Sapeel will celebrate its Premiere at the Beacon Theatre in New York City...'. Another post is titled 'Expo Shanghai 2010: A Pavillon imagined and designed by Cirque du Soleil'. The page also features a 'Pages Facebook' section with a 'facebook' button and a 'Cirque du Soleil' page link.



The image shows a screenshot of the Cirque du Soleil YouTube channel. The channel name is 'Cirque du Soleil - Official Channel' and it has 1.1M subscribers. The main video player shows a performance with a man in a blue suit and a woman in a red dress. Below the video player, there are several video thumbnails, including 'Michael Jackson THE IMMORTAL 2 1/2 hours live', 'Las Vegas Destination', 'Wotak', 'Cirque du Soleil', 'Cirque du Soleil', 'Cirque du Soleil', and 'Cirque du Soleil'. The channel also has a 'Playlists' section with 'Cirque du Soleil' and 'Cirque du Soleil'.

2. C : Autres utilisations

➤ **Zara**

La gestion des situations locales des magasins.

➤ **Louis Vuitton**

Module de formations : diminution des coûts

➤ **Justin Bieber**

Influence des prescripteurs d'opinions.