

Comment augmenter la réponse des clients à vos communications



Suivez ces conseils pour créer votre propre matériel de publipostage et commencer à établir votre marque, distinguer votre entreprise et augmenter les taux de réponse.

Utilisez la couleur pour augmenter le taux de réponse

La couleur surclasse les communications unies et en noir et blanc. De nombreuses recherches, études de marché et autres études* de cas réels confirment que les communications en couleurs attirent davantage l'attention, favorisent une augmentation du taux de réponse et font retenir davantage le message. Le fait d'utiliser une imprimante ou un appareil multifonction de haute qualité permet de fournir des couleurs uniformes et vives, jour après jour.

- Les clients choisissent d'abord un dépliant tout en couleurs dans 55 % du temps
- Les documents couleur ont plus tendance à être lus - jusqu'à 80 %
- La couleur est jusqu'à 80 % plus stimulante que le noir et blanc
- La couleur permet d'augmenter la compréhension - jusqu'à 73 %
- On trouve l'information jusqu'à 70 % plus rapidement lorsqu'elle est en couleurs
- **L'information mise en évidence en couleurs est plus susceptible d'être retenue - jusqu'à 39 %**
- La couleur permet d'améliorer la reconnaissance de la marque - jusqu'à 80 %

Suscitez l'intérêt pour obtenir une réponse du client

Il existe définitivement des offres qui sont une valeur ajoutée aux clients actuels et qui attirent les nouveaux clients. Les meilleures offres pour votre entreprise dépendent du type de services ou de produits que vous offrez. Les clients dans la vente au détail sont réceptifs aux circulaires et aux bons qui offrent des prix de solde sur des articles en particulier, des gammes de produits ou tout ce qui est en magasin. Les bons sont particulièrement efficaces durant une période économique difficile. Les clients sont réceptifs à des évaluations, des consultations, des démonstrations et des présentations gratuites provenant d'entreprises de services. **Soyez attrayant.** Envisagez d'établir un partenariat avec des groupes locaux ou des associations de la région, et ce, dans un rapport naturel avec votre entreprise. Offrez à leurs membres des prix spéciaux ou organisez un événement.

Dans votre préparation de matériel de publipostage, assurez-vous de **communiquer votre offre clairement et de façon concise**, notamment les conditions qui s'y rattachent.

Fournissez plusieurs méthodes de réponse

Dès que vous avez capté l'attention et l'intérêt d'un client, facilitez-lui la tâche pour qu'il réponde. N'oubliez pas que différents clients ont différentes préférences. Certains préfèrent appeler, alors que d'autres préfèrent consulter le site Web. Essayez de fournir plus d'une avenue pour inciter les clients à répondre – vous recevrez plus de réponses de cette façon. Et assurez-vous bien de faciliter chaque choix de réponse.

Établissez une date limite

Les offres en temps limité favorisent toujours plus de réponses. Il est dans la nature humaine de s'occuper d'abord des choses les plus urgentes. Le fait d'établir une date limite donne à votre offre une plus grande importance. Assurez-vous de laisser suffisamment de temps pour que votre client reçoive le matériel et puisse y répondre.

Commencez dès maintenant

Téléchargez nos modèles de publipostage prêts à utiliser et personnalisez-les en fonction de votre entreprise avec Microsoft® Word :
<http://www.office.xerox.com/small-business-templates/direct-mail-design/frca.html>

Un matériel de publipostage efficace comporte trois éléments clés :

- 1) Concept stimulant
- 2) Invitation à passer à l'action
- 3) Date limite



Les deux termes les plus puissants dans le publipostage sont « **Gratuit** » et « **Nouveau** ». Utilisez-les sans avoir à établir d'exigences ni d'attaches, et vous obtiendrez une réponse de vos clients.

Exemples d'éléments incitatifs

Vente	Rapport de l'industrie
Bon	Document technique
Événement	Adhésion
Portes ouvertes	Carte-cadeau
Démonstration	Formation
Proposition de prix	Service d'installation
Évaluation	Concours**
Cadeau	Sweepstake**
Essai ou échantillon	

** Suivre les lois et règlements applicables dans votre localité