

## Emailing B2B

Un exemple de  
campagne BtoB et ses  
résultats



# Sommaire



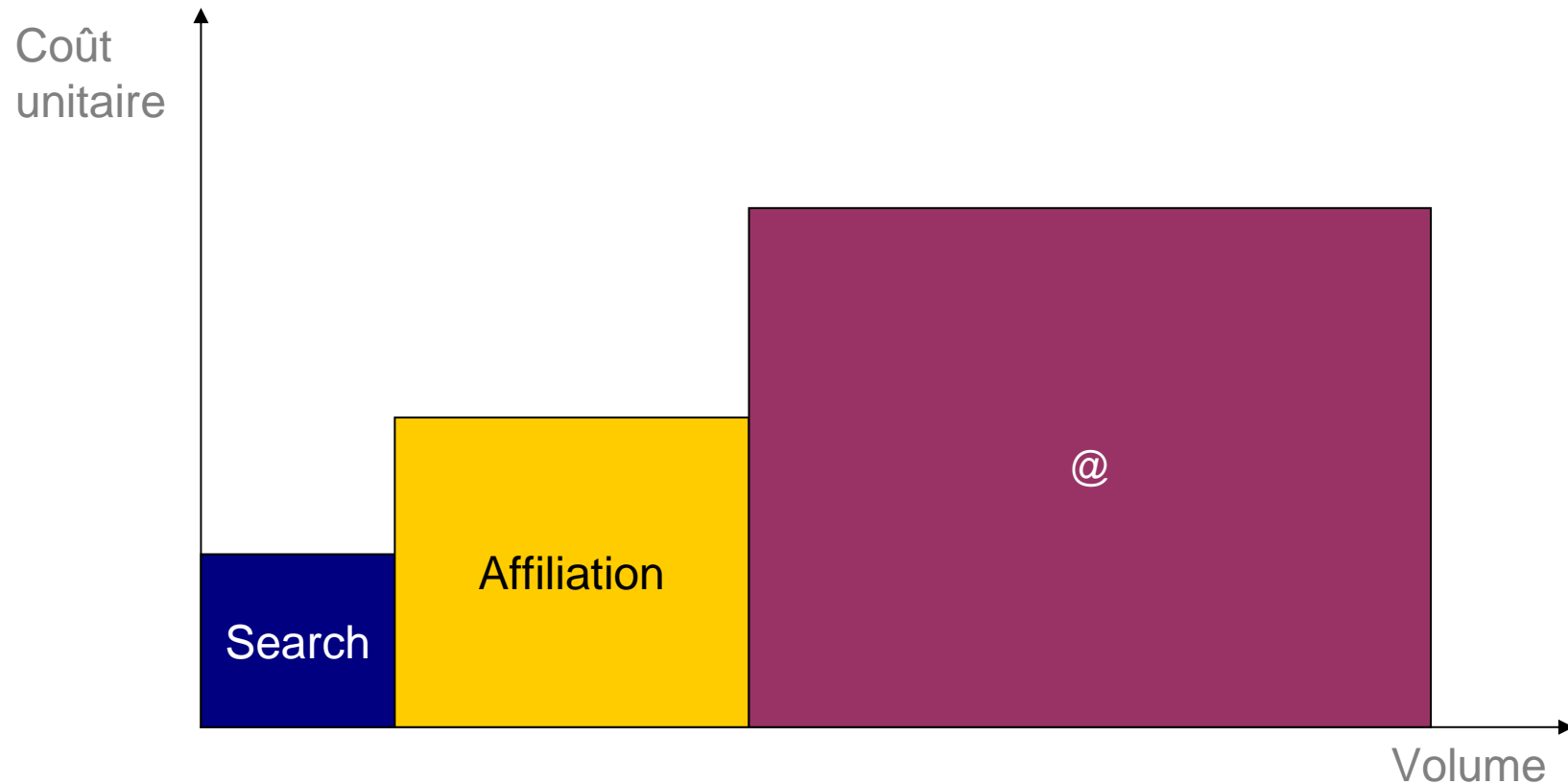
1. Préambule : l'emailing au cœur de la stratégie de conquête
2. Rentabilité : benchmarks des retours
3. Complémentarité multicanale
4. Cas concret : le cas eurosites

