



éthic étapes

nous hébergeons vos passions  
havens for your passions

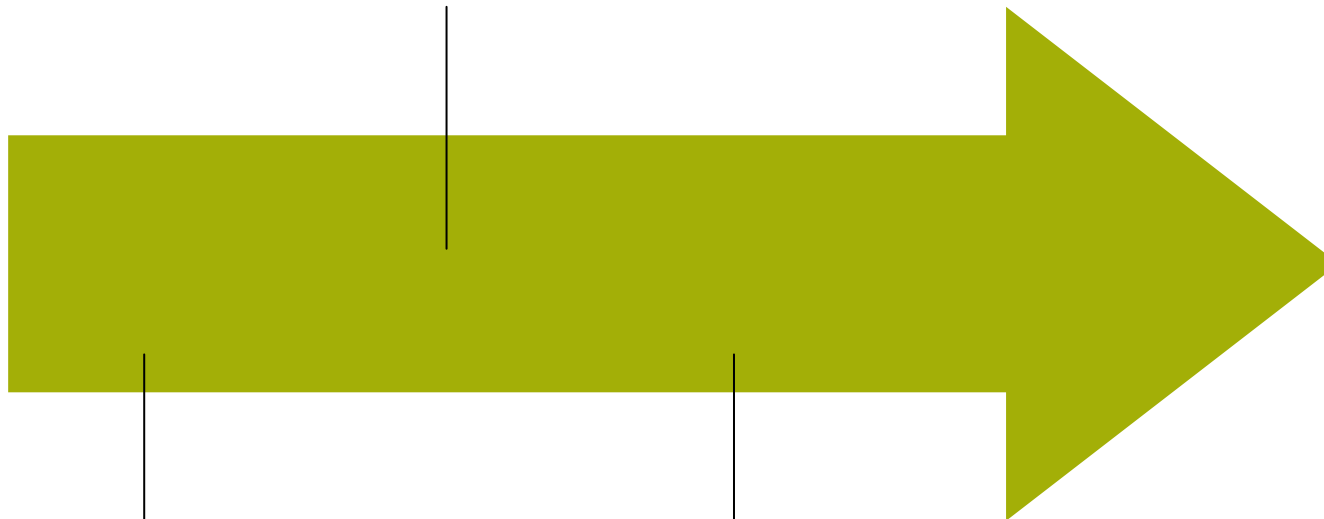
## Vers la mise en place d'un système de gestion de la relation client au sein du réseau éthic étapes



# Rappel des logiques stratégiques

---

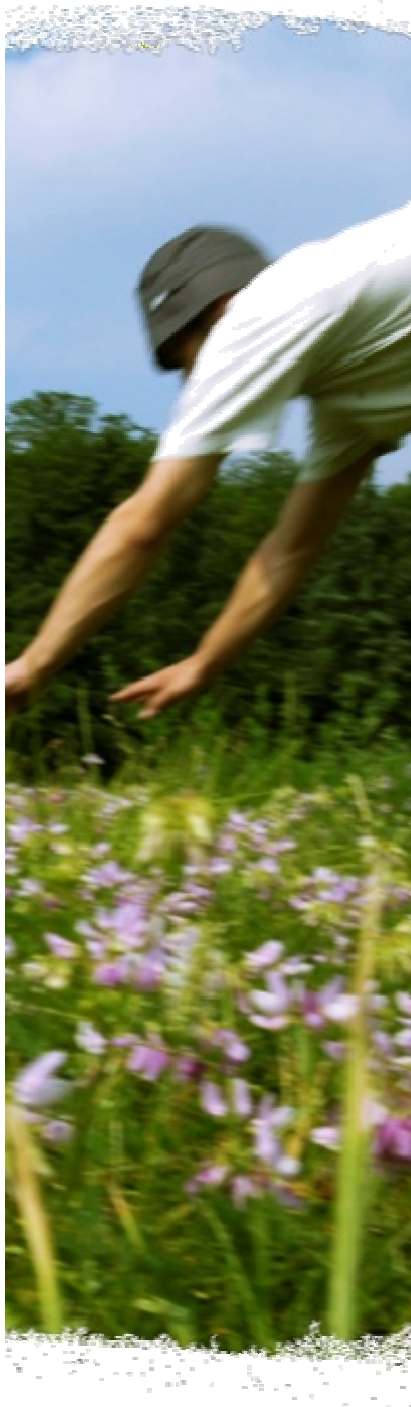
2008 : Mise en place de la politique produits



