

Scénarios de marketing relationnel

Bonnes pratiques par secteur

Retail



Loisirs /
Tourisme



Immobilier



Média

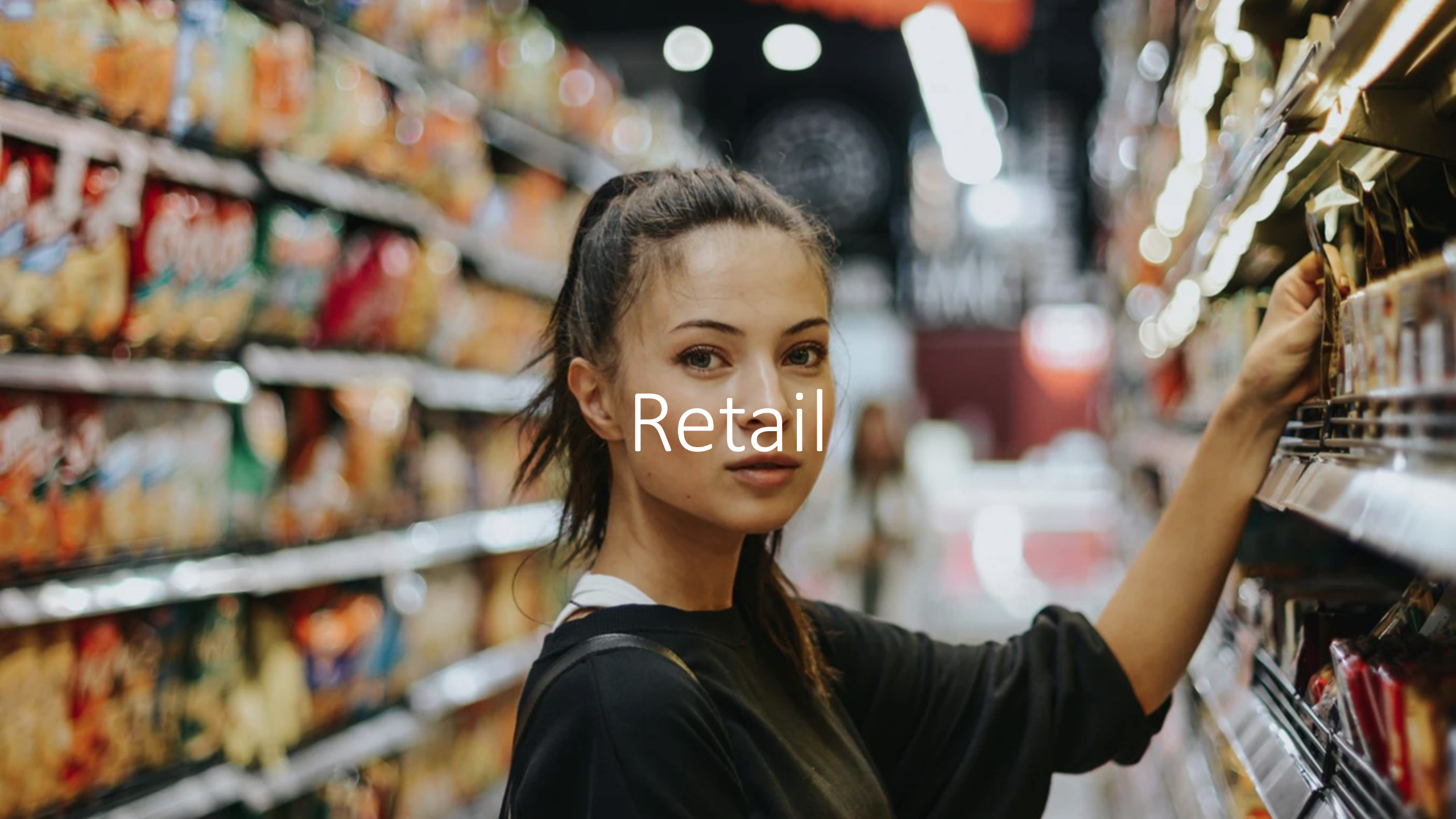


Mobilier /
Aménagement



E-commerce





Retail

Secteur : RETAIL adhérent programme de fidélité grand magasin

Étape parcours

Moment clé

Scénario



Achat ou autre action éligible	Adhésion au programme / prise de carte	Je fais des achats	Je transforme mes points	Je fais une réclamation concernant mes points	Ma carte arrive à échéance
--------------------------------	--	--------------------	--------------------------	---	----------------------------

<i>Proposition d'adhésion au programme</i>	<i>Welcome programme + bonus bienvenue</i>	<i>Relevé de points périodique</i>	<i>Bravo ! Bonus reconstitution de points</i>	<i>AR réclamation</i>	<i>Offre de renouvellement</i>
