

Pour entendre la conférence, composez le
02 78 77 06 50



SPREAD
for customer family

WEBINAR #4

Customer Happiness

Groupe d'intérêt
et Profilage



Profilage / Groupes d'intérêts



Faites tomber les masques de vos fans !

PROFILAGE

Qui sont réellement vos fans ?



Sont-ils majoritairement des hommes ou des femmes ?

Où sont-ils localisés ?

Quel mode de connexion utilisent-ils lors de vos campagnes marketing ?

...



SPREAD
for customer family

PROFILAGE

Dans quel but ?



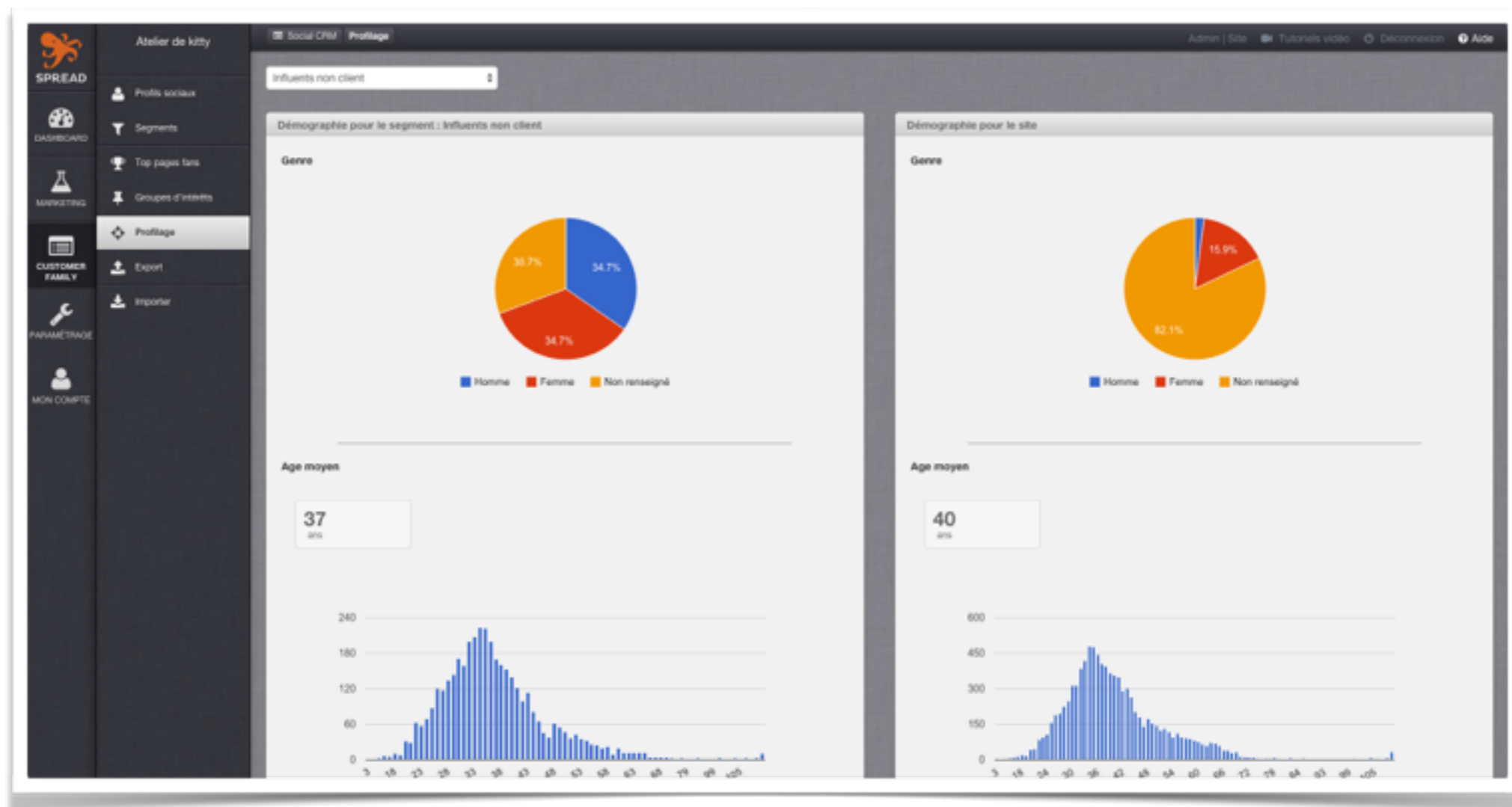
- Orienter les newsletters
- Analyser le comportement de participation (mode de connexion)
- Segmenter votre base selon les critères sociaux
- Comparer ce segment par rapport à tous les autres profils sociaux



