

A background image showing two men in business suits. The man on the left is looking down at a tablet, while the man on the right is looking at the same tablet. They are in a meeting setting with a coffee cup on the table.

OPERATIONS VPE

Bilan 2017 -

Organisation



3 Sites de production
(Marseille / Toulouse/ Montpellier)



30 ETP en production
(26 vendeurs, 4 ré-écouters)

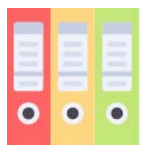


8 encadrants
(3 superviseurs, 1 resp qualité, 3 resp de production, 1 directeur de compte)



21 Caisses sur 39 (soit 53%) en production
(Soit une moyenne de 2,5 opérations par caisse)

Chiffres Clés 2017



1 171 000 **Fiches exploitables**



681 000 **Fiches Traitées**
(Soit 58 % de fiches traitées)



382 000 **contacts argumentés**
(Soit 32% du fichier de base)

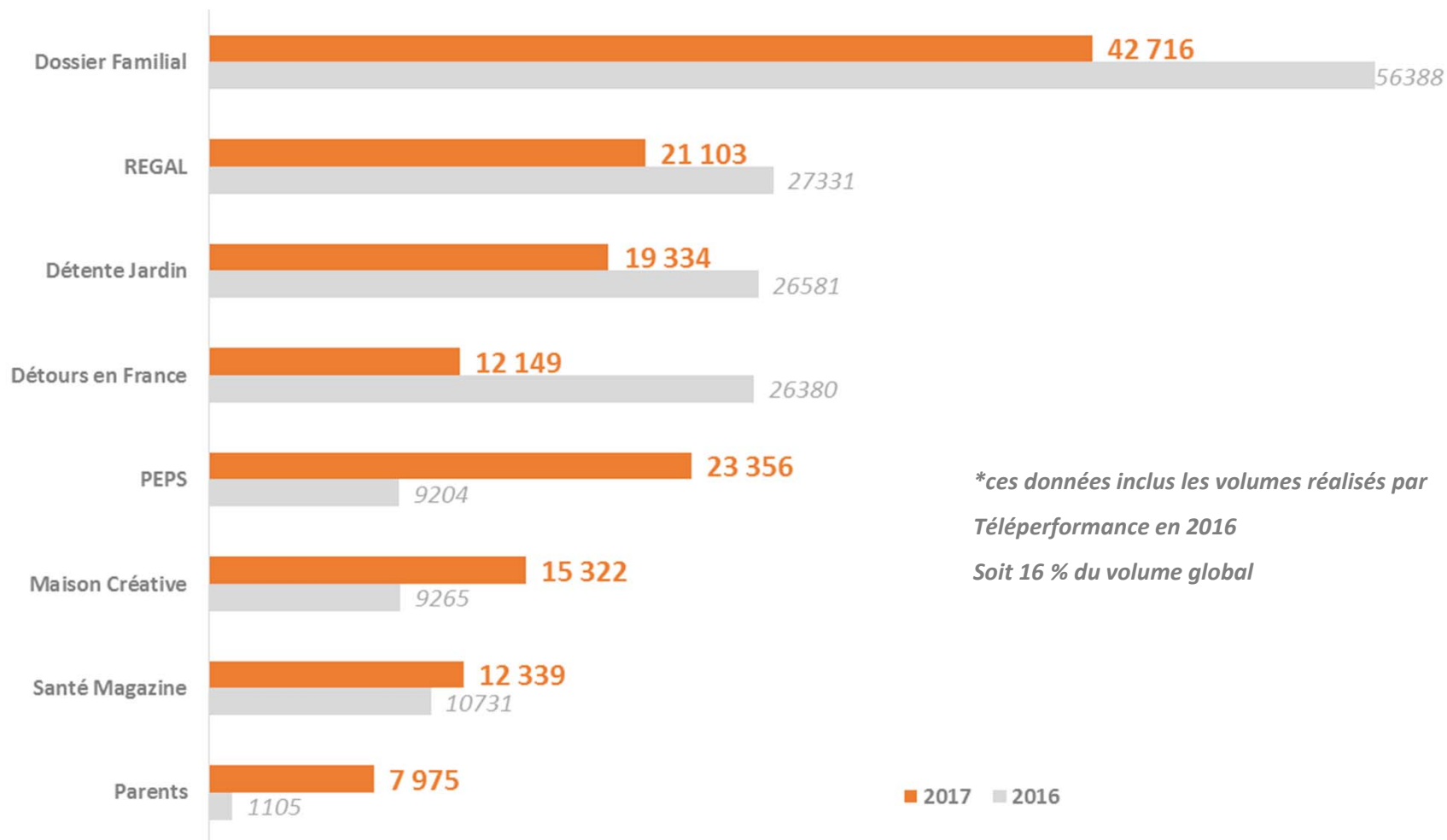


117 000 **ventes réalisées**
(soit un taux de rendement moyen de 10 %)



154 300 **abonnements réalisés *prod calendaire**
(soit une moyenne de 1,3 magazine / Vente)

Comparatif 2016 - 2017 ventes par titre



Analyse production 2017

Des fichiers de meilleurs qualité
1,5 % de faux Numéros VS 2,57 % en 2016



Un meilleur passage du barrage de début d'appel
7 % de raccrochés VS 12 % en 2016

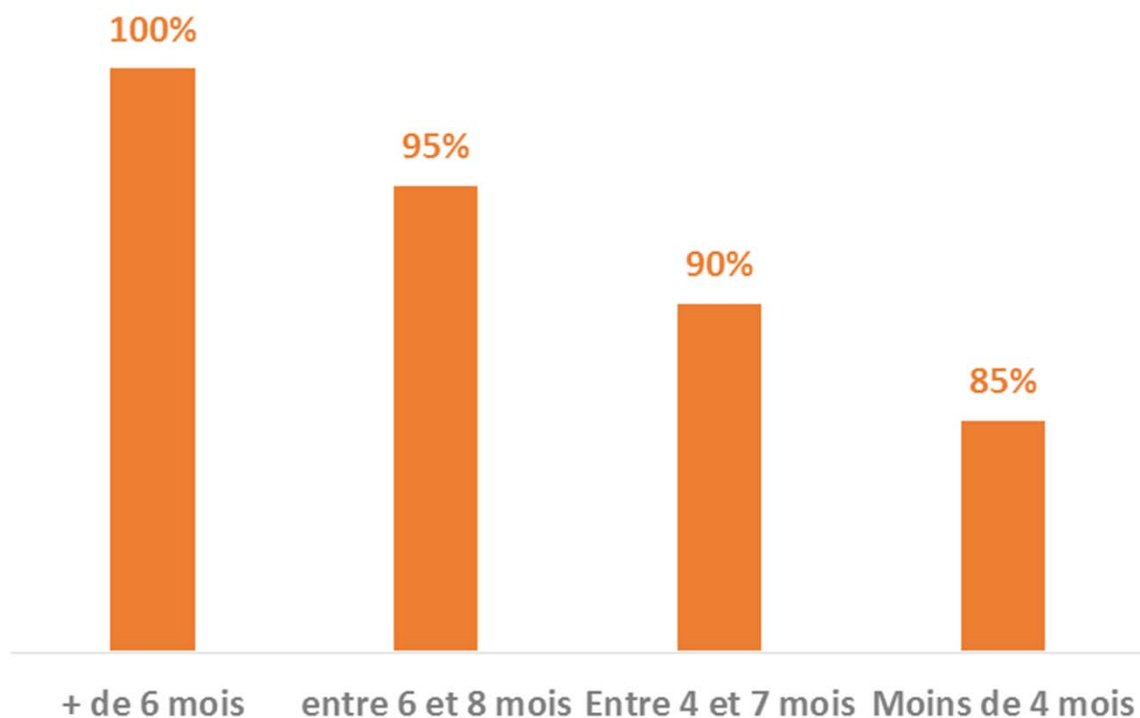
Une durée de production plus courte des opérations
7 mois VS 9 en 2016