--	--	------------------------------------	---	-----------------------	--------------------------------

<i>Relance adhésion</i>	<i>Offre 2eme achat</i>	<i>Plus que x points pour la 1ere prime</i>		<i>Dédommagement</i>	<i>Relance renouvellement + bonus</i>
-------------------------	-------------------------	---	--	----------------------	---------------------------------------

Avec vos points vous accédez à xxx primes

Visite page site adhésion

Relance adhésion / call back

Je change de statut

Welcome nouveau statut et avantage
Bonus offre

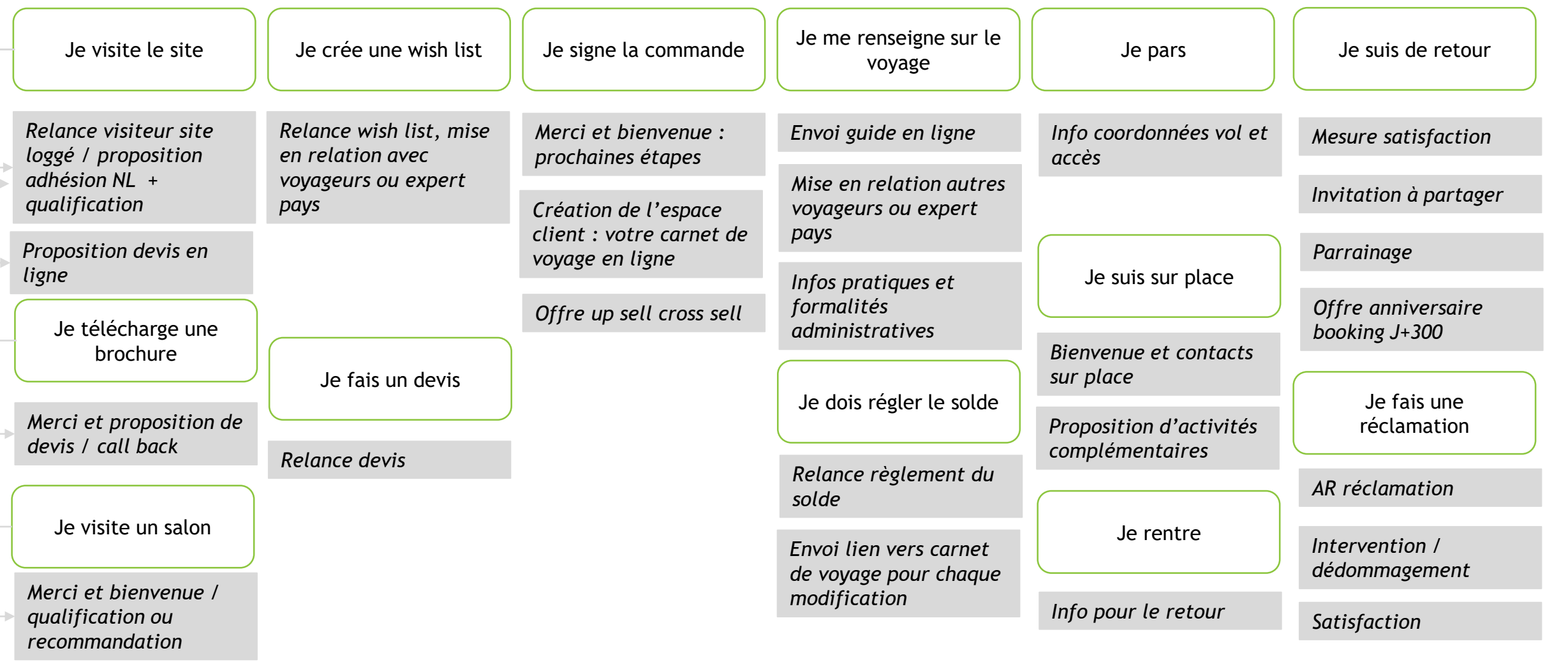
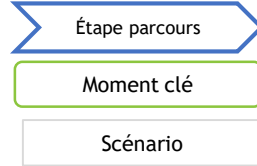
Je profite de ma prime

