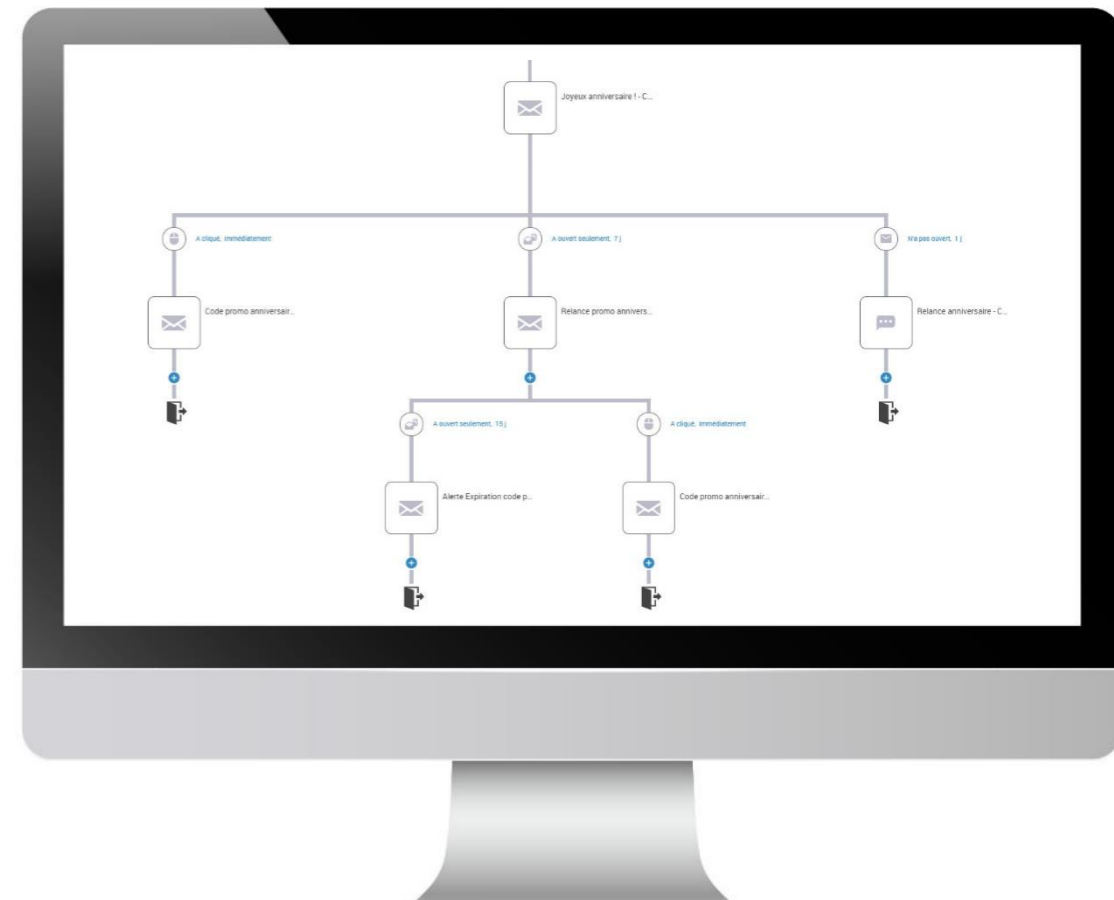


# Vous souhaitez optimiser votre stratégie relationnelle ?

Transformez vos prospects et fidélisez vos clients avec le **Marketing Automation** !



# Découvrez dans ce document

## Comment...

Automatiser des scénarios e-mails simplement et optimiser votre marketing relationnel

Optimiser durablement les performances de vos campagnes e-mail marketing

## 2 schémas

Les bons signaux et moments clés à identifier pour guider les opportunités de communications

La fidélisation tout le long du cycle de vie : des e-mails automatisés personnalisés qui ont du sens

## 5 cas concrets

MAIF

Méribel

Musée du Quai Branly  
Jacques Chirac

Bibliothèque Nationale de  
France

Ardèche Tourisme

# Passez des problèmes aux solutions !



Personnalisation e-mail incertaine

Manipulations opérationnelles complexes

Performances réelles opaques

- Conception à la portée de tous
- Combo E-mail & SMS Automation
- Orchestrateur visuel de scénarios
- Testeur et vérificateur d'erreur
- Messages personnalisés & Design



