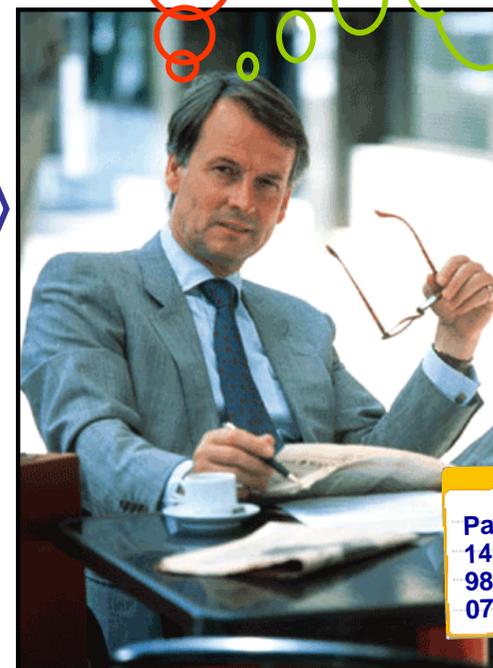
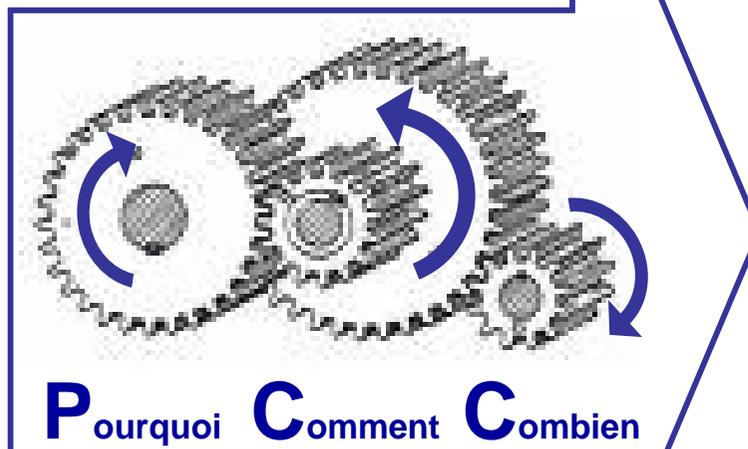
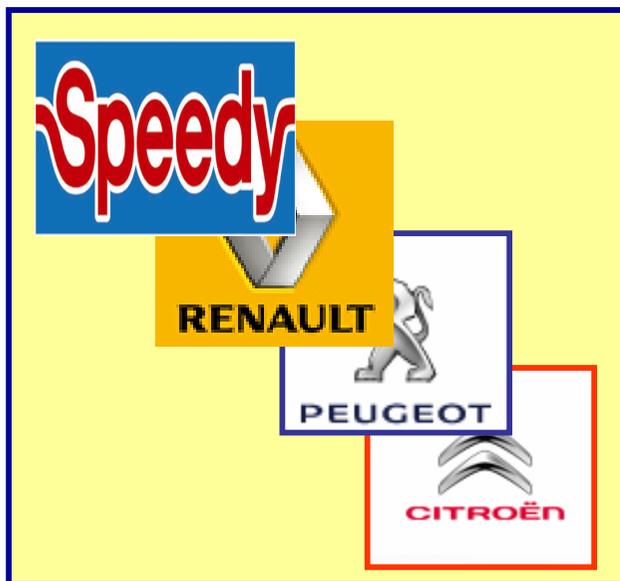
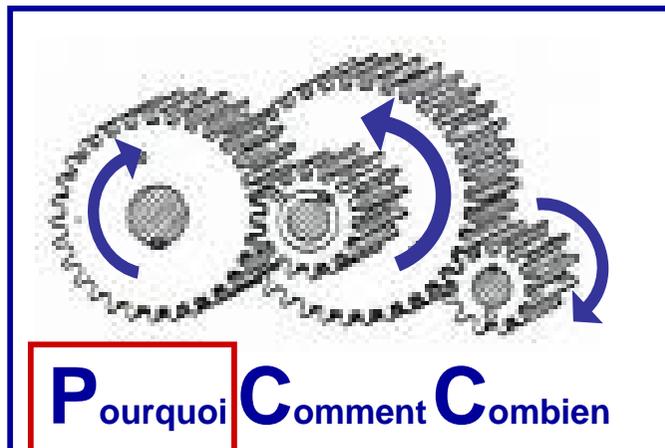
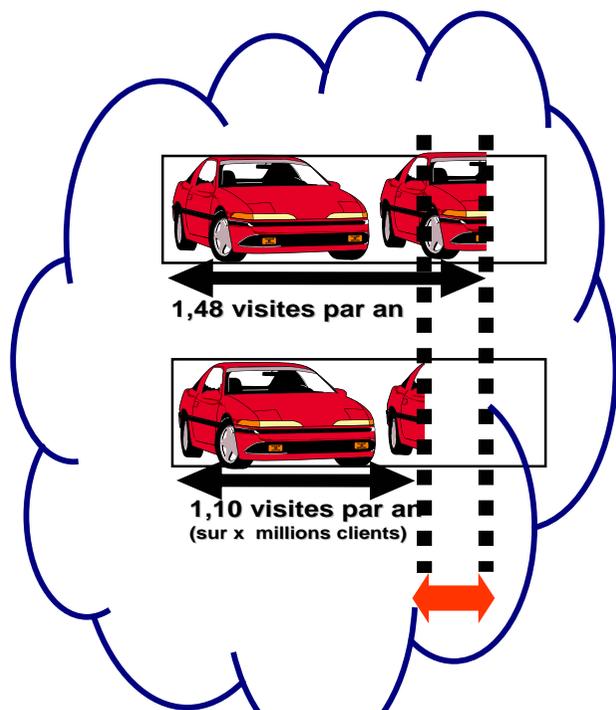


