

magazine

spot **hit**

Numéro 16



L'instant café

—
Le RCS :
Le SMS 2.0 bientôt disponible



Spot-Hit Academy

—
Engagement client et enquêtes
de satisfaction : le duo gagnant



Succès en série

—
JobMania : l'agence de
recrutement des étudiants





Le SMS se réinvente avec le RCS

Le marché du digital est en constante évolution. Depuis peu, le SMS fait sa révolution et se dote d'une nouvelle version : le RCS (Rich Communication Services) : un SMS mais en beaucoup mieux !

Tour d'horizon d'une opportunité à saisir !

Le RCS en chiffres

80%

Taux d'ouverture des campagnes

23,2 millions

Nombre de smartphones compatibles RCS (44% du parc mobile)

4x

Jusqu'à 4 fois plus d'engagement

Source : a2m (Les chiffres du RCS en France au 2^e trimestre 2023)

Donnez vie à vos messages !

Solution universelle

A l'instar du SMS, le RCS est livré directement dans la boîte de messagerie de votre destinataire. Nul besoin de télécharger une application ou de demander un consentement additionnel à votre client.

Sécurité plus forte

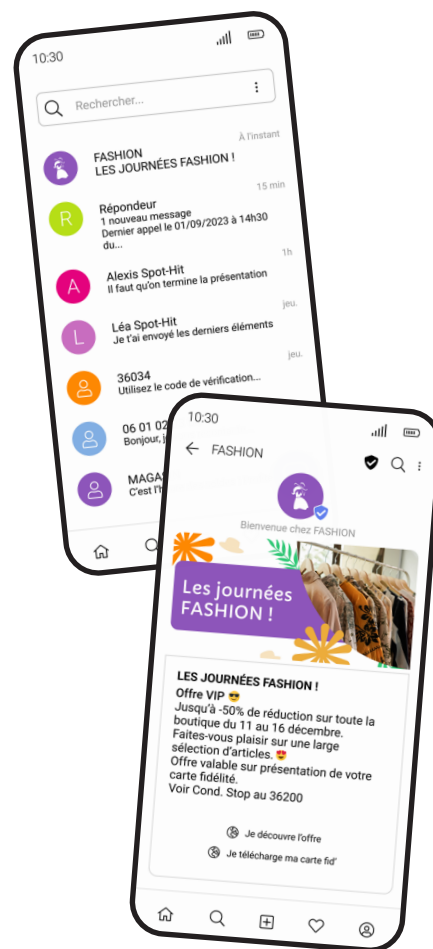
Votre marque est authentifiée par Google pour assurer un environnement sécurisé, évitant ainsi les risques d'usurpation d'identité.

Branding renforcé

Renforcez votre image de marque en plongeant vos clients directement dans votre univers (logo, fiche d'identité...). Visibilité et différenciation assurées.

Expérience enrichie

Boostez votre engagement client en offrant une expérience interactive et personnalisée à vos destinataires grâce à des fonctionnalités plus riches à forte valeur : image, carrousel, vidéo, boutons d'action...



Que ce soit pour du promotionnel, du transactionnel, ou du serviciel, le RCS offre de nouvelles possibilités aux marques pour interagir avec leurs clients et favoriser l'engagement.

Et la bonne nouvelle vient de tomber :

Apple annonce adopter le protocole RCS à partir de 2024. **Affaire à suivre !**



Ce sujet vous intéresse ?

Découvrez en plus dans cet article : <https://www.spot-hit.fr/blog/rcs-le-futur-sms-marketing>
Echangez avec nous via cette adresse : marketing@spot-hit.fr



$$\sqrt[n]{4^n + \cos 2n} \left(\frac{n^2 + n}{n^2 - 2n} \right)$$
$$n \geq n_0 : (x_n)$$

Comment favoriser l'engagement client grâce aux enquêtes de satisfaction ?



À propos de la marque fictive VOYAGE

Année de création :

2000

VOYAGE propose une large offre d'hébergements originaux et insolites pour les vacances au ski ou à la mer (mobil-homes, chalets, cabanes...)