\*MUSÉE DU QUAI BRANLY  
JACQUES CHIRAC

{ BnF Ardèche  
TOURISME

**Inspirez-vous de nos clients**

# Les bons signaux et moments clés à identifier pour guider les opportunités de communications



SIGNAL



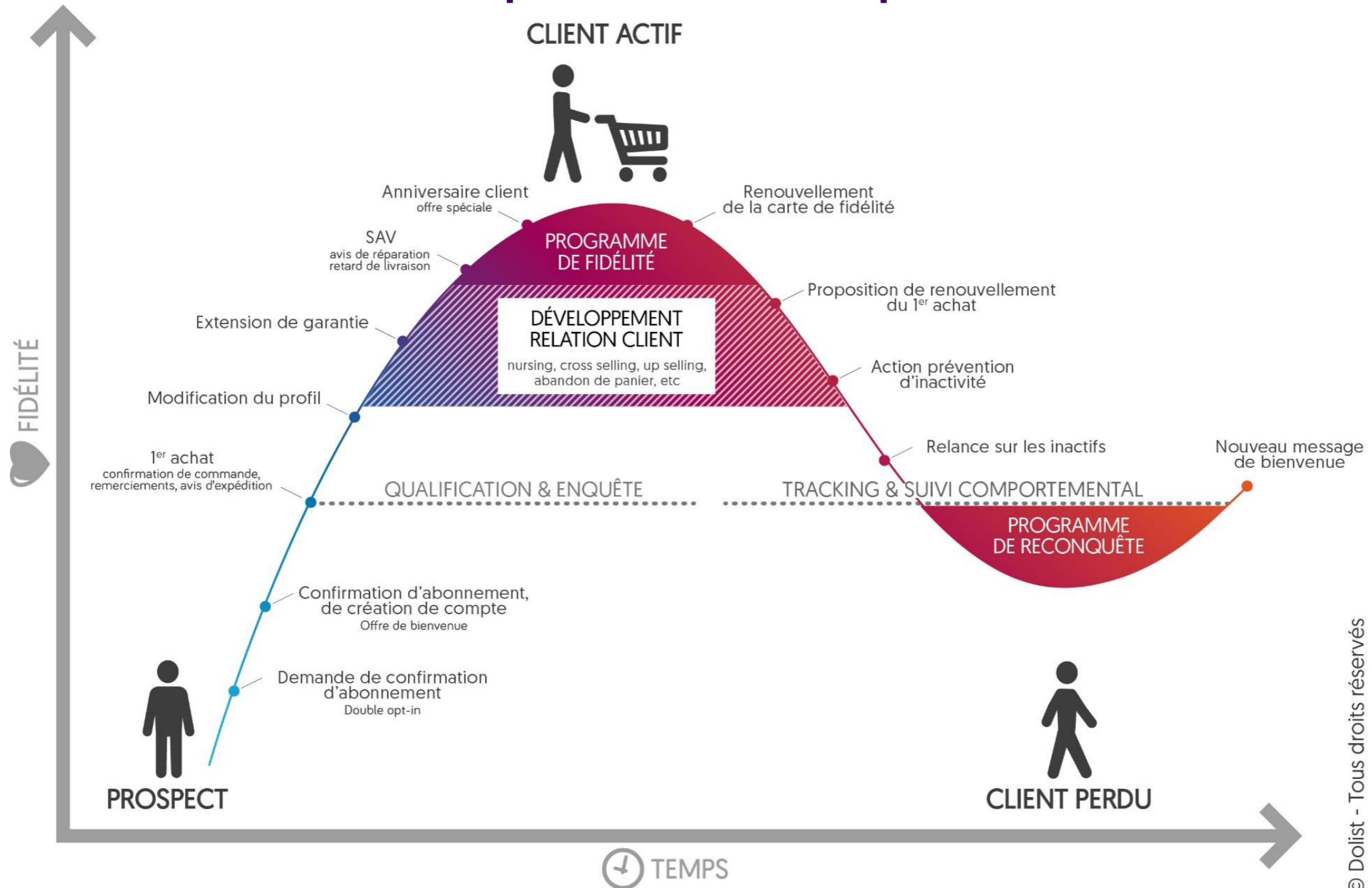
MESSAGE  
CORRESPONDANT



BÉNÉFICES  
ESCOMPTEÉS

Inscription newsletter	Confirmation / double opt-in	Engagement relation / validation adresse
Création compte en ligne	Message de bienvenue avec centre de préférences	Intérêt pour un univers spécifique
Réservation	Confirmation / rappel réservation	Optimisation de la relation client
Signature contrat	Anniversaire contrat	Fidélité / renouvellement
Achat e-commerce	Message ventes additionnelles	Achat produits complémentaires
