

# Astuce de MD

## ce que doit contenir l'élément de réponse



**Peut-être avez-vous déjà vécu cette situation: vous désirez passer rapidement une commande, mais ne trouvez pas le numéro de téléphone sur le formulaire de réponse ou devez fournir une telle quantité d'informations que vous en perdez la patience. Ne répétez pas ces erreurs!**

Les exigences que doit satisfaire l'élément de réponse dépendent fortement du média choisi et de l'offre proposée. Pourtant, il existe certains dénominateurs communs à tous les supports de réponses. Les conseils que vous trouverez ci-dessous ont pour but de stimuler votre créativité et de vous assurer que vous n'avez rien oublié d'important.

### **Astuces pour la réalisation des éléments de réponse**

1. Présentez l'élément de réponse en tant que tel (carte-réponse, ma commande, etc.).
2. Vous pouvez choisir de vous mettre la place du client (ma commande) ou non (veuillez commander...).
3. L'élément de réponse doit être conçu de manière claire et compréhensible.
4. Facilitez la réponse à vos clients, en pré-imprimant le plus d'informations possibles sur l'élément de réponse. Moins le client doit remplir de champs, mieux c'est. De plus, la standardisation des réponses rend plus aisée leur saisie ultérieure.
5. Si possible, pré-imprimez l'adresse des clients et laissez assez d'espace pour d'éventuels ajouts ou corrections.
6. N'exigez de signature que pour les commandes directes d'un montant élevé.
7. En cas de commandes directes, mentionnez les garanties et les droits de retour.
8. Placez de manière lisible et bien en vue les numéros de téléphone, de fax ainsi que les adresses Internet et e-mail.
9. Lors du choix du papier, veillez à ce qu'on puisse écrire facilement dessus (éviter le papier rayé).
10. Le pré-affranchissement et les numéros de téléphone gratuits sont appréciés des clients, mais chers.

### **a) Informations générales**

11. Elles doivent figurer sur chaque élément de réponse: coordonnées du fournisseur, offre avec cases à cocher ou champs libres à compléter (en cas de commande directe: indication du prix, validité de l'offre ou date et conditions d'envoi).

### **b) Concours et tirages au sort**

12. En cas de concours, indiquez l'échéance.
13. Un jeu-concours ne doit pas s'accompagner d'une commande. Vous devez toujours offrir à vos destinataires la possibilité de cocher la case "Je prends uniquement part au concours (ou au tirage au sort)".

### **c) Aspects marketing**

14. Vous souhaitez demander à vos clients une information importante pour vos prochaines opérations de marketing, p. ex. adresse e-mail, intérêt pour d'autres produits ou pour la newsletter, etc.? L'élément de réponse vous en fournit l'occasion.
15. Prévoyez-vous de communiquer l'adresse à des tiers? En ce cas, vous devez impérativement demander l'accord du client. La première commande vous en offre l'opportunité.
16. Prévoyez suffisamment de place pour des commentaires écrits, si vous souhaitez recevoir des remarques, des désirs ou des suggestions de vos clients.

#### **d) Aspects techniques, traitement ultérieur**

17. Coordonner la structure et la conception de l'élément de réponse avec le département logistique et effectuer une saisie-test.
18. Placez le numéro de clients et le code publicitaire concernant l'origine de l'adresse et le média de sorte que vos collaborateurs puissent facilement les saisir et traiter les retours sans devoir les ouvrir.
19. En cas de traitement automatisé des retours, coordonnez la police d'écriture et le papier en fonction des exigences de votre système/machine.
20. S'agissant de la carte-réponse, veillez à respecter les prescriptions postales en matière de poids de papier.
21. Vérifiez la compatibilité avec le fax; évitez les fonds trop foncés et les tons rouges, ainsi que les polices très petites.

**Pour plus d'informations: [www.poste.ch/directpoint](http://www.poste.ch/directpoint).**

La Poste Suisse  
PostMail  
Marketing direct  
Viktoriastrasse 21  
3030 Berne

Téléphone 0848 888 888  
E-Mail [directpoint@post.ch](mailto:directpoint@post.ch)  
Internet [www.poste.ch/directpoint](http://www.poste.ch/directpoint)