

Une réussite en deux temps, sept mouvements

CFF Cargo développe un parallèle entre son service à la clientèle et la bataille de Morat



La bataille historique de Morat représente un fil rouge constant dans la campagne de MD en 7 étapes de CFF Cargo. Et à l'instar du combat des Confédérés contre les Bourguignons, les solutions de communication de CFF Cargo convainquent toujours: les objectifs ont été atteints et même partiellement dépassés.

Les messagers lors de la bataille de Morat et les collaborateurs du service extérieur de CFF Cargo avaient la même tâche: ils étaient porteurs d'informations. Mais plutôt que d'engager son «messenger des CFF», CFF Cargo assiste désormais une partie de ses clients par téléphone, par l'intermédiaire du centre de services à la clientèle. Et il faut du temps pour que les gens modifient leur comportement dans cette direction. Pour cette raison, l'entreprise a table sur une campagne de MD en 7 étapes dans laquelle le «Service Center» pour les clients peut démontrer sa compétence lors d'un appel téléphonique. En outre,

la journée portes ouvertes a donné l'occasion aux clients et collaborateurs du centre de services à la clientèle de faire connaissance personnellement. Cette conception a porté ses fruits: CFF Cargo accueillit, lors de cette journée portes ouvertes, le double de visiteurs auxquels il s'attendait et les premiers mandats furent immédiatement attribués.

Etape 1	Publipostage d'information avec invitation à la journée portes ouvertes
Etape 2	Rappel téléphonique
Etape 3	Publipostage de confirmation
Etape 4	Journée portes ouvertes et visite de l'expo de Morat
Etape 5	Rappel téléphonique
Etape 6	Publipostage d'offre avec amplificateur
Etape 7	Publipostage de remerciement avec une bouteille de bourgogne (après conclusion du mandat)



Mandant	SBB CFF FFS Cargo
Objectif principal	Faire connaître les nouveaux partenaires du Service Center à la clientèle et promotion de ce nouveau mode de communication
Réalisation	Campagne de MD en 7 étapes
Groupe-cible	Petits à moyens clients commerciaux existants de CFF Cargo et clients potentiels
Tirage	5000 ex. en première étape
Résultat	50% de visiteurs en plus lors de la journée portes ouvertes, bonne acceptation du genre de communication auprès des clients ainsi que première conclusion de mandats (campagne non encore terminée)
Agence	Alex Schmid AG, Zollikon