Commande non finalisée	Relance suite à abandon de panier	Validation commande
Demande produit indisponible	Alerte disponibilité	Achat produit voulu
Dernière commande éloignée	Relance intérêt offre dédiée	Réactivation client

# La fidélisation tout le long du cycle de vie : des e-mails automatisés personnalisés qui ont du sens





## → Objectifs

Mettre en place un **scénario de bienvenue après l'adhésion d'un nouveau sociétaire** pour stimuler l'engagement relationnel.

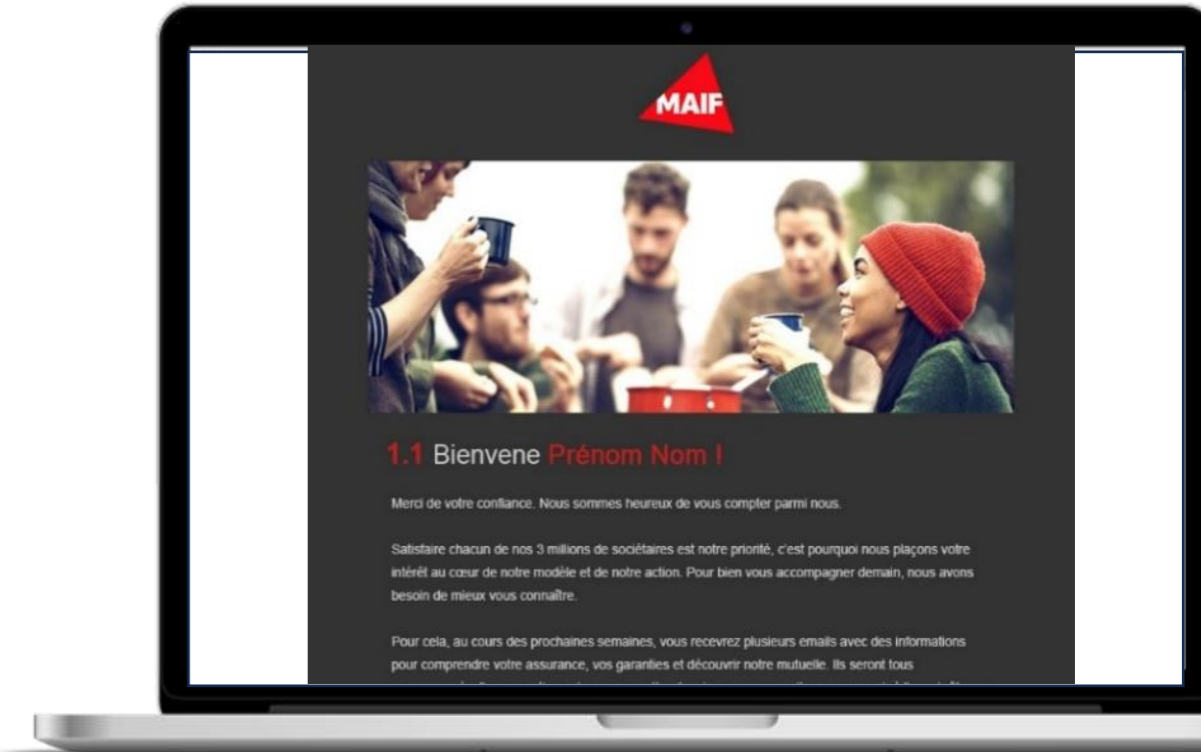
Intégrer des contenus de message avec **qualification progressive** « **gamifiante** » pour améliorer la connaissance des contacts au fur et à mesure du parcours relationnel.

