



ÉTUDE DE CAS

COMMENT RECONQUÉRIR LES CLIENTS
N'ÉTANT PAS VENUS EN ATELIER DEPUIS

18 MOIS ?

SMART@CARD
PLUG AND TALK*



*CONNECTEZ, CONVERSEZ



PROBLÉMATIQUE

COMMENT CRÉER UNE APPROCHE
DRIVE-TO-STORE INNOVANTE
ET **OMNICANALE**, QUI OFFRE UNE
MESURE DE L'IMPACT RÉEL SUR
LES ENTRÉES ATELIER ?





PLUS DE 500 000 ENTRÉES
EN ATELIERS PAR AN



UNE MARQUE FRANÇAISE
CENTENAIRE



+ DE 2000 ATELIERS RÉPARTIS
SUR TOUTE LA FRANCE



UNE PRÉSENCE
INTERNATIONALE



UN FORT MAILLAGE NATIONAL MAIS **TRÈS HÉTÉROGÈNE**.



UNE **DIFFICULTÉ À CONSERVER LES CLIENTS** EN ATELIER À LA **FIN DE LA GARANTIE** (APRÈS ACHAT VÉHICULE NEUF).



UNE **CONNAISSANCE CLIENT CONCENTRÉE DANS LES ATELIERS**, SANS OFFRIR UNE RÉELLE VISIBILITÉ AU SIÈGE.



UNE ACTIVITÉ DE RÉPARATION EN ATELIER QUI REPRÉSENTE UNE **SOURCE DE REVENU INCONTOURNABLE POUR LA MARQUE**.



COMMENT CRÉER UNE APPROCHE DRIVE-TO-STORE INNOVANTE ET OMNISCANALE QUI OFFRE UNE MESURE DE L'IMPACT RÉEL SUR LES ENTRÉES ATELIER ?





R@PONSE

SMART @CARD® UNE SOLUTION
MOBILE CLÉ EN MAIN.



CONCEVOIR UNE **APPROCHE DRIVE-TO-STORE**



QUI **REMONTE LES DATAS TERRAIN À LA MARQUE**



POUR QU'ELLE PUISSE **SUIVRE DE MANIÈRE CONCRÈTE ET CHIFFRÉE L'IMPACT SUR LES ENTRÉES ATELIERS DE SES ACTIONS WEB**

ET AINSI S'INSCRIRE DANS UNE **STRATÉGIE DE LA RÉACTION :**



PROPOSER LE BON **MESSAGE**



LA BONNE **OFFRE**



SUR LE BON **MÉDIA**



À LA BONNE **PERSONNE**



AU BON **MOMENT**

UN ACCOMPAGNEMENT STRATÉGIQUE EN 3 VOLETS



1 – CÔTÉ CLIENTS



UN PLAN DE CONTACT COMPLET ET PERSONNALISÉ.

Approche emailing adressé aux clients « infidèles »

Display retargetting clients ciblés via l'eMD

Display si baisse entrée atelier

Offres ponctuelles (TV-to-store)

