

Message sur répondeur

6 exemples de messages vocaux qui fonctionnent

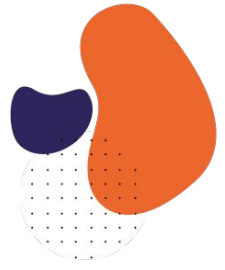
Ebook



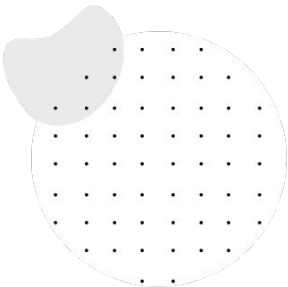
Digitaleo

Sommaire

INTRODUCTION	.3
EXEMPLE 1 : LE MESSAGE DE RAPPEL	.6
EXEMPLE 2 : LE MESSAGE D'INVITATION À UN ÉVÉNEMENT	.8
EXEMPLE 3 : LE MESSAGE DE RELANCE	.10
EXEMPLE 4 : LE MESSAGE DE REMERCIEMENT	.12
EXEMPLE 5 : ENQUÊTE DE SATISFACTION PAR MESSAGE VOCAL	.14
EXEMPLE 6 : ON VOUS SOUHAITE...	.18
CONCLUSION	.21
AVANT DE VOUS LANCER	.23
SOURCES	.24



INTRODUCTION



Objectif : Renforcer la proximité

Créez un lien fort avec vos clients grâce à des messages personnalisés

Qu'est ce qu'un message sur répondeur ?

Le message sur répondeur est un message vocal pré-enregistré par l'expéditeur, et envoyé sur la messagerie vocale d'un contact, sans même déclencher sa sonnerie de téléphone. Le destinataire reçoit seulement une notification l'informant d'un message vocal à consulter.

C'est un canal de communication un peu différent des autres : il permet de se différencier de la concurrence et de créer une relation privilégiée avec le destinataire.

Pourquoi utiliser ces messages vocaux ?

C'est l'un des canaux les plus fidélisants. Efficace, court et discret, il permet de personnaliser un maximum le message : que ce soit le contenu en lui-même, mais également, et c'est ce qui fait la différence ici, l'expéditeur. En effet, la personne qui parle n'est ni un robot, ni une entreprise : c'est un vrai contact, une vraie personne, et parfois même une voix que le destinataire connaît (son conseiller, son vendeur, etc.).

Le message est pré-enregistré par vos soins et peut être ensuite envoyé à toute votre base de contacts : plus besoin d'appeler vos clients un par un !

Les avantages du dépôt de message vocal

Le message vocal est utile pour :

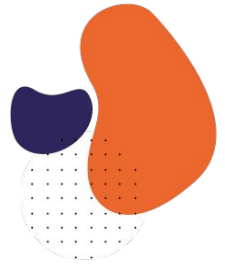
- Consolider le côté humain de la relation client
- Automatiser des relances et diversifier les interactions avec vos contacts
- Réaliser des enquêtes de satisfaction suite à un achat
- Fidéliser votre clientèle : **en moyenne, fidéliser un client coûte 7 fois moins cher que d'en chercher de nouveaux¹**

L'intégration de ce canal de communication dans votre stratégie présente plusieurs avantages :

- En moyenne, nous consultons **221 fois notre téléphone par jour²**
- Le taux d'écoute des messages est proche de **90%³**
- Peu d'entreprises utilisent le message sur répondeur, c'est donc une **forte valeur ajoutée**
- Très fidélisant : le client **identifie la voix de la personne** qui a enregistré le message

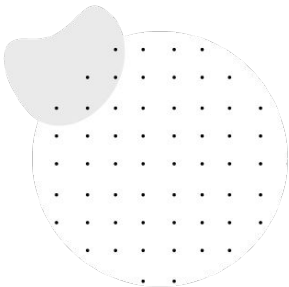
Forts de notre expérience et de notre expertise, nous allons voir ensemble dans cet ebook **5 exemples efficaces de messages sur répondeur, qui engageront vos clients et les fidéliseront.**

Bonne lecture !