# L'emailing au cœur de la stratégie



1. Les moyens de communication online
2. Objectifs des campagnes d'emailing
3. Etapes de fonctionnement

# La communication online



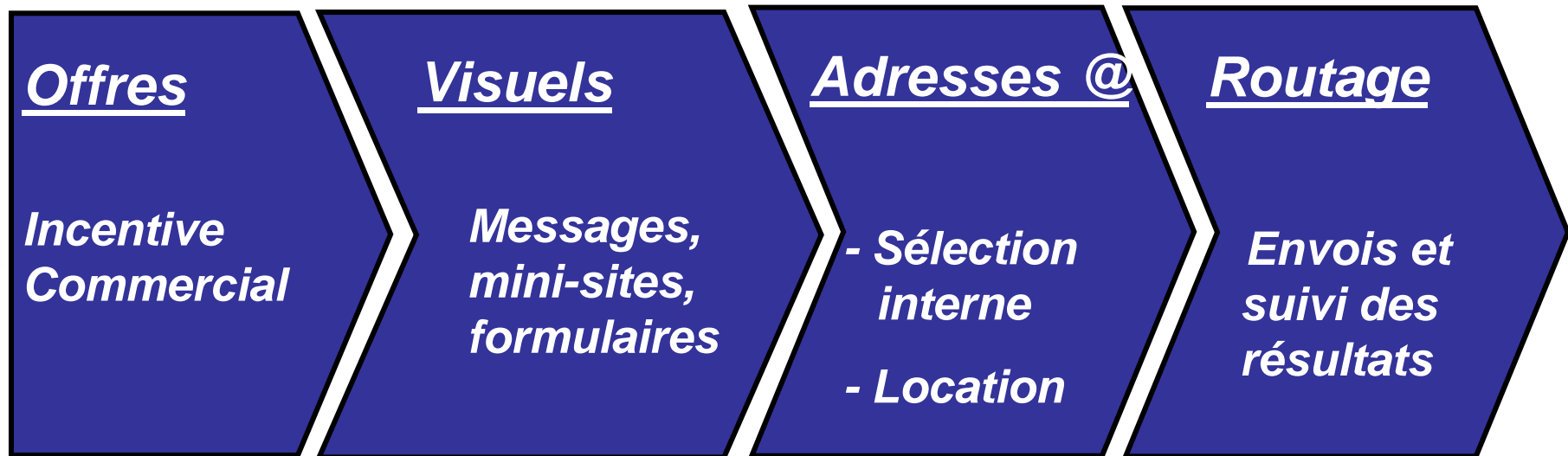
→ L'email doit venir en complément d'une politique online globale

# Objectifs des campagnes



- Créer du trafic vers un site web (audience)
- Recruter des prospects
- Vendre directement sur son site web
- Créer du trafic vers des points de vente physiques

