



## CAS CLIENT

La Méridionale déploie des  
campagnes e-mails & SMS  
automatisées hyper-personnalisées  
pour optimiser son expérience client



Pensez à la planète !

Si vous souhaitez imprimer ce document, faites-le en noir & blanc ;)

Si vous souhaitez imprimer ce document, faites-le en noir & blanc ;)

# La Méridionale améliore sa relation client avec des Trigger Marketing personnalisés via Campaign

## Objectifs

- Renforcer et optimiser sa **stratégie de relation client** grâce à la diffusion d'informations relatives au voyage du client
- **Développer le C.A. en proposant des offres promotionnelles et additionnelles** concernant les traversées maritimes (Marseille-Corse ; Marseille-Maroc)

 La Méridionale

Secteur transport  
& tourisme  
[www.lameridionale.fr](http://www.lameridionale.fr)

## Solutions apportées

- Ouverture d'un **compte Campaign**, la plateforme e-mail & SMS Marketing & transactionnel de Dolist pour adresser des campagnes de façon autonome
- Mise en place de plusieurs **campagnes de Trigger Marketing** pour répondre à l'enjeu relationnel :
  - **E-mail à J+1 de la réservation** en « option » (le client bénéficie d'un délai de réflexion pour confirmer sa réservation) : message reprenant le détail des traversées, le montant de la réservation et la date de limite de paiement pour confirmer le voyage
  - Pour les contacts n'ayant toujours pas confirmé leur option : **SMS de relance 24h avant la fin d'option**
  - **E-mail à J+1 après confirmation de la réservation** : enquête de satisfaction sur le processus de réservation
  - **E-mail à J+3 de la confirmation** de la réservation : proposition d'une offre de restauration en demi-pension aux clients ne l'ayant pas achetée
  - **E-mail à J-4 avant le départ** : mémo traversée, conseils et astuces relatives à la traversée, agenda touristique et culturel de la destination
  - **E-mail à J+1 après la traversée** : enquête de satisfaction qui passe en revue le parcours client de l'enregistrement au débarquement en passant par les services délivrés à bord des navires
- **Synchronisation des données** liées aux nouvelles réservations entre la plateforme de réservation de La Méridionale et la plateforme d'envoi Campaign :
  - **Chargement automatisé de fichiers** (contacts et données d'achat) entre la plateforme de réservation de La Méridionale vers la **base de données multi-dimensions** de Campaign (offre DataCentric)

- Mise en place d'un **système automatique et sécurisé** pour remonter les données utiles au **déclenchement des campagnes** de Trigger auprès des contacts répondants aux scénarii
- Utilisation de ces données (dates et horaires de départ et de retour, ports de départ et de retour, nom du navire) pour créer des **messages aux contenus hyper-personnalisés**
- Création et intégration de plusieurs **éléments graphiques** déléguées au Studio Dolist
  - Un **pop-up promouvant l'inscription à la newsletter** sur le site de la Méridionale pour les versions desktop et mobile
  - Un **master template complet pour toutes les campagnes** (modèle de message déclinable et personnalisable à l'infini), en cohérence avec la charte graphique
  - Un **formulaire de demande d'informations** concernant les traversées sur le site de la compagnie intégré sur le site
  - Les **messages de Trigger** créés et mis en place sur la plateforme Campaign

## Résultats

- Une **expérience client** optimisée et personnalisée avec un parcours utilisateur ponctué de messages attendus
- **Taux d'ouverture moyen de 73%** pour les campagnes de Trigger
- **Taux de réactivité de 34%** pour spécifiquement le message à J-4 avant le départ avec les informations pratiques sur la traversée
- **Taux de réactivité de 25%** pour les messages de collecte d'avis clients



« Depuis plus de 10 ans, Dolist nous accompagne dans le déploiement de notre stratégie e-mailing marketing pour laquelle Campaign s'est révélée être un atout majeur. Grâce aux scénarios de Trigger Marketing personnalisés, nous informons efficacement nos clients tout en valorisant nos offres additionnelles. La collaboration avec les équipes Dolist est fluide, constructive et toujours enrichissante. Les résultats sont au rendez-vous avec des taux d'ouverture et de clics en nette progression. »

**Thomas, Marketing Digital, La Méridionale.**

## En images

*Pop-up de promotion de la newsletter en version desktop*



 **La Méridionale**

### Restez informés !

Abonnez-vous pour découvrir nos promos, nos nouveautés et gagner **un guide touristique\*** !