## → Résultats

Progression significative des **taux d'ouverture et de réactivité**

Amélioration de la **connaissance client**

**Personnalisation dynamique** avec des contenus spécifiques



« Avec Dolist, nous avons co-construit un programme destiné à nos nouveaux sociétaires avec des communications de qualité. L'accompagnement proposé par l'Agence fait preuve d'expertise, d'écoute et de proactivité lors de la création de ce programme qui allie captation de données, éditorial, tout cela dans une approche personnalisée et relationnelle. Ils ont délivré des e-mails modernes, impactant et performants. »

**Benoit - Marketing Opérationnel**



## → Objectifs

Accompagner les visiteurs de l'Ardèche durant **toutes les étapes de leur séjour** à partir de la réservation,

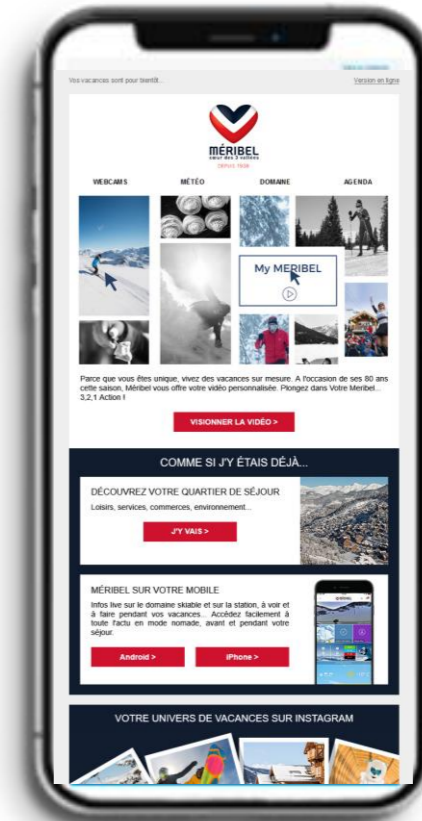
Proposer une expérience client optimale avec une **personnalisation dynamique des communications e-mails contenant :**

- Les informations pratiques & techniques (météo live du matin, alerte poudreuse, état des routes & des pistes...) basées sur les données météorologiques
- Les événements organisés sur la station en exploitant les données de date de séjour

## → Résultats

**Jusqu'à 70%** de taux d'ouverture sur les e-mails automatisés

**100%** de contacts adressables pour la newsletter de la station



« L'exploitation du Marketing Automation nous permet de couvrir les parcours prospects & clients online et offline et participe activement à développer la collecte, la qualification, les ventes et l'expérience client. »

Nicolas - Responsable CRM & SEO-SEA



★ MUSÉE DU QUAI BRANLY  
JACQUES CHIRAC

## → Objectifs

Réengager les contacts inactifs grâce à **un scénario de réactivation automatisé** composé de 2 messages :