Résultats de campagnes de marketing relationnel « APV-auto »

par : *Patrice DELMAS*



Paul DURAND
14 rue des Fleurs
98002 LAVILLE
07.50.60.70.80



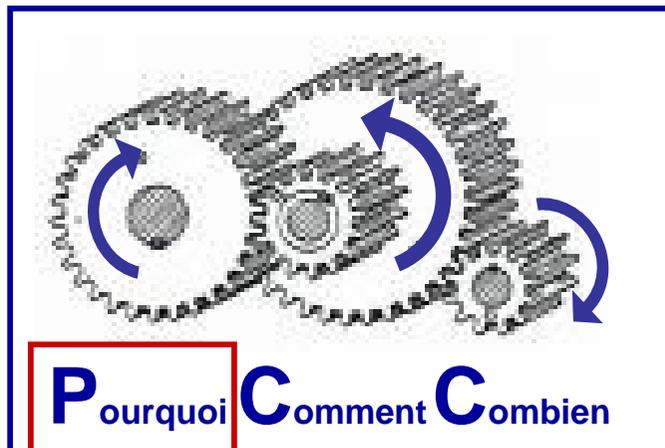
Cas 1 :

Concessionnaire (marque Française) – 2 sites – 150 OR/jour
37.500 OR/an sur 250 jours ouvrés
9,4 M€CA APV – panier moyen: 250 €OR APV

Résultat « datamining niveau 1 »

- 25.338 clients unique identifiés
- Taux de fidélité APV/client : 1,08
- Calcul Gain CA APV (si taux Fid=Moy) + **2,4 M€**
- Simulation démarche de marketing relationnel:
 - + **8.100 OR/an**
 - + **912 k€marge brute/an**
 - + **735 k€marge nette/an**





Cas 2 :

Agent (marque Française) – 2 sites – 36 OR/jour
10.400 OR/an sur 280 jours ouvrés
2,4 M€CA APV – panier moyen: 225 €OR APV