Chiffre d'affaires :

12 millions d'euros par an

Présence dans 10 pays, principalement en France et en Europe

Utilisation du SMS marketing avec Spot-Hit pour booster le nombre de réservations à des périodes importantes de l'année

Audrey, Directrice Communication de la marque, met en place une stratégie de communication à 360° qui répond à deux objectifs principaux :

- * Acquérir de nouveaux clients pour qu'ils réservent leur premier séjour
- * Fidéliser ses clients pour les inciter à réserver à nouveau

Audrey met également un fort accent sur l'expérience client, de la réservation jusqu'à l'après-séjour, en accordant une place importante à la satisfaction client.

Au sein de ces outils visant à évaluer et à accroître la satisfaction client, la marque utilise l'enquête de satisfaction que les clients reçoivent à la fin de leurs vacances.



Par papier : le personnel de l'accueil fournit une enquête sous ce format à la fin du séjour que les clients doivent remplir directement sur place, avant leur départ.



Par email : les voyageurs reçoivent également un email sept jours après leur séjour avec un lien renvoyant vers un questionnaire à remplir en ligne.

Challenge

Augmenter le taux de réponses

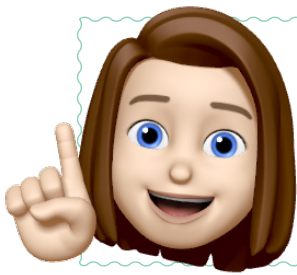
Favoriser l'engagement client

Compléter le dispositif de communication de la marque avec une solution différenciante et plus impactante

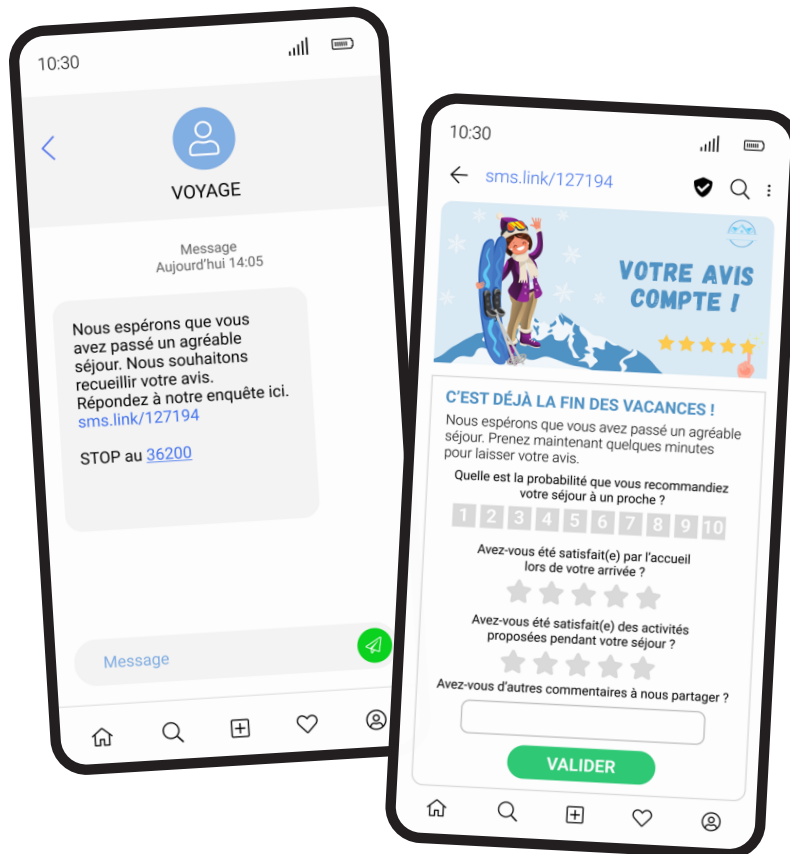
Regrouper les données au même endroit pour faciliter l'analyse des résultats



Devinez quoi ? On a la solution !



Bonjour Audrey, je suis Léa de Spot-Hit et j'ai une solution à vous présenter qui devrait vous plaire. Vous connaissez le SMS enrichi ? C'est un SMS, sans limite de caractères qui redirige le destinataire vers une page web personnalisée.
Je vous explique tout !