Satisfaction ?
Parrainage

Loisirs / Tourisme



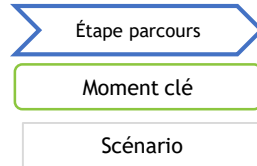
Secteur : LOISIRS TOURISME TOUR OPERATEUR



A close-up photograph showing a person's hands holding a set of keys. The person is wearing a blue and white horizontally striped long-sleeved shirt. Another person's hand is visible in the foreground, reaching towards the keys. The background is blurred, showing a red garment and a wooden floor. The word "Immobilier" is overlaid in white text in the center of the image.

Immobilier

Secteur : PROMOTION IMMOBILIERE



Découverte	Comparaison	Contractualisation	Travaux	Livraison	Après emménagement
<p>Je visite le site</p> <p><i>Relance visite site loggé / proposition adhésion NL + qualification</i></p> <p><i>Recommandation personnalisée : les résidences qui pourraient vous intéresser</i></p>	<p>Je rencontre le commercial</p> <p><i>Satisfaction suite rendez vous</i></p> <p><i>Relance où en êtes vous de votre projet ?</i></p>	<p>Je signe</p> <p><i>Merci et bienvenue : prochaines étapes</i></p> <p><i>Création de l'espace client : suivi en ligne de l'avancement des travaux, coffre fort électronique ...</i></p> <p><i>Prochaines étapes</i></p>	<p>Une nouvelle tranche de travaux démarre</p> <p><i>Annonce appel fonds</i></p> <p><i>Relance</i></p> <p><i>A/R fonds</i></p> <p><i>Proposition visite</i></p>	<p>On planifie la date de livraison</p> <p><i>Information date de livraison et proposition partenaires déménagement</i></p> <p><i>Conseils pratiques emménagement</i></p> <p><i>Rappel j-30, J-7, J-1 ...</i></p> <p><i>J bienvenue chez vous</i></p>	<p>J'ai emménagé dans mon appartement</p> <p><i>Mesure satisfaction et recommandation</i></p> <p><i>Mise en relation communauté des résidents</i></p> <p><i>Offre parrainage</i></p> <p><i>Proposition services additionnels et partenaires</i></p>
<p>Je téléchARGE la brochure</p> <p><i>Merci et proposition de rendez vous</i></p>	<p>Je reçois une proposition</p> <p><i>Relance projet / proposition rendez vous 2</i></p>	<p>Je crée mon espace client</p> <p><i>Bienvenue et fonctionnalités</i></p>	<p>C'est le moment du choix de mes options</p> <p><i>Présentation des options et choix</i></p> <p><i>Relance choix des options / proposition de rendez vous</i></p>	<p>Je fais des réserves</p> <p><i>AR réserves</i></p>	
<p>Je prends rendez vous</p> <p><i>Rappel rendez vous</i></p>	<p><i>Proposition d'accompagnement partenaires financiers, juridiques ...</i></p>	<p><i>Relance suivi dans l'espace client si pas de visite</i></p>	<p><i>Offre partenaires décoration</i></p>	<p><i>Suivi résolution et intervention</i></p> <p><i>Satisfaction</i></p>	



