



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

VIGIETRADE

## ENJEUX

### *Le trade marketing*

La part des budgets publicitaires allouée au hors média tend aujourd'hui à se rationaliser (-1,5% en 2008 vs 2007). Aussi, dans ce contexte, tout investissement doit être justifié, alors que les enjeux économiques des actions de marketing terrain mises en place ne cessent de se renforcer.

Les annonceurs doivent donc disposer de garanties fortes dans la mise en place de leurs opérations.

Afin de répondre à cette nouvelle préoccupation et d'assurer un meilleur déploiement de votre dispositif promotionnel, FEEDBACK créé *VigieTrade*, outil d'audit qualité des opérations de marketing terrain.

## OBJECTIFS

### *Optimiser la mise en place de vos campagnes*

Il est aujourd'hui **difficile pour les annonceurs d'obtenir des remontées fiables et objectives sur le déroulement de leurs opérations de marketing terrain** (diminution du nombre de commerciaux chez les annonceurs, vision incomplète ou partielle...).

Or, **les dysfonctionnements sont persistants sur le terrain** (absences de mises en avant produits malgré l'accord de l'enseigne, équipes d'animation insuffisamment dynamiques, maîtrise partielle du discours produit, PLV non mise en place ou retirée pendant l'opération...).

*VigieTrade* offre aux annonceurs une **information claire** sur le bon déroulement de leur campagne, leur permet de **corriger en temps réel** les dysfonctionnements majeurs, tout en maintenant une **pression préventive forte** sur leurs prestataires.

## NOS PRESTATIONS VOUS CONCERNENT

> Vous êtes responsable trade-marketing et vous souhaitez améliorer la performance de vos campagnes d'animation et responsabiliser vos prestataires tout au long de l'année :

FEEDBACK vous propose un suivi-qualité de la prestation de vos équipes d'animation sous la forme de visites-mystère réparties sur l'année.

> Vous êtes une agence de marketing opérationnel et vous souhaitez sécuriser une opération que vous organisez pour un client :

FEEDBACK vous propose un suivi en temps réel de votre opération, véritable levier d'optimisation assurant ainsi un meilleur déploiement de votre dispositif promotionnel.