Un poids plus important des campagnes mono-titre
3 campagnes sur 4 sont mono titre VS 3 sur 5 en 2016

Analyse durée de production

Performance sur la durée de production



Les kpi Uned :

1- Taux de rendement optimal :

DFA : : 8 %

CI / Habitat : 14 %

+ de PEPS : 12 %

PARENTS : 10 %

2- Taux d'exploitation : 65%

La durée de traitement du fichier augmente la performance de la campagne.

Les campagnes

Nouveauté 2018

Sur les campagnes Dossier Familial rebond sur un autre titre

- › Un abonnement précédé de 3 numéros offerts (sauf Plus de Pep's, 1 numéro offert).
- › Le **prélèvement** interviendra après réception du 1^{er} numéro payant.
- › L'abonnement est à durée indéterminée, résiliable à tout moment, par simple appel téléphonique, courrier ou mail au service Clients.
- › La **lettre de bienvenue** est systématiquement envoyée avec le 1^{er} numéro offert. Elle rappelle les modalités de l'offre et les coordonnées du service Clients.



Campagnes Banque Privée

Campagnes anniversaire

Campagnes moments de vie

Clients détenteurs d'un compte DAV (CAC, CSCA, PJ...)

Jeunes seniors/jeunes retraités de 50 à 70 ans

Jeunes parents/jeunes grands-parents

Clientes détentrices d'une GAV/ Complémentaire santé

Clients détenteurs d'un prêt immo/travaux/taux zéro et/ou PEL/CEL et/ou d'une assurance habitation (MRH; Nouvelle Habitation) et/ou propriétaires immobiliers

Clients haut de gamme

Le principe des actions VPE

NOTRE OBJECTIF

Vous aider à développer votre portefeuille d'abonnés payants avec des actions qui n'impactent pas votre réseau.

VOS AVANTAGES

- Ces opérations de phoning entrent dans vos encours d'abonnés payants et vous donnent droit aux commissions de réabonnement.
- Uni-éditions prend en charge financièrement et opérationnellement ces opérations.

UNI-ÉDITIONS VOUS ACCOMPAGNE DURANT TOUTE VOTRE CAMPAGNE

- Pour optimiser la qualité de votre fichier, nous procédons à sa déduplication sur notre base abonnés ainsi qu'à un enrichissement téléphonique.
- Utilisation d'un script d'appel normé et validé juridiquement.
- Envois de reporting hebdomadaire pour suivre les résultats de votre opération.
- Ecoute à distance des appels. Et pour encore plus de transparence envoi sous 48h maximum de l'enregistrement audio d'un appel qui ne vous aurait pas donné satisfaction.

Le déroulement d'une campagne VPE

1. Le téléacteur suit un script d'appel normé
2. Dès lors que votre client marque un intérêt pour l'offre, le téléacteur lui propose d'enregistrer la conversation.
3. Afin de valider l'abonnement, le téléacteur confirme les coordonnées du client, reformule les termes de l'offre pour s'assurer de sa bonne compréhension et obtenir son accord.
4. Un superviseur réécoute la conversation en fin de journée et valide définitivement l'installation de l'abonnement

NB : La possibilité de résiliation par simple appel est signalée deux fois au cours de la conversation téléphonique : dans la partie argumentaire puis au moment de l'enregistrement



LE GROUPE MÉDIA SOCIAL
DES MOMENTS CLÉS DE LA VIE

LE SCRIPT TELEVENTE

DOSSIER FAMILIAL

Le guide Télévente

Bonjour, VOIRIE LEGRAND du service clientèle du Crédit Agricole, je souhaite parler à Madame / Monsieur...

