

Script Oral Jury

Denovan : Client SMS

Elsa : Cliente Application

Maxence : Explication de la segmentation

Cloé : Cliente Facebook

Shanel : Mécano

Acelya : Vendeuse

Cloé :

Bonjour Madame, je me permets de venir vous voir car j'ai vu sur votre page Facebook une affiche que vous avez publiée concernant la promotion de 10 % sur notre prochain entretien sur notre véhicule. J'ai aussi vu que votre offre était valable du 28 mars au 28 juin dans votre garage, puis-je prendre rendez-vous pour demain 14 heures ?

Acelya :

Bonjour Madame, oui vous pouvez bénéficier de l'offre depuis hier. Concernant la prise de rendez-vous, j'ai un créneau disponible demain à 14 heures.

Cloé :

D'accord, merci et à demain.

Maxence :

La segmentation de la clientèle n'a pas d'importance dans le cas de la promotion mise en place par le groupe sur Facebook. En effet, peu importe le score du client, ou le fait qu'il soit un nouveau client, chaque personne peut bénéficier de la promotion.

Script Oral Jury

Denovan :

Bonjour Madame, suite à la réception de votre SMS concernant la réduction de 10% sur tout type d'entretien de véhicule, je souhaite savoir comment faire valoir se droit.

Acelya :

Bonjour Monsieur, si vous avez bel et bien reçu de SMS, l'envoi est enregistré dans notre base de données via votre compte client. La réduction s'appliquera donc automatiquement sur votre facture.

Denovan :

D'accord, merci pour votre renseignement, je vous contact d'ici demain afin de prendre rendez-vous.

Acelya :

D'accord, bonne journée Monsieur, à demain.

Maxence :

L'envoi de réduction par SMS permet de fidéliser au mieux le client, en lui proposant des réductions directement par SMS. L'envoi se réalise suite à une analyse RFM, afin de savoir quels sont les clients pouvant recevoir ce type de promotion. Le nombre de point de chaque client permet d'attribuer un taux de réduction différent en fonction de son nombre de point.

Script Oral Jury

Elsa :

Bonjour Mesdames, j'ai reçu une notification de votre application concernant une réduction de 10% sur la pose de nouveau pneu. J'aimerais savoir comment se déroule la prise de rendez-vous afin de faire valoir cette réduction.

Acelya :

Bonjour Madame, je vous laisse en discuter avec notre mécanicienne qui s'occupe de la prise de rendez-vous sur la pose de pneu.

Shanel :

Bonjour Madame, concernant la prise de rendez-vous, vous pouvez le faire directement sur l'application en sélectionnant notre garage. Vous pouvez également prendre rendez-vous directement dans notre agence, si vous désirez un contact humain.

Elsa :

D'accord et bien je souhaite prendre rendez-vous pour demain, en fin d'après-midi.

Shanel :

D'accord, c'est possible pour moi, je transmets votre dossier à notre vendeuse.

Elsa :

D'accord, bonne journée et à demain.

Maxence :

Le principe de fidélisation par l'application permet de simplifier la vie du client en lui permettant de recevoir ses réductions directement sur l'application, ainsi que de prendre rendez-vous en ligne. Les réductions s'appliquent directement sur le compte client du client, ce qui transmet automatiquement la notification sur son compte renseigné sur l'application mobile. Cela permet également d'attribuer les réductions en fonction du score du client, tout comme pour les SMS.