

VENDRE SES PRODUITS SUR INTERNET : MODE D'EMPLOI

Nathalie Martin
Responsable Marketing

Martigny, le 07.11.2013

Agence marketing et internet

10

collaborateurs

13

années
d'existence

350

sites internet
réalisés

conchita
-plus
boomerang
-marketing

Nos prestations

Conseil en
marketing et
communication

OFFLINE



ONLINE

Création de
sites internet



- 1 Evolution du commerce en ligne
- 2 Etapes de création d'un site e-commerce
- 3 Conseils sur l'ergonomie du site
- 4 Facteurs-clés pour développer ses ventes en ligne
- 5 Le futur

1. Evolution du commerce en ligne

Evolution du commerce en ligne dans le monde



1'000 milliards de dollars

dépensés dans le monde en 2012 sur le marché e-commerce B2C.

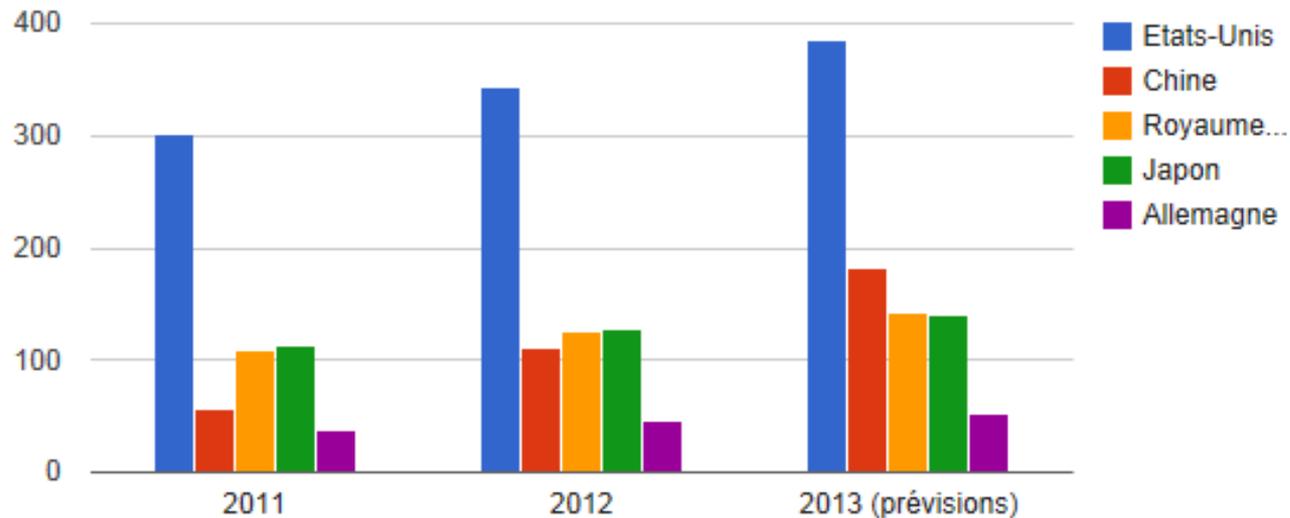


Evolution du commerce en ligne dans le monde



- Les Etats-Unis représentent 33% du chiffre d'affaire mondial
- La plus forte croissance a été mesurée en Asie-Pacifique

Chiffres d'affaires du e-commerce (milliards de \$)



Source eMarketer.com - via ZDNet.fr/chiffres-cles

Evolution du commerce en ligne en Suisse



94% des Suisses
ont effectué au moins un achat
sur internet.

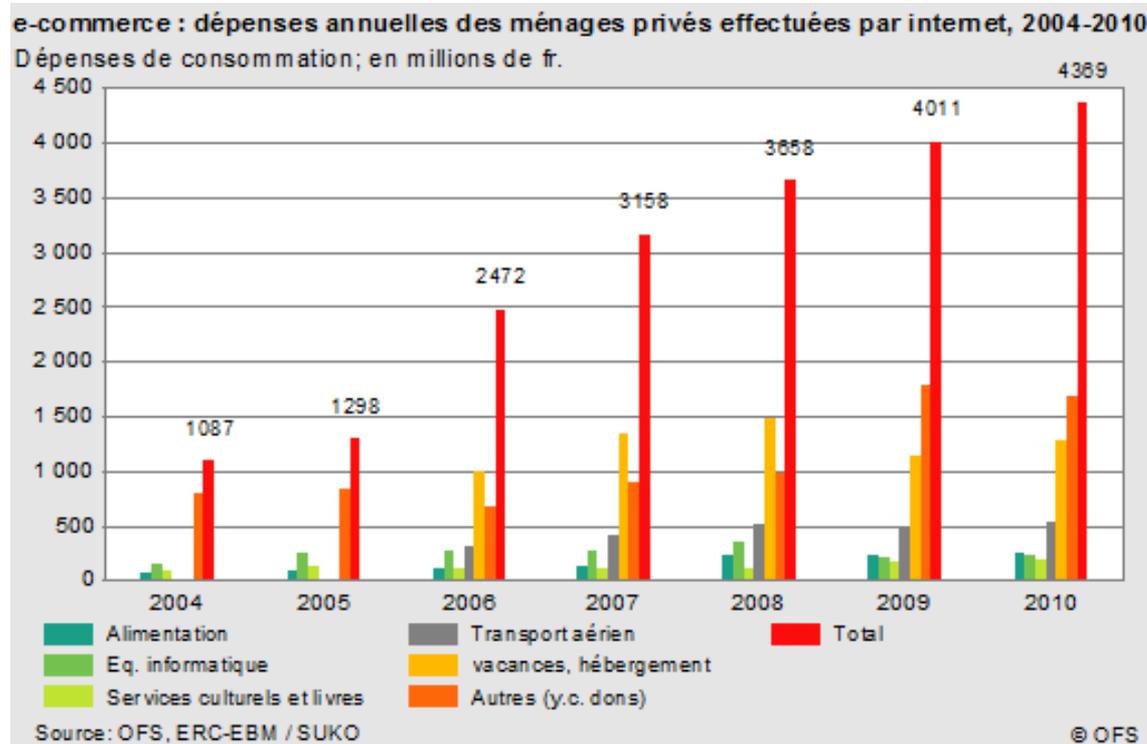
25% des Suisses
effectue au moins un achat
en ligne par semaine.