EXEMPLE 1.

Le message de rappel



1. Le message de rappel



Bonjour, c'est Jacques du garage XXX. Il est temps de faire l'entretien de votre véhicule ! Nous sommes ouverts du lundi au samedi de 8h à 19h30 en continu. Bonne journée.

Une des premières utilisations pourra être **l'envoi automatique de message de rappel**. Un rendez-vous physique, une visite de logement, un essai de véhicule... Les occasions seront nombreuses pour communiquer avec vos clients sur ce canal !

Le dépôt d'un message de rappel sur la messagerie peut également être envisagé avant un rendez-vous, ou encore suite à un achat à récupérer en magasin . Cela en fera un vrai plus pour vos clients. Cela vous permet aussi d'apporter un service supplémentaire afin de vous **démarquer de la concurrence**. Ce type de message **stimulera vos clients et leur montrera votre intérêt vis-à-vis d'eux**.

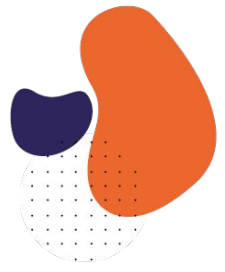
1. Le message de rappel



*Bonjour, c'est Jacques du garage XXX.
N'oubliez pas le contrôle technique de
votre véhicule demain dans nos locaux !
Bonne journée et à demain.*

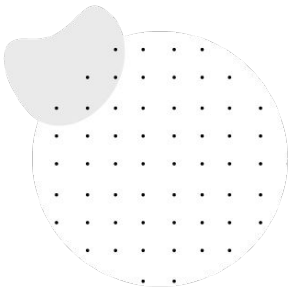
Une des premières utilisations pourra être **l'envoi automatique de message de rappel**. Un rendez-vous physique, une visite de logement, un essai de véhicule... Les occasions seront nombreuses pour communiquer avec vos clients sur ce canal !

Le dépôt d'un message de rappel sur la messagerie peut également être envisagé avant un rendez-vous, ou encore suite à un achat à récupérer en magasin . Cela en fera un vrai plus pour vos clients. Cela vous permet aussi d'apporter un service supplémentaire afin de vous **démarquer de la concurrence**. Ce type de message **stimulera vos clients et leur montrera votre intérêt vis-à-vis d'eux**.



EXEMPLE 2.

**Le message d'invitation à
un événement**



2. Le message d'invitation à un événement



Bonjour, c'est Fabien de la société XXX. Nous avons le plaisir de vous convier à notre soirée anniversaire pour célébrer nos 3 ans dans votre belle ville ! L'événement se tiendra le JJ/MM dès 14h. Au programme : cocktail et exposition ! Confirmez-moi votre présence au 00 00 00 00 00. Bonne journée à vous !

Vous organisez un événement particulier prochainement et vous souhaitez **récompenser vos clients les plus fidèles** en les invitant ? Envoyez-leur un message vocal !

Un événement en boutique, le lancement d'un nouveau produit, une journée Portes Ouvertes dans votre concession ou encore une remise commerciale en échange d'un code que vous aurez laissé sur leur boîte vocale ; **à vous d'être inventif pour convertir vos clients en clients fidèles, et vos clients fidèles en clients ambassadeurs de votre marque !**

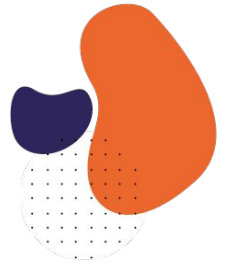
2. Le message d'invitation à un événement



Bonjour, je suis Sylvie de l'agence XXXX. Nous nous sommes rencontrés au salon des entrepreneurs et je me permets de vous rappeler afin de pouvoir échanger avec vous sur vos projets. Donc je vous invite à me recontacter au 00 00 00 00 00. Je vous remercie, à très vite. Au revoir.