SPREAD
for customer family

PROFILAGE

Cas pratique



GROUPES D'INTERETS

Vers l'infini de l'au delà



Ayez une visibilité sur votre communauté
Facebook et segmentez la avec nos
groupes d'intérêts



SPREAD
for customer family

GROUPES D'INTERETS

Dans quel but ?



- Identifier qui sont vos concurrents
- Envisager des partenariats
- Cibler au travers de vos posts les fans de vos concurrents / partenaires
- Adapter vos offres selon les centres d'intérêts de vos clients
- Les fidéliser



SPREAD
for customer family

GROUPES D'INTERETS

Cas pratique

The screenshot displays the 'Social CRM' interface for 'Atelier de kitty'. The main content area is titled 'Groupes d'intérêts' and shows a list of 7 groups. A search bar is located at the top right of the list area. The table below lists the groups with their names, the number of pages, the number of qualified fans, and a grid of fan profile pictures. Each row has a 'Modifier' button on the right.

Nom	Pages	Fans qualifiés	Pages Fans	
Bar	8	2574		Modifier
Beauté	79	5742		Modifier
Bijoux	20	4258		Modifier
Bio	29	4454		Modifier
Concurrents	35	5492		Modifier
Loisirs créatifs	8	69		Modifier
Musiques	50	4689		Modifier

At the bottom right of the list, it says 'Affichage de 1 à 7 sur 7 éléments' and includes navigation buttons: 'Premier', 'Précédent', '1', 'Suivant', 'Dernier'.