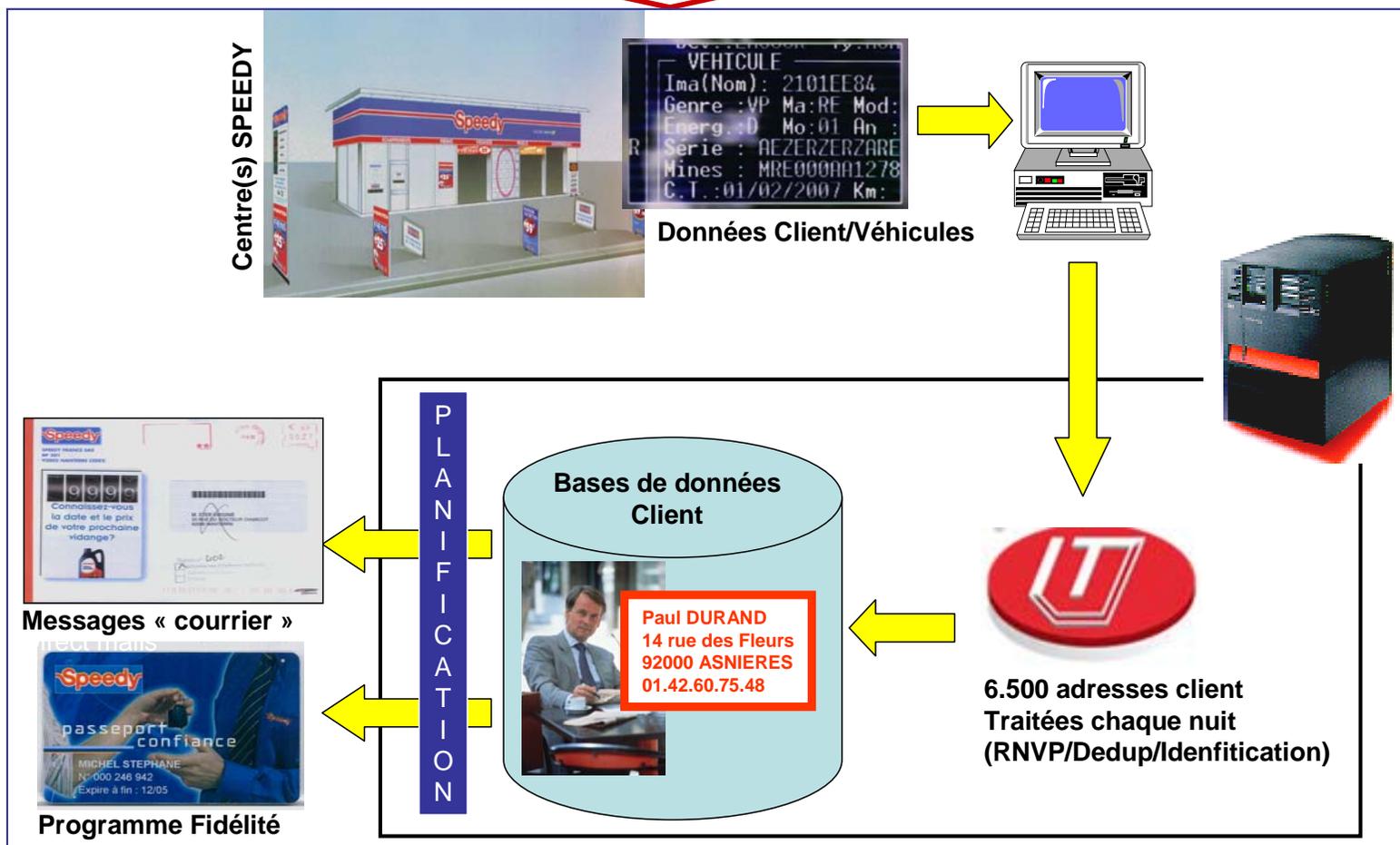
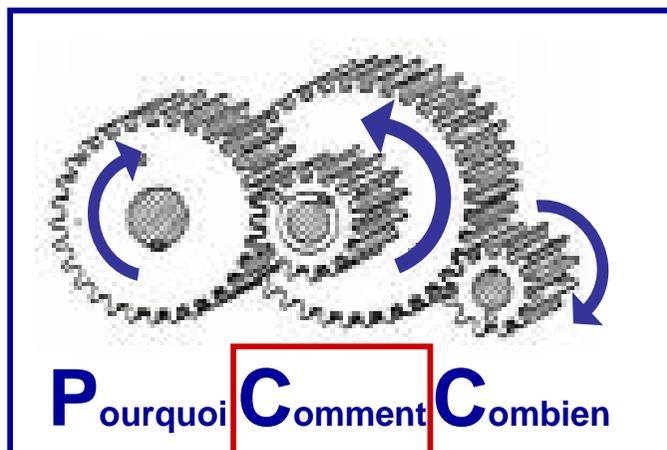
Résultat « datamining niveau 2 »