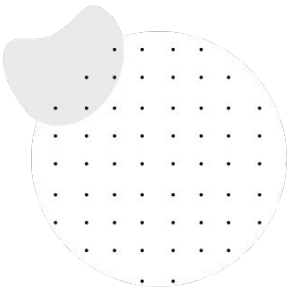
Vous organisez un événement particulier prochainement et vous souhaitez **récompenser vos clients les plus fidèles** en les invitant ? Envoyez-leur un message vocal !

Un événement en boutique, le lancement d'un nouveau produit, une journée Portes Ouvertes dans votre concession ou encore une remise commerciale en échange d'un code que vous aurez laissé sur leur boîte vocale ; **à vous d'être inventif pour convertir vos clients en clients fidèles, et vos clients fidèles en clients ambassadeurs de votre marque !**



EXEMPLE 3.

Le message informatif



3. Le message informatif

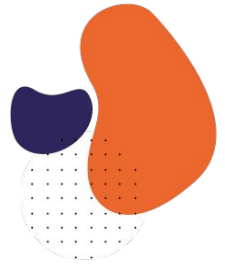


*Bonjour, c'est Jérôme de XXX ! Notre salon sera fermé pour cause de travaux du 10 au 17 mai.
On vous attend dès le 18 mai à partir de 9h.
Belle journée à vous, vous allez nous manquer !*

Vous allez changer vos horaires ? Vous prenez des vacances quelques semaines ?

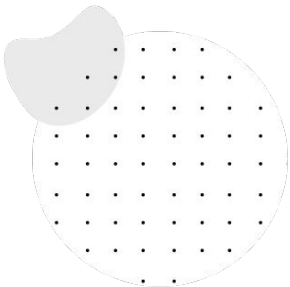
Pour diffuser ce genre d'informations **à vos clients les plus fidèles**, envoyer un message vocal apparaît comme la meilleure solution.

En effet, sans pousser à un achat ou à une action de sa part, le client sentira que **vous avez pris la peine de le contacter personnellement** pour le prévenir. Il se sentira **privilegié et investi**.



EXEMPLE 4.

Le message de remerciement



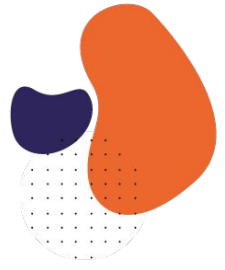
4. Le message de remerciement



*Bonjour Monsieur, c'est Hector de XXX. Je souhaitais vous remercier d'être venu assister hier à notre soirée de lancement de notre nouveau produit ! Nous espérons que vous avez passé une agréable soirée et nous espérons vous revoir très prochainement !
Bonne fin de journée et à bientôt.*

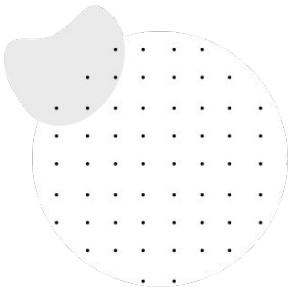
Dans l'optique d'entretenir un lien avec vos clients, une des options les plus efficaces est **le message vocal de remerciement**. Ce canal peut être utilisé suite à la présence d'un client à un événement, à une discussion avec lui...

Même dans le cas où l'échange n'a pas été concluant, vous pouvez quand même laisser un message vocal à votre contact : **cela vous donnera une bonne image**. Et si jamais la personne a un besoin dans le futur, elle se rappellera de son expérience avec vous et sera plus susceptible de vous recontacter.



EXEMPLE 5.

