



Fiche de travail module 2

# Gestion de contacts

**Flexmail**

# Création de segments

## Quelles sont les informations dont vous avez besoin pour créer des segments ?

Afin de créer des segments au sein de votre outil d'email marketing ou votre système CRM, vous avez besoin des données de vos contacts : leurs particularités (champs de contact et intérêts) et préférences en ce qui concerne le contenu de vos emails. Prenez note des raisons pour lesquelles vous souhaitez segmenter et les données de contact dont vous avez besoin afin de pouvoir commencer à le faire.

### Exemple des données de contact nécessaires pour une marque de vêtements :

Je souhaite m'adresser à mes clients dans leur propre langue.

**Champ de contact :** Langue

Je souhaite m'adresser personnellement à mes clients.

**Champ de contact :** Prénom

Je souhaite informer les clients de sexe masculin que nous vendons également des vêtements pour hommes.

**Champ de contact :** Sexe

Je souhaite envoyer à mes clients un email comprenant un code promotionnel le jour de leur anniversaire.

**Champ de contact :** Date de naissance

J'ai des remises ciblées par région et je souhaite les partager avec les clients qui vivent dans ces régions.

**Champ de contact :** Code postal

Je tiens à féliciter les clients ayant 5 années d'ancienneté en leur offrant un code promotionnel.

**Champ de contact :** Date d'enregistrement du client

J'aimerais répondre aux intérêts que mes clients ont pour mes produits et/ou services.

**Intérêts :** Vêtements de sport, Lingerie, Accessoires, Défilé de mode de la collection printemps

Je souhaite envoyer des emails comprenant le contenu que mes clients aimeraient recevoir.

**Préférences :** Réductions, Nouveaux produits, Collections spéciales, Événements (défilés de mode)

Notez les champs de contact, les intérêts et les préférences dont vous avez besoin en vue de créer des segments pertinents :

.....  
**Champ de contact :** .....

.....  
**Champ de contact :** .....

.....  
**Champ de contact :** .....

.....  
**Champ de contact :** .....

.....  
**Champ de contact :** .....

.....  
**Champ de contact :** .....

.....  
**Champ de contact :** .....

.....  
**Champ de contact :** .....

.....  
**Champ de contact :** .....

.....  
**Champ de contact :** .....

.....  
**Champ de contact :** .....

J'aimerais répondre aux intérêts que mes clients ont pour mes produits et/ou services.

**Intérêt(s) :** .....

Je souhaite envoyer des emails comprenant le contenu que mes clients aimeraient recevoir.

**Préférence(s) :** .....

Aimeriez-vous classer les champs de contact, les intérêts et les préférences qui sont les plus importantes pour votre entreprise au sein d'un outil d'email marketing ? Créez maintenant un compte d'essai sur [flexmail.be](https://flexmail.be). [Découvrez comment créer des champs de contact avec Flexmail](#) et complétez votre profil avec les champs de contact nécessaires en suivant les instructions ci-dessus. Découvrez à quoi ressemble un profil Flexmail complété.

jane.doe@example.com		Désinscrire ce contact
<b>Champs par défaut</b> <span>Modifier</span>		<b>Statut:</b> Confirmé
Adresse e-mail	jane.doe@example.com	Ajouté le 11/02/2021
Prénom	Jane	<b>Langue:</b> Français <span>Modifier</span>
Nom	Doe	<b>Sources:</b> Flexmail <span>Modifier</span>
<b>Préférences</b> <span>Modifier</span>		
Réductions Nouveaux produits Collections spéciales Événements (défilés de mode)		
<b>Étiquettes d'intérêt</b> <span>Modifier</span>		
Accessoires Défilé de mode de la collection printemps Lingerie Vêtements de sport		
<b>Propres champs</b> <span>Modifier</span>		
Sexe	Femme	
Date de naissance	05/12/2001	
Date d'enregistrement du fichier client	21/12/2020	
Code postal	3600	

## Collecter des informations concernant vos contacts

Pendant ou après avoir recueilli vos contacts, il faudra également recueillir des informations pertinentes les concernant. Vous pouvez toujours demander à vos contacts de vous fournir des données supplémentaires via le formulaire d'inscription ou par la suite à l'aide d'un sondage.

**Conseil :** [Téléchargez notre checklist afin de vous aider à créer un formulaire d'adhésion que fonctionne réellement.](#) Nous sommes heureux de vous accompagner vers la réussite !