## APPLICATIONS

Point de vente

> animations commerciales

> publicité sur le lieu de vente

Actions réseaux

> échantillonnage, couponing

Promo on-pack

> échantillons, coupons

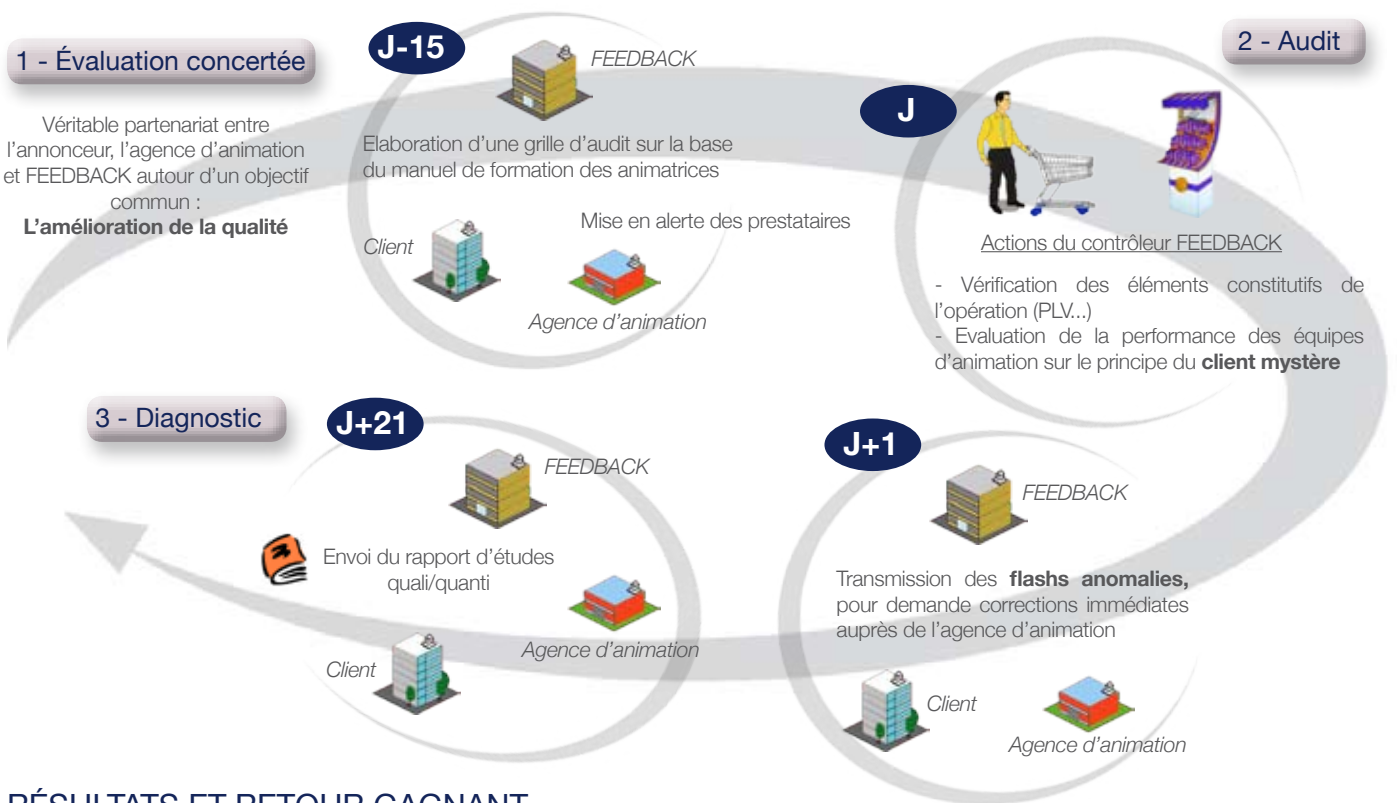
Street-marketing

> événementiel

> échantillons, coupons, leaflets



## MÉTHODOLOGIE



## RÉSULTATS ET RETOUR GAGNANT

### Optimisation préventive

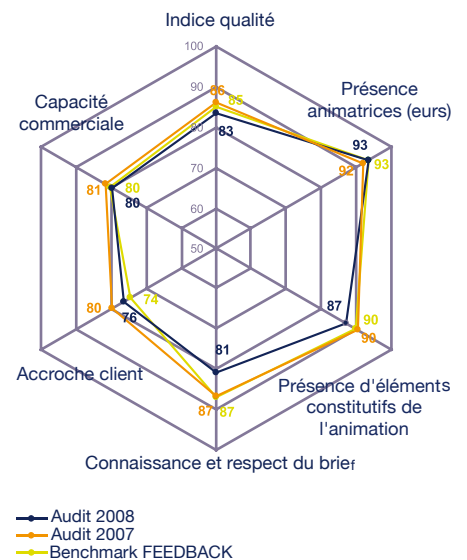
- > Le principe du **contrôle concerté** oblige le prestataire à **sensibiliser et impliquer l'ensemble des différents échelons** (siège / responsables régionaux / équipes logistiques / animatrices) dans la réussite des opérations.
- > **Amélioration** en temps réel de la prestation.
- > **Évaluation et sélection** des équipes d'animation les plus performantes.

La **pression préventive** du contrôle **fiabilise** la qualité de vos opérations de marketing terrain.

### Outil de progrès

- > Meilleure **visibilité** et **respect du cahier des charges**.
- > Analyse des **points forts / points faibles** des agences.
- > Identification des **axes d'amélioration** de vos campagnes.

Vous disposez d'**arguments concrets** pour demander aux agences de **corriger les problèmes récurrents** rencontrés (actions de formation, qualité de recrutement, améliorations logistique, révision des concepts d'animation...).



## CAS CONCRET // NIVEA

**Problème** : NIVEA souhaite avoir une vision objective et représentative de la qualité de la prestation achetée. Il faut stimuler, responsabiliser et entamer avec les prestataires d'animation une démarche qualité sur le moyen terme.

**Solutions** : Mise en place d'une étude barométrique annuelle de suivi de la qualité des animations. Évaluation sur le principe du client-mystère (600 visites-mystères, alerte du client et du prestataire les jours d'animation...). Partage des résultats chaque semaine avec les agences.

### Résultats :

Depuis 3 ans, on observe :

- > Une **diminution de l'absentéisme**.
- > Une plus grande **efficacité commerciale** (Qa / Na) et un accent mis sur la vente lors des formations des animatrices.
- > Une **amélioration de la capacité d'écoute et d'identification des besoins des consommatrices**.