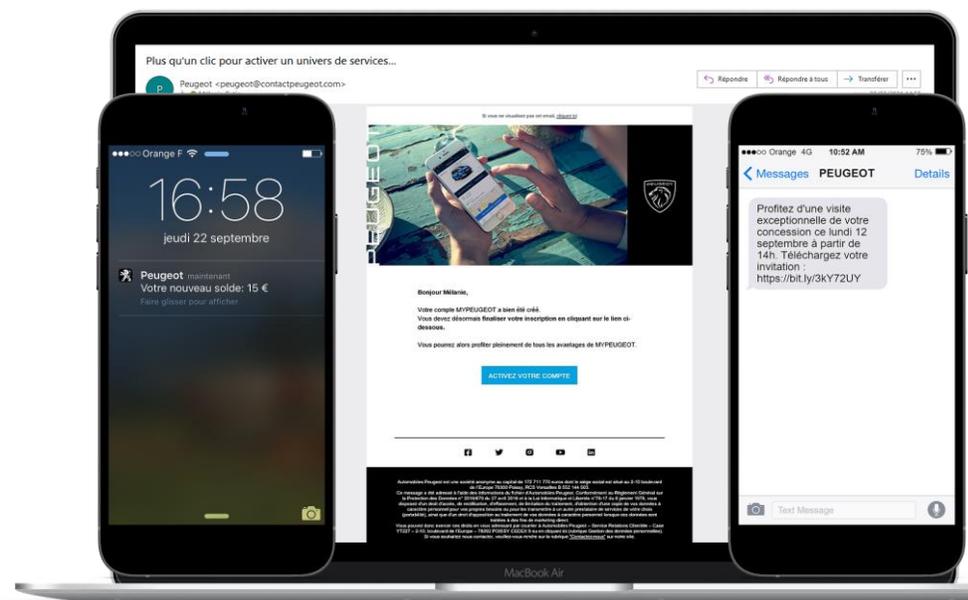
Post Facebook vs fichier cible

Display vs ciblage DMP

PASS PEUGEOT EXCLUSIVITÉ CLIENT
50€ OFFERTS
À L'ATELIER SUR LES PRESTATIONS APRES-VENTE OU ACHATS D'ACCESSOIRES

50 € Montant disponible

Service après-vente Peugeot 50€ OFFERTS



*CONNECTEZ, CONVERSEZ

FOCUS CIBLAGE :
EMAILING ET DISPLAY

ACCÈS À SON OFFRE PERSONNALISÉE EN 1 CLIC

PLAN DE CONTACT OMNICANAL POUR S'ASSURER DE LA VISITE CLIENT (E-MAILS, NOTIFICATIONS)

UN ACCOMPAGNEMENT STRATÉGIQUE EN 3 VOLETS

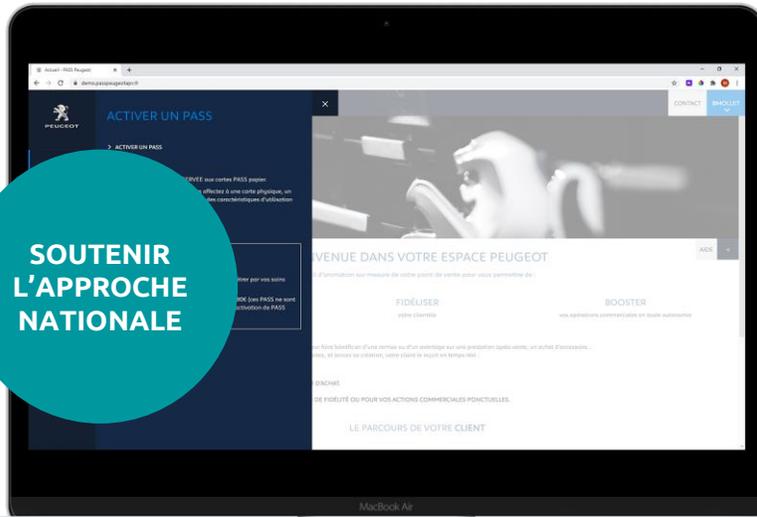
2 – CÔTÉ RÉPARATEURS AGRÉÉS

DES **OUTILS DIGITAUX CONNECTÉS** AUX OUTILS DE VENTE ET CRM DE LA MARQUE POUR UNE **PRISE EN MAIN RAPIDE** ET UN **SUIVI OPTIMISÉ**.

?