Evolution du commerce en ligne en Suisse



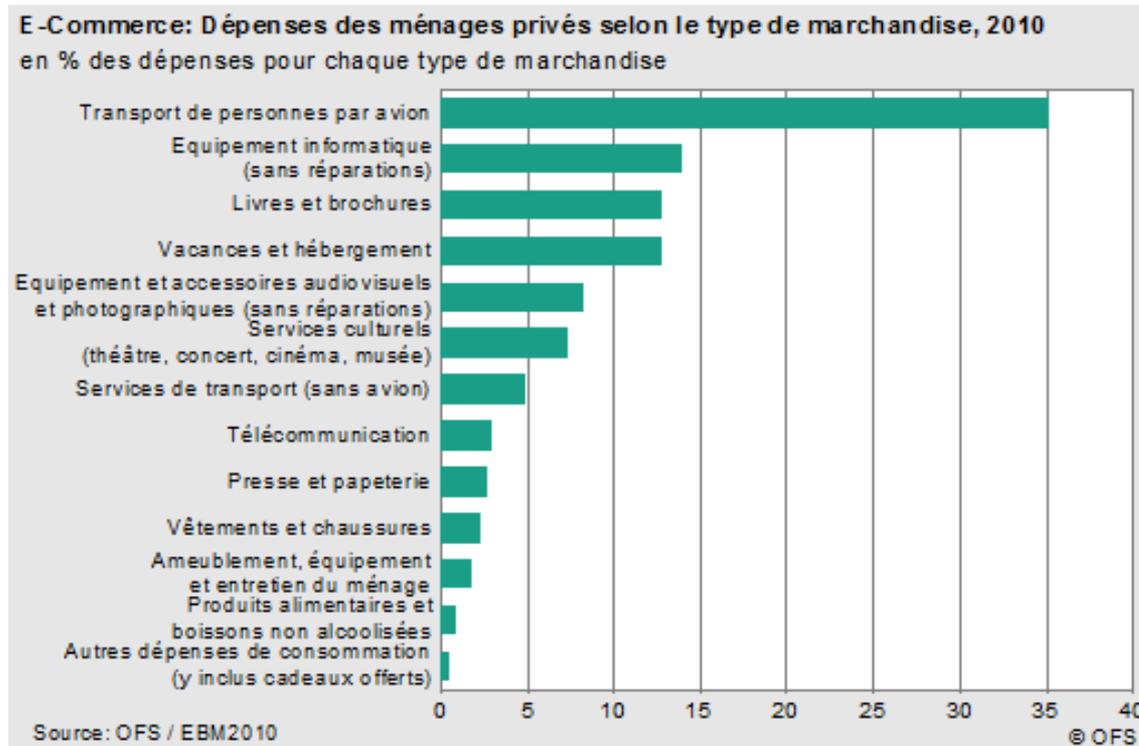
- Jusqu'en 2005, les dépenses de e-commerce en Suisse représente moins de 20% : environ 1 milliard de francs.
- Ces dépenses ont augmenté pour atteindre 4,4 milliards en 2010.



Evolution du commerce en ligne en Suisse



- L'importance du e-commerce varie beaucoup selon le type de produit/service.
- Il existe encore une forte marge de croissance.



Exemple : l'évolution des ventes de Zalando



- 2008** : Création de la marque en Allemagne.
- 2009** : Zalando commence son expansion en élargissant la livraison à l'Autriche.
- 2010** : Lancement de filiales aux Pays-Bas et en France.
- 2011** : Lancement de Zalando au Royaume-Uni, en Italie, en Suisse. Chiffre d'affaire de **510 millions d'euros**.
- 2012** : Lancement en Suède, en Belgique, en Espagne, au Danemark et en Finlande. Chiffre d'affaire de **1,15 milliards d'euros**.
- 2013** : 100'000 produits, 1'500 marques, présence dans 14 pays. **Croissance du CA de 74%** au premier trimestre 2013.

2. Etapes de création d'un site e-commerce

Etapes de création d'un site e-commerce



Analyse



Graphisme



Montage technique



Publication



Formation



Mise en ligne

Etapes de création d'un site e-commerce



Préparation

- Préparation d'un Business Plan
- Rédaction d'un cahier des charges
- Appel d'offre
- Choix du prestataire



Analyse

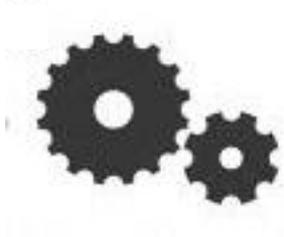
- Fixation du cadre du projet.
- Conseil sur les informations à afficher sur le site internet et la mise en évidence des catégories de produits.
- Définition du type de navigation, de l'arborescence du site, de son ergonomie et des fonctions à développer.
- Document décrivant les concepts, les écrans et les fonctions qui leur sont associés.



Graphisme

- Définition de la base graphique du site (environnement visuel, placement des éléments, mise en forme des textes).
- Conception d'un système de navigation simple et intuitif, permettant d'atteindre la quasi-totalité des informations en 3 clics.
- Un aspect visuel attractif
- Un graphisme différent pour la page d'accueil, permettant de hiérarchiser l'information et de donner une place prépondérante à l'image.