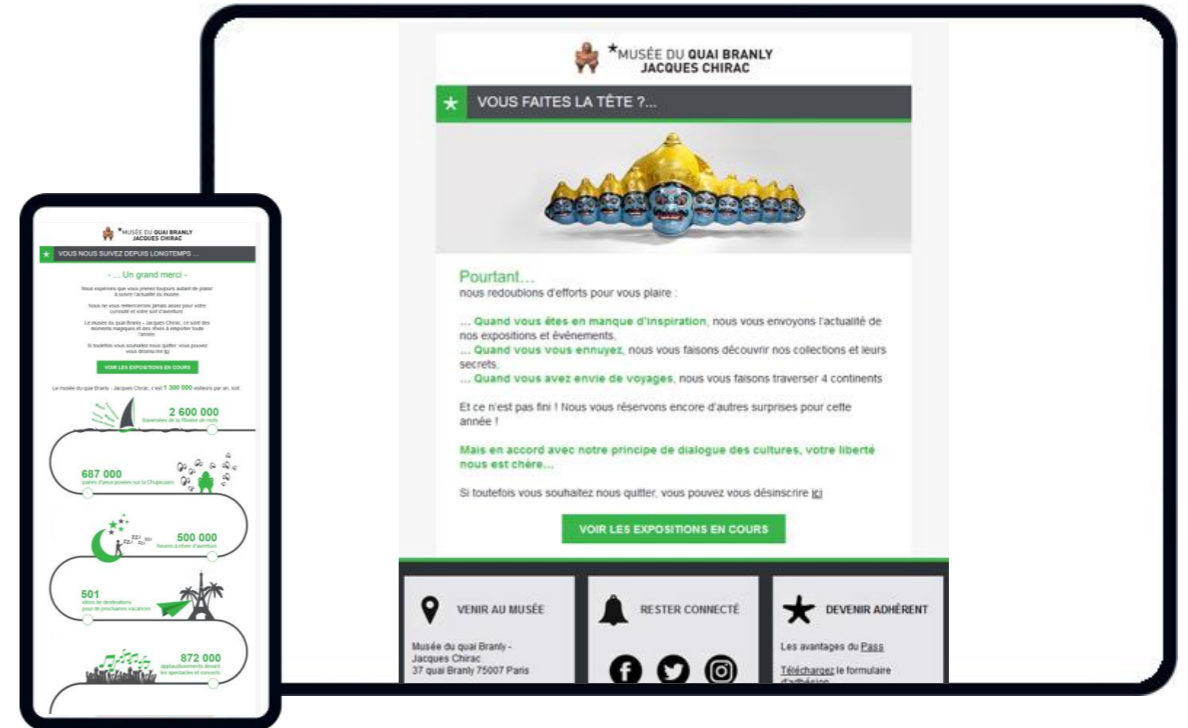
- 1<sup>er</sup> : zoom sur les chiffres clés du musée avec approche graphique ludique (gamification) et responsive Design.
- 2<sup>e</sup> sur les non-ouvreurs à J+10 : dernière relance avec contenu axé sur les valeurs et bénéfices du Musée.

## → Résultats

**1 contact sur 4 réengagé** soit 24% d'ouvreurs sur les e-mails de réactivation

**0,4% de taux de désabonnement**

Amélioration de la **délivrabilité** des autres programmes e-mails



« Dolist a été à l'écoute de nos besoins dès le début de nos réflexions sur ce projet. Nous avons échangé dans une dynamique constructive avec l'équipe Studio qui nous a fait plusieurs propositions innovantes. Les résultats sont à la hauteur de nos attentes ! »

**Bruno** - Chargé de projet CRM et marketing relationnel

# { BnF

## → Objectifs

Adresser des communications **e-mails personnalisés et automatisés** en fonction des préférences de chaque contact.

Déployer des **scénarios e-mails** pour mieux connaître les préférences des contacts et adapter les contenus des communications :

- ex. : lors de l'envoi d'un e-mail de confirmation d'abonnement aux nouveaux inscrits, ils sont invités à qualifier davantage leur profil via leur centre de préférences,

## → Résultats

**+226%** de taux de transformation des e-mails automatisés VS les e-mails classiques

**+138%** de taux d'ouverture

**+15%** de réactivité



« Depuis fin 2021, Dolist nous a accompagnés sur la création d'un Centre de Préférences personnalisé et sécurisé. Celui-ci, plus intuitif que celui qui existait déjà, nous permet de collecter les données les plus qualifiées possibles, afin d'optimiser les ciblage des communications e-mails de la BnF. »

**Alexandra** - Responsable CRM

# Ardèche<sup>07</sup>

## TOURISME

### → Objectifs

Améliorer la **gestion de la relation client** avec **des scénarios e-mails** couvrant tout le séjour des visiteurs.

Développer la notoriété des activités touristiques en déployant des **campagnes automatisées et hyper-personnalisées**.

Améliorer le **Marketing relationnel** pour stimuler le chiffre d'affaires de la destination.