Vers une  
commercialisation

2012 : Travail sur la qualification des  
fichiers et mise en place d'un CRM

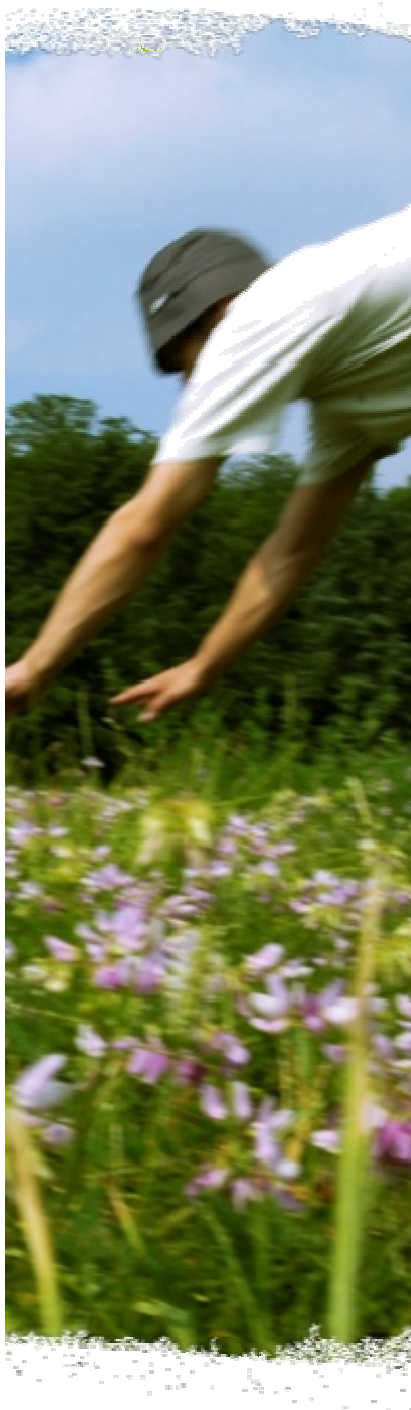
2005 : Lancement de la marque éthic étapes



# Pourquoi une segmentation ?

---

- Une segmentation est un outil de gestion de la relation client ou CRM
- Elle permet :
  - d'organiser l'information
  - de qualifier les fichiers pour un usage marketing
  - d'harmoniser les fichiers au sein du réseau
  - de mutualiser les fichiers au sein du réseau
- Elle répond à des besoins : 1 base de fichiers organisée pour des actions de communication efficaces et ciblées



# Les enjeux de la segmentation commune

---

- La mutualisation et le partage des fichiers clients au sein du réseau : outil de démultiplication des clientèles
- Gagner en efficacité avec une communication plus large et une meilleure diffusion
- Outil qualificatif de connaissance des publics et de fréquentation
- Intégrer une logique de fidélisation du client dans le réseau

# Les apports de la segmentation

---

## Pour le réseau

- Constitution d'une BDD solide et qualifiée
- Amélioration de la connaissance des publics et des produits phares : évolutions et tendances
- Outil statistique qualificatif de fréquentation
- Intégration d'une logique de fidélisation du client

