

# Invitation personnelle



Lehmann Ambiente sait comment on fidélise ses clients: en leur offrant tout simplement une expérience unique.

La société d'aménagement d'intérieur Lehmann Ambiente à Düdingen (FR) est l'une des plus grandes maisons de meubles de marque des régions bernoise et fribourgeoise. Dirigée par Alfons Lehmann – troisième génération du nom – elle est notamment spécialisée dans les revêtements de sol, les rideaux et les luminaires. Afin de fidéliser sa clientèle, M. Lehmann a choisi d'inviter ses clients au printemps et en automne à une soirée inoubliable: musique, amuse-bouches et vin.

## Situation de départ

«La vente d'articles d'aménagement d'intérieur n'est pas comparable à la vente de voitures, que l'on voit sur les routes. Il faut attirer les clients dans le point de vente pour leur présenter les nouvelles tendances en matière d'habitat», explique Alfons Lehmann. C'est pourquoi Lehmann Ambiente envoie deux fois par an une invitation à passer une «soirée chez des amis» à sa clientèle.

## Réalisation

Le mailing d'invitation est réalisé en collaboration avec l'agence de publicité Gestalt Kommunikation à Berne. La contrainte du bilinguisme représente un défi particulier pour la mise en page et le texte. «Nous sommes situés dans le canton de Fribourg; un texte en français et en allemand doivent donc figurer sur l'invitation», précise A. Lehmann. Une recette printanière élaborée par le cuisinier étoilé Alain Bächler est jointe à l'envoi; facile à détacher et à conserver, elle apporte une véritable valeur ajoutée aux clients. En outre, pour la première fois cette année, un bon-cadeau a été joint à l'invitation, afin de mieux mesurer les retombées de l'opération.

## Impact

L'invitation a été envoyée par courrier aux 13 000 clients de Lehmann Ambiente en mars 2010. Tant le feedback sur le mailing que le taux de réponse ont été très positifs. «Environ 500 clients ont répondu à l'invitation et on a passé une agréable soirée avec nous.»