



Etape n° 2 : Mise en place du Jeu

Observations

Ce sont Stéphanie, Philippe et Aurore qui ont été chargés de récolter les lots auprès de leurs partenaires commerçants. Cette opération a été validée par la Présidente de l'Association des commerçants de Biarritz, Marie-Claude ABILLERGUI. Elle leur a donc communiqué la liste des partenaires prêts à collaborer à ce Grand Jeu. Ceux-ci sont enregistrés dans la base de données dans le fichier « partenaires ». Les autres commerçants qui ne font pas partie de l'Association ou qui n'ont pas encore donné leur accord de principe sont enregistrés dans le fichier « Prospects ».

1. Annonce du Grand Jeu Bons d'achat auprès des partenaires et prospects

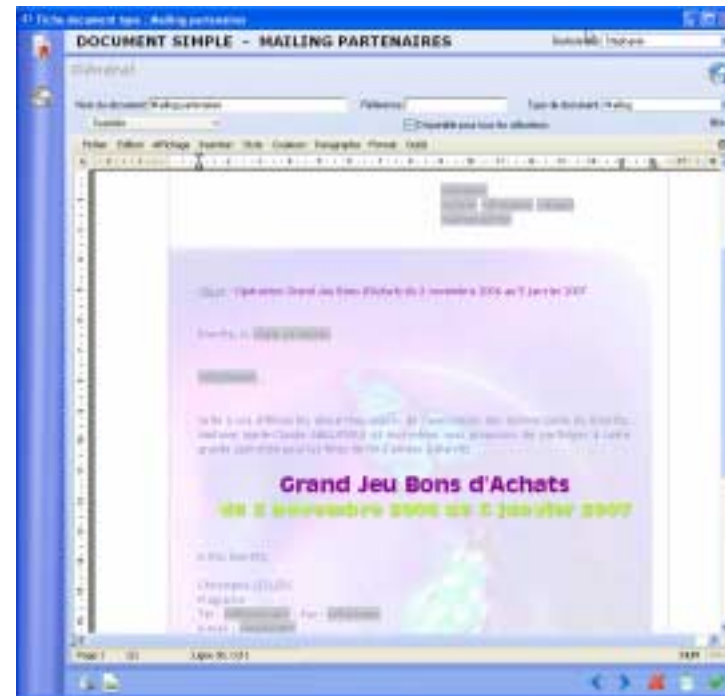
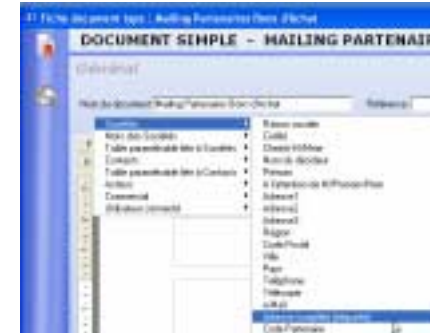
Choisir le profil de Stéphanie pour entrer dans Quick Business :

- Double-cliquer sur l'icône Quick Business puis saisir le nom de l'utilisateur **Stéphanie** et son mot de passe : « ste ».
- Stéphanie doit d'abord créer le document et le faire valider par Christophe.
- Cliquer sur l'icône **Documents types** (disponible sur la palette) puis sur **Ajouter une fiche/document simple**.
- Saisir le nom du document puis cocher **Disponible pour tous les utilisateurs** et enfin l'enregistrer la famille de document **Mailing** dans le menu déroulant **Type de document**.

Afin de personnaliser le courrier, il faut insérer des champs de fusion, classés par tables.

- Cliquer sur **Société/Raison sociale**
- **Société/Civilité – Société/Nom du décideur – Société/Prénom**
- **Société/Adresse complète** (qui reprend toutes les lignes de l'adresse)
- Lorsque le bloc adresse est prêt, placer les tabulations afin de le placer en haut à droite de votre courrier.
- Indiquer l'objet puis insérer le champ **Société/Cher(e) M ou Mme**
- Saisir alors votre texte, insérer les images et la signature du gérant.
- Cliquer sur la Coche verte pour enregistrer et quitter la fiche.