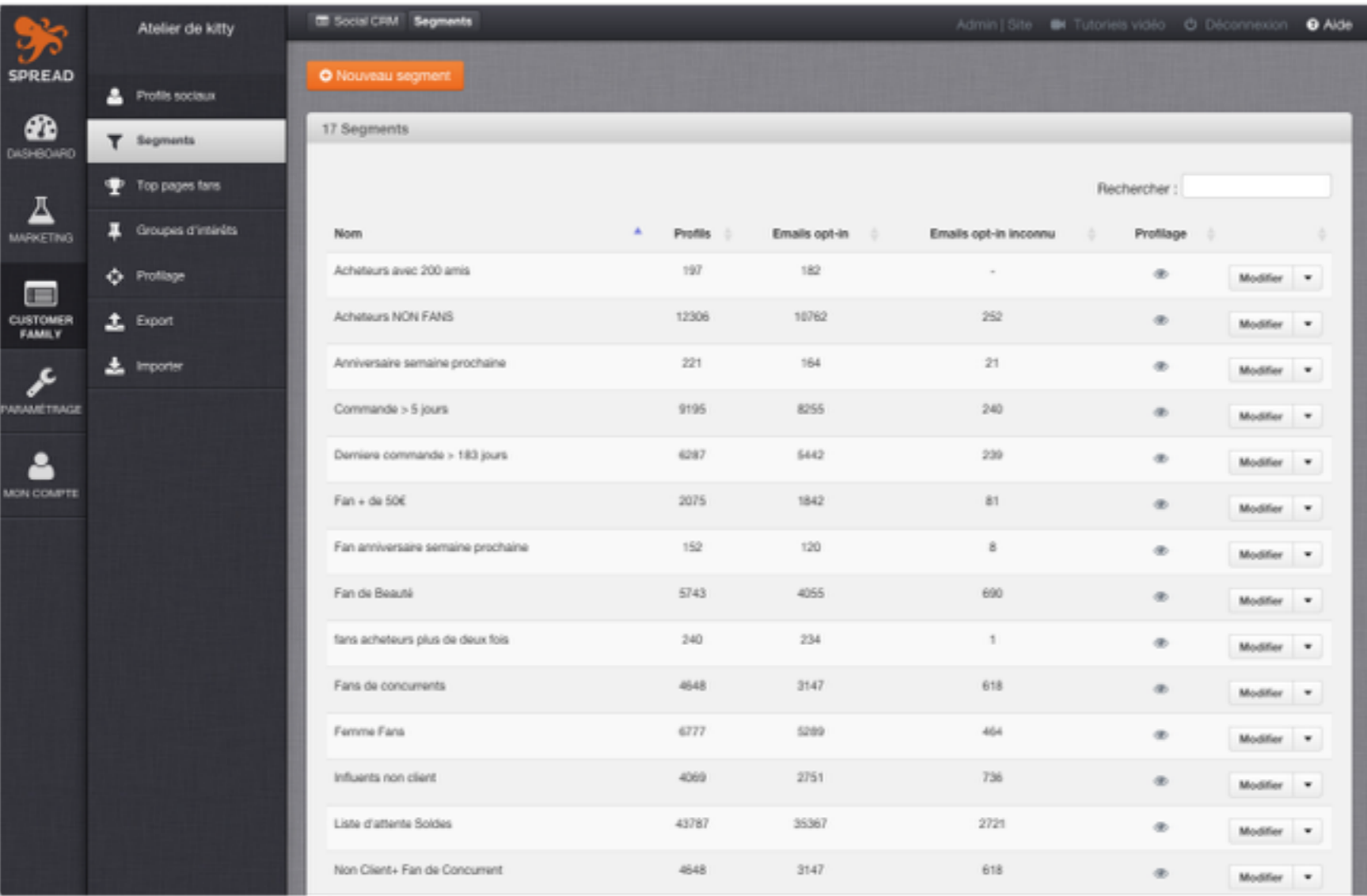
Créez autant de groupes que vous le souhaitez



SPREAD
for customer family

GROUPES D'INTERETS

Segmentation



Atelier de kitty

Social CRM Segments

Admin | Site | Tutoriels vidéo | Déconnexion | Aide

Nouveau segment

17 Segments

Rechercher :

Nom	Profils	Emails opt-in	Emails opt-in inconnu	Profilage
Acheteurs avec 200 amis	197	182	-	Modifier
Acheteurs NON FANS	12306	10762	252	Modifier
Anniversaire semaine prochaine	221	164	21	Modifier
Commande > 5 jours	9195	8255	240	Modifier
Derniere commande > 183 jours	6287	5442	239	Modifier
Fan + de 50€	2075	1842	81	Modifier
Fan anniversaire semaine prochaine	152	120	8	Modifier
Fan de Beauté	5743	4055	690	Modifier
fans acheteurs plus de deux fois	240	234	1	Modifier
Fans de concurrents	4648	3147	618	Modifier
Femme Fans	6777	5289	464	Modifier
Influents non client	4069	2751	736	Modifier
Liste d'attente Soldes	43787	35367	2721	Modifier
Non Client+ Fan de Concurrent	4648	3147	618	Modifier

Segmenter votre Customer Family avec les groupes que vous venez de créer



SPREAD
for customer family

WEBINAR

Programme mars



2 mars : Prise en main

10 mars : CH #5 - Planification

19 mars : Opération saisonnière Pâques

30 mars : Prise en main

Retrouvez le planning des webinar en cliquant ici :
<https://spreadbutton.atlassian.net/wiki/display/KB/Programme+Webinar+2015>



SPREAD
for customer family



SPREAD
for customer family