



L'institut d'études spécialiste de la communication et de la relation client
Le retour gagnant

Spécialiste de l'optimisation de la performance publicitaire et de la relation client, FEEDBACK accompagne ses clients dans leur recherche de performance et de rentabilité, à travers une approche globale intégrant des outils d'audit qualité, de conseil et d'étude.



AUDIT

ISA

ENJEUX

L'imprimé sans adresse

Vecteur efficace de création de trafic, la Publicité Non Adressée ne présente cependant pas les mêmes garanties d'exécution que les autres médias.

En effet, l'absence d'indicateur objectif ne permet pas de certifier la qualité de diffusion de vos messages. Il convient donc de s'assurer de leur qualité de distribution, premier élément indispensable au succès de toute campagne.

Bénéficiant d'une expertise reconnue fondée sur une connaissance approfondie du métier de la distribution, FEEDBACK accompagne ses clients dans l'identification de véritables leviers d'actions engageant ainsi leurs prestataires dans une démarche de progrès.

OBJECTIFS

Optimiser la qualité de vos campagnes

FEEDBACK propose la mise en place de **systèmes de contrôle, organisés en bonne intelligence avec les sociétés de distribution.**

Ces contrôles permettent :

- > **d'être informé en temps réel** de la distribution des documents et de vérifier le respect du cahier des charges,
- > **de mesurer les performances** des prestataires.
- > **de sécuriser la distribution** en exerçant une pression positive sur l'ensemble des centres de distribution,
- > **d'optimiser les rendements** induits par l'opération et rentabiliser les investissements faits dans le média.

NOS PRESTATIONS VOUS CONCERNENT

> Vous êtes directeur de magasin et vous avez des doutes sur la qualité de distribution en boîte aux lettres de vos prospectus : FEEDBACK vous propose un programme régulier de contrôle terrain pour sécuriser l'ensemble de vos campagnes toute l'année.

> Vous êtes un responsable marketing ou communication enseigne et vous souhaitez optimiser les campagnes de votre réseau de points de vente : FEEDBACK vous accompagne dans l'élaboration du cahier des charges et recommande un programme de contrôle sur le réseau.

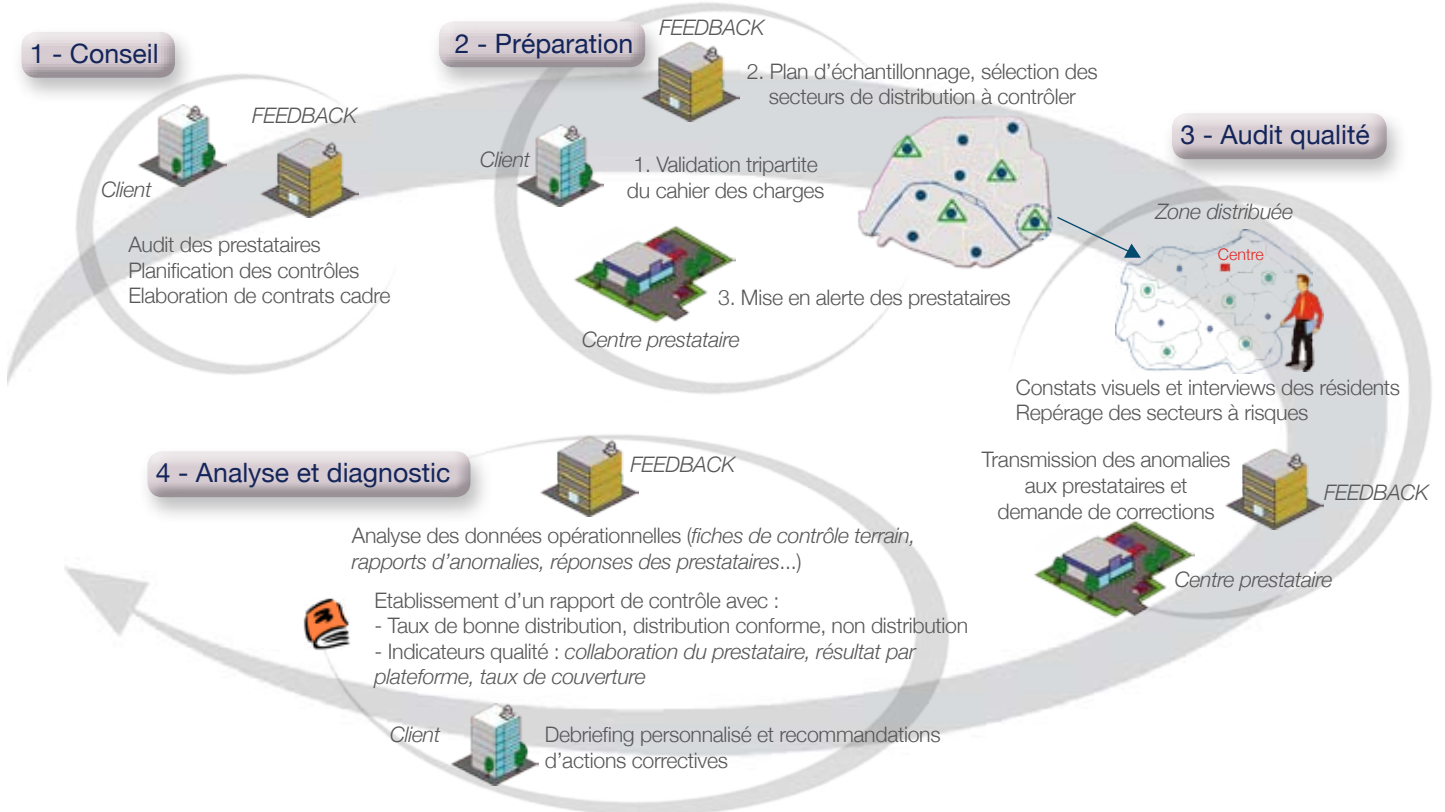
> Vous êtes une agence de communication / agence média, et vous souhaitez garantir la qualité d'une opération stratégique importante que vous avez recommandée à vos clients : FEEDBACK est votre partenaire et vous apporte son expertise métier pour le bon déroulement de l'opération.