Enquête de satisfaction par message vocal



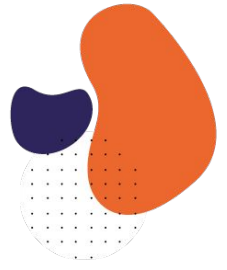
5. Enquête de satisfaction par message vocal



*Bonjour, c'est Thierry de XXX !
Je voulais m'assurer que votre achat s'était bien passé et que vous étiez satisfait de notre produit ! N'hésitez pas à aller sur notre site internet pour donner votre avis, cela compte pour nous, comme vous comptez pour nous ! Bonne fin de journée;*

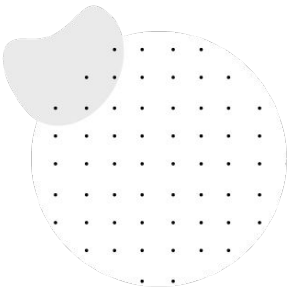
Vous venez de vendre un produit ou un service à un client et vous souhaitez savoir si **son expérience d'achat a été bonne** ?

Selon les secteurs, vous pouvez même **automatiser des messages**. Par exemple, dans le secteur automobile, certains concessionnaires ont l'obligation de rappeler les clients quelques mois après la transaction. Programmez un message vocal et **intégrez-le à vos workflows de communication** pour que le message soit déposé de manière automatique après le laps de temps choisi !



EXEMPLE 6.

On vous souhaite...



6. Une bonne année



Bonjour, c'est Damien, Nathalie et Séverine de XXX. Nous vous souhaitons une excellent année, pleine de bonnes surprises et de fous rires ! Bonne annéeeeeeeeeeeee :)

La communication pour souhaiter la nouvelle année est toujours un casse-tête, on veut être **original, se démarquer** parmi tous les messages reçus et **renforcer le lien** avec ses clients.

Le message sur répondeur sera votre atout pour vous **différencier** parmi les SMS et emails reçus à cette occasion.

Vous pouvez vous amuser à enregistrer plusieurs collaborateurs, faire un petit jeu de mot avec l'année souhaitée etc.

C'est un excellent moment pour **humaniser et incarner votre relation client**.

6. Un joyeux anniversaire

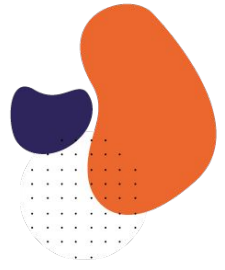


*Joyeux anniversaire de la part de XXX.
Pour célébrer votre fidélité, nous vous
offrons 10% sur votre prochaine
commande. Il suffit de vous présenter en
magasin et de faire écouter ce message.*

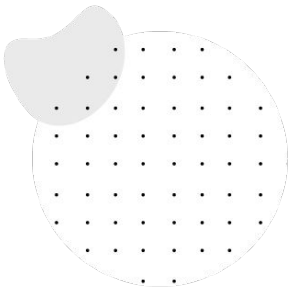
S'il y a bien une journée où l'on est scotché à son mobile, c'est le jour de son anniversaire, entre les notifs Facebook Messenger, Whatsapp, SMS, email... et les appels (manqués) de ses proches.

Encore une fois, **marquez votre différence** et **rapprochez vous de vos clients** en utilisant votre voix.

Vous n'êtes pas obligé d'offrir un petit cadeau pour ce jour spécial, un petit chant d'anniversaire fera sûrement **sourire** votre destinataire, et **s'il vous en parle à votre prochaine rencontre, c'est gagné.**



CONCLUSION



Conclusion :

Comme vous pouvez le voir, les possibilités autour de l'utilisation du message vocal sont nombreuses. Ce canal est très différenciant et apporte une véritable valeur ajoutée à votre stratégie de communication multicanale.

Il sera également un atout dans votre stratégie de fidélisation : un client satisfait c'est bien, un client ambassadeur c'est encore mieux ! N'oubliez pas qu'un client satisfait en parle à 3 personnes, et qu'un client mécontent en parle à 12⁴. Dans cette optique, le message vocal peut être votre meilleur allié.

