



NOM (majuscules) :

PRENOM (minuscules) :

CC GESTION COMMERCIALE 2023

VEILLEZ A :

Justifier vos réponses
Faire des phrases simples et concises
Soigner votre orthographe

Aucun matériel autorisé

PARTIE 1 : TEST DE CONNAISSANCE 14 pts

PARTIE 2 : QUESTIONS SUR LE DOCUMENT 6 pts

Question 1 :

Citez 2 raisons expliquant la baisse du taux de retour des avis clients par « **email** après une commande ou après l'intervention d'un service technique ou SAV » ?

Raison	Justification
1.	
2.	

Question 2 :

Le rédacteur de l'article dit que : « d'intégrer la demande d'avis directement dans l'enquête... » permet une meilleure **fluidité du parcours client** (dans le contexte des avis) ?
Pouvez-vous expliquer cet argument ?

Question 3 :

« ...cette démarche via **API** permettra d'analyser en temps réel le contenu de l'avis et d'appliquer des règles d'automatisation...
Expliquer (de façon simple) l'intérêt pour les clients, de l'intégration d'API, dans les nouvelles techniques de collectes d'avis ?

PARTIE 1 : TEST DE CONNAISSANCE

1. Quel lien faites-vous entre « social selling » et « datamining » ?

2. Donnez une définition du funnel marketing.



3. Citer un avantage et un inconvénient du Yield management pour le client/ pour l'entreprise.

	Avantage	Inconvénient
Entreprise		
Client		

4. Définissez les termes suivants

Panel	
Veille	
Pure player	
Omnicanalité	
Up selling	
Cross selling	

5. Expliquez la distinction entre SEA et SEO :

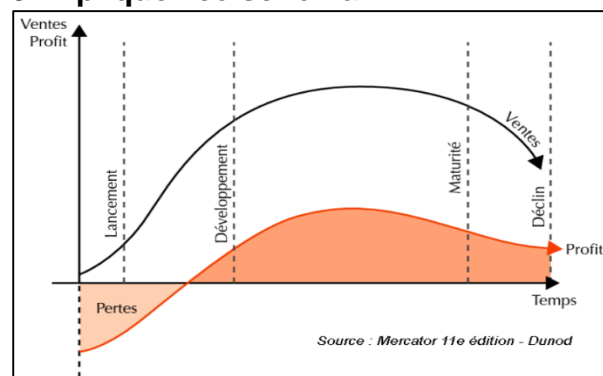
	CARACTERISTIQUES
SEA	
SEO	

6. Citez deux arguments en faveur du crowdsourcing, pour l'entreprise

Réponse	Justification

7. Indiquez le lien entre « pricing algorithmique » et yield management.

8. Expliquez ce schéma.



9. Dans quel cas de figure, une entreprise aurait intérêt à utiliser un/des persona(s).

10.Expliquez une limite du marketing prédictif.

11.Donnez un exemple d'action de retargeting sur internet.

12.Donnez une définition de la « crowd logistics ».

DOCUMENT : Extrait du site Custplace.com

<https://fr.custplace.com/business/collecter-les-avis-clients-dans-un-parcours-sans-couture/>

Si l'importance des avis clients n'est (presque) plus à démonter (dernière étude en date : 77% des Français consultent les avis clients avant d'effectuer un achat) , les méthodes de collecte d'avis n'ont pas beaucoup évolué ces dernières années alors que les marques cherchent maintenant à proposer un parcours client plus intuitif.

La majorité des sollicitations s'effectuent encore par email après une commande ou après l'intervention d'un service technique ou SAV ; exemple :



Si cette méthode a prouvé son efficacité (taux de retours pouvant atteindre 20%). Et si 60% déclarent rédiger un commentaire suite à leur expérience (2), **ce chiffre a tendance à baisser régulièrement.**

L'objectif est donc d'interroger le client moins souvent, de manière plus ciblée, dans un parcours client rupture.

Pour cela, la bonne démarche est d'intégrer la demande d'avis directement dans l'enquête de satisfaction, en une seule fois à l'aide d'une API (3) spécialement étudiée pour ce type de collecte ; exemple :

En 1ère étape : une enquête de satisfaction est envoyée après un échange avec le service clients

Etape 1

Etape 2

Puis en 2ème étape, la demande d'avis est affichée

Outre la fluidité du parcours, cette démarche via API permettra d'analyser en temps réel le contenu de l'avis et d'appliquer des règles d'automation (assignation aux bons collaborateurs, réponses automatiques, etc.) avant même la publication de l'avis sur différentes plateformes. Dans le même principe, la collecte d'avis peut très bien s'intégrer directement sur le site de la marque via une pop in dans le compte client ; exemple :

Ces nouvelles méthodes de collecte permettent d'augmenter le taux de retour de 10% en moyenne et surtout, elles sont mieux acceptées par les clients avec taux de satisfaction de +15%.

Question 2 :

Le rédacteur de l'article dit que : « d'intégrer la demande d'avis directement dans l'enquête... » permet une meilleure **fluidité du parcours client** (dans le contexte des avis) ?
Pouvez-vous expliquer ce que cela signifie ?

Question 3 :

« ...cette démarche via **API** permettra d'analyser en temps réel le contenu de l'avis et d'appliquer des règles d'automation...

Expliquer (de façon simple) l'intérêt pour les clients, que les nouvelles collectes d'avis intègrent l'interface de programmation API ?