Si indisponible ou absent
Je vous appelle aujourd'hui de la part de votre caisse régionale ... du Crédit Agricole, à quel moment puis-je vous rappeler ? (Programme le soir)

Si oui
Bonjour Madame / Monsieur,
VOIRIE LEGRAND du service clientèle du Crédit Agricole, je vous appelle aujourd'hui de la part de votre Caisse régionale ... du Crédit Agricole pour vous présenter de votre intérêt, je vous propose maintenant de vous faire profiter d'une offre exclusive en vous faisant bénéficier au cours de 3 mois de services offerts de notre nouvelle formule : **DOSSIER FAMILIAL**, le 1er magazine mensuel français.

Vous le connaissez déjà ?

Non
DOSSIER FAMILIAL est un magazine pratique qui vous apporte des réponses ciblées à toutes les questions que vous vous posez sur votre vie quotidienne.

Chaque mois, des experts vous renseignent sur des sujets aussi variés que :

- la fiscalité et la gestion de votre budget, par exemple, vous aide à maximiser votre revenu et optimiser à long terme vos économies.
- Votre habitat, tout ce que vous devez savoir pour faire prospérer votre maison ou faire des travaux chez vous en toute sérénité.
- Votre famille, vos enfants de la maternelle jusqu'à l'adolescence, par exemple, comment gérer la rentrée scolaire, de quelle prestation familiale vous pouvez bénéficier.

De plus, pendant la période de votre offre découverte, vous êtes bénéficiaire du numéro mensuel supérieur Fiscalité DSA 2014 qui vous apporte toutes les réponses concernant votre impôt :

- Les engagements prévus en 2014
- Les avantages fiscaux dont vous pouvez bénéficier

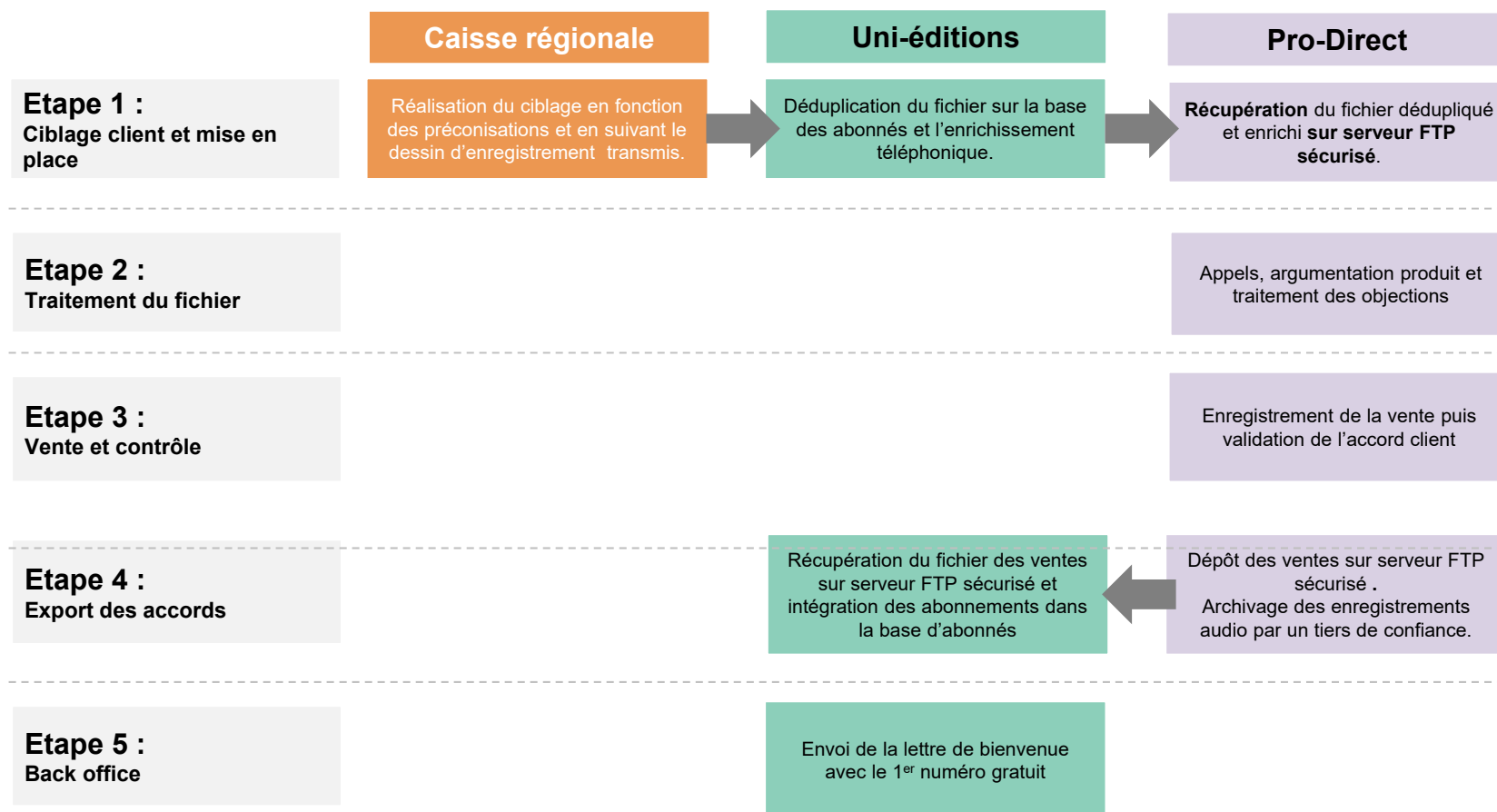
Un guide complet pour être parfaitement informé !

