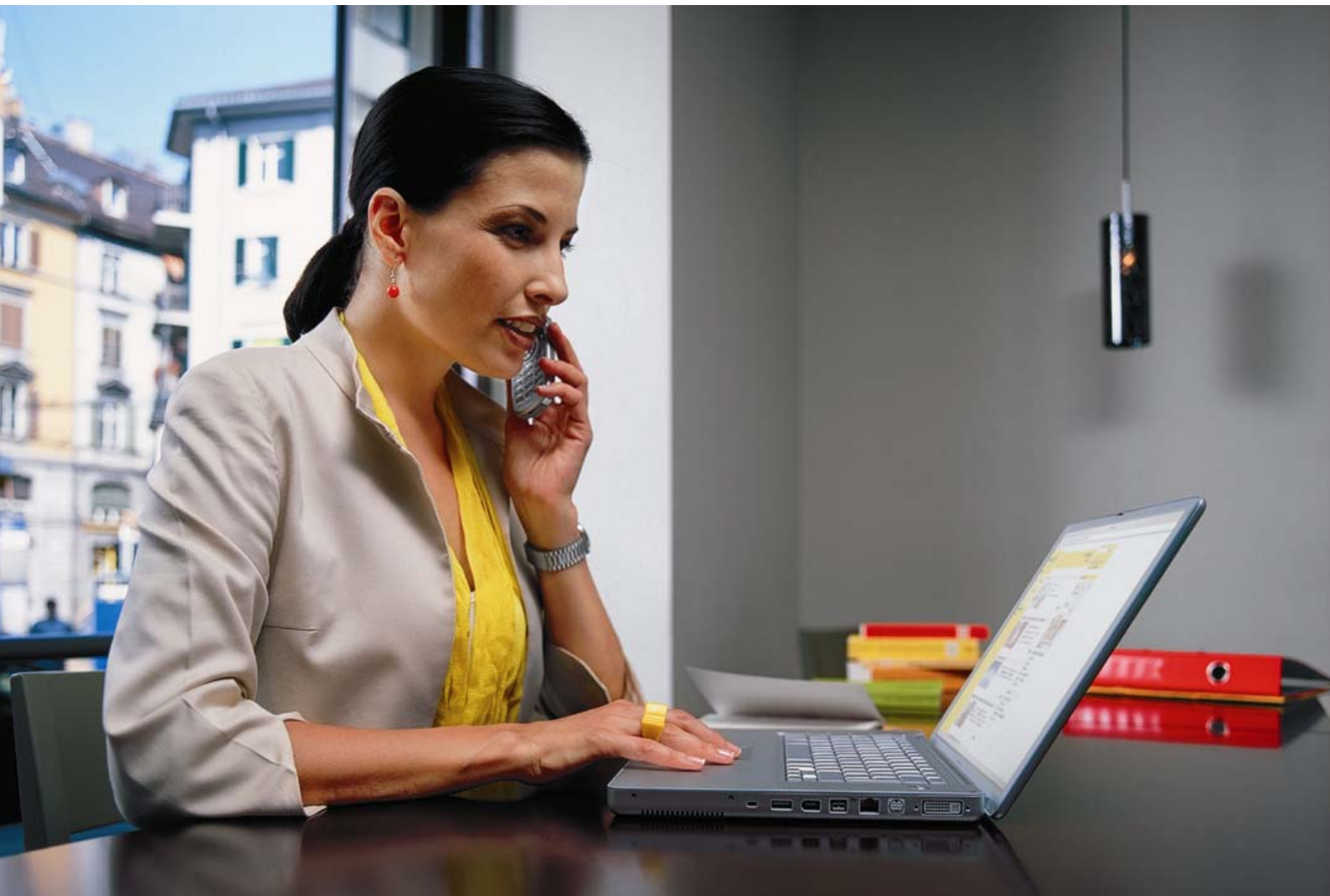


Astuce de MD comment choisir les médias de réponse



Quelle est la méthode de réaction favorite de vos personnes-cibles? Même inondés par les réponses, êtes-vous toujours faciles à atteindre? Le média choisi permet-il de traiter avec efficacité les réponses reçues? Voilà des questions qu'il faut déjà se poser lors de la planification d'une opération de MD.

Conseils pour le choix des médias de réponse

1. Choisissez les médias que vos personnes-cibles préfèrent (exemples: fax, e-mail, Internet pour les entreprises, cartes-réponses pour les personnes plus âgées, SMS pour les jeunes, etc.).
2. Offrez toujours plusieurs possibilités de réaction, afin d'interpeller le plus de personnes possible.
3. Sur tous les moyens publicitaires - surtout l'élément de réponse - mentionnez vos numéros de fax et de téléphone ainsi que vos adresses e-mail et Internet.
4. Demandez-vous s'il convient de proposer un numéro d'appel gratuit ou de pré-affranchir les cartes-réponses ou les enveloppes-réponses.
5. Pour les demandes exigeant une plus grande discrétion, incluez une enveloppe-réponse dans votre envoi ou offrez une connexion sécurisée via Internet.
6. Vérifiez vos ressources internes et externes. Il est important que vos clients et les personnes intéressées puissent vous atteindre du premier coup, et que vous soyez en mesure de traiter rapidement les réponses.
7. Lors de la réalisation, tirez au clair les exigences auxquelles devra répondre l'élément de réponse, afin de mettre sur pied un traitement efficace des réponses.
8. Assurez-vous que les informations-clients qui vous parviennent via tous les canaux de réponse puissent être centralisées au plus vite dans une base de données accessible aux collaborateurs chargés des contacts avec les clients.

Pour plus d'informations: www.poste.ch/directpoint.

La Poste Suisse
PostMail
Marketing direct
Viktoriastrasse 21
3030 Berne

Téléphone 0848 888 888
E-Mail directpoint@post.ch
Internet www.poste.ch/directpoint