Grâce à la tâche précédente, vous savez exactement quelles données de contact vous seront nécessaires. Demandez à vos contacts ce qu'ils souhaitent partager afin de pouvoir utiliser efficacement les données pour segmenter. À cet égard, nous avons préparé quelques questions qui vous seront utiles pour commencer. Par la suite, les réponses à ces questions vous apporteront des informations complémentaires vous permettant d'anticiper les besoins et les envies de vos contacts ainsi que de créer des segments pertinents.

### Quelles sont les questions dont vous aurez besoin pour collecter les données de contact nécessaires ?

Complétez le tableau avec des questions qui sont pertinentes pour votre entreprise. Distinguez les particularités de vos contacts, leurs intérêts et leurs préférences, ainsi que l'étape du processus d'achat à laquelle ils se trouvent.

Caractéristiques	Intérêts	Préférences	Étape du parcours client
Quel est votre code postal ?	Souhaitez-vous en apprendre davantage concernant : - Produit X - Produit Y - Produit Z	Souhaitez-vous être informé des dernières nouveautés en ce qui concerne nos produits ?	Quelle a été votre expérience avec le produit X ?
Quel est votre sexe ?	Souhaitez-vous obtenir plus d'informations d'ordre général concernant le produit X ?	Quel produit et/ ou service vous attire le plus ?	Que pouvons-nous faire de plus pour vous ?
Quelle est votre date de naissance ?	Aimez-vous être informé des dernières tendances ?	Souhaitez-vous recevoir des courriels concernant les événements marquants de notre marque ?	Qu'est-ce qui vous empêche d'acheter le produit X ?
Dans quelle industrie travaillez-vous ?	Souhaitez-vous apprendre à utiliser le produit X de manière différente ?	Souhaitez-vous être informé lorsque le produit X sera soldé ?	Êtes-vous satisfait de notre service ? Veuillez indiquer ce que nous pourrions améliorer.

# Créer des segments en vous basant sur des personas

Afin de réaliser cette tâche, utilisez les personnes fictives que vous avez créées lors de la [Fiche de travail Module 1](#). Pour chaque personne fictive, déterminez quelles informations sont importantes et de quelle manière vous pouvez les segmenter.

Un moyen simple de représenter et de créer visuellement vos segments consiste à utiliser un **diagramme de Venn** afin de collecter les caractéristiques, les préférences et/ou les interactions sur lesquelles vous souhaitez baser la segmentation. Lorsque les critères donnés se chevauchent, la pertinence de votre segment se fait connaître.

**Conseil :** Plus vous avez de critères, plus vous pourrez segmenter de manière personnelle et spécifique.

**Caractéristiques :** Informations concernant vos contacts telles que le sexe, le lieu, la date de naissance, la date d'inscription, les centres d'intérêt ... (champs de contact dès la première tâche).

**Préférences concernant le contenu des messages :** Quel type d'emails souhaitent-ils recevoir et quels sont leurs sujets préférés ?

**Interactions avec votre entreprise et/ou communication par email :** Quel est leur comportement de clic ? Quelles campagnes ouvrent-ils ? Quel contenu téléchargent-ils ? Sont-ils actifs ou non ? Y a-t-il un produit ou un service qui les intéresse particulièrement ?

Persona 1 : .....

**Caractéristiques :** .....

.....

.....

.....

.....

**Préférences concernant le contenu des messages :** .....

.....

.....

.....

.....

**Interactions avec votre entreprise et/ou communication par email :** .....

.....

.....

.....

Persona 2 : .....

Caractéristiques : .....  
.....  
.....  
.....

Préférences concernant le contenu des messages : .....  
.....  
.....  
.....

Interactions avec votre entreprise et/ou communication par email : .....  
.....  
.....  
.....

Persona 3 : .....

Caractéristiques : .....  
.....  
.....  
.....

Préférences concernant le contenu des messages : .....  
.....  
.....  
.....

Interactions avec votre entreprise et/ou communication par email : .....  
.....  
.....  
.....

Persona 4 : .....

Caractéristiques : .....  
.....  
.....  
.....

Préférences concernant le contenu des messages : .....  
.....  
.....  
.....

Interactions avec votre entreprise et/ou communication par email : .....  
.....  
.....  
.....

Persona 5 : .....

Caractéristiques : .....  
.....  
.....  
.....

Préférences concernant le contenu des messages : .....  
.....  
.....  
.....