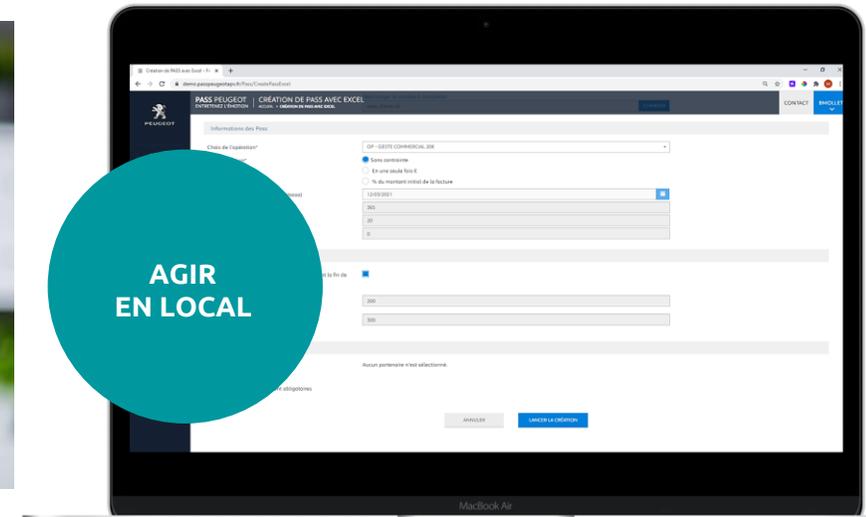
RÉPONSE



SOUTENIR
L'APPROCHE
NATIONALE



5/7J PAR
EMAIL ET
TÉLÉPHONE



AGIR
EN LOCAL

UN **SITE DE GESTION DÉDIÉ** POUR ACCUEILLIR LES CLIENTS ET **VALIDER L'ÉLIGIBILITÉ DE LEURS OFFRES DE LA MARQUE.**



LA MISE À DISPOSITION D'UNE **HOTLINE** POUR **RÉPONDRE AUX INTERROGATIONS DE L'ENSEMBLE DU RÉSEAU.**



LA POSSIBILITÉ POUR LES **ATELIERS** DE **CRÉER LEURS PROPRES OFFRES COMMERCIALES** POUR LEUR BASE CLIENT.



UN ACCOMPAGNEMENT STRATÉGIQUE EN 3 VOLETS

3 – CÔTÉ MARQUE

?

REPONSE

LE **SUIVI EN TEMPS RÉEL DES KPI** DES OPÉRATIONS MENÉES & LA CAPACITÉ À **SUIVRE LE ROI** DEPUIS L'INVESTISSEMENT PUBLICITAIRE JUSQU'AU PASSAGE EN ATELIER.



QUEL QUE SOIT
LE MÉDIA CHOISI



UNE VISIBILITÉ ULTRA-QUALIFIÉE DE SON IMPACT SUR LES ENTRÉES ATELIER



RÉSULTATS

UN BILAN QUANTI ET QUALI
POSITIF.

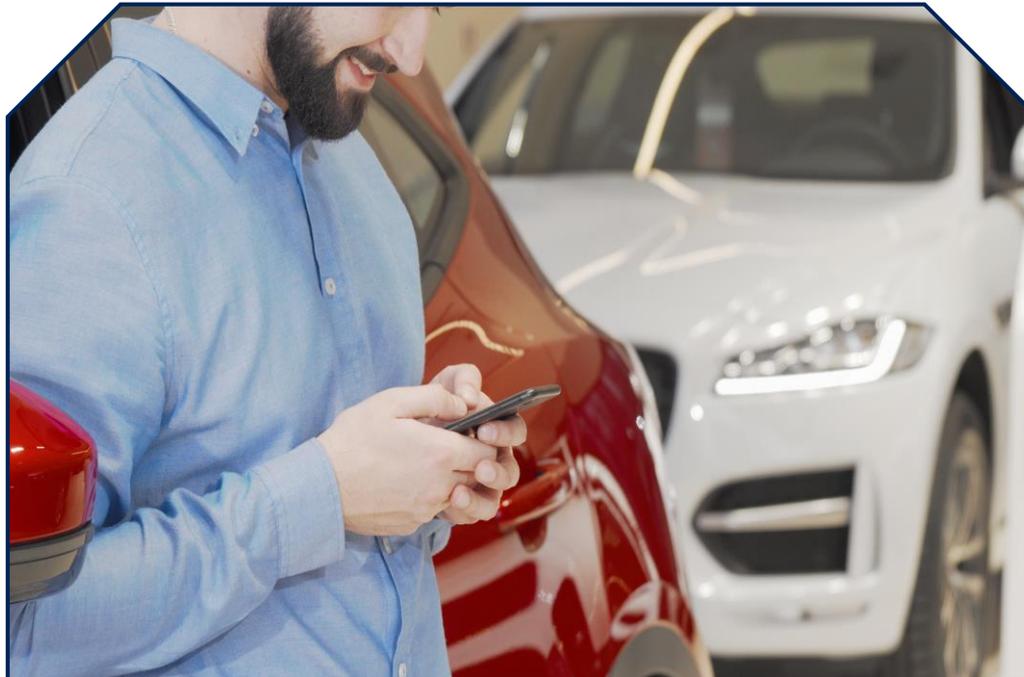


PARCE QUE LES RÉSULTATS COMPTENT !