### → Résultats

**40%** de taux d'ouverture

**20%** de taux de réactivité moyen

**+ de 3200 contacts** ayant montré un intérêt pour partager leur expérience après séjour



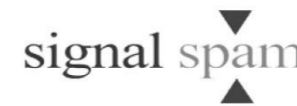
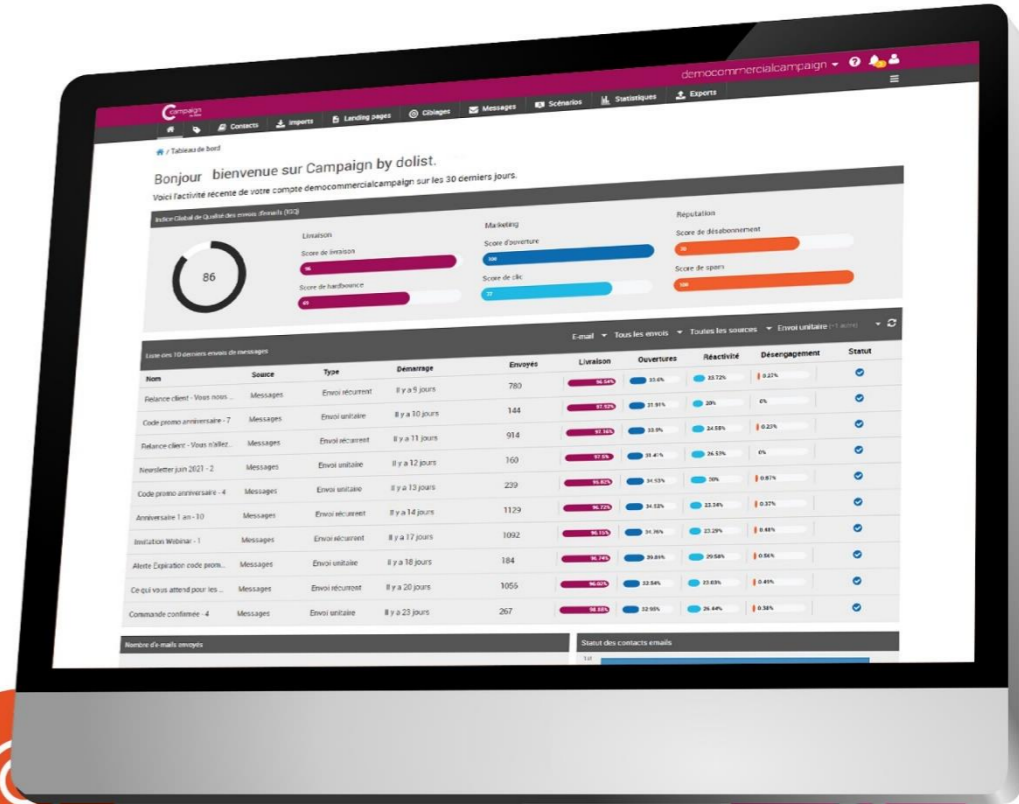
« Dolist a su nous conseiller dans la mise en place de messages automatisés pour engager une vraie relation avec nos clients et nos prospects afin de les accompagner tout au long de leur parcours client. Cette mécanique nous permet également d'optimiser les retombées économiques sur l'ensemble du territoire de l'Ardèche. »

**Tatiana** - Chargée de mission

# La plateforme E-mail & SMS pour Marketing & transactionnel

- ➔ Solution made in France
- ➔ Pro-délivrabilité & sécurité
- ➔ Souveraineté des données
- ➔ Démarche numérique responsable
- ➔ Accompagnement Marketing & technique

**Découvrir Campaign**



## À propos de Dolist

Créée en 2000, Dolist propose des **solutions SaaS de routage & de conception e-mail/SMS**, sécurisées, compatibles RGPD et "made in France" :

- **Campaign** : la plateforme d'activation e-mail/SMS pour tous les types d'envoi : transactionnels, marketing, automation, notifications.
- **Welkom Editor** : un email builder collaboratif pour la conception de messages optimisés Responsive, délivrabilité et accessibilité.

Dolist propose en parallèle des **services d'accompagnement spécialisés** : connectivité API/Data, délivrabilité, Studio Tech & Design, conseil, numérique responsable, formations, Customer Success Management.

L'ensemble de ses solutions vise à guider ses clients **vers une communication plus responsable, inclusive et pertinente.**

Informations et actualités : [www.dolist.com](http://www.dolist.com)

## Contactez-nous

Standard : +33 (0)5 57 26 25 70

E-mail : [info@dolist.com](mailto:info@dolist.com)