

**MODULE**

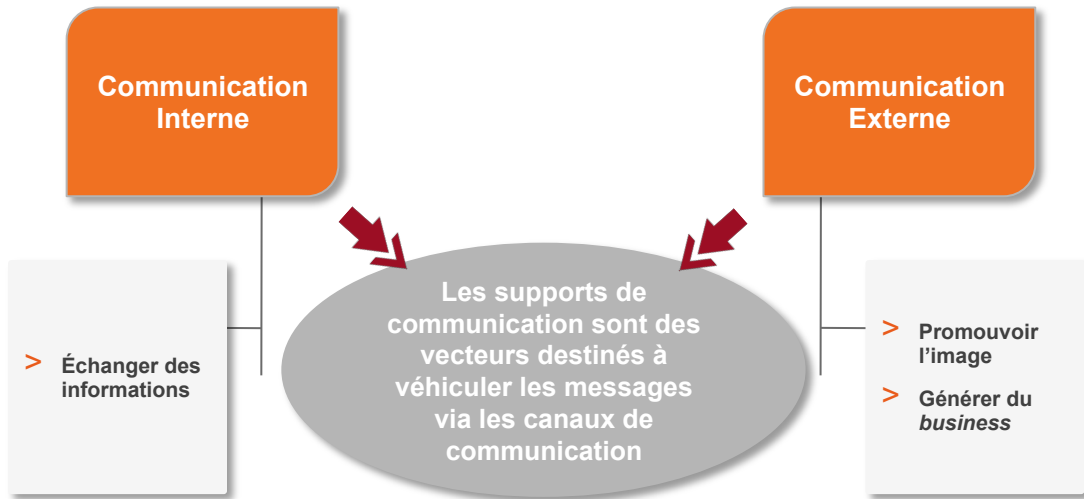
**> COMMUNICATION**

**THÈME 4**

**> QUELS SONT LES OUTILS DE COMMUNICATION ?**



- 1. A quoi servent les outils de communication ?**
- 2. Les outils de communication interne**
- 3. Les outils de communication externe**
- 4. Comment bien choisir ses outils de communication ?**
- 5. Points à retenir**



## Outils



### Scripturaux

- > Notes
- > Bulletin interne
- > Livret d'accueil
- > Rapport annuel
- > Newsletter
- > Mails
- > Intranet
- > Boîtes à idée
- > Vœux des dirigeants



### Oraux

- > Réunions et visioconférences
- > Forums
- > Programmes d'informations
- > Evènements : pots d'accueil ou de départ
- > Conventions des collaborateurs
- > ...

## Outils

### Communication visuelle

- > Logo
- > Nom et signature de l'entreprise
- > Charte graphique : logo, typographie...
- > Packaging produit

### Communication *corporate*

- > Répondeur téléphonique et message d'attente
- > Signature des e-mails
- > Réponse automatique par e-mail
- > Bulletin d'information
- > Rapport annuel
- > Plaquette de présentation
- > Cartes de vœux

### Communication média

- > Spots
  - Radio
  - TV
  - Cinéma
- > Parution presse
  - Insertion publicitaire
  - Publi-rédactionnel
  - Reportage
- > Affichage
  - Flyers
  - Prospectus
  - Affichage urbain
- > Conférence de presse
  - Dossier de presse
  - Communiqué de presse

### Marketing direct

- > Mailing
- > SMS et fax
- > « Phoning »
- > « Couponing », promotions prix, échantillons
- > « Street marketing »

## Outils

### Communication par événements

- > Salons et foires (professionnels et grand public)
- > Expositions
- > Colloques
- > Conférences et visio-conférences
- > Journées portes ouvertes
- > Soirées *networking*

### Communication sur lieu de vente

- > Uniforme des employés
- > Panneaux d'affichage et vitrine du magasin
- > Kakémonos
- > Sacs et emballages
- > Démonstration et animations sur les lieux de vente

### Outils de fidélisation

- > Carte de fidélité
- > Coupons réponses
- > Questionnaire de satisfaction
- > Numéro vert
- > Club consommateur
- > *Goodies*



Avoir une bonne  
connaissance des  
différents outils

Identifier  
> Les personnes dont  
l'objectif est de  
vendre directement  
> Vs celles ayant un  
impact à court ou  
moyen terme

Tester d'abord  
certains des outils à  
petite échelle

Choix



## Les outils de communication interne

- > Scripturaux
- > Oraux

## Les outils de communication externe

- > Communication visuelle
- > Communication *corporate*
- > Communication médias
- > Marketing direct
- > Communication par événements
- > Communication sur lieu de vente
- > Outils de fidélisation
- > Nouvelles tendances

## Comment choisir ses outils de communication

- > Avoir une bonne connaissance des différents outils
- > Identifier les outils les plus efficaces à vos cibles et selon leur impact dans le temps
- > Testez d'abord certains de vos outils à petite échelle