Nota : Pour importer des images, fonds, etc. Cliquer sur l'icône image en bas à gauche... Un document exemple est enregistré dans votre base de données : vous pouvez le consulter pour vous en inspirer...



Etape n° 2 : Mise en place du Jeu



Observations

Pour créer le mailing pour les prospects, dupliquer votre document :

- Sélectionner le document que vous venez de créer dans la liste des documents types puis cliquer sur l'icône **Dupliquer une fiche** et **Valider** à la question : « Voulez-vous dupliquer cette fiche ? ».

Une copie de votre document est affichée : Double-cliquer dessus pour l'ouvrir.

- Modifier le nom du document et rédiger quelques variantes dans le corps du texte, cocher **Disponible par tous les utilisateurs**.
- Cliquer sur la coche verte pour enregistrer votre fiche puis fermer la liste des documents.

Vos documents ont été validés par Christophe : Vous êtes prêts à envoyer vos mailings.

- Cliquer sur le fichier « partenaires » (disponible sur la palette) : la liste des 18 partenaires apparaît (ce chiffre est indiqué sur la barre de titre).

- Cliquer sur l'icône **Editer un mailing sur l'ensemble des fiches sélectionnées**. La fenêtre mailing s'ouvre.

- Indiquer l'objet du mailing.

- Cliquer sur l'icône **Choix du document type** en bas à gauche. Sélectionner le type de document **Mailing** et **Validez**.

L'objet du mailing reprend par défaut le nom de votre document. Afin de pouvoir analyser toutes les retombées de votre opération, choisir « Grand Jeu Bons d'Achat » dans le menu « Manifestation ».

Votre mailing est prêt à être envoyé : vous pouvez encore modifier le texte.

- Puis cliquer sur **Imprimer** : une fenêtre s'ouvre et vous propose d'**Imprimer** uniquement la fiche « Accessoires Diffusion » (si votre liste était affichée selon un autre tri, vous afficherez le nom d'un autre partenaire) ou de **Tout imprimer** (les 18 fiches).

- Vérifier que votre imprimante est hors tension ou déconnectée.

- Cliquer sur **Tout imprimer**.

Chacun de vos collaborateurs pourra désormais savoir que ce partenaire a reçu votre mailing.

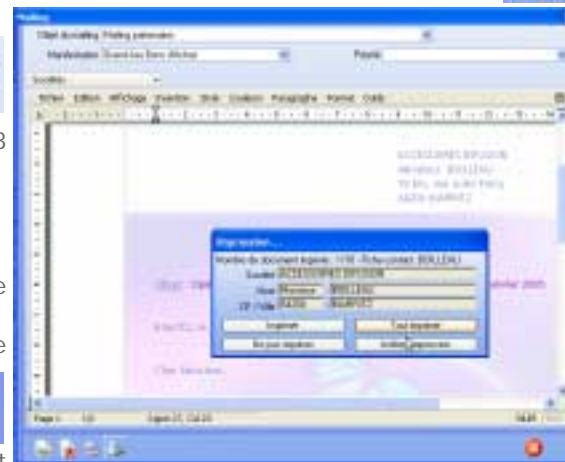
- Revenir sur la liste des partenaires et double-cliquer sur la première ligne (« Accessoire Diffusion ») pour ouvrir sa fiche.

- Cliquer sur l'écran Actions : Votre mailing s'est enregistré automatiquement.

- Double-cliquer sur la ligne « mailing word » la fiche action s'ouvre.

- Cliquer sur le 2ème bouton « courrier » : l'image du courrier que vous avez envoyé s'est archivée et sera consultable par tous (bien sûr, elle n'est plus modifiable). Fermer la fiche et cliquer sur l'icône **Valider** pour quitter la fiche.

Option : Vous pouvez recommencer cette opération auprès des prospects en partant du fichier « Prospects » et du 2^{ème} mailing que vous avez créé après duplication. **Stéphanie a achevé sa mission. Cliquer sur le menu « Fichier/Quitter ».**





Etape n° 2 : Mise en place du Jeu

Observations

Ciblages des clients

- Entrer dans Quick Business avec le profil de Diane (mot de passe : « dia »).
- Cliquer sur l'icône **Contacts** de la palette puis cliquer sur le filtre à gauche **Type de contact** et sélectionner **Clients**
Vous visualisez toutes les fiches contacts « clients ».