Etapes de création d'un site e-commerce



Montage
technique

- Configuration du CMS – solution e-commerce
- Intégration du design
- Affichage des menus
- Mise en place des fonctionnalités de base



Publication

- Mise en place du système de navigation et des pages d'informations (textes, photos, listes, documents PDF, formulaires, etc.).
- Interfaçage éventuel avec un système ERP



Formation

- Formation à l'utilisation du système de gestion
- Gestion du contenu du site web de manière autonome
- Interface d'administration du site intuitive et simple d'utilisation
- Gestion facilitée et symétrique du multilinguisme



Mise en ligne

- Mise en ligne d'un site test sur une plateforme protégée.
- Tests utilisateurs
- Corrections et ajustements éventuels
- Une fois le site validé, il est mis en production sur un serveur, sur le nom de domaine choisi.

3. Conseils sur l'ergonomie du site

Page d'accueil du site



The screenshot shows the Zalando website interface. At the top, there are service details: 'SERVICE CLIENT GRATUIT 0800 400 450', 'LIVRAISON GRATUITE', and 'RETOUR GRATUIT SOUS 30 JOURS'. The Zalando logo is on the left, and a search bar is in the center. Below the logo, there are navigation tabs for 'FEMME', 'HOMME', and 'ENFANT'. A main navigation bar includes 'Vêtements', 'Chaussures', 'Sport', 'Accessoires', 'Luxe', 'Maison', 'Marques', and 'Soldes'. The breadcrumb trail reads 'Accueil > Homme > Sport > Chaussures de sport'. On the left, there is a sidebar with 'Type de Sport' (Rando, Running, Snowboard, Ski, Fitness, Football, Tennis, Plus...) and 'Categorie' (Sport, Vêtements de sport, Chaussures de sport, Running, Chaussures de randonnée, Football, Sport en salle & Training, Chaussures de tennis, Golf, Sandales & nu-pieds, Sports nautiques, Cyclisme, Bottes & Boots, Baskets, Sac à dos, Sacs, Accessoires, Equipement). The main content area features a large banner with the text 'ACCÉLÉREZ VOTRE ALLURE' and 'Chaussures de sport'. Below the banner are filters for 'Marque', 'Taille', 'Couleur', and 'Prix'. At the bottom, there is a section titled 'Vos modèles préférés' showing four different running shoe models.

- Page d'accueil avec produits/offres
- Importance de l'image
- Faciliter la recherche et la navigation
- Accès simple et clair

Pied de page du site



Newsletter Zalando

CHF 10 OFFERTS

INSCRIVEZ-VOUS

Entrez votre adresse e-mail

Femme Homme

Recevez nos offres avant tout le monde
Vos données personnelles ne seront jamais vendues ni louées. Désinscription possible à tout moment.

Moyens de paiement

MasterCard VISA American Express PayPal PostFinance

Mode de livraison

LAPOSTE

Zalando International

DE FR IT ES NL GB DK SE

Zalando

À propos
Emplois
Presse
Mentions légales
Protection des données
CGV

Service client

Contact
Aide
Lexique de la mode
Guide des tailles
Partenariats et affiliation
Cartes cadeaux

Qualité de service certifiée

✓ Livraison rapide ✓ Retour sous 30 jours
✓ Protection du client ✓ Paiement sécurisé par le protocole SSL
✓ Protection des données

Chez Zalando, la satisfaction client a été évaluée par TÜV SÜD et a obtenu une note de 1,3 (10/2011).

Chaussures de sport homme - Les marques de référence de la collection automne/hiver sur Zalando.ch

adidas	Etnies	Keen	O'Neill
adidas Performance	Haglöfs	Lowa	Oeliris
ASICS	Hummel	Merrell	Puma
Bagheera	Jack Wolfskin	Nike	Reebok
Columbia	Joma	Nike Performance	Reef
ecco	Kappa	Northland	Salomon

Chaussures de sport homme - La catégorie phare de la tendance automne/hiver chez Zalando Suisse

Accessoires de randonnée	Chaussettes	Écharpes	Sacs à dos
Bottes & Boots	Chaussures de football	Équipements de football	Survêtements
Casques & Protections	Chaussures de randonnée	Pantalons	t-shirts
Casquettes & Bonnets	Chaussures de sport en salle	Pulls & Sweatshirts	Vestes & Polaires

Retrouvez-nous aussi sur

YouTube Instagram

zalando Zalando Schweiz

104 886 personnes aiment Zalando Schweiz.

Module social Facebook

- Conditions de vente
- Paiement sécurisé
- Infos pratiques

Liste de produits



SERVICE CLIENT GRATUIT 0800 400 450 LIVRAISON GRATUITE RETOUR GRATUIT SOUS 30 JOURS

de | Aide | Mon compte | Préférés | Cartes cadeaux | Newsletter | Créer un compte

Qu'est-ce qui vous ferait plaisir ?

Mon panier (0) CHF 0.00

FEMME | HOMME | ENFANT

Vêtements Chaussures Sport Accessoires Luxe Maison Marques Soldes

Accueil > Homme > Sport > Chaussures de sport > Sport en salle & Training

Type de Sport

- Rando
- Running
- Snowboard
- Ski
- Fitness
- Football
- Tennis
- Plus...