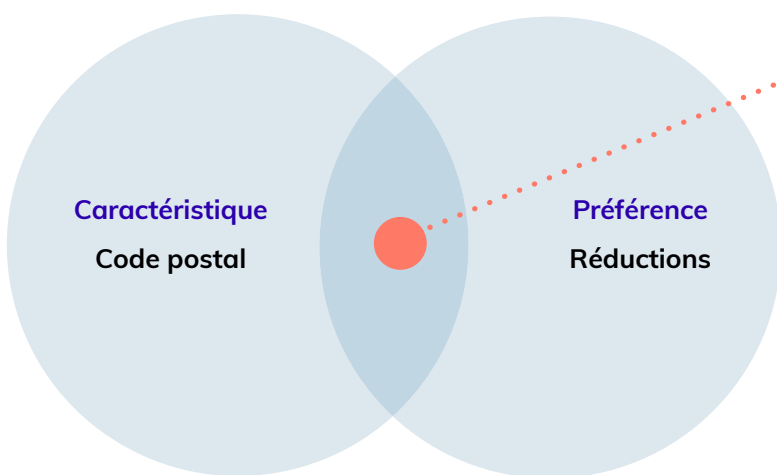
Interactions avec votre entreprise et/ou communication par email : .....  
.....  
.....  
.....



Complétez les diagrammes de Venn avec les informations susmentionnées et créez des segments. Donnez à chaque segment un nom pertinent que vous pourrez ensuite utiliser au sein de votre outil d'email marketing ou de votre système CRM.

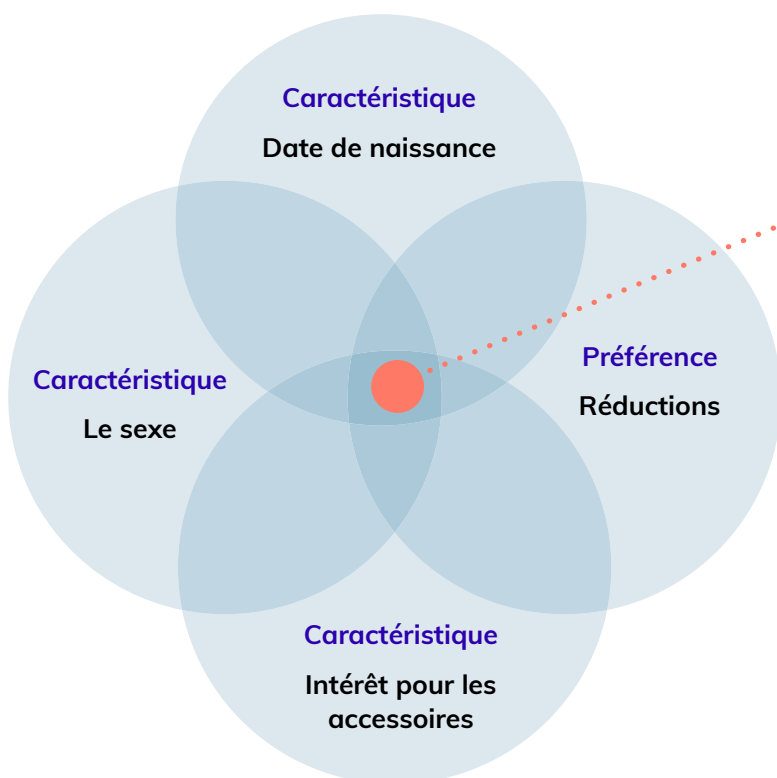
**Conseil :** Nous avons fourni plusieurs types de graphiques, en fonction du nombre de critères que vous souhaitez segmenter. Si la variante qui vous concerne ne figure pas dans la liste, nous vous recommandons d'imprimer deux fois les pages ci-dessous.

Voici quelques exemples :



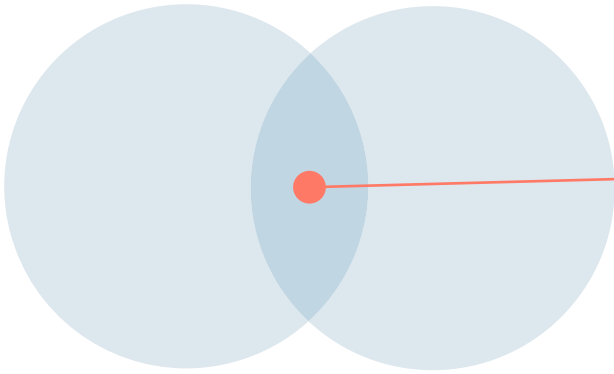
**Segment : Réduction région X**

Grâce à ce segment, je peux envoyer aux clients de la région X un email comprenant les réductions disponibles et valables dans cette région spécifique.



**Segment : Accessoires pour cadeau d'anniversaire**

Grâce à ce segment, je peux envoyer aux clientes intéressées par les accessoires un code promotionnel valable sur une sélection d'accessoires le jour de leur anniversaire.