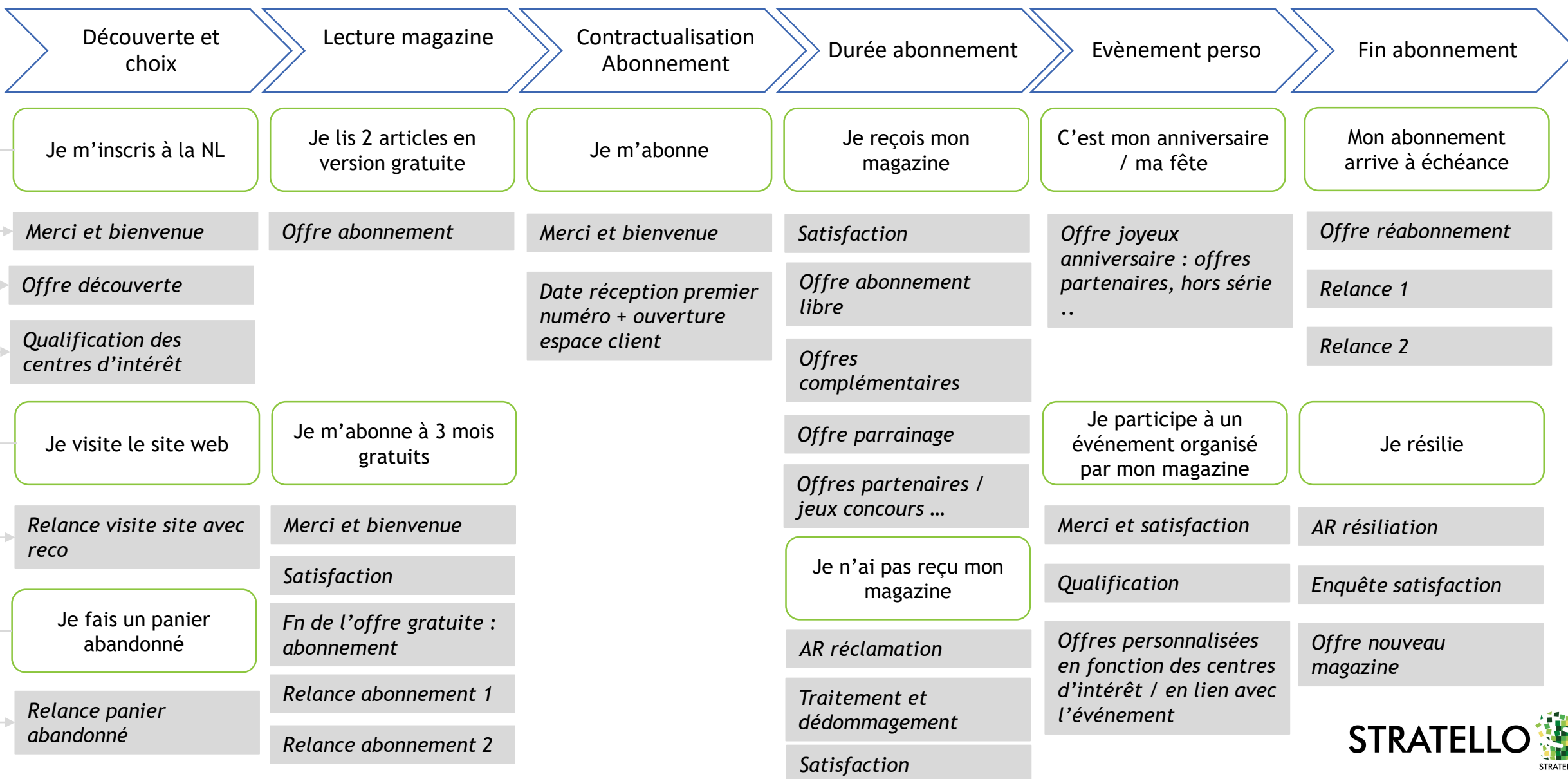
Média

Secteur : PRESSE MAGAZINE

Étape parcours

Moment clé

Scénario



A modern office lounge area featuring a light blue sofa, several light blue and green armchairs, a wooden coffee table, and a large black floor lamp with two adjustable shades. The room has large windows and a glass door in the background. The text "Mobilier / Aménagement" is overlaid in the center.

Mobilier / Aménagement

Secteur : AMENAGEMENT DE LA MAISON

Étape parcours

Moment clé

Scénario



Je visite le site

Je rencontre le commercial

Je signe la commande

Je planifie ma livraison

J'utilise ma cuisine

Je fais une réclamation

Relance visiteur site loggé / proposition adhésion NL + qualification

Merci pour notre rendez vous / votre contact

Merci et bienvenue : prochaines étapes

Prise de rendez vous en ligne

Offre cross sell

AR réclamation

Proposition rendez vous

Relance rendez vous : où en êtes vous de votre projet ?

Création de l'espace client : suivi en ligne livraison

Infos pratiques installation

Offre parrainage

Intervention / dédommagement

Je télécharge une brochure

Je fais un devis

Offre partenaires

Rappel date de livraison en J-1

Offre partenaires + événement

Satisfaction

Merci et proposition de rendez vous

Merci pour votre demande de devis / contact

Je suis livré

Satisfaction

Je prends rendez vous

Relance devis

Invitation à donner son avis sur les réseaux sociaux / photos sur instagram

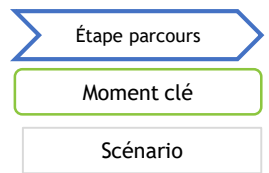
Rappel date rendez vous par sms

Satisfaction après rvs

E-Commerce



Secteur : ECOMMERCE



Étape	Moment clé	Scénario