# Etapes de fonctionnement



**Enseignements**

**Apprentissage**





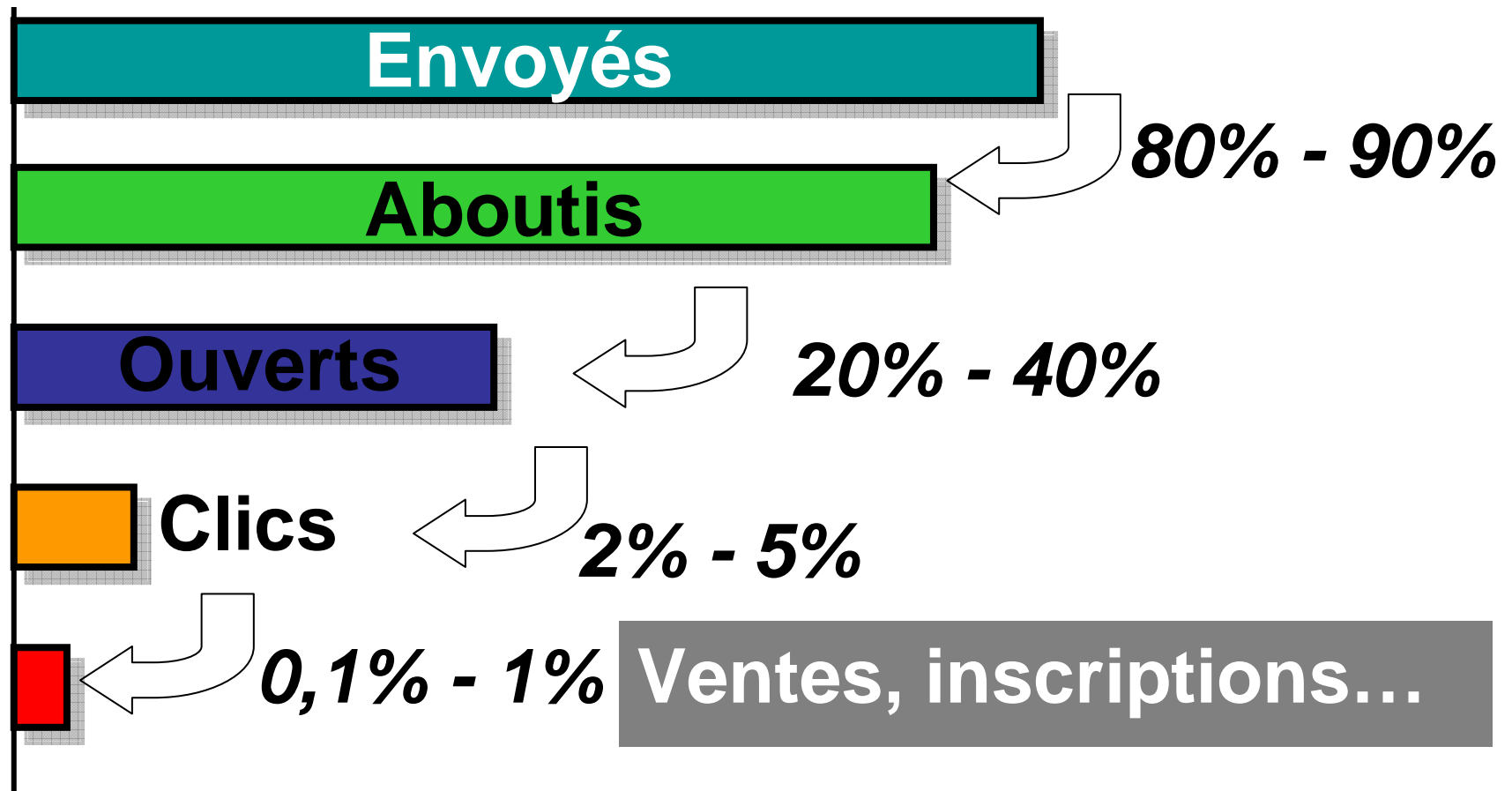
# Rentabilité des campagnes



1. Revenus
2. Coûts
3. Cas concret



# Rentabilité : revenus





# Rentabilité : coûts



Offres

**Incentive  
Commercial**

Visuels

*Messages,  
mini-sites,  
formulaire*

Adresses

@

*- Sélection  
interne  
- Location*

Routage

*Envois et  
suivi des  
résultats*

- Coûts indirects : offre et temps passé

1

2

3

4

# Rentabilité : coûts



Offres

Incentive  
Commercial

Visuels

Messages,  
mini-sites,  
formulaire

Adresses

@

- Sélection  
interne  
- Location

Routage

Envois et  
suivi des  
résultats

- Coûts directs

**Budget**  
1.000 €  
à  
5.000 €

**Location**  
120 € à 230 €  
CPM

5€ CPM  
200 € à 400€  
(frais fixes)

1

2

3

4

# Rentabilité : cas concret



- Campagne sur 100.000 @ pour VPC
  - Coûts = **18.000 €**
    - Visuels = 2.000 €
    - Location @ = 15.000 €
    - Routage, tracking = 1.000 €
  - Revenus (Marge) = **20.000 €**
    - Taux de vente = 5 pour 1000
    - Marge moyenne = 40€
- Rentabilité = marge immédiate + marge future sur clients recrutés

# Complémentarité multi-canaux



1. L'email et les autres canaux
2. Schéma multi canaux
3. Le filtrage email
4. Exemple de couplage

# L'email et les autres canaux



- L'email = formidable complément des autres canaux
- Amélioration des rendements des campagnes traditionnels :
  - Mailing postal adressé : X3
  - Télém marketing : X5

**La transformation d'un prospect en client implique le recours à TOUS les canaux de communication**

# Schémas multi canaux



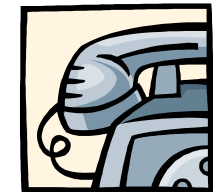
1. Envoi brochure papier sur demande email



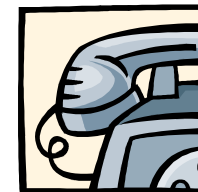
2. Relance Email sur Mailing papier



3. Filtrage Email avant Télémarketing



4. Confirmation Email après Télémarketing



1

2

3

4

# Le Filtrage Email



Relance conditionnelle selon réaction observée :

Objet : A lire avant d'acheter votre voiture



Série spéciale Golf 'TDI Anniversary'.



