



Témoignage client
Marseille, le 13 janvier 2011

La concession automobile BMW de Marseille fidélise ses clients grâce au VMS de Néocom Multimédia

La concession automobile BMW de Marseille a choisi le VMS Voice Message Service, pour inviter ses plus fidèles clients à la soirée de lancement de la dernière Mini CountryMan et les informer des nouveaux horaires d'ouverture.

Le VMS permet de déposer un message vocal sur le répondeur portable d'une sélection de contacts, sans que le téléphone ne sonne.

Le VMS, outil de communication innovant et « premium »

A l'occasion des lancements de nouveaux modèles de voitures, **la concession automobile Station 7 BMW et Mini de Marseille**, basée dans le 2^{ème} arrondissement de Marseille, **organise à cet effet des soirées destinées à ses meilleurs clients**, pour leur permettre de venir les découvrir et les tester en avant-première.

En octobre dernier, lors de la mise en vente de la nouvelle Mini Countryman, le concessionnaire marseillais a décidé **d'opter pour un nouveau mode de communication**, autre que le SMS, pour convier ses clients privilégiés à l'événement. « *Nous souhaitons nous adresser à nos clients de manière beaucoup plus personnelle avec un message impactant* », **commente Cyril Vrain, Président de la concession Station 7.**

C'est donc dans ce cadre que **le concessionnaire automobile a choisi le Voice Message Service (VMS) de Néocom Multimédia** pour inviter ses clients à cette soirée.

Un degré d'écoute élevé

Cyril Vrain explique que cette solution correspondait parfaitement à leur problématique : envoyer une invitation personnelle aux quelques **1 000 clients privilégiés**. Ainsi, le VMS permet de **cibler le message et de le personnaliser**, des caractéristiques quasi inexistantes avec le SMS. « *Lorsque Néocom Multimédia m'a fait découvrir le VMS, j'ai tout de suite été séduit par son côté 'premium' et la qualité du message. En effet, à l'inverse d'un SMS, il donne la véritable impression au client d'être privilégié, voire unique, et cela permet d'entretenir une relation de proximité indispensable dans un contexte de fidélisation de sa clientèle* », ajoute Cyril Vrain. De plus, selon ce dernier, **le VMS est moins intrusif qu'un SMS**, car il est écouté uniquement quand son destinataire est disponible.

Le VMS, un message vocal d'une trentaine de secondes, a ensuite été enregistré à distance, et par téléphone, par le concessionnaire, indiquant : « *Oui bonjour c'est Cyril Vrain à l'appareil, votre nouveau concessionnaire BMW-Mini à Marseille. Alors, juste un petit message pour vous rappeler que nous serions vraiment honoré de votre présence jeudi soir pour le lancement de la toute nouvelle Mini Country Man. Toute l'équipe vous accueillera dès 19h30 au Mini Store Docks, qui est situé 42 boulevard de Dunkerque à la Joliette, un espace entièrement dédié à la marque Mini dans l'immeuble Station 7. A jeudi* ». Station 7 a ensuite transmis à Néocom Multimédia **son**

fichier de numéros, constitué sur la base de ses clients, et à partir duquel le VMS a été diffusé. « *Selon notre expérience et au vu du succès de la soirée, le VMS a 95%, voire 100%, plus de chance d'être écouté jusqu'à la fin, alors qu'un SMS envoyé en masse et non personnalisé, bien souvent considéré comme une publicité, ne sera presque jamais lu* », déclare Cyril Vrain.

Le VMS apprécié pour son instantanéité

L'accueil réservé par les clients de la concession au VMS **a même surpassé les attentes du concessionnaire**. « *Un grand nombre de clients nous a rappelé suite à la diffusion du message vocal alors que ce phénomène ne s'était jamais produit lorsque nous communiquions via SMS !* ». Le dirigeant de Station 7 a en effet constaté que **le VMS retenait toute l'attention du client**, de par la notion de **proximité et d'intimité intrinsèques à la solution**.

Convaincu « de l'impact indiscutable » du VMS, le dirigeant de la concession a lui-même souhaité renouveler l'expérience, **en initiant une nouvelle campagne** afin d'informer ses clients, qu'à l'occasion du 45^e anniversaire de Station 7, **de nouveaux horaires d'ouverture avaient été mis en place**. Il s'agissait ainsi pour la concession d'augmenter le trafic de visiteurs à des heures habituellement creuses. Là encore, le VMS a permis de répondre aux attentes du concessionnaire, qui **souhaitait communiquer instantanément**, sans avoir à s'inquiéter du délai de création du message.

Face aux succès incontestables de ces deux campagnes VMS, Cyril Vrain recommande vivement l'utilisation de cette solution aux entreprises désireuses de communiquer autrement et efficacement auprès de leurs clients, dans le cadre d'un événement bien déterminé. « *Le VMS a un caractère d'exclusivité. Il ne faut pas le dénaturer en l'utilisant tous azimuts* ». De par la notion d'intimité qu'implique le VMS, il préconise de « **bien soigner son message** » et de **jouer sur la relation de connivence** qui peut exister entre une entreprise et son client fidèle.

Enfin, selon le dirigeant de Station 7, « *le meilleur moyen d'avoir des retours positifs, est déjà de disposer d'un bon fichier client ; la préoccupation de chaque entreprise en quelque sorte !* ».

A propos de la concession Station 7

Concession automobile de BMW créée en 1965, Station 7 vend des véhicules de marque BMW et Mini. Elle est basée dans le 2nd arrondissement de Marseille. Pour en savoir plus : www.station7.fr

A propos de VMS Voice Message Service®

Le VMS Voice Message Service® créé par Néocom Multimédia est un outil unique et innovant de marketing mobile permettant de déposer un message vocal pré-enregistré directement sur le répondeur mobile d'une sélection de contacts ou de prospects. Très simple à mettre en place et non intrusif, le VMS s'adresse à tous les professionnels souhaitant développer une stratégie marketing mobile véhiculant une image dynamique et humaine. Pour en savoir plus : www.vms-mobile.com

A propos de Néocom Multimédia

La société Néocom Multimédia SA, fondée en 1986 et cotée à la bourse de Paris depuis 1999, est opérateur de télécommunications, centre serveur audiotex et éditeur de services à valeur ajoutée multi-plateformes (internet, vocal et mobilité). Pour en savoir plus : www.neocom.fr

