

Astuce de MD

Comment éviter les retours



Les retours sont agaçants. Vous avez dépensé de l'argent pour un contact publicitaire qui n'a jamais eu lieu. Mais il y a un avantage: les retours vous fournissent des informations utiles pour vos prochains contacts. Bien sûr, il vaut mieux essayer de les éviter tout à fait. A cette fin, nous avons mis sur pied toute une série d'astuces.

Conseils pour éviter les retours

a) Adresses de l'entreprise

1. Tirez parti des offres de la Post Suisse pour mettre à jour vos adresses:
 - «MAT[CH]post»: correction orthographique
 - Modifications officielles d'adresses
 - Numéros d'acheminements postaux et annuaires des rues
 - «MAT[CH]box»: mise à jour des adresses de particuliers avec cases postales
 - «Postcode 1»: annonce automatique en cas de changement d'adresse
 - «MAT[CH]search»: réactivation des adresses supposées perduesPour plus d'infos: www.poste.ch/match
2. Comparez régulièrement les adresses de particuliers avec les fichiers de déménagements et de décès. Sources: «MAT[CH]move» de la Poste Suisse (www.poste.ch/match) ou Adressenplus.ch de RBC Solutions AG et Schober Information Group (www.adressenplus.ch).
3. Pensez aussi à mettre régulièrement à jour vos adresses de sociétés.
4. De temps en temps, assurez-vous par téléphone ou via mailing que les interlocuteurs et autres données de contact concernant vos adresses d'entreprises sont encore d'actualité.
5. Tenez compte des désirs de vos clients en ce qui concerne les envois publicitaires (p. ex. seulement le catalogue principal, pas de contact publicitaire, etc.).
6. Pour l'envoi de mailing, prévoyez suffisamment de personnel de manière à assurer le traitement immédiat des retours; vous pouvez également confier ce travail en externe.
7. Sensibilisez vos collaborateurs sur l'importance de la qualité des données. Demandez-leur de traiter immédiatement les annonces concernant les déménagements, changements de noms et de fonctions, fusions, faillites, etc.
8. A l'occasion, effectuez une recherche de doublons, afin d'éviter les adresses et les contacts à double.
9. Assurez-vous que les comparaisons de doublons et les travaux de mutation sont terminés avant de commencer à sélectionner les adresses pour votre prochain mailing.
10. A l'aide d'un logiciel de recherche des doublons, assurez-vous que le système est en mesure de reconnaître les adresses déjà disponibles lors de la saisie; notez les noms de rues et de lieux officiels.
11. Avant de les enregistrer, vérifiez la qualité et l'actualité des nouvelles adresses. N'enregistrez que les adresses utiles.

b) Adresses de tiers

1. Si vous utilisez plusieurs listes, comparez les nouvelles adresses avant de les utiliser, afin d'éviter les doublons.
2. Comparez toujours vos nouvelles adresses avec les listes Robinson ou év. d'autres listes analogues.
3. Avant de commander des listes d'adresses, informez-vous sur les précédents taux de retour. Réfléchissez à l'utilité (ou non) d'effectuer un envoi-test afin de vérifier la qualité des données ou de procéder à la mise à jour automatique des adresses.

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