Golf 'TDI Anniversary' 90

Nouvelle motorisation TDI 90,  
climatisation,  
autoradio avec lecteur CD

16 950 €<sup>(1)</sup>

Pour en profiter, réservez dès maintenant votre essai privilégié !

■ Cliquez ici

ou téléphonez au 0 146 100 136

Inscription  
formulaire

***Envoi brochure  
et relance  
concessionnaire***

Clic sur  
mail

***Relance call  
center***

Ouverture  
sur mail

***Relance email***

Pas  
d'action

***Abandon***

1

2

3

4

Come & Stay



# Exemple de couplage



- Campagne Télémarketing

## Sans couplage Email

10.000 appels / 40k€

100 ventes

**CPV = 400€**

## Avec couplage Email

100.000 @ / 18 k€

2.000 appels / 8k€

200 ventes

**CPV = 130 €**

# Cas concret : le cas Eurosites



- Les visuels
- Les résultats de la campagne
- Optimisation de la campagne



# Visuel - L'email



**BAT 3 ECIBLE : Reservation de votre salle - Message (HTML)**

De : Salles de reunion Eurosites [eurosites@ecibledirect.com] Date : jeu. 08/02/2007 15:37  
À : undisclosed-recipients;  
Cc :  
Objet : BAT 3 ECIBLE : Reservation de votre salle

**Location de salles**

- de réunion,
- de séminaire,
- de formation informatique.

**10 sites**  
à Paris et en région parisienne :  
George V, Châtelet, République,  
la Défense ...

**180 salles**  
de 5 à 250 personnes

★ Prestations techniques et  
restauration sur demande

**eurosites**  
réunir en toute sérénité

Visitez nos sites et leurs  
espaces en cliquant ici

**Cliquez ici**

Publicité sans obligation de consultation réservée aux sociétés et aux professionnels.  
Ce mail commercial est conforme à la législation en vigueur et aux délibérations de la CNIL des 22 et 30 mars 2005  
sur la prospection par courrier électronique dans le cadre professionnel.  
Conformément à la loi informatique et liberté du 06/01/1978 (art.27), vous disposez d'un droit d'accès et de rectification.  
Vous recevez ce message suite à votre référencement dans la base [ecible](#).  
Si vous ne souhaitez plus recevoir d'offres de la part de notre partenaire Eurosites, [cliquez ici](#).  
Si vous ne souhaitez plus recevoir d'offres de la part de tous nos partenaires, [cliquez ici](#).

# Visuel – Le formulaire



eurosites - Mozilla Firefox

Fichier Édition Affichage Historique Marque-pages Outils ?

http://f1.mailperf.com/v5%5Cform.aspx?GV1=RUSF0HE000000

Démarrage Dernières nouvelles (...) PagesJaunes : an... Guide des fichiers... Mail Performance SOCIETE.COM L1...

Les Masters de la création Page indisponible eurosites

**eurosites**  
réunir en toute sérénité

**Location de salles**

- de réunion.
- de séminaire.
- de formation informatique.

Nous disposons de 10 Eurosites à Paris et en région parisienne : 250 salles de 20 à 1000 m².

**Salles de formation informatique**

5 Eurosites (Georges V, Rivoli, République, La Défense, Saint Ouen) proposent des salles entièrement équipées : ordinateurs, écrans plats, réseau, VPN, DSL haut débit garanti, gestion de sécurité et équipement pédagogique. Nos équipes techniques se chargent des installations et sont en permanence à votre disposition.

**Salles de réunion, formation, séminaire**

Tous nos Eurosites proposent un service de qualité pour accompagner vos manifestations : hôtesses d'accueil, secrétariat équipé, régisseur, personnel de restauration, espace de reprographie et multimedia...