Découverte	Je visite le site	<ul style="list-style-type: none"> Relance visite site loggé / proposition adhésion NL + qualification Recommandation personnalisée : les articles qui pourraient vous intéresser
Comparaison	Je consulte les avis	<ul style="list-style-type: none"> Relance avis de clients qui vous ressemblent Nous suivre les réseaux sociaux
Achat	Je fais une première commande	<ul style="list-style-type: none"> Merci et bienvenue : prochaines étapes Création de l'espace client : suivi en ligne livraison Offre prochaine commande
Livraison	J'attends ma livraison	<ul style="list-style-type: none"> Annonce jour heure de livraison Information livraison effectuée
Usage	J'utilise mon produit	<ul style="list-style-type: none"> Satisfaction Invitation à donner son avis sur les réseaux sociaux / photos sur Instagram Offre cross sell
Vie de la relation	C'est mon anniversaire / ma fête	<ul style="list-style-type: none"> Offre anniversaire / fête
Découverte	J'adhère à la NL	<ul style="list-style-type: none"> Merci et proposition de qualification
Comparaison	Abandon de panier / wish list	<ul style="list-style-type: none"> Relance abandon de panier / wish list
Achat	Je fais une commande supplémentaire	<ul style="list-style-type: none"> AR commande Suivi de commande
Livraison	Je suis livré	<ul style="list-style-type: none"> Satisfaction
Usage	Je fais une réclamation	<ul style="list-style-type: none"> AR réclamation Intervention / dédommagement Satisfaction
Vie de la relation	Je n'ai pas fait d'achat depuis ...	<ul style="list-style-type: none"> Offre inactif

STRATELLO



STRATELLO

www.stratello.com

contact@stratello.com