

i-lab

PAGES

A découvrir

CATÉGORIES

Infos sectorielles (16)
Chiffres Marché (10)
Bonnes idées (4)
Nouveaux outils (21)
Performance de l'emailing (6)
Classement (1)
Tendances du e-commerce (18)
Actualités (4)
Cercles web (8)
Réseaux sociaux (13)
SEO SEM (10)
Etudes de cas (1)
Ecrm et programmes relationnels (3)
Affiliation (4)
Marketing Mobile (7)
Blogs (3)
E-reputation (5)
Réalité augmentée (5)
retargeting (5)
Web Analytics (7)
Web participatif (2)

Lundi 15 février 2010

Programme relationnel sur mobile avec CRM Mobile Corp

<http://www.tcmc.fr/page-home.html>

(extrait : interview franprix) : http://www.journaldunet.com/ebusiness/marques-sites/jean-paul-mochet-interview-jean-paul-mochet-franprix.shtml?utm_source=benchmail&utm_medium=ML7&utm_campaign=E10164805

Jean-Paul Mochet. Le nouveau Franprix.fr s'inscrit dans la nouvelle stratégie relationnelle de notre enseigne, que nous avons élaborée avec The CRM Mobile Corp. Nous avons lancé il y a un an et demi un nouveau concept de magasin, basé sur la notion d'ultra proximité et de services. Il s'agit d'un magasin fortement ancré dans son quartier, où l'on se sent bien, où l'on retrouve ce dont on a besoin, grâce à un assortiment de produits adapté à la typologie des habitants du quartier. Le nouveau site de Franprix est à l'image de l'enseigne, axé sur la proximité et le service. A une différence près : nous n'y vendons rien. Au contraire, nous y donnons.

Qu'y proposez-vous ?

Beaucoup de services, notamment des petites annonces entre particuliers, des informations locales sur les quartiers dans lesquels sont implantés nos magasins, comme la liste des stations Vélib' à proximité, des hot spots Wi-Fi ou des services de garde d'enfant. Nous proposons également un service de création de listes de courses à partir des produits proposés dans nos magasins que les internautes peuvent envoyer par mail ou SMS à leurs proches. Nous offrons enfin un service de partage de recettes, qui permet aux internautes d'ajouter automatiquement les ingrédients nécessaires à une recette dans leur liste de courses. Ce site relationnel se veut à la fois le reflet de la vie de Franprix mais également de la vie de ses consommateurs. Il s'agit résolument d'un site communautaire, dont les relais sont nos magasins.

Vous proposez également aux internautes de noter vos magasins. Cette démarche peut être risquée...

C'est vrai, mais les consommateurs ne mentent pas. Jusqu'à présent nous avions, comme tous nos concurrents, un programme de visiteurs mystère. Désormais, nous l'enrichissons en comptant sur les internautes pour dire ce qui va ou ne va pas. Nous réaliserons des reportings que nous transmettrons à nos franchisés.

"Nous n'avons pas lancé une application iPhone pour faire du buzz" **Ce programme relationnel est soutenu par une application iPhone.**

Oui. Nous n'avons pas lancé cette application pour faire du buzz, mais pour prolonger les services apportés par notre nouveau site. Cette application, également développée par The CRM Mobile Corp est connectée en temps réel aux bases des magasins. Elle permet notamment de trouver nos magasins à proximité grâce à la géolocalisation, de savoir s'ils sont ouverts ou non. Il est également possible de constituer une liste de courses et de l'envoyer à un contact, directement sur son téléphone.

Par Charlizzzzz - Publié dans : [Marketing Mobile](#)
[Ecrire un commentaire](#) - [Recommander](#)

[Précédent](#)

[Retour à l'accueil](#)

[Suivant](#)