Segment : .....

.....

.....

.....

.....

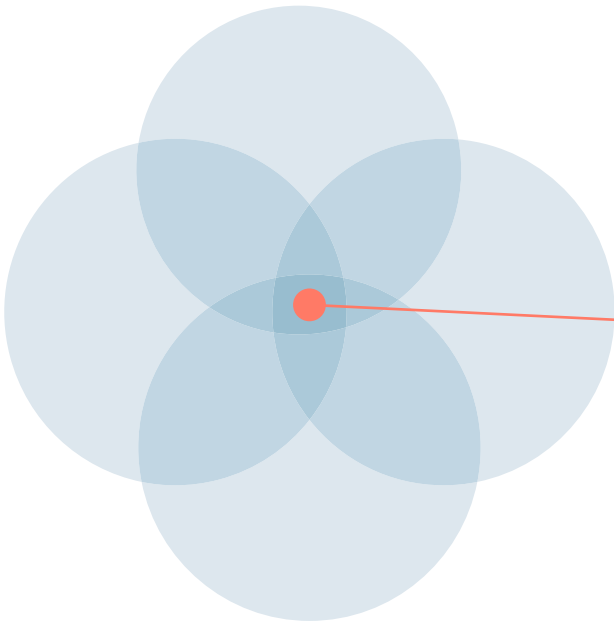
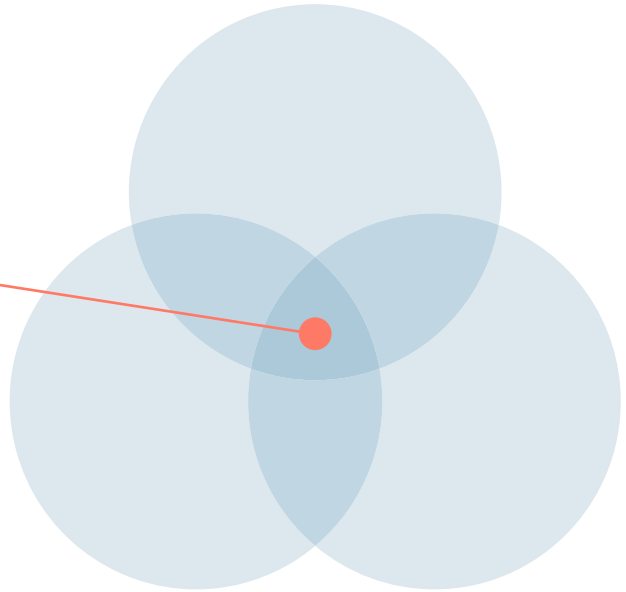
Segment : .....

.....

.....

.....

.....



Segment : .....

.....

.....

.....

.....

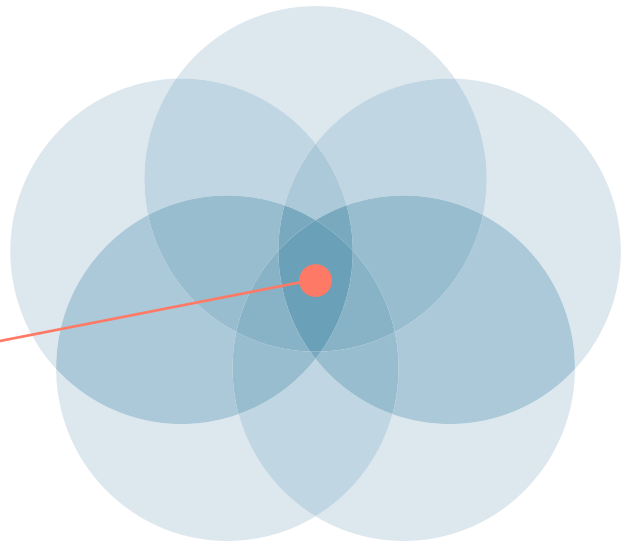
Segment : .....

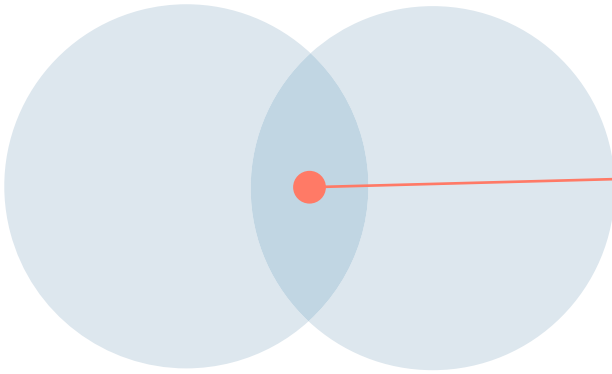
.....

