

## **Compte-rendu de la réunion de travail sur la PROCEDURE DE GESTION DES ABONNES DE LILAVIE**

### **1 - Les prospects**

Début de la période d'envoi des trois semaines d'essais : **chaque mardi** - facilite le suivi

- **Envois pendant l'essai :**

Voir s'il est possible de préparer les mails à l'avance et de planifier les envois.

N-1 : envoi du dossier de présentation (l'envoi d'un dossier de présentation n'est pas systématiquement suivi d'un essai)

N : début de l'essai

N+3 : 1<sup>ère</sup> relance : envoi d'un mail pour prévenir de la fin de l'essai

N+5 : fin de l'essai

N+6 : 2<sup>ème</sup> relance : envoi d'un mail (« votre avis nous intéresse... ») avec bulletin d'abonnement

N+8 : Relance téléphonique

- **Statut :**

**1- Prospect** : structure démarchée

**2 - Prospect/ client** : en attente du bulletin d'abonnement (Ce statut est temporaire. Après avoir donné son accord par mail ou par téléphone pour un abonnement, la structure qui n'a pas envoyé de bulletin au bout de X jours doit pouvoir être identifiée dans une liste à part et relancée par téléphone.)

**3 - Abonné** : personne qui reçoit le journal (**Client** : payeur)

Chaque contact téléphonique doit déboucher sur un changement de statut ou sur la planification d'un nouveau contact téléphonique.

### **2 – Les abonnés**

#### **Principe :**

**un abonnement comprend 96 parutions (96 numéros) par an à raison de 2 parutions par semaine, compris dans ces 96 parutions : le numéro « Bonnes nouvelles » et le numéro spécial « récapitulatif »**

Pour plus de souplesse, ces suppléments peuvent ne pas être numérotés.

#### **A - Nouvel abonné –et/ou nouvel abonnement**

La réception du bulletin d'adhésion et d'abonnement déclenche **l'envoi du journal et la facture.**

**Sur le bulletin d'adhésion (voir modèle en annexe):**

- 1. Ajouter à l'adresse du client (le décideur et le payeur) l'adresse mail du service administratif ou direction**
- 2. Insérer une clause de réabonnement par tacite reconduction**

Formulation proposée : Sauf dénonciation de votre part, votre abonnement sera reconduit à l'échéance.  
(clause non intégrée pour les abonnés d'Info-Fax)

**L'abonnement** (premier numéro du journal) et **l'envoi** du journal débute **le mardi** qui suit la date de réception du bulletin avec adresses de l'abonné (possibilité d'envoi à plusieurs adresses mail)

**La facture** sera établie au plus tard **au client** –(le payeur) :

**le 15 du mois** pour les abonnements prenant effet du 1 au 14 de chaque mois

**le 30 du mois** pour les abonnements prenant effet du 15 au 30 de chaque mois

#### **B – Réabonnement – relances**

**Principe** : les relances sont adressées par mail **à l'adresse de livraison de l'abonné et à l'adresse du client** (service direction ou service administratif)

**PREMIERE RELANCE : N -10 / N -9 (10/9 numéros = 5 semaines)**

Chaque semaine **le lundi de préférence**

Voir en annexe modèle de la première relance : **demande de confirmation du réabonnement**

**DEUXIEME RELANCE : N -4/ N -3 (4/3 numéros = 2 semaines)**

Chaque semaine **le jeudi** : **envoi séparé, en parallèle de l' envoi de la parution du jeudi**

Voir en annexe modèle de la deuxième relance : **demande de confirmation du réabonnement par retour de mail, et information de la suspension de l'abonnement en cas de non réabonnement à l'échéance de l'abonnement.**

**DERNIERE RELANCE ET SUSPENSION DE L'ABONNEMENT : N +1 (1 numéro)**

Chaque semaine **le jeudi** : **envoi séparé, en parallèle de l' envoi de la parution du jeudi**

Voir en annexe modèle de la dernière relance : **information de la suspension de l'abonnement sauf si demande de confirmation du réabonnement immédiat.**

**Cette dernière relance devra déclencher un entretien téléphonique pour connaître les motifs du non réabonnement et une éventuelle renégociation...**

**STATUT INACTIF**

En cas de non réabonnement, qualifier l'abonné pour le classer et le relancer.

**Ex ( à préciser )** : Anciens abonnés (à relancer lors de l'envoi du journal récapitulatif, du numéro bonnes nouvelles...)

A recontacter (avec date fixée)

PA (à relancer lors d'événements comme le CNAAG...)

...

## **PROJET DE MODELES DE RELANCES**

(en bleu le texte modifié)

### **PREMIER RELANCE : Votre abonnement : Vite Lu (nom de la publication)**

Madame, Monsieur,

Votre abonnement arrive à échéance très prochainement

Nous vous remercions vivement pour l'intérêt que vous avez porté à notre publication durant cette année.

Nous espérons que Vite Lu a été un support à l'échange, et au partage de moments conviviaux.

*Pour continuer à recevoir Vite Lu , nous vous demandons de confirmer votre décision de réabonnement  
(indiquer la procédure)*

Nous restons à votre disposition pour tout complément d'informations.

A très bientôt.

### **DEUXIEME RELANCE : Votre abonnement : Vite Lu (nom de la publication)**

Madame, Monsieur,

Votre abonnement arrive à son terme.

*nous vous demandons de confirmer  **votre décision de réabonnement par retour**  
(indiquer la procédure)*

*Sans réponse de votre part, nous aurions le regret de suspendre votre abonnement.*

Nous restons à votre disposition pour tout complément d'informations.

A très bientôt.

### **DERNIERE RELANCE - SUSPENSION DE VOTRE ABONNEMENT :**

**Votre abonnement : Vite Lu** *(nom de la publication)*

Vous n'avez pas répondu à notre deuxième relance , nous vous adressons le dernier numéro de votre abonnement.

**Sauf envoi immédiat de votre décision de réabonnement :**

*(indiquer la procédure)*

**Votre abonnement est suspendu à ce jour**

Nous restons à votre disposition pour tout complément d'informations.

A très bientôt.