Il y a 505 clients sur les 968 contacts enregistrés (le résultat de tout type de sélection est disponible sur la liste en haut à gauche).

Voici la typologie des clients de Flagrance :

- occasionnel ou régulier
- type de produits/services consommés
- panier moyen
- membre du Flagrance Club ou non
 - o pour les membres :
 - stade d'adhésion au club fidélité (1^{ère} carte, 1^{er} renouvellement...)
 - niveaux de la carte (en fonction du potentiel CA, de la récurrence des achats et de leurs récentes) : or, rouge et bleu – Offres différenciées pour chaque segment.

Type de contact	Nom de contact	Prénom	Nom de contact	Prénom
Clients	Monsieur	ABER	Eric	Directeur d
Clients	Monsieur	ACER	Olivier	Directeur C
Clients	Monsieur	ALLARD	Anne	Sans emploi
Clients	Monsieur	ALLARD	Anne	Personnel
Clients	Monsieur	AMRUEL S F	Anne	Commerce
Clients	Monsieur	ANDRIEU	Myrtille	Commerce
Clients	Monsieur	ARTEL	Alainette	Directeur d
Clients	Monsieur	ARNOULT	Anne	Dirigant
Clients	Monsieur	ARNOULT	Christophe	Artisan



Pour visualiser ces informations sur la liste :

- Cliquer sur l'icône **Outils** et sélectionner le modèle d'affichage **Typologie**
- Pour trier les informations sur le critère « Membre F Club », par exemple : Cliquer sur le titre de la colonne (les signes > et < vous indiquent les tris croissants et décroissants).

Type de contact	Type client	Nom de contact	Prénom	Statut F	Nbr. Points	Produits/Services	Carte F Club	Stag. sans F Club	Prochain. renouvel.	Niveau F Club	Statut
Clients	Régulier	BONNIN	Eric	0000	15314C	Parfums	Rouge	Non carte	de 10 à 75 €	10	Faible
Clients	Régulier	MARTEL	Pauline	04270	06847	Conditionnés/Parf	Rouge	Non carte	de 75 à 75 €	10	Faible
Clients	Régulier	PAPEL	Arnaud	05520	06102	Conditionnés/Parf	Rouge	Non carte	de 75 à 75 €	10	Faible
Clients	Régulier	LEPOT	Guillaume	08820	06102	Conditionnés/Parf	Rouge	Non carte	de 75 à 75 €	10	Faible
Clients	Régulier	DOFFO	Marie	09950	06004010 (C) 0600	Conditionnés/Parf	Rouge	Non carte	de 75 à 75 €	10	Faible
Clients	Régulier	BRUNO TO	Thomas	00960	06102	Parfums	Rouge	Non carte	de 75 à 75 €	10	Faible
Clients	Régulier	ROGER	Marie	08000	ST JEAN DE LUC	Conditionnés/Parf	Rouge	Non carte	de 75 à 75 €	10	Faible
Clients	Régulier	DEAL	Marie-Hélène	0000	ARTISAN PRES BORG	Conditionnés/Parf	Rouge	Non carte	de 75 à 75 €	10	Faible
Clients	Régulier	DEAL	Priscilla	08880	06102	Parfums	Rouge	Non carte	de 75 à 75 €	10	Faible
Clients	Régulier	MAI	Anne	04000	0610	Conditionnés/Parf	Rouge	Non carte	de 75 à 75 €	10	Faible
Clients	Régulier	VALLE	Marie-Hélène	0400	TALENCE	Parfums	Rouge	Non carte	de 75 à 75 €	10	Faible
Clients	Régulier	MEYRON	Marie-Hélène	0420	ST MICHAEL DE PERT	Parfums	Rouge	Non carte	de 75 à 75 €	10	Faible
Clients	Régulier	ARTEL	Marie-Hélène	0000	ST JEAN DE LUC	Conditionnés/Parf	Rouge	Non carte	de 75 à 75 €	10	Faible

D'autres contacts sont catégorisés dans la rubrique **Visiteurs** : ce sont des clients potentiels qui sont déjà venus chez Flagrance à l'occasion d'une autre opération. Pour visualiser ces visiteurs, choisir **Visiteurs** dans le filtre **Type de contact**.