Je vais vous guider pas à pas dans sa réalisation

1

La définition des objectifs

2

La création du formulaire

3

L'analyse des données



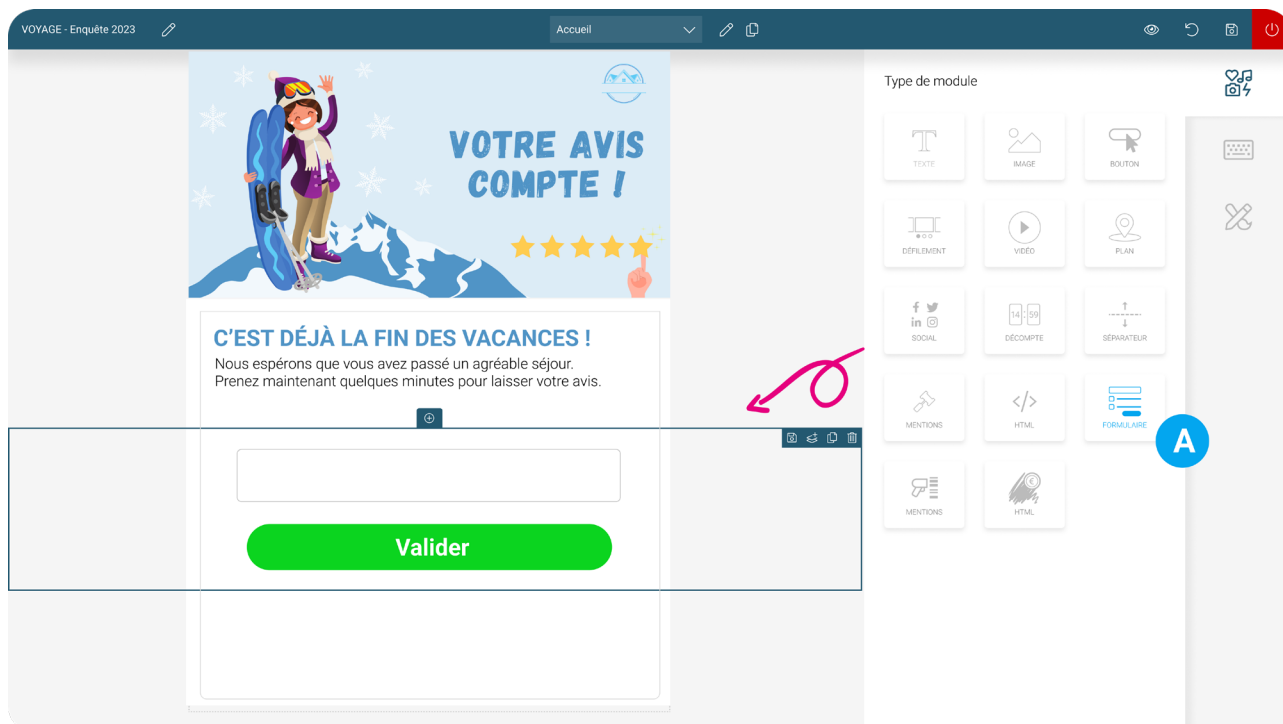
1 La définition des objectifs

- Fixez des objectifs clairs, précis et mesurables pour orienter votre enquête dans la bonne direction, en identifiant ce que vous cherchez à comprendre et à mesurer
- Choisissez différents types de questions pour équilibrer la complexité des réponses : questions ouvertes, à choix multiples ou à échelle de notation
- Vous pouvez aussi ajouter à vos enquêtes des indicateurs :
 - NPS (Net Promoter Score) : Évaluez la propension de votre client à recommander un produit ou service à son entourage
 - CSAT (Customer Satisfaction Score) : Mesurez la satisfaction concernant un aspect de votre produit
- Et cerise sur le gâteau :
Limitez le nombre de questions posées (5 maximum)
Formulez des questions claires et impactantes en débutant par la satisfaction globale, puis poursuivre avec des questions plus détaillées

2 La création du formulaire

Construisez votre site mobile en y ajoutant vos différents modules et en le personnalisant à votre image.

- A** Faites glisser le module « Formulaire » dans votre création pour accéder au paramétrage de cette fonctionnalité. Le module apparaît sur votre écran.





