

Souhaiter bon anniversaire par un message personnel

A la chartreuse d'Ittingen, le travail de fidélisation se fait encore à la main



Un mailing personnel, écrit à la main: pour la Chartreuse d'Ittingen, la fidélisation des clients est un véritable travail d'artisan. «Tous nos vœux!»

Des vœux pour son anniversaire... Plus on prend de l'âge, moins on reçoit de cartes personnelles, écrites à la main tout spécialement pour ce jour (et ce d'autant moins avec les possibilités actuelles d'en recevoir par voies électroniques). C'est exactement sur ce constat que se base la stratégie de mailings de la Chartreuse d'Ittingen.

Situation de départ

Depuis sa réouverture en 1983 (après une restauration qui a duré quatre ans), l'ancien couvent thurgovien se positionne d'abord comme centre de séminaire et de congrès, ainsi que comme hôtelrestaurant. De plus, il exploite son propre domaine et comprend encore un home et un atelier pour handicapés mentaux. Les 800 ans d'histoire du couvent ne sont pas oubliés pour autant: son passé fait partie intégrante du concept d'exploitation. Le mailing d'anniversaire est destiné à fidéliser la clientèle, notamment les organisateurs de séminaires et de banquets.

Idée

Durant un séminaire interne de formation continue, les collaborateurs du lieu ont cherché des idées pour réactiver des contacts clients. Le but principal était de rappeler aux anciens clients l'existence de ce centre de formation et de séminaire. L'idée d'un mailing écrit à la main a jailli parmi d'autres propositions: tous les clients dont la date de naissance était connue – soit environ 700 – devaient recevoir des vœux. Comme base du mailing, une carte a été élaborée avec un sujet en relation avec la Chartreuse. Au recto, on trouve une citation de l'écrivain Jean-Paul (1763–1825), imprimée en gris argent: «Le souvenir est le seul paradis dont nous ne puissions être expulsés.» En dessous, un texte personnel est ajouté à la main, soit signé par le directeur de l'hôtel Thomas Jann, soit par la réceptionniste. L'adresse du destinataire sur l'enveloppe est également écrite à la main.

Impact

Il faut en moyenne 20 minutes pour faire une carte, qui revient à CHF 2.50 pièce. L'action, qui a débuté il y a un an et demi, a d'ores et déjà déclenché des réponses très positives... pas forcément écrites à la main, mais plutôt oralement ou par mail!