Catégorie

- Sport (10103)
- Vêtements de sport (6504)
- Chaussures de sport (2281)
- Running (622)
- Chaussures de randonnée (454)
- Football (469)
- Sport en salle & Training (318)**
- Fitness & Entraînement (150)
- Sport en Salle (168)
- Chaussures de tennis (66)
- Golf (94)
- Sandalettes & nu-pieds (69)
- Sports nautiques (31)
- Cyclisme (24)
- Bottes & Boots (28)
- Baskets (204)
- Sac à dos (180)
- Sacs (187)
- Accessoires (443)
- Équipement (520)

Marque

Rechercher une marque

- adidas Performance
- AND1
- ASICS
- Bagheera
- ecco
- Hummel
- KangarooOS
- K'anna

Marque Taille Couleur Prix

Choisissez 1 marque Choisissez votre taille Choisissez 1 couleur

CHF 36 - CHF 251

Vos modèles préférés

- NOUVEAU**
Nike Performance ZOOM HYPERFUSE 2013 - Chaussures de basket - noir
CHF 145.00
Livraison gratuite !
- NOUVEAU**
Nike Performance ZOOM SOLDIER VII - Chaussures de basket - noir
CHF 165.00
Livraison gratuite !
- NOUVEAU**
Nike Performance ZOOM BORN READY - Chaussures de basket - blanc
CHF 90.00
Livraison gratuite !
- NOUVEAU**
Nike Performance HYPERDUNK - Chaussures de basket - rose
CHF 175.00
Livraison gratuite !

Sport en salle & Training homme chez Zalando: (318 articles trouvés)

Trier par: Préférés

- PROMO**
Nike Performance FREE TRAINER 3.0 - Chaussures de course neutres - noir
~~CHF 150.00~~ CHF 125.00
Livraison gratuite !
- NOUVEAU**
Nike Performance CIRCUIT TRAINER II - Chaussures d'entraînement et de fitness - noir
CHF 75.00
Livraison gratuite !
- NOUVEAU**
Nike Performance NIKE FREE TRAINER 3.0 - Chaussures d'entraînement et de fitness - jaune
CHF 175.00
Livraison gratuite !
- NOUVEAU**
Nike Performance ZOOM HYPERFUSE 2013 - Chaussures de basket - vert
CHF 145.00
Livraison gratuite !

- Possibilité d'affiner la recherche
- Liste des produits en images
- Affichage du panier d'achat

Fiche de détails du produit



SERVICE CLIENT **GRATUIT** 0800 400 450 LIVRAISON **GRATUITE** RETOUR **GRATUIT** SOUS 30 JOURS

de | fr Aide | Mon compte | Prêtés | Cartes cadeaux | Newsletter | Créer un compte

zalando Qu'est-ce qui vous ferait plaisir ? Mon panier (0) CHF 0.00

FEMME | **HOMME** | ENFANT

Vêtements Chaussures **Sport** Accessoires Luxe Maison Marques Soldes

< Retour | Accueil > ... > Sport > Chaussures de sport > Sport en salle & Training > FREE TRAINER 3.0 - Chaussures de course neutres - noir article suivant >

CHF 150.00
CHF 125.00 TTC TVA
17% d'économies

Couleur

Taille
Taille FR | Taille marque
Choisissez votre taille

voir le guide | Taille non disponible ?

En stock - Livraison en 3-5 jours ouvrables

Ajouter au panier

Ajouter à mes préférés

Nike Performance
FREE TRAINER 3.0 - Chaussures de course neutres - noir
★★★★★ (17 Avis)
Tout Nike Performance | Tout Sport en salle & Training homme

LIVRAISON ET RETOUR GRATUITS

SATISFAIT OU REMOURSÉ sous 30 jours

SERVICE CLIENT GRATUIT 0800 400 450

Détails du produit La marque Nike Performance ★★★★★ Avis (17)

Détails pour Nike Performance FREE TRAINER 3.0 - Chaussures de course neutres - noir
Restez vous-même avec les chaussures de course neutres FREE TRAINER 3.0 en noir de la marque Nike Performance qui sont composées de tissu et de matière synthétique.

- Doublure: Textile
- Conseil choix de pointure / taille: Chausse / Taille petit
- Fonction: respirant
- Extras: Bout renforcé

- Précision des informations
- Description des options du produit
- Différentes vues du produit

Processus d'achat



SERVICE CLIENT **GRATUIT** 0800 400 450 **LIVRAISON GRATUITE** **RETOUR GRATUIT SOUS 30 JOURS**

de | fr | Aide | Mon compte | Préférer | Cartes cadeaux | Newsletter | Créer un compte

zalando Qu'est-ce qui vous ferait plaisir ? **Mon panier (1)**
CHF 125.00

FEMME | HOMME | ENFANT

Vêtements Chaussures Sport Accessoires Luxe Maison Marques Soldes

Mon Panier Continuer vos achats Commander

Les articles ajoutés au panier ne sont pas encore réservés. Cliquez sur "Commander" pour finaliser votre achat.

Article	Couleur	Taille	Quantité	Prix total
 Nike Performance FREE TRAINER 3.0 - Chaussures de course neutres - noir Réf.: N1242A0DA-802 En stock Ajouter à mes préférés Supprimer cet article	noir	42	1	CHF 150.00 CHF 125.00 Vous économisez 17%

Date de livraison estimée :
entre le jeudi 7 novembre 2013 et le lundi 11 novembre 2013
En cas de paiement anticipé, 3 à 5 jours ouvrables après réception du paiement.