- B** Ajoutez les champs dans votre formulaire
- C** Nommez ici l'intitulé de votre champ
- D** Dans l'onglet « Type », sélectionnez le champ « Vote »
- E** Passez maintenant à la configuration du module
 - Choisissez le type de Vote : *étoile, cœur, nombre, slider...*
 - Déterminez l'échelle de notation (de 1 à 10)
 - Modifier l'apparence du champ
- F** Enregistrez et ajoutez votre site à votre campagne

Le plus pour votre campagne :

Personnalisez l'URL de votre site mobile avec le nom de votre marque pour instaurer un sentiment de confiance lorsque vos clients cliquent sur celle-ci.

sms.link/VOYAGE/127194

22 caractères seront ajoutés à votre message

③ L'analyse des données

Récupérez maintenant les données liées à votre formulaire :

- Depuis votre rapport de campagne
- Directement depuis votre site mobile

Avec l'analyse de ces données, vous pourrez :

- Comprendre les besoins et préférences des clients
- Identifier les opportunités d'amélioration
- Guider les prises de décision stratégiques

Pour aller plus loin

En manque d'inspiration, voici d'autres exemples :

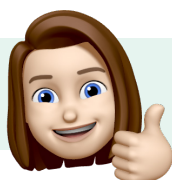
Mesurer la satisfaction client en point de vente après un passage en magasin : retail, habillement, ameublement, bricolage...

Mesurer la satisfaction après un événement ou un salon : recrutement, événementiel...

Evaluer un service client après des appels téléphoniques, vers un SAV, une réclamation...



ENTREPRISE

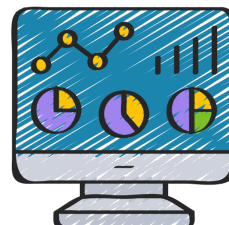


Vous voulez d'autres exemples d'utilisation, contactez notre équipe à l'adresse suivante : marketing@spot-hit.fr

Est-ce que je peux connaître les destinataires qui ont cliqué sur le lien de ma campagne ?

Oui, avec notre outil de **raccourcisseur d'URL**, suivez en temps réel les statistiques de votre campagne de SMS enrichi. « **Trackez** » le lien que vous intégrez à votre message et accédez aux **statistiques de vos cliqueurs**. Vous serez en mesure de voir comment interagissent vos destinataires avec votre campagne.

Non, si vous utilisez un lien externe ou un raccourcisseur d'URL en ligne tel que bitly, vous ne pourrez pas identifier les clients qui ont cliqué sur votre lien.