.....

.....

.....





Segment : .....

.....

.....

.....

.....

.....

Segment : .....

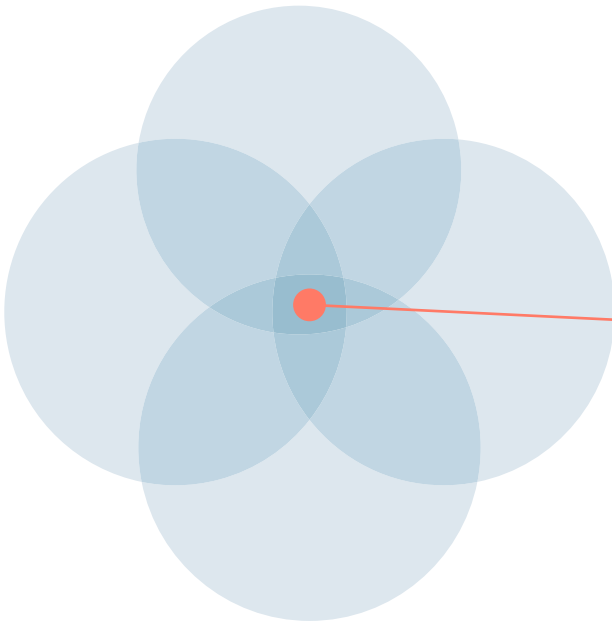
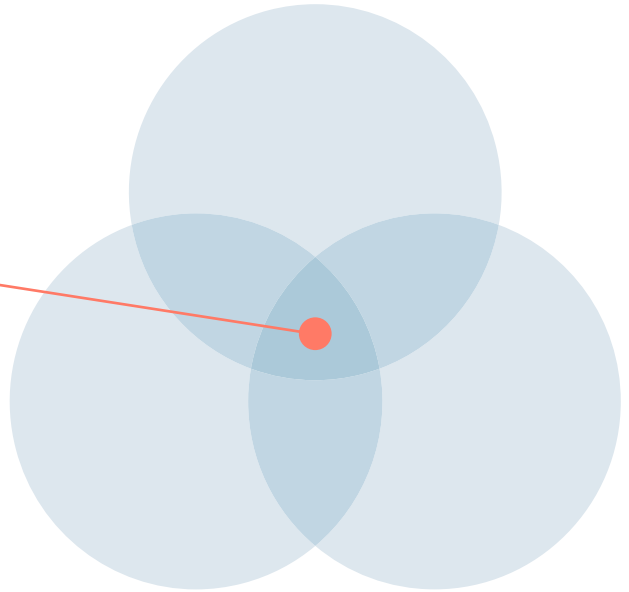
.....

.....

.....

.....

.....



Segment : .....

.....

.....

.....

.....

.....

Segment : .....

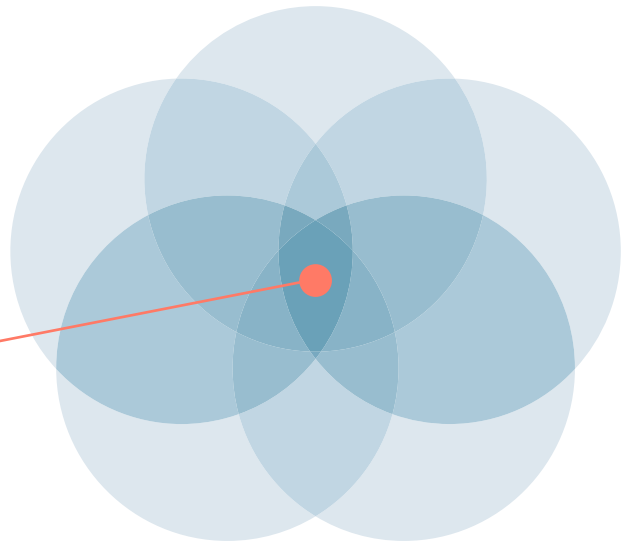
.....

.....

.....

.....

.....



The logo for Flexmail, featuring the word "Flexmail" in a bold, blue, sans-serif font. The letter "x" is stylized with a white diagonal line through it.

**Flexmail**

Jaarbeurslaan 29/31  
3600 Genk

Tel. +32 (0)89 69 00 30  
Fax. +32 (0)89 69 00 31

[www.flexmail.be](http://www.flexmail.be)  
[info@flexmail.be](mailto:info@flexmail.be)