Livraison GRATUITE: CHF 0.00
Somme totale (TTC): CHF 125.00
TVA Incluse

Livraison rapide Retour sous 30 jours
 Protection du client Paiement sécurisé par le protocole SSL

Votre bon de réduction / carte cadeau sera utilisable à l'étape « Validation »

Continuer vos achats Commander

Zalando vous recommande

PROMO -12%

- Recommandations personnalisées
- Cross-selling pour générer des ventes

Création du compte-client



SERVICE CLIENT **GRATUIT** 0800 400 450 LIVRAISON **GRATUITE** RETOUR **GRATUIT** SOUS 30 JOURS

zalando Aide
Retour à la boutique  

100% sécurisé 1. Adresse 2. Paiement sécurisé 3. Validation

J'ai déjà un compte chez Zalando  **Je suis un nouveau client** 

Adresse e-mail
Mot de passe
Mot de passe oublié ?
Se connecter ➔

✓ Livraison rapide ✓ Retour sous 30 jours
✓ Protection du client ✓ Paiement sécurisé par le protocole SSL
✓ Protection des données

Moyens de paiement
    

Civilité* Madame / Mademoiselle Monsieur
Prénom*
Nom*
Adresse*
Complément d'adresse
Code postal*
Ville* Suisse
 Mobile
Adresse e-mail*
Choisissez un mot de passe*
Confirmez ce mot de passe*
 Oui, j'accepte les Conditions Générales de Vente ainsi que la protection des données de Zalando.*
 Oui, je veux recevoir par e-mail des infos sur les dernières tendances. Désinscription possible à tout moment.
* Champs obligatoires
Créer un compte ➔

Avez-vous des questions concernant votre commande ?
Notre service client se fera un plaisir de vous aider.

Appellez-nous gratuitement : 0800 400 450

- Création du compte à la fin
- Important pour le service après-vente
- Important pour mieux répondre au besoin du client

Processus de paiement



SERVICE CLIENT **GRATUIT** 0800 400 450 LIVRAISON **GRATUITE** RETOUR GRATUIT SOUS 30 JOURS

zalando Aide
Retour à la boutique  

100% sécurisée 1. Adresse 2. Paiement sécurisé 3. Validation

Vérifiez puis validez votre commande Valider le paiement ➡

Adresse de facturation Modifier Nathalie Martin Rue Saint-Georges 25 3900 Sierre Suisse	<table border="1"><thead><tr><th>Article</th><th>Couleur</th><th>Taille</th><th>Quantité</th><th>Prix total</th></tr></thead><tbody><tr><td> Nike Performance FREE TRAINER 3.0 - Chaussures de course neutres - noir Réf.: N1242ADDA-802 Supprimer cet article</td><td>noir</td><td>42</td><td>1</td><td>CHF 450.00 CHF 125.00 Vous économisez 17%</td></tr></tbody></table>	Article	Couleur	Taille	Quantité	Prix total	 Nike Performance FREE TRAINER 3.0 - Chaussures de course neutres - noir Réf.: N1242ADDA-802 Supprimer cet article	noir	42	1	CHF 450.00 CHF 125.00 Vous économisez 17%
Article	Couleur	Taille	Quantité	Prix total							
 Nike Performance FREE TRAINER 3.0 - Chaussures de course neutres - noir Réf.: N1242ADDA-802 Supprimer cet article	noir	42	1	CHF 450.00 CHF 125.00 Vous économisez 17%							
Adresse de livraison Modifier Correspond à l'adresse de facturation LAPOSTE	Entrez votre code promo : <input type="text"/> <input type="button" value="OK"/>										
Moyen de paiement sécurisé Modifier Facture CHF 125.00	<table border="0"><tr><td> Date de livraison estimée : entre le jeudi 7 novembre 2013 et le lundi 11 novembre 2013 En cas de paiement anticipé, 3 à 5 jours ouvrables après réception du paiement.</td><td>Livraison GRATUITE: CHF 0.00 Somme totale (TTC): CHF 125.00 TVA Inclusive</td></tr></table>	 Date de livraison estimée : entre le jeudi 7 novembre 2013 et le lundi 11 novembre 2013 En cas de paiement anticipé, 3 à 5 jours ouvrables après réception du paiement.	Livraison GRATUITE: CHF 0.00 Somme totale (TTC): CHF 125.00 TVA Inclusive								
 Date de livraison estimée : entre le jeudi 7 novembre 2013 et le lundi 11 novembre 2013 En cas de paiement anticipé, 3 à 5 jours ouvrables après réception du paiement.	Livraison GRATUITE: CHF 0.00 Somme totale (TTC): CHF 125.00 TVA Inclusive										

Valider le paiement ➡

✓ Livraison rapide	✓ Retour sous 30 jours		
✓ Protection du client	✓ Paiement sécurisé par le protocole SSL		
✓ Protection des données			

Par votre commande, vous acceptez nos conditions générales de vente et notre politique de protection des données personnelles.

Avez-vous des questions concernant votre commande ?
Notre service client se fera un plaisir de vous aider.  Appelez-nous gratuitement : 0800 400 450

Politique de confidentialité | CGV | Mentions légales

- Facilité du processus de paiement
- Nombre d'option de paiement : choix
- Paiements sécurisés
- Facture importante

Compte-client



SERVICE CLIENT **GRATUIT** 0800 400 450 LIVRAISON **GRATUITE** RETOUR **GRATUIT** SOUS 30 JOURS

de | fr | Aide | Mon compte | Préférés | Cartes cadeaux | Newsletter | Me déconnecter

zalando Qu'est-ce qui vous ferait plaisir ? Mon panier (1) CHF 125.00

FEMME | HOMME | ENFANT

Vêtements | Chaussures | Sport | Accessoires | Luxe | Maison | Marques | Soldes

Mon compte

- Aperçu de mon compte
- Commandes
- Retours
- Renvoyer un article
- Données personnelles
- Carnet d'adresses
- Moyens de paiement
- Cartes cadeaux et avoirs
- Newsletters
- Préférés

Aperçu de mon compte

Bonjour Madame / Mademoiselle Nathalie Martin !
Vous pouvez consulter l'historique de vos commandes et gérer vos données personnelles dans votre compte client. Choisissez un des liens ci-dessous, pour accéder aux informations ou les modifier.