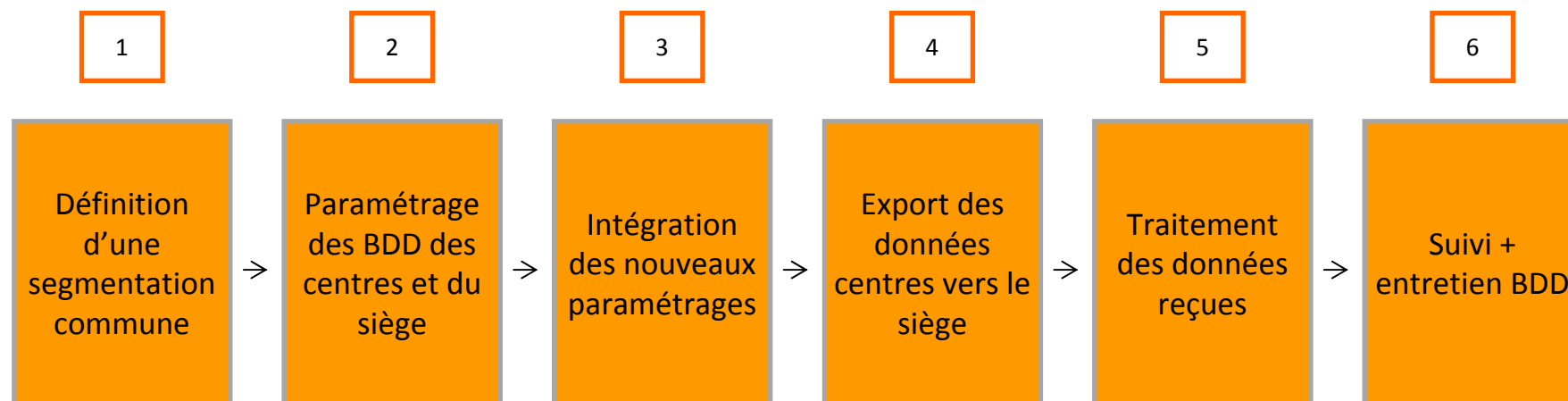
## Pour les centres

- Extraction rapide de fichiers qualifiés
- Amélioration de la connaissance des publics et des produits phares : évolutions et tendances
- Outil statistique qualificatif de fréquentation
- Professionnalisation des actions marketing
- Professionnalisation de la relation client

# La mise en œuvre

---

- Présentation des étapes de mise en œuvre



# La mise en œuvre : étape 1

**Etape réalisée**

1

ETAPES

Définition d'une segmentation commune

DETAIL DE  
L'ETAPE

- Elaboration d'une segmentation commune
- Test de la segmentation par 10 éthic étapes
- Elaboration du cahier des charges de la segmentation

DIFFICULTES

# La mise en œuvre : étape 2

2

ETAPE

Paramétrage des BDD des centres  
et du siège

DETAIL DE  
L'ETAPE

- Modification des paramètres dans les logiciels de réservation des centres
- Choix d'un logiciel de gestion des BDD pour le siège
- Développement de la base siège

DIFFICULTES

- Impossibilité de bloquer les paramètres des logiciels de réservation
- C'est à chaque centre de faire ses paramétrages
- Limite : la segmentation est difficile à faire évoluer



# La mise en œuvre : étape 3

3

ETAPE

Intégration des nouveaux  
paramétrages

DETAIL DE  
L'ETAPE

- Requalification des anciens contacts des BDD des centres avec les nouveaux paramétrages
- Prise en main de la nouvelle segmentation

DIFFICULTES

- La requalification prend du temps
- Prévoir des modules de formation
- Les contacts non qualifiés ne pourront être exploités

# La mise en œuvre : étape 4

4

ETAPE

Export des données des centres  
vers le siège

DETAIL DE  
L'ETAPE

- Mise en place d'un export des données des centres 1 x par an vers le siège
- Intégrer les tables des correspondances des centres

DIFFICULTES

- Les exports ne peuvent être automatisés : les centres doivent le faire manuellement
- Chaque centre doit définir un script/table des correspondances à transmettre au siège pour vérifier la concordance des données

# La mise en œuvre : étape 5

5

ETAPE

Traitement des données reçues

DETAIL DE  
L'ETAPE

- Vérification des fichiers (codes sources, doublons...) pour les 50 centres par le siège
- Intégration des 50 BDD dans la BDD du siège

DIFFICULTES

- Temps important pour le traitement des données
- Vérification de chaque export avec sa table de correspondance
- Uniformisation manuelle des rubriques au moment de l'import pour fichier identique

# La mise en œuvre : étape 6

---

6

ETAPE

Suivi et entretien des BDD

DETAIL DE  
L'ETAPE

- Retransmission des NPAI, fichiers erronés aux centres
- 1 x par an les centres donnent leurs nouveaux contacts
- Vérification des modifications dans les fichiers

DIFFICULTES

- Gestion des doublons et des modifications des coordonnées et informations du contact