Etape n° 2 : Mise en place du Jeu

Observations

4 mailings différents seront envoyés : En plus de l'annonce du Grand Jeu, d'autres offres sont mises en place :

Mailing 1. Clients membres du Flargrance Club Or : Offre : - 15 € sur les produits qu'ils consomment habituellement.

Mailing 2. Clients membres du Flargrance Club ROUGES : Offre : - 10 € sur les produits qu'ils consomment habituellement.

Mailing 3. Clients membres du Flargrance Club BLEUS : Offre : - 5 € sur les produits qu'ils consomment habituellement.

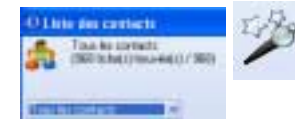
Mailing 4. Visiteurs : aucune offre supplémentaire.

Dernier point avant d'effectuer les requêtes, certains clients ne souhaitent pas recevoir de courrier : un champ **Ne pas contacter** est alors activé (= vrai). D'autre part, plusieurs opérations de mailing sont mises en place régulièrement et les retours de courrier sont enregistrés ; il s'agit des **NPAI** (N'habite pas à l'Adresse Indiquée).

Pour les afficher directement à votre écran, cliquer sur le filtre **Clients** et sélectionner **Tous les contacts** :

- Cliquer sur l'icône **Outils** puis **Boîte à outils**. Sur la partie droite figurent, dans l'ordre, les champs affichés.
- Faire glisser **NPAI** et **Ne pas contacter** en première et deuxième position puis cliquer sur le bouton **Appliquer**.

Pour enregistrer ce modèle d'affichage : Cliquer sur l'icône **Outils** puis **Enregistrer la présentation** et attribuer un nom à votre nouveau modèle d'affichage : **Ne pas envoyer de mailing**.



Mailing 1. Cliquer sur l'icône **Rechercher** puis **Recherche assistée** et indiquer vos critères de recherche :

- 1er critère : dans le champs **Contacts/Coordonnées**, indiquer **Type de contact**, choisir l'opérateur **Est égal à** et la valeur **Clients**
- 2ème critère : dans le champs **Contacts/Informations clés**, indiquer **NPAI**, choisir l'opérateur **Est égal à** et la valeur **Faux**
- 3ème critère : dans le champs **Contacts/Informations clés**, indiquer **Ne pas contacter**, choisir l'opérateur **Est égal à** et la valeur **Faux**
- 4ème critère : dans le champs **Contacts/Informations clés**, indiquer **Carte F Club**, choisir l'opérateur **Est égal à** et la valeur **Or**



Pour enregistrer votre requête :

- Donner un **Nom** à cette formule de recherche : **Clients OR pour mailing** puis cocher **Visible sur la liste déroulante** et **Valider**. (Confirmer l'enregistrement). Le résultat est **27 Clients OR pour envoi mailing** sur 968 contacts (résultats affichés en haut à gauche de la liste).

Mailing 2. Pour rechercher les Clients ROUGES pour mailing :





Etape n° 2 : Mise en place du Jeu

Observations

- Cliquer sur **Rechercher** puis **Recherche assistée**. La dernière recherche est mémorisée.
- Dans le 4ème critère, remplacer la valeur **Or** par la valeur **Rouge** puis enregistrer la requête sous le nom **Clients ROUGES pour mailing** puis cocher **Visible sur la liste déroulante** et **Valider**. (Confirmer l'enregistrement). Le résultat est 117 clients ROUGES pour envoi mailing sur 968 contacts.

Mailing 3. Refaire la même opération pour les **Clients BLEUS pour mailing**. Le résultat est 155 **Clients BLEUS pour mailing** sur 968 contacts.