**Congrès, conférences, expositions**

Avec des espaces de plus de 1000 m², nos Eurosites de Bercy, Plaine St Denis et Parc des Princes sont équipés pour accueillir des événements importants et prestigieux. Régie audiovisuelle, auditorium, lieux de détente, restaurants, self.

Prénom\*  Nom\*

Email\*  Téléphone

Société\*  Fonction

Je suis intéressé(e) par :

**Validez**

\*champs obligatoires  
Conformément à la loi n° 2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel et modifiant la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données vous concernant. Eurosites, 27 rue Godillot 93400 St Ouen - RCS Paris 988 781 338

Terminé

Ouvrir le bloc-notes Beau, 10°C 7°C 60%

# Visuel – La page de confirm



# Les résultats



Taux Aboutis	98%	
Taux Ouverture	35%	
Taux Clic	3%	10%
Taux Inscription	0,2%	5%



# Optimisation de la campagne



- Relance des cliqueurs par téléphone
- Champ [Téléphone] obligatoire
- Envois des leads au call center en flux
- Ajout d'un lien vers la HP du site





Merci de votre attention



# Ressources nécessaires



Offres

*Incentive  
Commercial*

- Experts Marketing Direct
- Implication des Ventes

**Une bonne offre = simple, forte, sur  
un produit phare, à tiroirs**

# Exemple d'offre



- CADEAU SURPRISE : susciter la curiosité
- PRIX CADEAU ET -50%: susciter l'envie d'acheter
- NOUVEAU : susciter l'envie de découvrir

**Yves Rocher** 1ère marque mondiale de cosmétique végétale

Chère Michèle,  
Ce mois-ci, votre Centre de Beauté vous comble d'avantages!  
Il vous réserve dès maintenant un cadeau surprise et des réductions incroyables pour se faire plaisir en toute simplicité...

Pour profiter de cette offre **IMPRIMEZ** et **VENEZ VITE** avec cette page dans votre Centre de Beauté **avant le 24 octobre 2004.**

591/4119

**imprimez**

**CADEAU surprise\*\***  
offert pour tout achat

**PRIX CADEAU**  
**2€95** seulement  
au lieu de **22€**  
le plaid polaire

**Plaid en véritable POLAIRE !**  
et aussi :  
**-50%**  
sur 1 produit de beauté\*  
au choix parmi 700 références

**Certificat de Qualité**  
\*Polaire 100% polyester  
\*2 couleurs au choix : rouge ou blanc  
\*Finition : point de cheval  
\*Qualité : 170g/m2  
\*Lavage machine 40°  
120 x 120 cm

Soins des mains **ARNICA** ARNICA Essentiel  
crème quotidienne hydratante :  
souplesse et douceur de sur de vos mains !

**nouveau**

**1**  
ai  
tul

**1€95** seulement  
au lieu de **3€50**  
tube 75 ml

Venez découvrir d'autres promotions sur : [yves-rocher.fr/magasins](http://yves-rocher.fr/magasins)

Pour connaître le Centre de Beauté le plus proche de chez vous : [cliquez ici](#)



# Offre B-to-B



- **OBJECTIF :**  
alimenter la  
force de  
vente
- **AUDIT  
GRATUIT :**  
détecter le  
besoin



**Ceci est un **BEAU** tableau de bord ...**  
.... Mais est-il **BON** ?

**Offre gratuite d'état des lieux  
de votre reporting**

sur simple demande de votre part en cliquant  
sur cet email

- Est-il fiable ?
- Est-il produit à temps ?
- Comporte-t-il les bons  
indicateurs ?

Oui, je veux bénéficier d'un état des lieux gratuit de mon système de  
reporting et recevoir par email les détails de cette offre exceptionnelle de  
**Sapphire Technologies**

Inscrivez votre adresse email dans le champ ci-dessous :

**cliquez ici**

**SAPPHIRE  
TECHNOLOGIES**  
94 bis, av. de Suffren  
75015 Paris  
Tel. : 01 42 73 73 10  
Fax : 01 42 73 73 20

Vous recevrez par email les détails de cette offre exceptionnelle de Sapphire Technologies



# Collecte des prospects



- **RAPPEL :**  
Offre d'audit gratuit
- **BONUS :**  
Accélérer le déclenchement

**Etat des lieux gratuit de votre reporting**  
sur simple demande de votre part

Que ce soit sur MS Excel ou des outils d'analyse plus élaborés (Business Object, Cognos...), qu'il soit quotidien, hebdomadaire ou mensuel,

**Votre reporting est essentiel au pilotage de votre activité !**

Sapphire technologies dispose d'un savoir faire éprouvé dans le domaine de l'informatique décisionnelle.  
Notre retour d'expérience démontre que l'essentiel du temps consacré au reporting porte sur l'élaboration et la production au lieu d'être consacré à l'analyse de l'information !