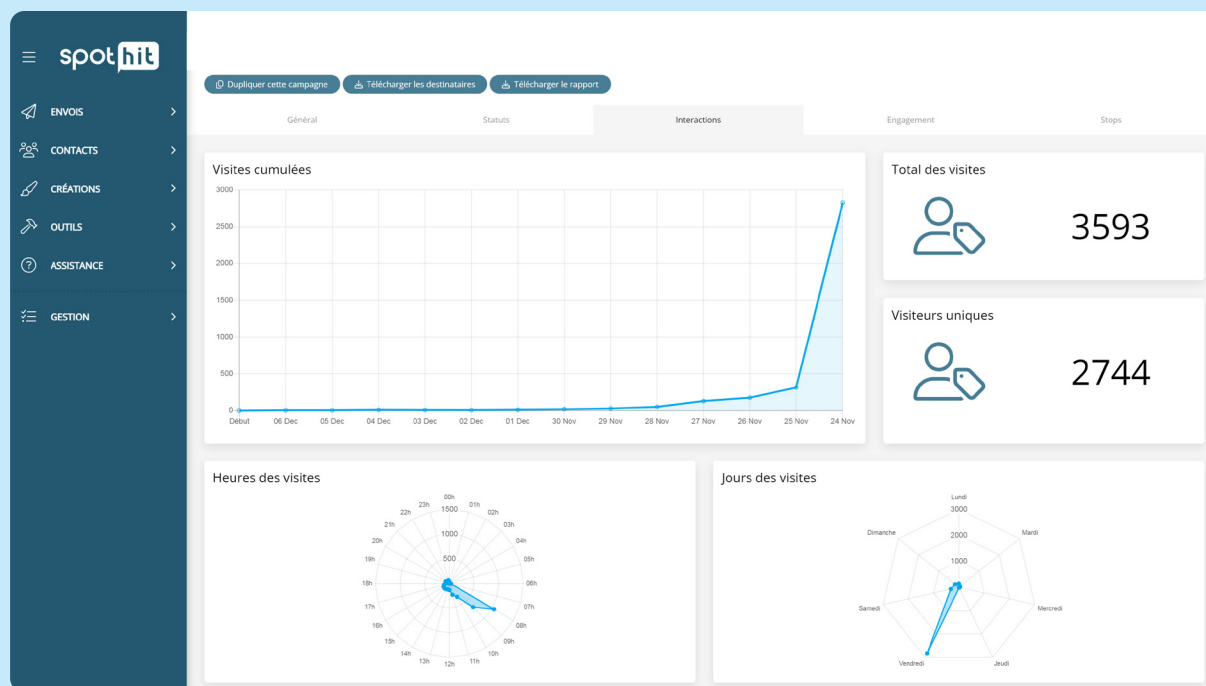


ENTREPRISE



Le plus de cet outil :

- Evaluer l'efficacité de votre campagne (nombre de visites, taux de clic...)
- Proposer des actions spécifiques aux cliqueurs
- Améliorer la performance de vos prochaines campagnes



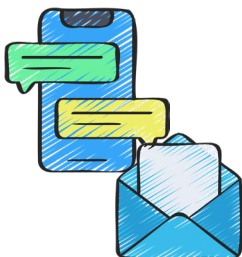


J'ai ajouté un lien dans mon message et ma campagne SMS est bloquée, que faire ?

Pour des **raisons de sécurité** et afin de prévenir les **risques de fraude**, nos équipes doivent valider les liens que vous ajoutez à vos campagnes avant l'envoi. Dans ce cas, vous pouvez contacter notre service client au 01.78.76.77.78 qui s'occupera de valider votre lien.



SMS ou Email ? Quel canal de communication choisir ?



Le **choix** entre le SMS et l'email **dépend de plusieurs facteurs**, tels que les objectifs de votre communication, le contenu de votre message ou encore les préférences de votre audience cible.

Avec un taux de lecture de 97% et un taux de mémorisation de 60%, le SMS est un canal efficace pour diffuser un message de **manière directe** et **rapide** et convient parfaitement pour des **messages courts**.

Au contraire, l'utilisation de l'email peut s'avérer plus appropriée pour des communications plus détaillées et qui ne demandent pas une action rapide. Ces deux canaux ne sont pas à opposer, bien au contraire ! Ils peuvent être **utilisés de façon complémentaire** dans une stratégie marketing multicanale.

Je m'occupe de la gestion de plusieurs boutiques et je souhaite que chacune possède un compte Spot-Hit, est-ce possible ?

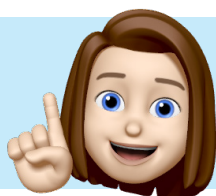


ENTREPRISE

J'ai ce qu'il vous faut. Avec la fonctionnalité de gestion des sous-comptes, vous pouvez **gérer les campagnes marketing de vos différentes entités** et ainsi donner à chacune de vos boutiques un accès propre à la plateforme.

Avec cette solution, vous pourrez notamment :

- Transférer des crédits à vos sous-comptes
- Partager des modèles de SMS, d'emailing et de site mobile
- Accéder à un tableau de bord détaillé avec vue sur la consommation de vos sous-comptes
- Profiter d'une facturation centralisée
- Basculer d'un compte à l'autre sans déconnexion



Une question, un problème ?

L'équipe Spot-Hit est à votre disposition pour vous accompagner et répondre à vos questions sur l'utilisation de la plateforme à cette adresse : info@spot-hit.fr



Succès en série

JobMania : L'Agence de recrutement pour les étudiants



Année de création
2011 par Frédéric Ducrocq



Nous intervenons à la fois sur le recrutement des étudiants (stages, alternances, jobs étudiants), sur l'embauche de postes en CDD/CDI sur des fonctions support (commercial, marketing, logistique, communication, retail, ...)