+30 %

SUR LE **PANIER**
D'ACHAT MOYEN



UN **TRAFIC** MULTIPLIÉ PAR

x 2,5

SUR LES **PÉRIODES ANIMÉES**

?



RÉSULTATS



*CONNECTEZ, CONVERSEZ

DES OBJECTIFS REMPLIS ... ET MÊME DÉPASSÉS !



UN DISPOSITIF QUI PERMET À PEUGEOT DE CRÉER DE **NOUVEAUX PARCOURS CLIENTS** POUR DÉVELOPPER LE TRAFIC EN ATELIER, DE MANIÈRE **EFFICACE** ET **SUIVIE**.



UNE **RELATION CLIENT INÉDITE** DANS LE MONDE DE L'AUTOMOBILE : UNE **APPROCHE DE SERVICE CIBLÉE** QUI PERMET À CHAQUE CLIENT D'OBTENIR RÉELLEMENT L'OFFRE MÉDIATISÉE PAR LA MARQUE.



UN **DISPOSITIF GAGNANT-GAGNANT ENTRE LA MARQUE ET SON RÉSEAU** : LA MARQUE PERMET AUX ATELIERS DE DÉVELOPPER DES ACTIONS LOCALES EN TOUTE AUTONOMIE POUR **UNE RELATION DE PROXIMITÉ DÉCUPLÉE**.



LA CONSTITUTION D'UNE **BASE DE DONNÉES ULTRA-QUALIFIÉE** PERMETTANT UNE MEILLEURE COMPRÉHENSION POUR LA MARQUE DE LA **VALEUR DE CHAQUE CLIENT**.



RÉSULTATS





TÉMOIGNAGES

ILS EN PARLENT MIEUX QUE NOUS.





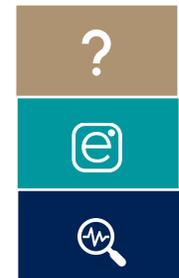
FRANÇOIS
RESPONSABLE ANIMATION ET
PROMOTION DES PIÈCES ET
SERVICES
@PEUGEOT

L'avantage de la Smartecard® est qu'elle est **entièrement dématérialisée** : elle est de ce fait le **relais de campagnes** CRM, de spots radios ou TV et d'opérations web. Quel que soit le canal de diffusion, elle **soutient nos plans d'actions locaux et nationaux** : un vrai **couteau suisse de l'animation** !

La communication mass média est utile mais très coûteuse et a le désavantage de cibler large. À l'inverse, la Smartecard® nous permet de **cibler précisément nos clients**, selon leurs profils, pour délivrer le bon message à la bonne personne.

Un des points forts de la Smartecard® est son **incroyable traçabilité** : on sait quand une carte est créée, quand elle est utilisée, pour quel montant, dans quel point de vente, sur quelle campagne...

La Smartecard® est aujourd'hui un des meilleurs outils pour récolter de la data précise chez Peugeot. À ce jour, **toutes les actions menées sont rentables** !



TÉMOIGNAGES

*CONNECTEZ, CONVERSEZ

SMARTeCARD

PLUG AND TALK*

BY AKATOA

*CONNECTEZ, CONVERSEZ

UNE CARTE DE FIDÉLITÉ DÉMATÉRIALISÉE 100 % DÉJÀ CONNECTÉE AUX CRM.

UNE COMMUNICATION OMNICANALE SMS, E-MAIL, NOTIFICATION.

UNE SEGMENTATION FINE DE VOS VISITEURS ET CLIENTS.