**Oui, je veux profiter d'un audit gratuit de Sapphire Technologies. Je vous prie de me contacter rapidement à l'adresse ci-dessous :**

**Email :** marodesenfant@comeandstay.com

**Société \* :**

**Nom \* :**

**Prénom \* :**

**Fonction \* :**

**Adresse :**

**Code postal :**

**Ville :**

**Téléphone \* :**

ex: 0123456789

**BONUS ! Votre cadeau personnel en répondant immédiatement.**  
Un abonnement gratuit de 3 mois à l'édition électronique du Monde\*

**valider**

**SAPPHIRE TECHNOLOGIES**  
94 bis, av. de Suffren  
75015 Paris  
Tel. : 01 42 73 73 10  
Fax : 01 42 73 73 20  
www.sapphire.fr

# Ressources nécessaires



## Visuels

Message,  
Mini-Sites,  
Formulaire

- Experts Marketing Direct
- Graphistes Web spécialisés Email
- Administrateur BDD pour collecte des informations

Email = 4X3 électronique  
Email ≠ lettre papier scannée



# Exemples de visuels



## Message Email

Objet : A lire avant d'acheter votre voiture



Série spéciale



Golf 'TDI Anniversary' 90

Nouvelle motorisation TDI 90,  
climatisation,  
autoradio avec lecteur CD

Pour en profiter, réservez dès maintenant votre

[Cliquez ici](#)

ou téléphonez au 0 146 100



## Formulaire de collecte



Volkswagen.fr

Série spéciale Golf 'TDI Anniversary'.



### VOUS

Civilité

Nom

Prénom

Adresse électronique

Code Postal

Téléphone

Pour profiter des offres Volkswagen et faire un essai de véhicule, merci de remplir les champs ci-contre

☐ Valider

Tous les champs sont obligatoires

Ces informations nous permettent de mieux vous connaître. Elles sont utilisées par Groupe VOLKSWAGEN France et par les membres de son réseau commercial VOLKSWAGEN, pour répondre à votre demande, ainsi qu'à des fins d'enquêtes, d'analyses ou d'actions commerciales. Ce site est conforme à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et a fait l'objet d'une déclaration CNIL. Groupe VOLKSWAGEN France sera amené à transmettre les informations collectées aux Partenaires VOLKSWAGEN ainsi qu'à des organismes tiers. Aucune cession d'informations ne sera effectuée. Les informations enregistrées seront conservées sous forme nominative pendant une durée de cinq ans. Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent (article 34 de la loi "Informatique et Liberté" du 6 janvier 1978)

Série spéciale Golf 'TDI Anniversary' 90, 3 portes, prix tarif hors option au 15/08/04. Offre du réseau Volkswagen réservée aux particuliers pour toute Golf 'TDI Anniversary' 90, 3 portes commandée du 15/08/04 au 30/09/04, chez les distributeurs participant à l'opération. Egalement disponible en motorisation TDI 105, 3 portes, au prix de 17 700 €. Consommation mixte (l/100 km) : 5. Emissions CO2 (g/km) : 135.

ly



# Ressources nécessaires



Adresses

@

- Sélection  
interne

- Location

- Sélection interne :
  - Outil de gestion BDD, datamining
  - Administrateur BDD
- Location :
  - Broker spécialisé Email

**Sélectionner les bonnes cibles en  
adéquation avec l'offre**

1

2

4

4

# Ressources nécessaires



**Routage**

**Envois et  
suivi des  
résultats**

- Plateforme professionnelle :
  - Puissance, Multipart
  - Contraintes anti-spam / identification FAI
  - Tracking
- Experts Marketing Direct : analyse des retours et apprentissage

**Rapidité et richesse des résultats  
X10 par rapport au postal!**

# Résultats après 3 jours