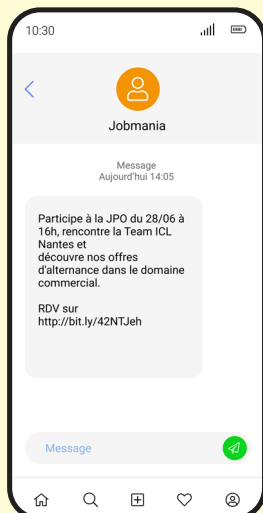
Notre philosophie est de construire un accompagnement pour aider les jeunes à comprendre les attentes des recruteurs à chaque étape du process de recrutement et ainsi à faciliter leur employabilité.

Problématique

Comment créer une expérience positive pour les candidats tout au long du processus de recrutement ?

Solution n°1

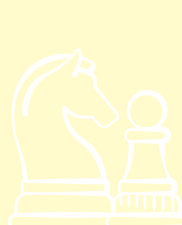
La promotion d'un événement de recrutement



Solution n°2

Le rappel pour un entretien





Objectifs



Résultats

Lutter contre le phénomène de no-show	Réduction des désistements de dernière minute
Assurer la présence des candidats aux entretiens programmés	Présence plus importante aux entretiens programmés
Maintenir un contact régulier avec les candidats	Une meilleure interaction avec nos candidats
Augmenter le nombre de participants à des événements de recrutement	Optimisation du processus de recrutement

« Nous avons fait le choix de limiter l'envoi d'emails, car les taux de lecture et de réponse aux SMS sont beaucoup plus élevés. En effet, les SMS étant plus courts et directs, ils sont davantage consultés. Dans la rédaction du message, nous allons droit au but, pas de blabla superflu, afin de faciliter la lecture et la compréhension du lecteur.

Enfin, ce canal se révèle être un moyen efficace pour atteindre notre public pluriel composé d'actifs de tous âges et de catégories socio professionnelles variées. Sa popularité, sa simplicité, sa rapidité et sa capacité à être personnalisé nous permettent d'instaurer un contact direct avec nos candidats et de leur fournir des informations pertinentes. »

Candice, Responsable Communication pour JobMania



En coulisse

Plongez dans les coulisses de notre équipe !

Grégory

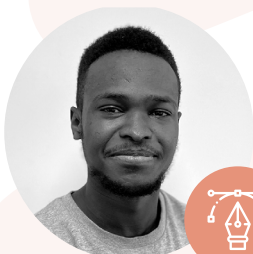
Surnommé "Tonton", notre web designer, le maestro du design doté d'une créativité sans limite !



Vous explorez votre plateforme préférée, mais voilà, quelque chose a changé : un nouveau design, de nouvelles couleurs, une interface toujours plus intuitive et facile d'utilisation. Il se pourrait bien que Grégory se cache derrière toutes ces métamorphoses ! Artiste et passionné, il jongle avec les visuels ; mélangeant expertise, technique et créativité pour améliorer votre expérience utilisateur avec comme philosophie : simplicité et élégance !

Thierno

Surnommé "Bouba", notre intégrateur web, graphiste en herbe, toujours partant pour jouer avec les balises HTML comme un magicien avec ses cartes et qui transforme des lignes de code abstraites en véritable «œuvre d'art».



Vous naviguez sur notre site web, à la recherche d'informations inspirantes, en toute facilité. Il y a de grandes chances que Thierno en soit à l'origine. Il s'occupe de la création des maquettes, du choix des couleurs, des images ou encore de la mise en page pour refléter l'identité de Spot-Hit, sous le regard bienveillant de Gregory.

Alexis

Surnommé « Site Shit manager », notre marketeur en chef, qui connaît la plateforme par cœur.



Au fil de vos campagnes, vous découvrirez une nouvelle fonctionnalité sur la plateforme, il se pourrait bien qu'Alexis en soit à l'origine. Il jongle entre les sujets du quotidien et ceux à planifier, entre les fondamentaux et les innovations... bref entre aujourd'hui et demain pour propulser la plateforme vers de nouveaux sommets !

