



**MODULE**  
**> COMMUNICATION**

**THÈME 15**  
**> QUELLE COMMUNICATION VIA LE MOBILE ?**





## SOMMAIRE

1. La communication via mobile
2. Objectifs de la communication via mobile
3. Outils de communication via mobile
4. Stratégie de communication à mettre en place
5. Points à retenir...



Le mobile  
et ses  
fonctionnalités

Stratégie de  
communication  
spécifique

## LA COMMUNICATION VIA MOBILE



Une communication au plus proche  
des clients/prospects



Des campagnes ciblées, une diffusion rapide, une  
communication rentable et abordable, des campagnes  
de promotion innovantes



Nécessité de communiquer sur des appareils  
(smartphones, tablettes) et adapter parfois des  
applications



En l'excluant de la stratégie de communication,  
l'entreprise prend le risque de perdre des clients  
potentiels

## OBJECTIFS DE LA COMMUNICATION VIA MOBILE

### 4 objectifs

1

#### Développer/renforcer l'image de marque

- > Mobile : média permettant de développer une marque ; canal de communication supplémentaire
- > Utilisé efficacement, permet à une marque d'être innovante
- > Offre de l'interactivité (grâce aux applications ou sites webs adaptés pour smartphones)
- > Marque facilement accessible et à tout moment

2

#### Conquérir de nouveaux clients

- > Outil efficace pour conquérir de nouveaux clients (proximité)
- > Communiquer de manière « intelligente » (ne pas abuser des messages et autres)
- > Permet d'alimenter les bases de données clients
- > Permet de dynamiser les ventes et de générer du trafic vers les points de vente



## OBJECTIFS DE LA COMMUNICATION VIA MOBILE

### 4 objectifs

3

#### Générer des revenus

- > Le mobile peut générer des revenus additionnels pour une marque
- > Il peut stimuler les achats impulsifs grâce au paiement qui peut se faire via les nouvelles applications

4

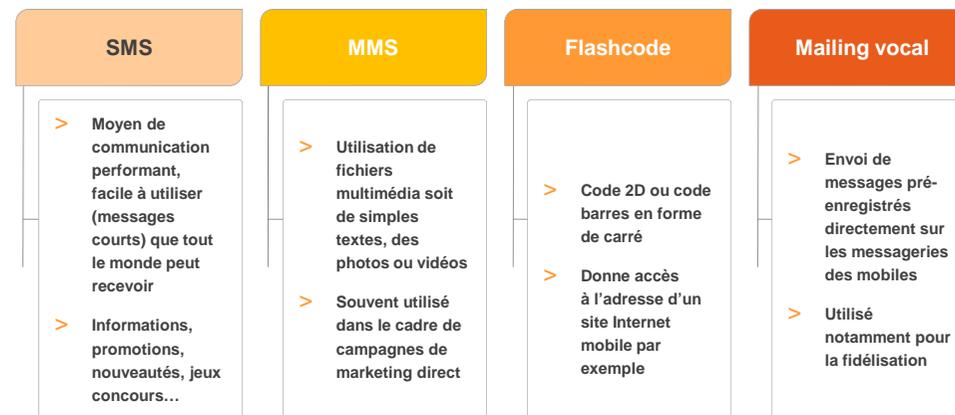
#### Fidéliser les clients

- > Aujourd'hui, presque tout le monde dispose d'un téléphone portable et dans une moindre mesure de smartphone
- > Une marque peut fidéliser ses clients à travers la personnalisation d'offres, l'information sur ses produits/services, le suivi des commandes, l'organisation de jeux concours...



## OUTILS DE COMMUNICATION VIA MOBILE

### Outils



## OUTILS DE COMMUNICATION VIA MOBILE

### Outils

#### Les appels téléphoniques

- > Outil classique avec impact
- > Nécessité de disposer d'une base de données (globale ou ciblée)
- > Certains prestataires vendent des bases de données établies

#### Site Internet mobile

- > Accessible par tout téléphone disposant de connexion Internet
- > Adapté avec des applications appropriées

#### Géo localisation

- > Les utilisateurs peuvent profiter de promotions ou d'informations à leur passage près d'un magasin ou de les guider vers l'enseigne la plus proche de l'endroit où ils se trouvent

## POINTS À RETENIR...

La communication via mobile	Les objectifs de la communication via mobile	Les outils de la communication via mobile
<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; <b>Moyen de communication de proximité utile et pratique, en forte expansion</b></li><li>&gt; <b>Avantages pour les entreprises qui doivent l'intégrer dans leur stratégie de communication pour en tirer profit</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; <b>Développement de la marque</b></li><li>&gt; <b>Conquête de nouveaux clients</b></li><li>&gt; <b>Fidélisation des clients actuels</b></li><li>&gt; <b>Apport de revenus supplémentaires</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; <b>SMS</b></li><li>&gt; <b>MMS</b></li><li>&gt; <b>Mailing vocal</b></li><li>&gt; <b>Flashcodes</b></li><li>&gt; <b>Site Internet mobile</b></li><li>&gt; <b>Appels téléphoniques</b></li><li>&gt; <b>Géolocalisation</b></li></ul>