# *Concours d'accès en 4ème année*
# *Programme Grande Ecole*
# *Session de Septembre 2011*
# *Epreuve spécialité Marketing*
# *Durée : 3 heures*

**Partie I : QCM (8 points)**

**Définissez les concepts suivants et illustrez en donnez un exemple pour chacun d'entre eux. (Reprenez le tableau sur votre copie d'examen)**

| Concept | Définition | Exemple |
|---|---|---|
| **Stratégie Marketing** | | |
| **Avantage concurrentiel** | | |
| **Stratégie de Pénétration de Marché** | | |
| **Politique d'écrémage** | | |

| | | |
|---|---|---|
| **Niche** | | |
| **Benchmarking** | | |
| **Média planning** | | |
| **Web 2.0/ Marketing 2.0** | | |

**Partie II : Etude de cas (12 points)**

**Comment les campagnes d'emailing automatisées permettent de fidéliser et d'acquérir de nouveaux internautes ?**

L'Homme Moderne est une société qui est connue pour la vente d'accessoires et d'idées cadeaux pour hommes et femmes en toutes occasions : cadeaux de nöel, cadeaux d'anniversaires, cadeaux de saint valentin, cadeau de fête des pères… La société commercialise ses produits non seulement à travers ses points de vente mais aussi via son catalogue et son site Internet. Dans cette optique, la société recours à l'emailing pour soutenir et appuyer sa stratégie commerciale on-line. En effet, le canal de l'email marketing est devenu en l'espace de quelques années un facteur de croissance et de génération de business important pour le site Internet de l'Homme Moderne.

**L'email marketing : excellent canal pour appuyer les opérations on-line**

Parmi les opérations e-marketing de l'Homme Marketing, on retrouve la campagne «Mémo Cadeaux». Il s'agit d'un concept original qui permet aux clients de la société d'enregistrer les dates d'anniversaires ou de fête de leurs proches. La mise en place de scénarii dans la solution d'emailing permet alors l'envoi de campagnes automatiques et personnalisées. Depuis la mise en place en 2006 de ses campagnes de fidélisation automatisées, l'Homme Moderne se félicite de cette prestation e-marketing notamment pour appuyer ce concept « Mémo Cadeaux ».

Le dispositif de cette opération est le suivant : lors de l'inscription sur le site Internet de l'Homme Moderne, l'internaute peut renseigner le Mémo Cadeaux en entrant les dates

importantes concernant ses proches. Cette fonctionnalité est présente sur la grande majeure partie des pages du site. Pour chaque Mémo Cadeaux, il faut enregistrer : les noms et prénoms du proche, son sexe, le type d'événement (anniversaire, anniversaire mariage, fête …) et la date de l'événement.

L'objectif de cette opération est double :

- Utiliser au maximum les avantages de la campagne automatique : Programmation du scénario - Envoi automatique ciblé (suivant le profil du proche et l'occasion) - CA généré automatiquement
- Fidélisation des clients existants et collecte de données comportementales

Pour chaque Mémo Cadeaux enregistré dans son compte, l'internaute reçoit une offre avec une sélection d'idées de cadeaux ciblées selon le profil de la personne : homme, femme ou enfant.

Par exemple un emailing envoyé à un homme ayant enregistré un mémo cadeau pour l'anniversaire d'un enfant et qui se voit offert, avec sa commande, un cadeau High-Tech à son intention.

**Les résultats de l'opération emailing :**

- Un taux de transformation moyen de 1,3% pour les campagnes hebdomadaires
- Un taux de transformation moyen de 3,7% pour les envois « Bonnes Affaires »
- L'ensemble des campagnes automatisées traduisent un taux de transformation moyen de 5,5% avec un panier moyen de 5€.

A noter que cette campagne emailing génère autant de commandes par semaine que le programme d'affiliation. De plus, ces campagnes permettent à L'Homme Moderne de mieux qualifier sa base, avec des données déclaratives (enregistrées par l'internaute) mais aussi comportementales – ce qui va dans le sens de stratégie de la marque sur les cinq prochaines années, qui vise à mettre en place un Marketing Internet « intelligent » et proactif.

**Questions :**

- Quel est l'élément de la stratégie de vente de la campagne « memo cadeau » permettant la fidélisation des clients ?
- Dressez un tableau comparatif entre la vente à travers le site internet et la vente à travers la brochure classique ?
- Quelle est la valeur ajoutée de la campagne emailing en termes de marketing ciblé ?
- Qu'entendez-vous par Taux de Transformation ?