



Donner à un important fabricant mondial de produits de santé un meilleur contrôle sur ses résultats de marketing

Services d'exécution | Engagement de la clientèle et marketing

Le défi du client

Le client est l'un des principaux fabricants mondiaux de produits de santé novateurs. Il sert ses clients depuis plus de 100 ans, dans le monde entier.

En raison de la nature évolutive et très concurrentielle du secteur, le client voulait consolider, innover et optimiser ses données, technologies et processus existants afin de produire plus rapidement de meilleurs résultats plus prévisibles. Il voulait également se concentrer sur ses clients, notamment en améliorant la personnalisation de ses services

ainsi que la rentabilité de sa clientèle existante. À cette fin, il avait besoin d'aide en lien avec ses initiatives de marketing et l'engagement client – y compris son programme de fidélisation.

Notre solution

Nous avons défini les priorités, déterminé les principaux éléments pour une prestation d'un service à la clientèle exceptionnel et élaboré une feuille de route commune. Nous avons ensuite conçu un plan d'action stratégique de trois ans qui a demandé l'aide continue et le savoir-faire de notre équipe

Engagement de la clientèle et marketing.

Notre solution se compose d'une plate-forme exclusive de données sur les clients et d'un portail, d'une stratégie relative aux données, de processus définis et de perspectives fondées sur l'expérience. La solution vise à améliorer la notoriété de la marque; acquérir de nouveaux membres et patients; gérer les programmes de gestion des relations avec la clientèle et les communications de marketing pour favoriser la rétention et la fidélisation; et stimuler les ventes en ligne – tout en suivant les IRC pour optimiser les recommandations futures.

Le client a enregistré une augmentation nette sur 12 mois de 45 % dans l'acquisition de membres pour son programme de fidélisation.

Les résultats

Amélioration du ciblage

- Ciblage direct du client grâce à une définition personnalisée de l'audience.
- Cela a réduit les coûts de marketing et optimisé le rendement des campagnes, en plus d'améliorer et de personnaliser l'expérience utilisateur.

Fidélisation accrue des clients

- L'une des marques du client a enregistré une augmentation nette sur 12 mois de 45 % des inscriptions à son programme de fidélisation de 2020 à 2021.
- La participation au programme de fidélisation a augmenté de plus de 15 %.

Contribution à l'augmentation des ventes

- La solution a directement influencé et contribué à plus de 30 % des ventes de détail dans le cadre du programme.

Personnes-ressources



Erick Vandeweghe

Associé directeur, Services d'exécution
evandeweghe@deloitte.ca

Ce que nous pouvons faire pour votre entreprise

- Renforcer vos programmes de marketing actuels grâce à des conseils stratégiques, une expérience multisectorielle, et l'utilisation d'une technologie de pointe dans le domaine du marketing.
- Répondre à vos questions d'affaires clés portant sur la planification stratégique et les tactiques à adopter; et conseiller, mettre en œuvre et exploiter des programmes visant à améliorer les performances de marketing et de l'engagement client, et à accroître la fidélité à la marque.
- Soutenir la planification future de marketing et de l'engagement client en s'appuyant sur les dernières nouvelles et tendances du secteur pour élaborer des prévisions.

Intégrer un avantage continu Exécuter avec Deloitte

Allez au-delà des modèles d'impartition conventionnels et passez à un environnement où vous exercez vos activités avec agilité et contrôle.

De la cybersécurité à la conformité fiscale en passant par la création d'applications personnalisées, notre portefeuille unique des Services d'exécution vous permet d'obtenir des résultats et d'innover continuellement, d'accélérer la croissance et de gérer les risques en toute confiance.

Les organisations cherchent à se développer et à innover. Les nouvelles technologies perturbatrices les font et les défont. Comme les compétences recherchées se font souvent rares et que l'évolution juridique et réglementaire est complexe, il est difficile de s'adapter, voire de réagir, au rythme des changements qui redéfinissent les entreprises aujourd'hui.

Deloitte vous offre un moyen d'intégrer un avantage continu. Nous fournissons la bonne combinaison de talents spécialisés et sectoriels difficiles à recruter, ainsi que des technologies et un savoir-faire en transformation. Au gré du changement de vos besoins.

deloitte.ca/execution

