



PAPERSCOPE

Sens et science du média courrier

Observatoire des multicanalités CRM

Découvrez
tout le potentiel
du média courrier



LA POSTE
SOLUTIONS
BUSINESS

Observatoire des multicanalités CRM

OBJECTIFS

DÉCRYPTER les pratiques du CRM en entreprise tout en détectant d'éventuelles évolutions :

- Les techniques CRM utilisées,
- Les canaux déployés.

IDENTIFIER les nouveaux enjeux du CRM :

- Les indicateurs mis en place : ROI,
- Les priorités et projets 2018-2019.

MÉTHODOLOGIE

Interrogation de **153 responsables de la stratégie CRM** au sein d'entreprises de 10 à plus de 10 000 salariés.

L'échantillon est représentatif des entreprises françaises en termes de secteur d'activité, de taille d'entreprise et de région UDA.

Questionnaire administré par téléphone.

Terrain réalisé du 14 au 24 mai 2018 par l'institut

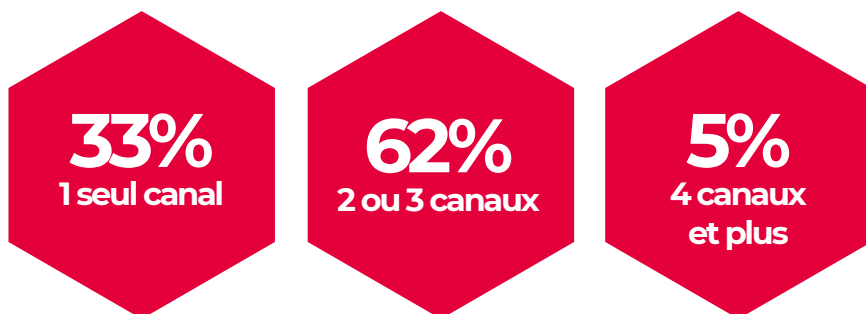


GAME CHANGERS

Observatoire des multicanalités CRM

Les enseignements de l'étude

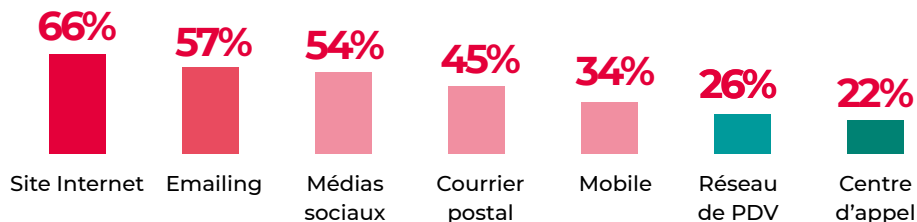
1. LES ENTREPRISES PRIVILÉGIENT DES CAMPAGNES CRM MULTICANALES



2. LES CANAUX LES PLUS UTILISÉS EN 2018

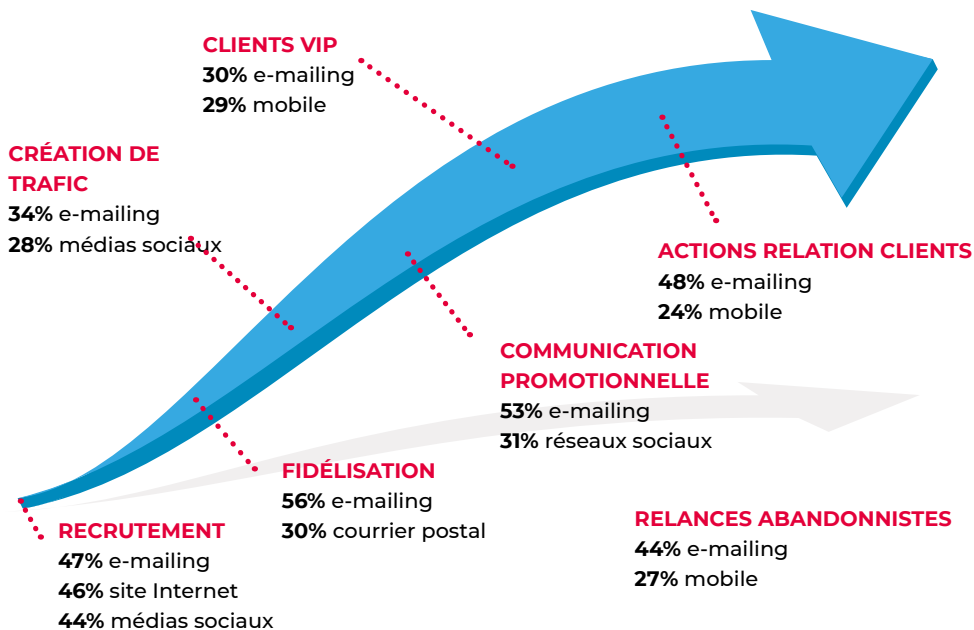
Les 3 canaux de l'écosystème digital sont devenus des fondamentaux des campagnes CRM, le courrier conservant une place pour près d'une entreprise sur deux.

Quels sont les canaux utilisés par votre entreprise ou votre organisation pour déployer sa stratégie CRM ?



3. DES CANAUX DIFFÉRENCIÉS SELON LE CYCLE DE VIE DU CLIENT

Quels sont les canaux que vous utilisez ou mixez le plus souvent dans le cadre...



4. LES PRIORITÉS DES ANNONCEURS POUR LEURS STRATÉGIES CRM EN 2019

Améliorer la satisfaction client	92%
Enrichir votre connaissance client	72%
Optimiser le cycle de vie client	72%
Augmenter le panier moyen ou le chiffre d'affaire par client	69%

COMMENT NOUS CONTACTER ?

PAR TÉLÉPHONE



Nos 650 spécialistes entreprises
sont à votre écoute du
lundi au vendredi de 9h à 18h

(0,30€ TTC/min, à partir d'un téléphone fixe)

PAR CHAT

www.laposte.fr/entreprise

**Posez toutes vos questions
et dialoguez en direct**
avec nos conseillers
La Poste Solutions Business
via le chat

PAR COURRIEL

service.clients@laposte.fr

Pour des informations sur nos
produits, nos services ou nous
faire part de vos remarques
ou suggestions

PAR COURRIER

**Service Clients
Courrier Entreprises
99999 LAPOSTE**

Des **formulaires et
enveloppes T gratuites** sont
à votre disposition dans les
établissements de La Poste



**eco
logic** Neutralité
Carbone

LA POSTE - S.A. au capital de 3 800 000 000 € - 356 000 000 RCS PARIS -
Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA - 75015 PARIS - Janvier 2019
Conception : BestDoc

Imprimé par BestDoc sur du papier issu de forêts gérées durablement.



Crédits photos : Andresr, Gilaxia, Djiledesign, Yulkapopkova, Master1305, Skynesher, Geber86,
Aleksandar Nacic/IStock, JackF/Adobe Stock.



LA POSTE
SOLUTIONS
BUSINESS