Ce canal permettra de **varier les communications** et ainsi **éviter que vos clients se lassent d'un seul canal**. *In fine*, vous pouvez toucher plus facilement vos contacts et développer votre lien avec eux. Veillez toutefois à faire attention à respecter certaines règles avant de vous lancer dans ce canal.

En tout cas, nous espérons que cet ebook vous aura convaincu **d'utiliser le message sur répondeur dans votre stratégie de communication multicanale**.

Avant de vous lancer

En bonus, voici une check-list en **6 points qui vous permettra d'utiliser le message vocal de façon cohérente dans votre stratégie de communication multicanale**. Elle recense les bonnes pratiques pour procéder à l'envoi d'une campagne. Référez-vous régulièrement à cette check-list afin d'acquérir les bons réflexes.

Pense-bête avant d'envoyer une campagne de messages vocaux

- Ma liste de contact est composée uniquement de personnes opt-in, elle est enrichie et mise à jour régulièrement.
- J'ai personnalisé mon message pour que mes clients me
- reconnaissent.
- Mon message fait au minimum 20 secondes, il est clair et concis.
- Mon message contient une seule information et pousse à une action bien précise.
- Je ne fais pas de faute de français et je n'hésite pas à sourire quand j'enregistre le message. Personne ne le verra, mais ça s'entendra ! J'ai envoyé un test de mon message sur répondeur à au moins 2 personnes pour recueillir des avis extérieurs.

Sources :

1- White House of Consumers Affairs

2- Etude TecMark |

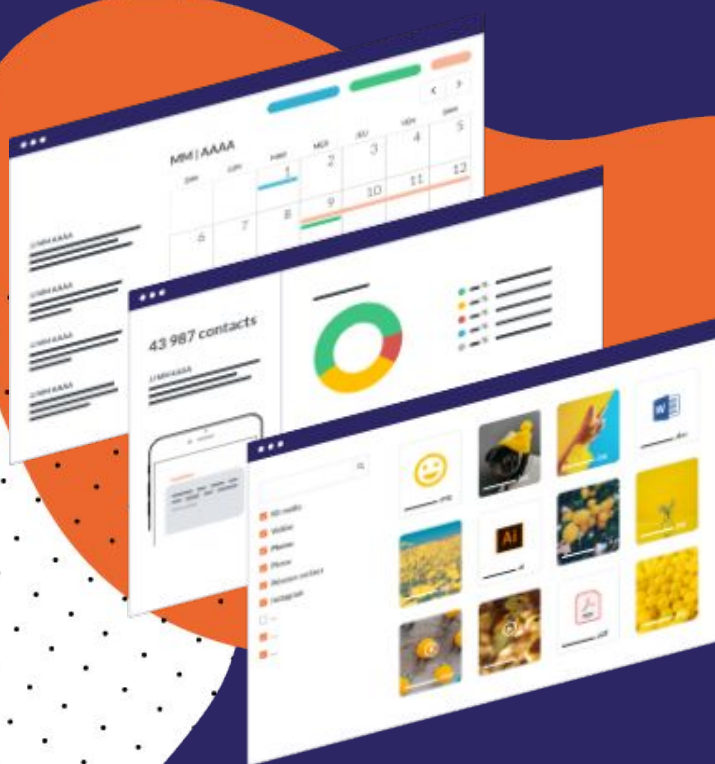
<https://www.tecmark.co.uk/blog/smartphone-usage-data-uk-2014>

3- Article Webmarketing| Les avantages du dépôt direct de messages sur répondeur

4- Article Marketing-professionnel.fr | Les 10 dogmes de la relation clients

Activez votre communication de proximité

MARQUES • FRANCHISES • DISTRIBUTEURS • COOPÉRATIVES



Découvrez notre plateforme de communication locale >



Pour une impression raisonnée : on imprime en recto verso, noir et blanc, et ensuite on le passe à son voisin de bureau ou on le jette dans la poubelle de recyclage papier.

Digitaleo

Faites le premier pas, contactez-nous



02 56 03 67 00

www.digitaleo.fr