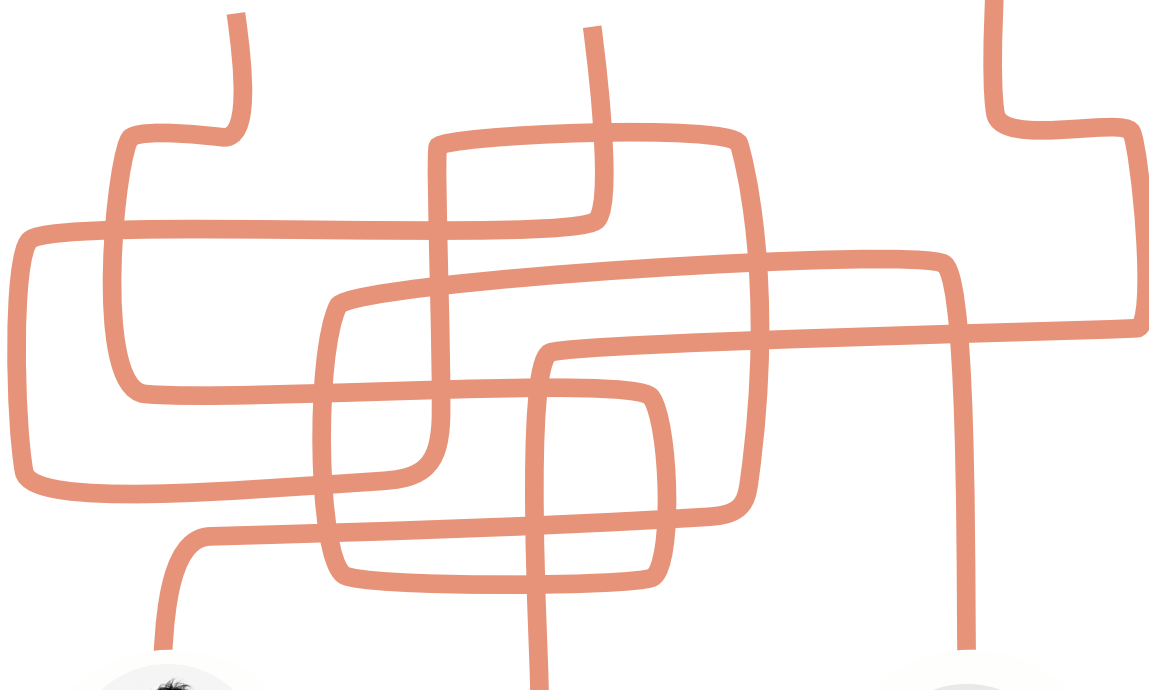


Citation favorite

Vaut mieux arriver
tard ici-bas que trop
tôt à l'au-delà.

La créativité c'est
l'intelligence qui
s'amuse

Le nerf de la guerre
La guerre des nerfs



Qui de nous est le plus ?



Alexis

Le + sportif du
dimanche



Thiermo

Le + accro à son
téléphone dans le bus

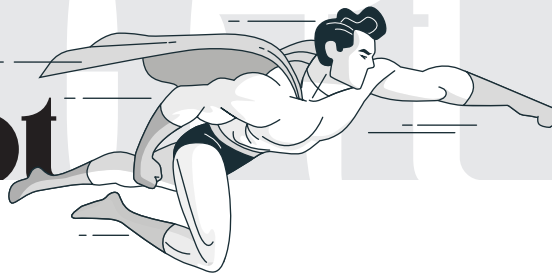


Grégory

Le + fin gourmet
à midi



Super Spot



À vous de choisir !

Spot-Hit organise bientôt son prochain **webinar**.

Quel thème préféreriez-vous que l'on aborde ?

Utilisez la segmentation pour booster vos campagnes marketing

Optimisez votre parcours client pour boostez vos ventes et conversions

Boostez l'impact de vos communications avec le SMS enrichi

Scannez le QR ci-dessous et élesez votre sujet favori !



Il est là, notre nouveau calendrier est dans les bacs

Faites le plein d'idées pour vos prochaines campagnes marketing

L'indispensable à avoir sur son bureau !



Téléchargez votre calendrier marketing ici







magazine

spot hit

Numéro 16

Magazine trimestriel offert à nos clients et partenaires.
Ne plus recevoir : spot-hit.fr/stop-mag