

Angers, le 3 février 2020

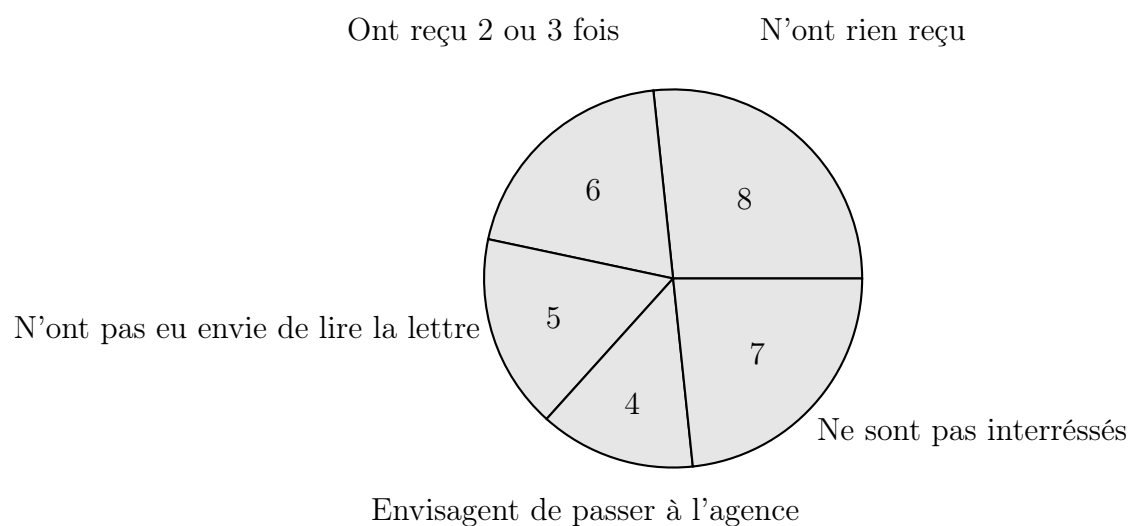
Responsable commercial  
Monsieur DUBOIS

Objet : Problème dans l'adressage des publipostage

Suite à une action de mailing, le service commercial de notre agence a remarqué un taux de rendement très faible. De plus de nombreux courriers, lui ont été retournés avec la mention "N'habite pas à l'adresse".

## I. Démarche adoptée

Pour comprendre ces résultats, nous avons réalisé un sondage téléphonique auprès de 30 de nos clients. Les résultats sont les suivants :



## II. Analyse

En étudiant les résultats, on observe deux points importants :

- Une majorité des clients n'ont pas reçu la lettre ou l'ont reçu en plusieurs exemplaires
- Les clients l'ayant reçu n'ont pas été intéressés par notre offre.

En observant l'annuaire utilisé dans le cadre du publipostage des lettres, nous avons en effet observé une inconsistance dans le formatage des données. Ces inconsistances, bien qu'anodines au premier abord, s'avèrent en réalité être la source du problème d'adressage.

### **III. Mesures correctives**

Pour palier ces problèmes, nous avons procédé à deux mesures correctives :

Tout d'abord nous avons entièrement revu le formatage de notre annuaire, et mis en place des règles de mise en forme automatique. L'interface qui permet de renseigner les informations client a également été revu pour que les erreurs de saisie ne soient pas permises.

En ce qui concerne l'offre promotionnelle, nous avons décidé de revoir la lettre de manière à mieux cibler notre clientèle. Le nouveau design sera disponible d'ici très peu de temps.

Nous sommes convaincus que la prochaine action de mailing, qui sera réalisée à l'approche des prochaines vacances, ne sera donc pas soumise aux mêmes problèmes que celle-ci.

Assistant Responsable commercial  
Monsieur BARBAULT