APPLICATION

Nb d'exemplaires distribués par point de vente	Nb d'adresses à contrôler	Nb de zones-test à réaliser
< 40 000 ex	150	15
de 40 001 à 60 000 ex	200	20
de 60 001 à 80 000 ex	250	25
de 80 001 à 120 000 ex	350	35
de 120 001 à 150 000 ex	400	40
de 150 001 à 180 000 ex	500	50
de 180 001 à 210 000 ex	600	60



MÉTHODOLOGIE



RÉSULTATS ET RETOUR GAGNANT

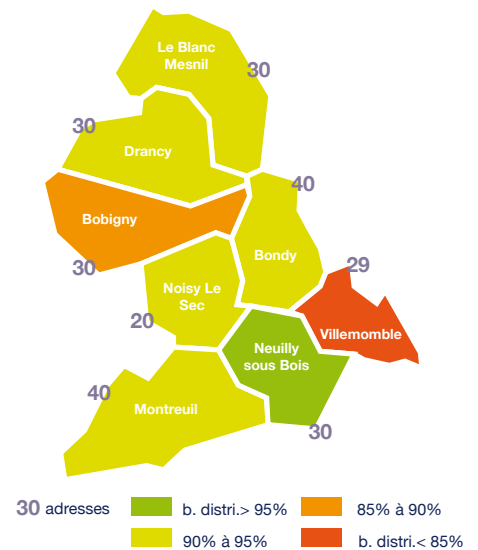
Optimisation des campagnes

- > **Mise en alerte** des prestataires et pression positive sur les distributeurs.
 - > **Une information fiable et objective sur la qualité de diffusion, par type d'anomalie.**
 - > **Amélioration** du trafic généré et optimisation du CA induit par les campagnes.
- La **pression dissuasive** du contrôle **optimise** la qualité de diffusion de vos messages.

Identification de leviers d'amélioration

- > **Benchmark** par rapport à la moyenne du marché et du secteur.
- > Localisation géographique des **secteurs à risques**.
- > Capacité à **distribuer les accès fermés**.

Vous disposez de données fiables pour **demander aux prestataires des corrections sur les problèmes de distribution.**



CAS CONCRET // Géant Casino

Problème : La période des fêtes de fin d'année représente pour l'ensemble des enseignes de grande distribution un rendez-vous incontournable avec leurs clients. À cette occasion, l'enseigne Géant Casino distribue son catalogue "Noël" sur les zones de chalandise de ses magasins et souhaite sécuriser cette opération particulièrement clé. Il s'agit de sécuriser la distribution de ces catalogues, fortement concurrencés en cette période, et en améliorer leur performance en terme d'effet sur le trafic en magasin.

Solutions :

- > Mise en place par FEEDBACK d'un contrôle terrain sur un échantillon de 500 adresses et 3 centres de distribution..
- > Déploiement d'une équipe de contrôleurs pendant la semaine de distribution.

Résultats :

- > Taux de **bonne distribution** : 85 %
- > Taux de **distribution non conforme** (encartage, dépôt, ciblage) : 6 %
- > Taux de **non-distribution** : 9 %
- > **Identification de secteurs présentant des problèmes :** mise en place d'**actions correctives** sur ces secteurs et sur les dépôts concernés par les résultats non satisfaisants. Réformation des distributeurs concernés par sles secteurs identifiés à risques.