Mailing 4. Cliquer sur **Rechercher** puis **Recherche assistée**. Modifier le 1er critère de la requête en choisissant la valeur **Visiteurs** et supprimer le dernier critère en cliquant sur la poubelle à droite.

- Enregistrer cette requête **Visiteurs pour mailing** suivant la même procédure que les 3 requêtes précédentes. Le résultat est 384 **Visiteurs pour mailing** sur 968 contacts. Vous pouvez fermer la liste des contacts.



2. Mailing clients

Diane, Estelle et Eric avaient déjà créé une maquette du mailing pour les clients OR.

- Cliquer sur l'icône **Documents types** disponible sur la palette puis double-cliquer sur le document **Clients OR/Grand Jeu**.
- Modifier le texte et la mise en page selon votre propre créativité puis cliquer sur **Valider**.

• Sélectionner ce document mailing **Clients OR/Grand Jeu**, sur la liste des documents, et cliquer sur l'icône **Dupliquer** puis double-cliquer sur la ligne. Une copie du document s'ouvre :

- Renommer le document « **Clients ROUGES/ Grand Jeu** » et modifier le montant de l'offre cadeau = 10 € puis cliquer sur **Valider**.





Etape n° 2 : Mise en place du Jeu

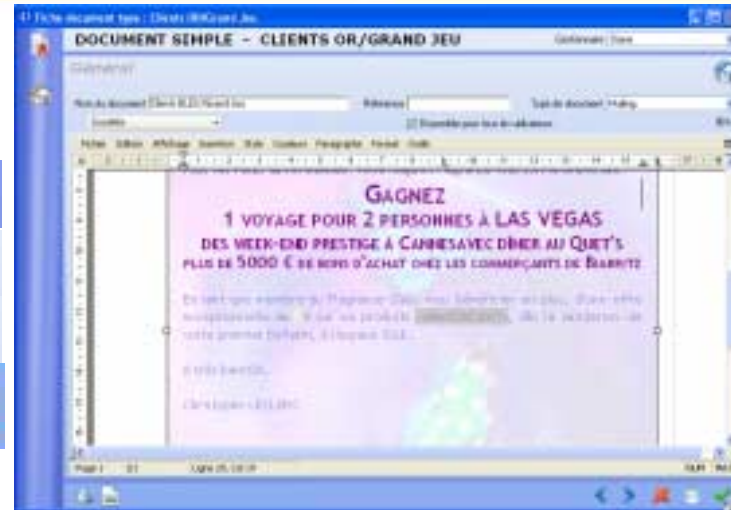
- Recommencer l'opération pour les clients BLEUS : **Clients BLEUS/ Grand Jeu** (offre cadeau = 5 €) puis pour les visiteurs : **Visiteurs/ Grand Jeu** (sans offre).

Tout est prêt pour éditer vos mailings :

- Fermer la liste **Documents-types** et cliquer sur la table **Contacts**.
- Cliquer sur l'icône **Rechercher** (loupe) et sélectionner, dans la liste déroulante, la requête précédemment enregistrée **Clients OR pour mailing**.

La barre de titre indique que vous travaillez sur une sélection de 27 fiches.

- Cliquer sur l'icône **Mailing** puis choisir le **Document-type Clients OR/Grand Jeu** et choisir la manifestation **Grands Jeu Bons d'Achat**.



Observations

Votre mailing est prêt à être envoyé : vous pouvez encore modifier le texte.

Vérifier que votre imprimante est hors tension ou déconnectée.

- Cliquer sur **Imprimer** : une fenêtre s'ouvre et vous propose **Imprimer** (uniquement la première fiche en cours) ou **Tout imprimer** (toutes les fiches que vous avez sélectionnées). Cliquer sur **Tout imprimer**



Chacun de vos collaborateurs pourra désormais savoir que ce client a reçu votre mailing.

Recommencer l'opération pour les 3 autres ciblages.

Diane a achevé sa mission. Cliquer sur le menu « Fichier/quitter ». **N'oubliez pas de vider tous les documents à imprimer dans votre utilitaire d'impression !**