Prénom

Nom

Email

Je souhaite recevoir les newsletters :

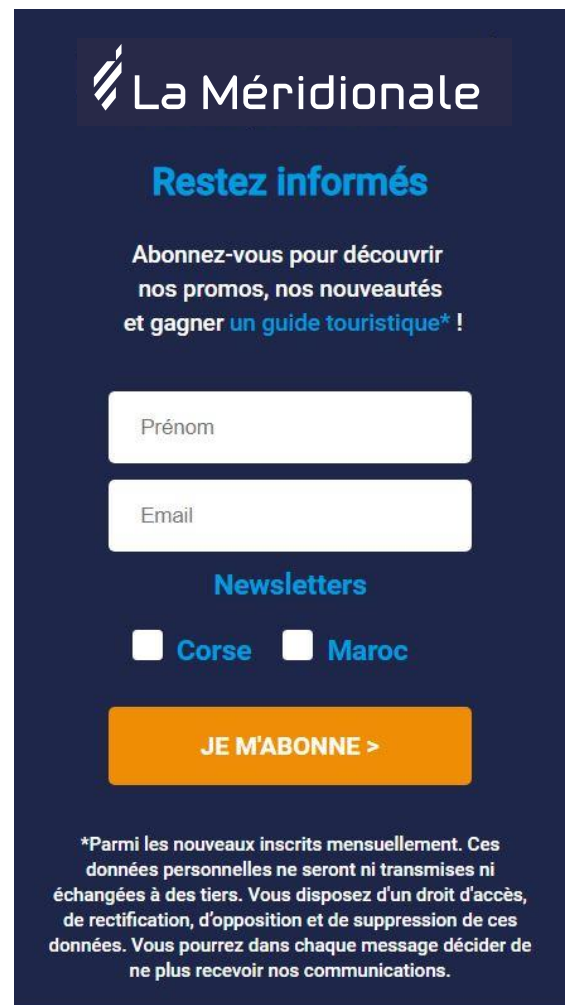
Corse


Maroc

**JE M'ABONNE >**

\*Parmi les nouveaux inscrits mensuellement. Ces données personnelles ne seront ni transmises ni échangées à des tiers. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression de ces données. Vous pourrez dans chaque message décider de ne plus recevoir nos communications.

*Pop-up de promotion de la newsletter en version mobile*



 **La Méridionale**

### Restez informés

Abonnez-vous pour découvrir nos promos, nos nouveautés et gagner **un guide touristique\*** !

Prénom

Email

**Newsletters**

Corse  Maroc

**JE M'ABONNE >**

\*Parmi les nouveaux inscrits mensuellement. Ces données personnelles ne seront ni transmises ni échangées à des tiers. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression de ces données. Vous pourrez dans chaque message décider de ne plus recevoir nos communications.

*E-mail à J+1 de la pré-réservation pour complétion des options de la traversée*

*E-mail à J+3 de la confirmation de réservation avec proposition d'option complémentaire*

*Master template de la newsletter avec système de blocs personnalisables*

Informations concernant votre option

[Confirmer option](#)

**Votre option en détails**

Vous avez souhaité bénéficier d'un moment de réflexion avant de confirmer votre réservation, nous vous en remercions. Voici un rappel de votre dossier:

Option N° **0000000**  
 Total TTC: **0000000** à régler avant le **10/06/2024** échéance à **23h59**  
 Contenu de l'option: paiement sélectif ou agencé de nos conseils.  
 Votre voyage:

**ALLER**  
 Départ le **02/06/2024** à **08h00** (Départeur) (Porteur) avec le **Nomville**  
 Arrivée le **02/06/2024** à **18h00**

**RETOUR**  
 Départ le **02/06/2024** à **08h00** (Départeur) (Porteur) avec le **Nomville**  
 Arrivée le **02/06/2024** à **18h00**

À bord de La Méridionale.

**POURQUOI RÉSERVER À LA MÉRIDIONALE ?**

**Nos cabines**  
Le confort d'abord

Profitez d'une excellente nuit de repos dans une cabine équipée d'équipements de qualité et la propreté irréprochable.

[En savoir plus](#)

**Avis clients**  
Qu'en pensez-ils ?

La qualité de nos prestations, ce sont nos clients qui en parlent le mieux ! Consultez leurs avis et témoignages pour faire le bon choix...

[En savoir plus](#)

**Nos engagements**  
Des actions concrètes

La Méridionale est présente dans le processus de financement. Faites le choix d'une compagnie citoyenne ?

[En savoir plus](#)

ASSURANCE ANNULATION

NOS PASSAGERS TRAVAILLENT

CERTIFIÉ GREEN MARINE EUROPE

RESTAURATION FORT MARINER

0970 83 20 20 Service gratuit 7j/7

[f](#) [t](#) [i](#) [v](#) [e](#)

La Méridionale

Nous contacter: CDD | Méditerranée | www.lameridionale.fr 2022  
© Liberté - A. Lameridionale - La Méridionale 2022

Réservez votre restauration

[Je réserve](#)

**Acheter les repas avant la traversée...**  
C'est économiser et voyager sereinement

Succombez à la cuisine délicieuse concoctée à bord par nos chefs, la gourmandise n'est plus un vilain défaut ! En achetant votre demi-pension avant votre traversée, vous bénéficiez d'un tarif plus avantageux et vous n'avez plus à vous préoccuper des repas.