Oui
Comme vous êtes du Crédit Agricole, **DOSSIER FAMILIAL** est un magazine pratique pour améliorer votre vie quotidienne.

Malgré la procédure, des réclamations peuvent survenir : le taux de réclamation est de l'ordre de 0,002% pour l'ensemble des campagnes menées en 2015.

Le processus des échanges

Données déposées / récupérées sur serveur FTP sécurisé.



Pour une mise en place réussie, pensez à informer votre réseau qu'une campagne d'appel va être menée.

Zoom sur la lettre de bienvenue

La lettre de bienvenue est envoyée systématiquement avec le premier numéro gratuit et reprend les modalités de l'offre

Rappel de la souscription

Cher Monsieur,

Lors de votre entretien téléphonique avec le Service Client de votre caisse régionale du Crédit Agricole, vous avez accepté notre offre exclusive : un abonnement au mensuel Dossier Familial*. J'ai le plaisir de vous faire parvenir votre 1^{er} numéro offert.



Chère Mademoiselle,

Lors de votre entretien téléphonique avec le Service Client de votre caisse régionale du Crédit Agricole, vous avez accepté notre offre exclusive : un abonnement à Dossier Familial*. J'ai le plaisir de vous faire parvenir votre 1^{er} numéro offert.

Avec Dossier Familial, vous disposez de tous les moyens pour faire les bons choix en toute connaissance de cause et faire valoir vos droits dans votre quotidien avec :

- Un magazine mensuel pratique : 12 numéros par an (disponibles sur tablette) dont 4 numéros sur des thématiques incontournables : Immobilier, Impôts, Retraite, Droit du travail, Consommation...
- Un site dossierfamilial.com, avec un accès sans frais et privilégié, à tout son contenu : une bibliothèque d'articles mis à jour au fil des actualités et des outils simples et pratiques.

- Un service téléphonique Allô Expert* au 0 890 712 713**, à la demande et en illimité. Obtenez une réponse immédiate et personnalisée en appelant notre plateforme juridique.

Votre abonnement est précédé de 3 numéros offerts au magazine Dossier Familial. Vous bénéficiez ainsi de 3 mois offerts avant votre abonnement pour découvrir tranquillement chez vous ce magazine, le prélèvement SEPA, d'un montant de 10,90 € par trimestre, n'intervenant que dans 4 mois.