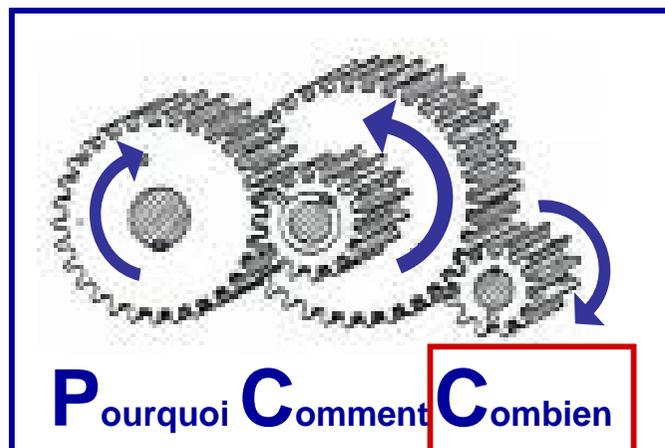
- 7.428 clients unique identifiés
- Taux de fidélité APV/client : 1,4
- Calcul Gain CA APV (selon niveaux d'analyse) :
 - + 410 k€/an selon ratio Fid « 6 »**
(+248 k€/an site 1 + 161 k€/an site 2)
 - + 937 k€/an selon ratio Fid « 8 »**
(+473 k€/an site 1 + 464 k€/an site 2)

...



Cas 3 : SPEEDY





RESULTATS :

Speedy



COURRIERS

FID



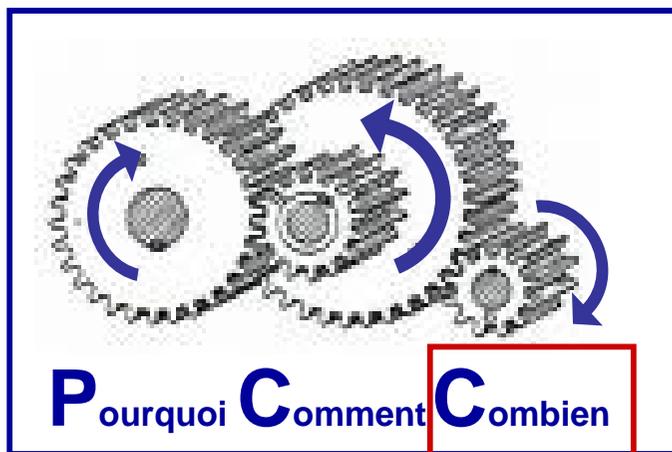
En 10 années :

- **>15** millions de plis
- **10,5%** taux moyen retour mesuré
(plus de 100.000 visites atelier générées)
- Valeur CA généré **>10% du CA 2005**
(plus de 20 millions d'€/an)

En 2 années :

- **120.000** adhésions payantes en 2 ans
- Amélioration du taux de fidélité mesuré :
1,38 -> 2,31 visites/an
(sur population des adhérents)
- CA généré : plus de 5 millions d'€ en 2005

Actions SPEEDY en « détail »



N°	CAMPAGNE	DATE	Nbre	Retours	Taux	CA Net généré (€uros HT)	Panier Moyen HT
PCT127	PRE-CONTROLE TECHNIQUE (V17)	20/09/2005	36 647	6 999	19,10	947 564,53	135,39

