



Avery personnalise ses opérations e-marketing et optimise son site web pour fidéliser ses clients

Ecully, le 27 janvier 2009. Avery, spécialiste en supports d'impression pour la maison et le bureau, annonce le lancement de son nouveau site web www.avery.fr et le renforcement de son programme de recrutement et de fidélisation de consommateurs. Avec un modèle de vente 100 % indirect, basé sur ses partenaires de la distribution spécialisée et grand public, Avery s'appuie sur une stratégie e-marketing de personnalisation et de qualification de la relation client pour promouvoir sa marque et ses produits.

La qualification de la base client : plus de 50 000 consommateurs actifs

Mis en place en janvier 2006, le programme de recrutement et de fidélisation en ligne d'Avery a pour but de permettre à l'utilisateur, après enregistrement sur le site et mise à jour d'un profil individuel recensant l'expression de ses besoins, de recevoir des emails personnalisés avec des astuces, des conseils, des solutions et des offres d'échantillons gratuits selon ses usages. Le niveau d'intervention et d'implication du consommateur dans le programme définit également le type d'offre qu'il reçoit, ainsi que leur fréquence.

« Notre programme de fidélisation nous permet de créer un dialogue régulier avec le consommateur final. Pour garantir sa satisfaction, nous nous attachons à recenser ses attentes le plus précisément possible, pour lui envoyer des informations sur mesure. Notre objectif n'est pas de disposer d'une base de millions de contacts anonymes, mais plutôt de favoriser des relations plus personnelles avec nos consommateurs existants » explique Géraud Porteu, Directeur Marketing d'Avery en France.

Aujourd'hui, le programme de fidélisation d'Avery compte 265 000 adhérents, parmi lesquels 50 000 renseignent leur profil régulièrement. En complément des emailings personnalisés, envoyés en moyenne deux fois par mois, les adhérents du programme reçoivent également 6 newsletters par an, visant à les informer sur des problématiques bureautiques plus générales et concernant le plus grand nombre. Preuve de l'intérêt des consommateurs pour cette démarche, ces opérations enregistrent un taux d'ouverture de près de 40% en moyenne.

L'optimisation du site Avery.fr : 1 millions de visiteurs uniques et 450 000 téléchargements gratuits

Afin de redynamiser ses échanges avec les consommateurs, Avery a lancé, fin décembre dernier, un nouveau site Internet, plus ergonomique, plus clair et plus complet.

« Nous souhaitons moderniser notre site tout en mettant en valeur nos deux segments de marché. Nous avons donc aujourd'hui une nouvelle charte graphique, au design plus tendance, ainsi qu'une double entrée maison-bureau dès la page d'accueil, et de nouvelles rubriques de conseil pour l'aide et les modèles de création » décrit Géraud Porteu.

Le nouveau site est également illustré d'exemples concrets d'utilisation, comme « partager ses souvenirs », « fêter un événement » ou « s'organiser au bureau », qui permettent au visiteur de se projeter dans la solution évoquée, puis de se faire aider dans ses réalisations, grâce à des idées créatives et à des démonstrations didactiques.



Avec des chiffres de fréquentation déjà intéressants en 2008 – 1 million de visiteurs uniques, 7 millions de pages vues, 450 000 logiciels gratuits et 60 000 modèles téléchargés - Avery.fr devrait enregistrer des résultats encore plus prometteurs cette année, d'autant plus qu'une campagne de référencement active est en cours, via l'optimisation des techniques de référencement gratuit et l'achat de liens sponsorisés et commerciaux sur un panel de sites ciblés.

« Notre nouveau site remplit aujourd'hui sa double mission : en avant-vente, il présente aux utilisateurs nos gammes de produits et l'usage qu'ils peuvent en faire ; en SAV, il apporte des solutions didactiques d'aide et des modèles préconçus pour faciliter l'utilisation de nos produits » conclut Géraud Porteu.

Contacts Presse – AMALTHEA

Floriane Gouache – Tél : 04 26 23 41 46 – E-mail : fgouache@amalthea.fr

Audrey Magnoli – Tél : 04 26 23 41 55 – E-mail : amagnoli@amalthea.fr

A propos d'Avery Dennison Office Products

Créé en 1935 avec l'invention de l'étiquette par R.Stanton Avery, le groupe Avery Dennison réalise aujourd'hui un chiffre d'affaires de 6,3 milliards de dollars et emploie plus de 30000 personnes dans ses 275 usines et bureaux à travers le monde. Avery Dennison Office Products est l'entité leader mondial de la fabrication d'étiquettes adhésives et d'articles en papier pour imprimantes laser et jet d'encre, de logiciels d'étiquetage, ainsi que d'autres fournitures maison et bureau. En Europe, Avery Dennison détient des services de fabrication en Allemagne, en Italie et au Royaume-Uni, et des bureaux commerciaux dans pas moins de dix pays en Europe. Pour de plus amples informations sur les produits Avery, rendez-vous sur www.avery.fr