Dernières commandes Tout afficher

Commande n°	Passée le	Somme	Paiement	Livraison	
10703001388733	07.02.12	CHF 204.95	Réglé ✓	Envoyée ✓	Voir la commande »
10703001347105	01.02.12	CHF 204.95	Réglé ✓	Envoyée ✓	Voir la commande »

Données personnelles

Madame / Mademoiselle Nathalie Martin
nath.14@hotmail.com Modifier

Newsletters Zalando

Vous êtes inscrit à la newsletter. Modifier

Carnet d'adresses Gérer les adresses

Adresse de facturation préférée

Nathalie Martin
Rue Saint-Georges 25
3980 Sierre
Suisse Modifier l'adresse

Adresse de livraison préférée

Correspond à l'adresse de facturation
[Ajouter une adresse de livraison](#)

- Compte-client
- Aperçu de toutes les commandes
- Suivi des commandes (transport, retours,...)
- Moyens de paiements
- Données personnelles
- Newsletters

4. Facteurs-clés pour développer ses ventes en ligne

Facteurs-clés pour développer ses ventes en ligne



C'est seulement maintenant que le travail commence !



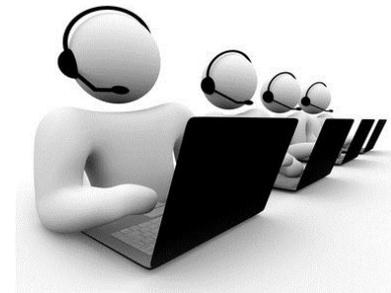
Facteurs-clés pour développer ses ventes en ligne



Professionalisme



Confiance

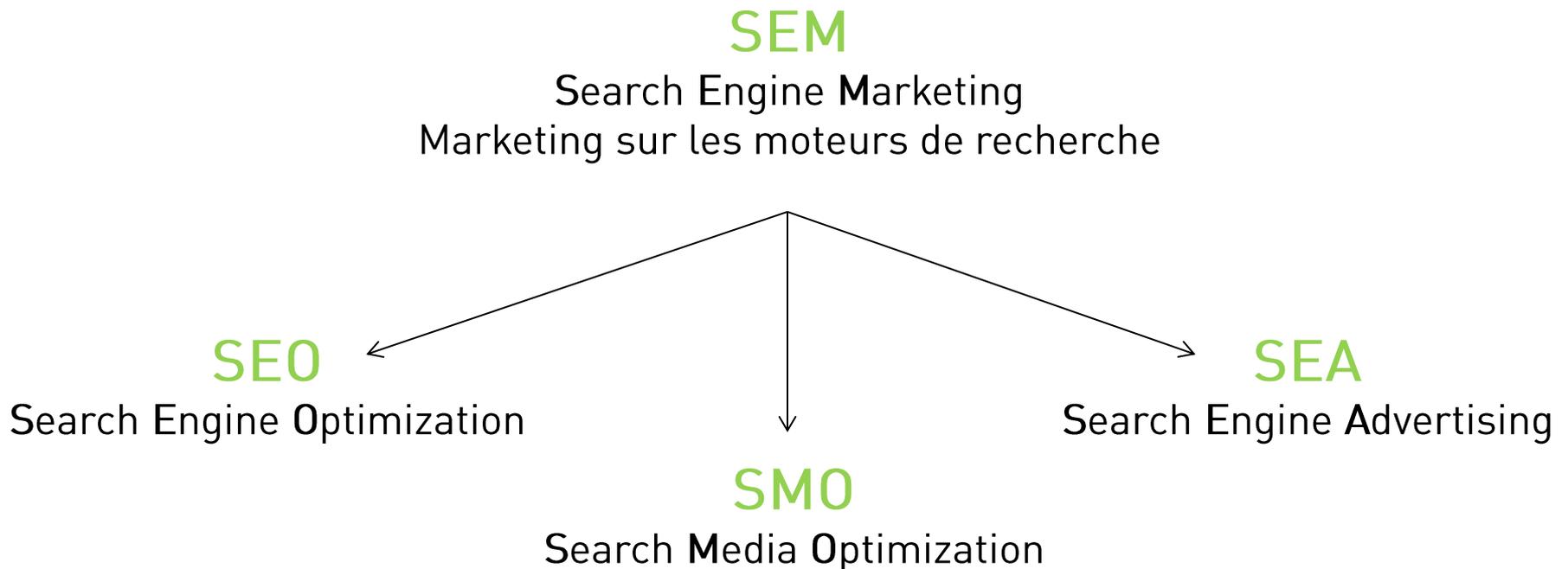


Service-client

Le référencement



Le référencement : ensemble des actions qui visent à améliorer le positionnement et la visibilité d'un site.



Le référencement



Google

Web Images Maps Shopping Plus Outils de recherche

Environ 78'500'000 résultats (0,18 secondes)

SEA

SEA

Années relatives à chaussures

Chaussures en Ligne - Dès Maintenant: Automne/Hiver 2013
www.koala.ch/Chaussures
Livraison 24h-48h et Retour Gratuit
Modèles Homme Sport et Plein-air
Livré en 24h-48h Modèles Femme

Chaussures pas cher - Bonnes affaires sur bonprix
www.bonprix-vetements.ch/chaussures
Toutes les tailles au même prix !

Chaussures en Ligne - Achetez Chaussures Ici - Zalando.ch
www.zalando.ch/Chaussures
Livraison Gratuite sous 3-4 jours
Chaussures Femme - Chaussures Homme - Ballerines - Escarpins

Chaussures Aeschbach - Boutique et achat en ligne
www.aeschbach-chaussures.ch/fr/
La boutique en ligne des magasins Aeschbach, maison prestigieuse fondée à Genève en 1904 et pionnière suisse de la chaussure pour tous: toute la famille, ...