Pratique, utile et actuel, vous comprendrez ainsi pourquoi, avec plus d'un million d'abonnés, Dossier Familial est, de loin, le conseiller préféré des Français !

Nous vous rappelons que, dans le cadre de la loi HAMON (article L121-17), vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la réception de ce courrier. Ainsi, si votre abonnement à Dossier Familial ne vous donne pas entière satisfaction, vous pouvez le résilier, à tout moment, sur simple appel téléphonique au 09 69 32 34 40 (appel non surtaxé et numéro mentionné dans toutes les revues).

Bonne lecture et à très bientôt, avec mes cordiales salutations.


Delphine LEROCHEREUIL
Responsable relation clients

(*) Produit commercialisable en vente par arrangement téléphonique.

**Service gratuit non coté de communication téléphonique, au tarif de 0,10 € par minute et de 0,10 € à 0,15 €.

***11 € TTC/mn, depuis un poste fixe en France Métropolitaine.

Rappel du prélèvement à venir à l'issue de la période de gratuité

- Un abonnement précédé de 3 numéros offerts au magazine mensuel Dossier Familial. Vous bénéficiez ainsi de 3 mois offerts avant votre abonnement pour découvrir tranquillement chez vous ce magazine, le prélèvement SEPA, d'un montant de 10,90 € par trimestre, n'intervenant que dans 4 mois.

Focus Loi Hamon

Nous vous rappelons que, dans le cadre de la loi HAMON (article L121-17), vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la réception de ce courrier. Ainsi, si votre abonnement à Dossier Familial ne vous donne pas entière satisfaction, vous pouvez le résilier, à tout moment, sur simple appel téléphonique au 09 69 32 34 40 (appel non surtaxé et numéro mentionné dans toutes les revues).



LE GROUPE MÉDIA SOCIAL
DES MOMENTS CLÉS DE LA VIE

ANNEXES

Grille de ciblage

Campagnes UNED	Critères de sélection CRCA	Critères de sélection liés à un produit CRCA	Critères de sélection marketing CRCA	Critères de sélection profils lecteurs UNED	Critères d'exclusions CRCA
Dossier Familial	Clients détenteurs d'un DAV avec un solde moyen > ou égal à 100 euros et avec un n° de téléphone fixe et/ou portable renseigné	Détenteurs d'un DAV et/ou CSCA et/ou CAC	Clients Grand Public et/ou Intermédiaire	Hommes et/ou femmes âgés de 35 à 65 ans	Débiteurs, contentieux, réfractaires téléphone, salariés du Groupe Crédit Agricole, adresses à l'étranger/DOM-TOM
Centre d'intérêts ANNIVERSAIRE (tous titres sauf DFA)			Clients Grand Public et/ou Intermédiaire	Hommes et/ou femmes âgés de 35 à 65 ans	
Détente Jardin/Maison Créative/ Régal		Solutions Habitat : Détenteurs d'un prêt immo/travaux/taux zéro et/ou PEL/CEL et/ou d'une assurance habitation (MRH, Nouvelle H) et/ou propriétaires immobiliers	Clients Grand Public et/ou Intermédiaire	Hommes et/ou femmes âgés de 35 à 65 ans	
Santé Magazine		Femmes et/ou détentrices d'une complémentaire Santé et/ou d'une Garantie Accident de la Vie	Clients Grand Public et/ou Intermédiaire	Femmes âgées de 35 à 65 ans	
Détours en France			Dynamiques et/ou Fidèles	Hommes et/ou Femmes âgés de 45 à 65 ans	
Pep's			Clients Grand Public et/ou Intermédiaire	Femmes âgées de 50 à 75 ans	
Parents			Clients Grand Public et/ou Intermédiaire	Femmes ayant un enfant entre 0 et 3 ans et/ou femmes âgées de 20 à 40 ans	