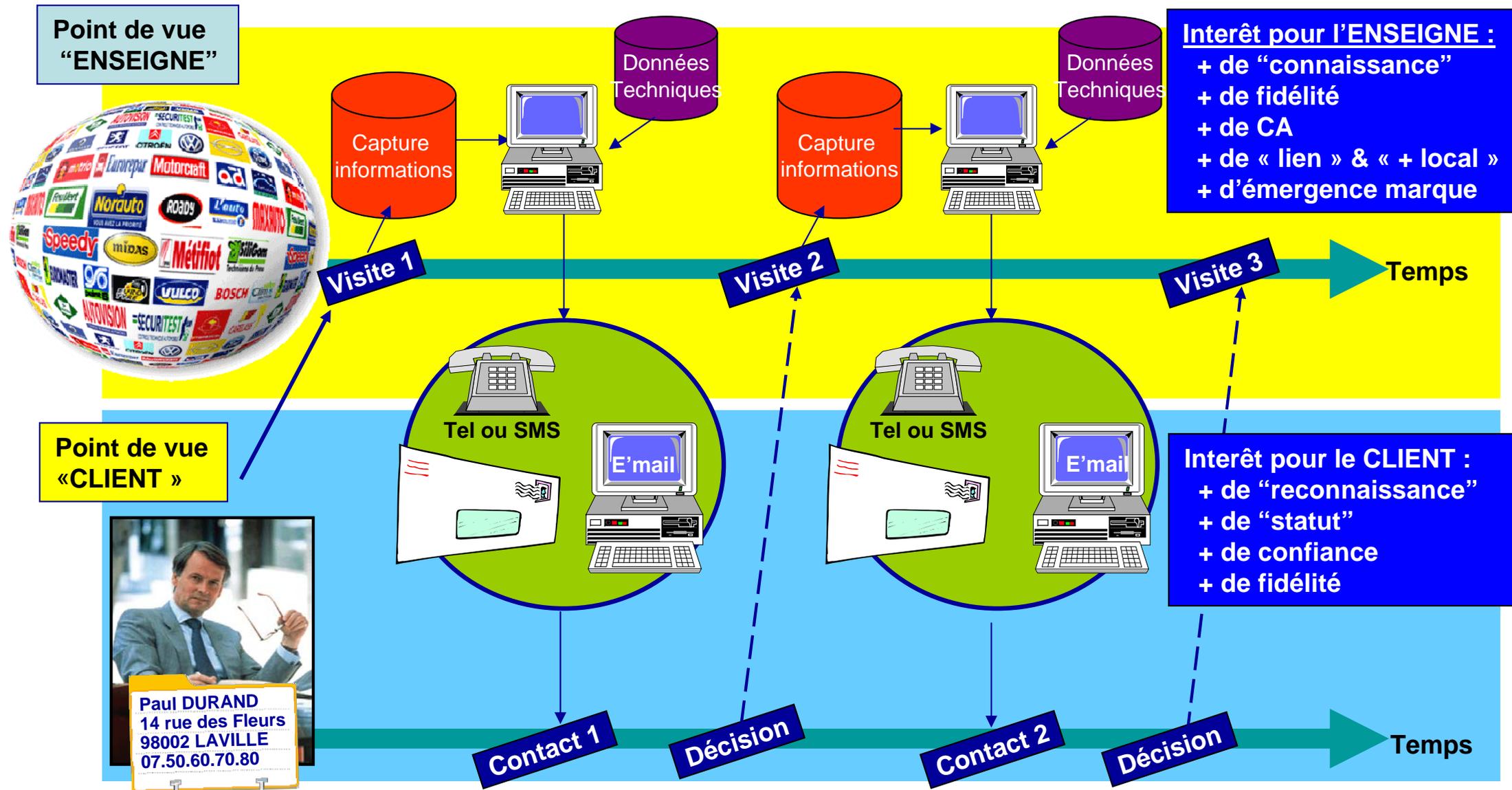


N°	CAMPAGNE	DATE	Nbre	Retours	Taux	CA Net généré (€uros HT)	Panier Moyen HT
PCT137	RELANCE VIDANGE ESSO "HIVER 2"	15/03/2006	400 340	25 408	6,35	3 494 665,74	137,54



N°	CAMPAGNE	DATE	Nbre	Retours	Taux	CA Net généré (€uros HT)	Panier Moyen HT
PCT141	RELANCE DEFANTS FREINS	15/03/2006	11 768	1 790	15,21	251 546,95	140,53

Le RAISONNEMENT MARKETING qui explique les résultats !



CONCLUSION

L'innovation en marketing relationnel (APV/entretien auto) :
une formidable opportunité pour améliorer la compétitivité



Paul DURAND
14 rue des Fleurs
98002 LAVILLE
07.50.60.70.80

Interêt pour l'ENSEIGNE :

- + de "connaissance"
- + de « lien », de fidélité
- + de CA
- + d'émergence marque

Interêt pour le CLIENT :

- + de "reconnaissance"
- + de "statut"
- + de confiance
- + de fidélité