Chaussures femme | La nouvelle collection en ligne sur ZALANDO
fr.zalando.ch > Femme
LIVRAISON & RETOUR GRATUITS+ Découvrez les chaussures femme en ligne chez Zalando | Plus de 1 500 marques & 150 000 produits !

Chaussures : Sarenza.com de chaussures en ligne, chaussures ...
www.sarenza.com/
Plus de 741 marques de chaussures et sacs - LIVRAISON GRATUITE - Sarenza.com est le site spécialisé dans la vente de chaussures : plus de 54 473 ...
Chaussures Femme - Homme - Sandales et nu-pieds - Baskets

Dosenbach Corporate Site - Chaussures & tendances
www.dosenbach.ch/CH/fr/corp/schuhe_trends.jsp
Rien n'est plus éphémère que la mode : les tendances changent à chaque saison, les styles évoluent, de nouvelles influences viennent constamment ...

Map de "chaussures"

Années relatives à chaussures

Chaussures
www.bongenie-grieder.ch/chaussures
Achetez en ligne vos chaussures sur bongenie.ch. Livraison offerte!

Chaussures pour Femme
www.sindycollection.ch/
Large choix de Chaussures Femme
De Bonne Qualité à Des Petit Prix

Chaussures Femme dès 8€
www.modatoi.com/Chaussures-Femme
Jolies Boots Tendence & Lookée.
Profitez des Plus Belles Affaires !

ESPRIT: Chaussures
www.espritshop.ch/Chaussures
Grand choix de produits ESPRIT.
Livraison & retour gratuits !

Chaussures
www.ackermann.ch/Chaussures
Trouvez chaussure à votre pied.
Dès maintenant sur Ackermann online

Derbie italiennes
www.scarosso.ch/derbie

http://www.koala.ch/Chaussures

SEO : Référencement naturel sur les moteurs de recherches

- Optimisation de la structure du site.
- Travail sur le contenu du site : choix des mots clés.
- Création de liens entrants.
- Dénomination des balises <titles>.



SMO : Référencement social

- Ajout des fonctionnalités sociales : flux RSS, boutons de partages.
- But : diffusion et promotion des contenus à travers les medias sociaux.
- Toucher le plus grand nombre de visiteurs possibles.
- Rapide et efficace



E-mailing : méthode de marketing direct par courrier électronique

- Renforcer la relation entre l'annonceur et ses clients.
- Fidélisation des clients actuels.
- Acquérir de nouveaux clients.
- Proposer des offres personnalisées



Réussir une campagne e-mailing : **personnalisation**

- Informations liées au **compte client** : historique d'achat, points fidélité.
- **Géolocalisation** : offres de proximité
- **Centres d'intérêt** : adapter les offres promotionnelles selon les objets / pages consultées.
- **Trigger Marketing** : utiliser les données liées à une activité (ex: abandon de panier) ou un événement (ex : anniversaire) = offres pertinentes et ciblées.

Les campagnes e-mailing



Réussir une campagne e-mailing : contenu de l'e-mail

1 De : **Christelle DUPONT**
À : m.bredoteau@yahoo.fr
Objet : Émilie Rousseau vous fait découvrir les tendances **printemps-été**

2 Bonjour Mr Bredoteau Marc,
Découvrez les nouvelles tendances printemps-été

Un vent d'optimisme souffle sur la nouvelle collection Printemps-Été. Les looks sont dynamiques, forts, colorés, les attitudes décontractées, chics et modernes.

3 

4 L'été sera enthousiaste !
A bientôt sur www. fr ou tout près de chez vous !

5 Si vous ne souhaitez plus recevoir la newsletter, [cliquez ici](#)

1 **NOM + EMAIL DE L'EXPÉDITEUR**
(tout ou partie)
OBJET DU MESSAGE
(tout ou partie)

2 **TOUT CHAMP VARIABLE**
nom, prénom, ID, points fidélité, etc.

3 **IMAGES ET CONTENU**
personnalisés selon profil

4 **LIEN DYNAMIQUE**
personnalisé selon critères de la base de données

5 **LIEN DE DÉSABONNEMENT**

Réussir une campagne e-mailing : **délivrabilité soignée**

- **Liste de destinataires** : doivent être d'accord pour être sollicités
- **Message** : adapté à la cible, le contenu ne doit pas passer pour un spam = attention aux mots utilisés.
- **Infrastructure de l'envoi** : bien choisir les services de routages professionnels.
- **Fréquence d'envoi** : éviter une politique agressive.

5. Le futur e-marketing



2'837 de milliards de gigaoctets
de données numériques dans le monde en 2012.

90% des données
dans le monde ont été créées au cours des deux dernières
années seulement.