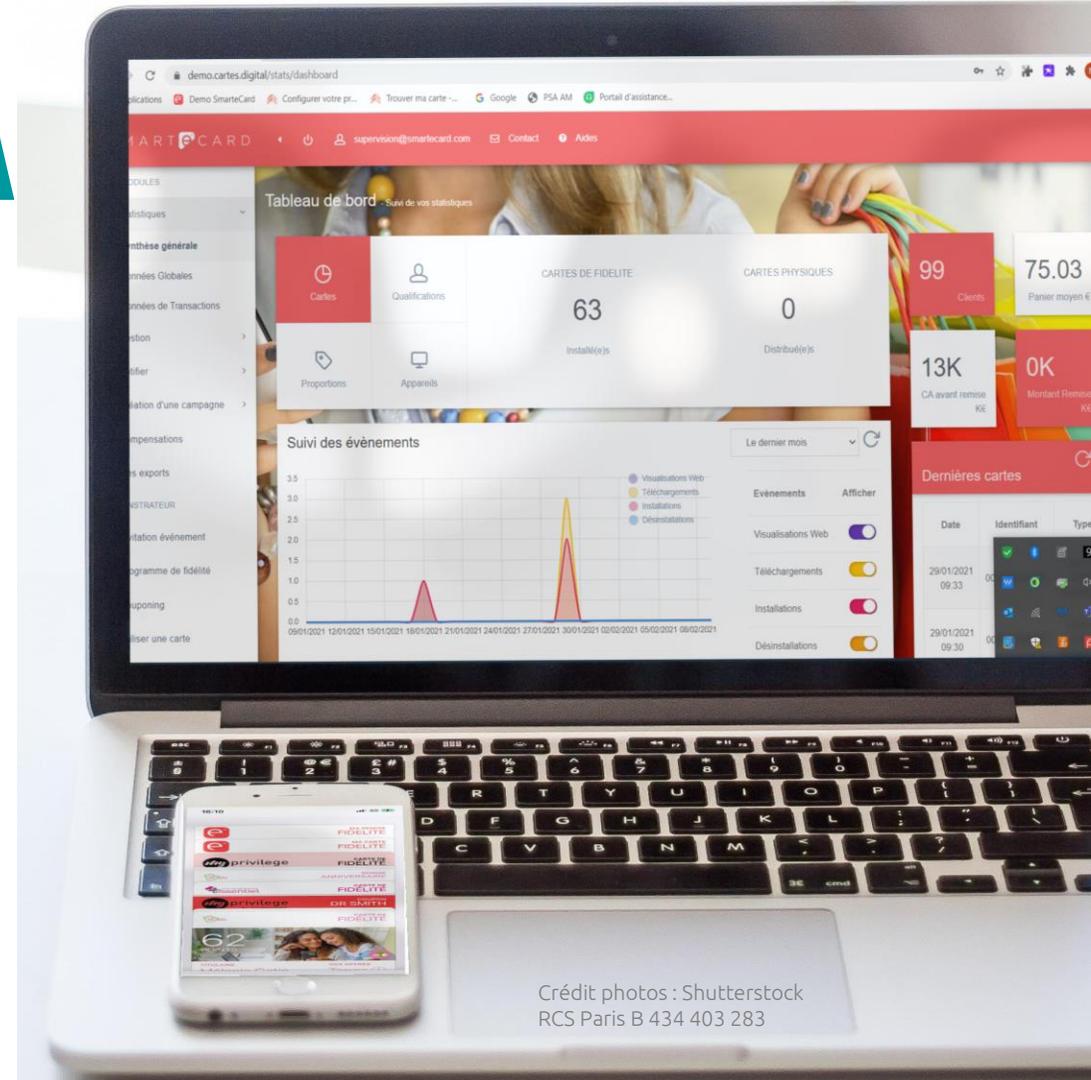
ANALYSE, KPI DATA EN TEMPS RÉEL.

DÉCOUVRIR LA SMARTECARD ®



UNE DÉMO ?

ISABELLE.MASSON@AKATOA.COM



Crédit photos : Shutterstock
RCS Paris B 434 403 283