Notre formule demi-pension comprend, au choix dans notre carte :

- le dîner\*, entrée + plat + dessert (hors boisson)
- le petit déjeuner complet en formule buffet

Réalisez une économie en achetant la demi-pension au restaurant avant votre traversée au prix de 20€/adulte (11,50€/enfant).

Pour une restauration plus rapide mais tout aussi savoureuse, choisissez la demi-pension au restaurant self-service, disponible uniquement sur le Flâne (19,90€/adulte - 11,50€/enfant).

Élaborez avec le concours d'un chef corso réputé, notre menu propose une sélection variée de plats inspirés des meilleures recettes du terroir corso et méditerranéen.

Laissez-vous embarquer pour une escapade culinaire et "bon appétit" à bord de La Méridionale !

[J'en profite](#)

**Nos producteurs**  
Pour l'amour du terroir

Les plats concoctés à bord par nos chefs et leurs brigades privilégient les produits frais issus de filières locales. La Méridionale a noué des relations avec dix fournisseurs de l'île de Beauté et pour vous proposer nos produits de qualité.

[En savoir plus](#)

ASSURANCE ANNULATION

NOS PASSAGERS TRAVAILLENT

CERTIFIÉ GREEN MARINE EUROPE

RESTAURATION FORT MARINER

0970 83 20 20 Service gratuit 7j/7

[f](#) [t](#) [i](#) [v](#) [e](#)

La Méridionale

Nous contacter: CDD | Méditerranée | www.lameridionale.fr 2022  
© Liberté - A. Lameridionale - La Méridionale 2022

La Méridionale  
La traversée qui vous mérite

**Titre principal picto optionnel 1**

**Titre emphasit lorem ipsum centré connecteur**

1A  
img 600 - hauteur auto

[En savoir plus](#)

1B  
img 600 - hauteur auto

[En savoir plus](#)

**Titre de l'article**

**Emphasit lorem ipsum bold optionnel 1C**

1C  
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.

[En savoir plus](#)

**INTITULÉ DE LA RUBRIQUE**

**Titre de deuxième niveau quasi architecto beatae vitae dicta sunt explicabo ipsum voluptatem**

2  
Nemo enim ipsam voluptatem quia voluptas est aspernatur aut odit explicabo est. Lorem ipsum dolor sit amet.

2A  
img 288x182

**Titre de l'article 1/2**

1/2  
Emphasit lorem ipsum bold  
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.

[En savoir plus](#)

**INTITULÉ DE LA RUBRIQUE**

3A  
img 288x260h

**Titre de l'article 1/2**

1/2  
Emphasit lorem ipsum bold  
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.

[En savoir plus](#)

**FR RUBRIQUE ASTUCE 6**

Titre 1/4

1/4  
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.

[En savoir plus](#)

Titre 1/4

1/4  
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.

[En savoir plus](#)

Titre 1/4

1/4  
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.

[En savoir plus](#)

Titre 1/4

1/4  
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.

[En savoir plus](#)

ASSURANCE ANNULATION

NOS PASSAGERS TRAVAILLENT

CERTIFIÉ GREEN MARINE EUROPE

RESTAURATION FORT MARINER

0970 83 20 20 Service gratuit 7j/7

[f](#) [t](#) [i](#) [v](#) [e](#)

La Méridionale

Nous contacter: CDD | Méditerranée | www.lameridionale.fr 2022  
© Liberté - A. Lameridionale - La Méridionale 2022

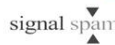
## Envie d'aller plus loin ? Découvrez Campaign



### LA PLATEFORME EMAIL & SMS MARKETING & TRANSACTIONNEL

- ✓ Une solution made in France
- ✓ Pro délivrabilité & sécurité
- ✓ Souveraineté des données
- ✓ Démarche numérique responsable
- ✓ Accompagnement Marketing & technique

[Découvrir Campaign](#)



## Restez en veille avec notre newsletter mensuelle



Tendances marketing, conseils d'experts, bonnes pratiques, astuces, infographies, cas clients, livres blancs, webinars, chiffres clés...

Gagnez du temps dans votre veille et alimentez vos pratiques avec de nouvelles sources d'inspiration en recevant 1 fois par mois directement dans votre boîte de réception un condensé de nos actualités sur l'e-mail, le design, l'automatisation, la data et plus encore !

[S'inscrire à la newsletter](#)

# A 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" :

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

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

Dolist intervient aussi sur les **plateformes standards du marché** : Salesforce Marketing Cloud, Pardot, Adobe Campaign, Hubspot...

L'ensemble de ses solutions vise à guider ses clients vers **une communication 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)