Le Big Data au service du marketing

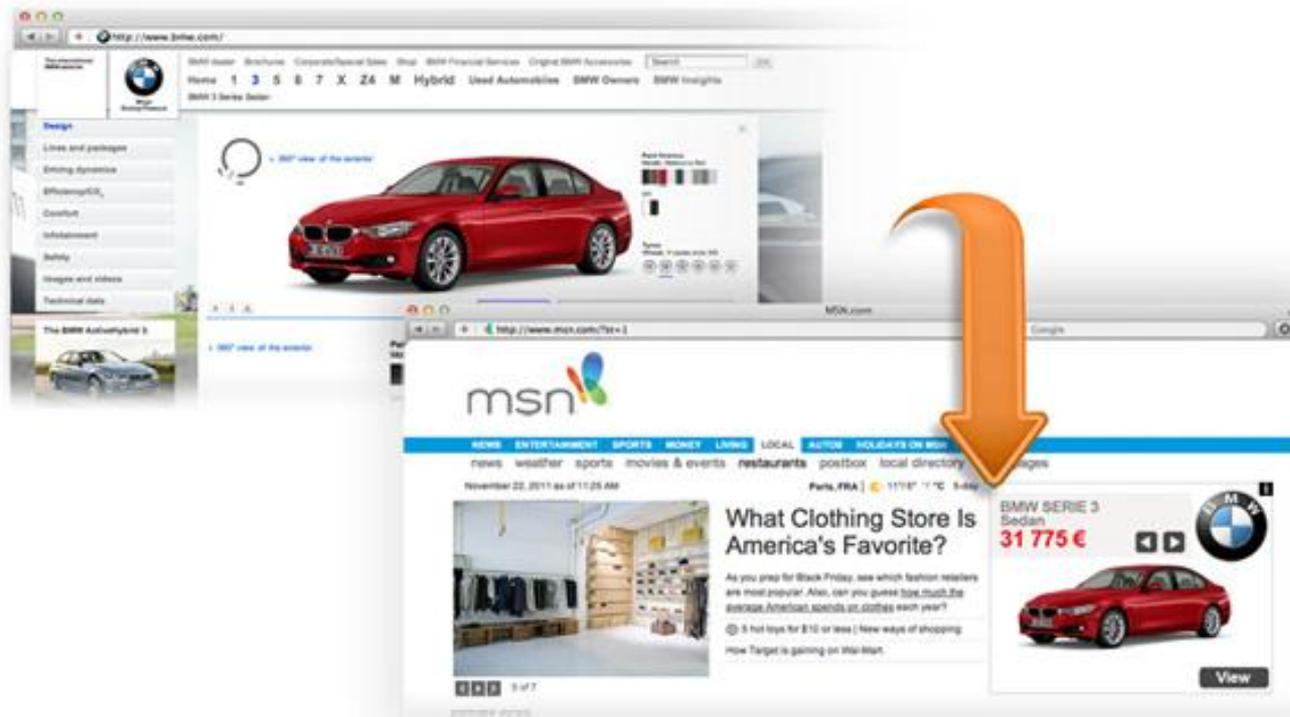
- Etudier les profils des internautes
- Analyser les comportements des consommateurs en ligne
- Faire des analyses : sectoriels, géographique, etc.
- Permet à une entreprise de suivre l'activité de leurs clients et d'anticiper ses besoins/envies en se basant sur le passé



Le remarketing



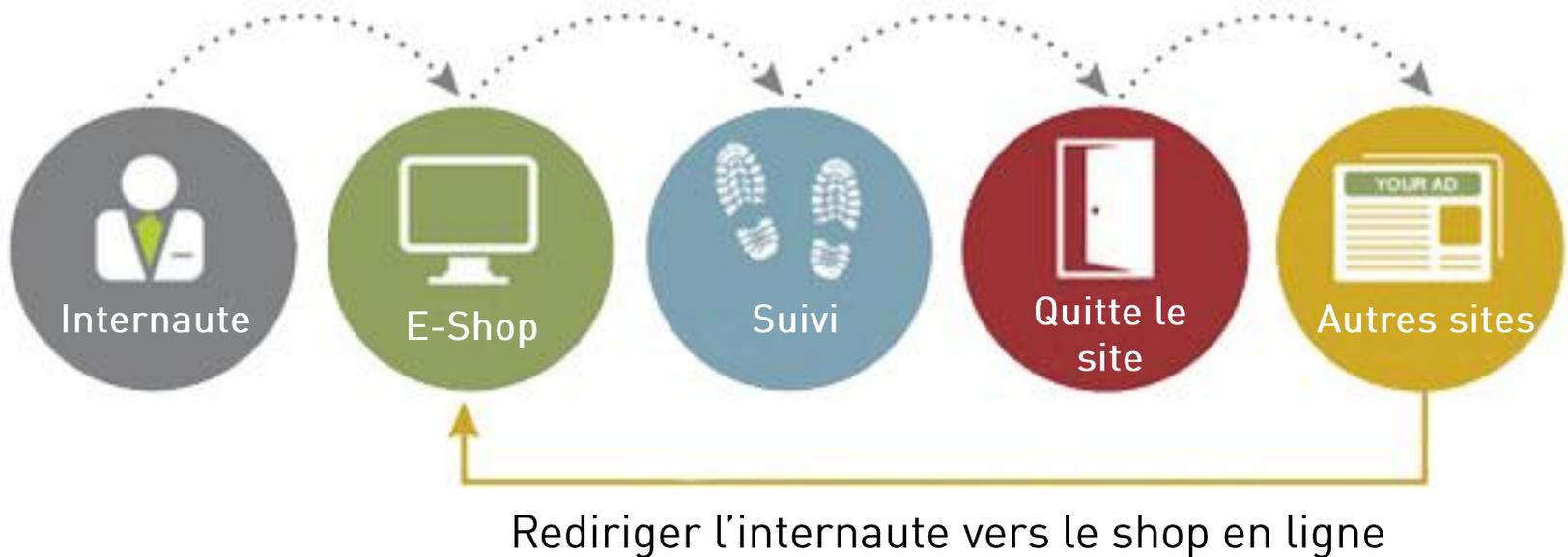
Toucher les utilisateurs ayant visités un site et leur proposer des annonces pertinentes.



Le remarketing



Le fonctionnement du remarketing





Le remarketing dans le futur

- Utilisation des informations sociales emmagasinées (centres d'intérêts, pays visités, évènements prévus,...)
- Aller plus loin dans la relation avec le client avec des recommandations encore plus personnalisées.
- Mise en place d'un vrai « **remarketing de l'instant** ».

MERCI POUR VOTRE ATTENTION

Martigny, le 07.11.2013