

## **Premiere Global Services gère les campagnes SMS du Club TOTAL**

■ **Le réseau TOTAL fait appel à Premiere Global Services pour gérer ses campagnes de SMS vers les centaines de milliers d'adhérents de la carte Club TOTAL, équipés de téléphones mobiles. ■ Les SMS personnalisés et diffusés par Premiere Global Services, créent du trafic vers les stations-service. Une nouvelle voie de dialogue entre la marque et ses clients.**

### **Les atouts du SMS en fidélisation**

La carte Club TOTAL, accessible gratuitement par un simple formulaire d'adhésion, en station ou sur total.fr, ouvre droit à des cadeaux contre points et à un service d'assistance dépannage gratuit. Les clients peuvent retirer leurs cadeaux en stations-service ou par correspondance notamment via le site web de Total (total.fr). « *Notre problématique est d'informer, le plus régulièrement possible, les porteurs de la carte Club TOTAL de leur solde de leurs points - de les inciter à transformer leurs points en avantages très régulièrement pour favoriser l'attachement à la marque. Les messages SMS ne remplacent pas, mais renforcent, l'impact de certaines campagnes mailing ou emailings, surtout lorsqu'elles visent à créer du trafic en station* », explique Christelle MOURDON, Responsable Marketing Direct du club TOTAL.

Par ailleurs, les campagnes SMS sont beaucoup plus rapides, souple, et économiques et se prêtent complètement à la personnalisation. C'est aussi un média qui correspond parfaitement à l'esprit de mobilité associé à la carte Club TOTAL. Les affiliés à un programme de fidélisation acceptent facilement de laisser leurs coordonnées électroniques en échange d'informations utiles et pratiques dans le cadre strict du club et de leur mobilité. « *Chez TOTAL, la base des adhérents est mise à jour en permanence alors une campagne par SMS prend toute sa valeur.* »

### **Compatibilité avec la plateforme des opérateurs téléphoniques**

Reste que le routage d'un message SMS sur de grands volumes réclame d'importantes capacités techniques, et une parfaite compatibilité avec les différentes plates-formes des opérateurs téléphoniques. Une garantie apportée par Premiere Global Services et après une série de tests en 2002, le service fidélisation Club TOTAL lui confie la gestion de ses campagnes SMS.

Aujourd'hui, TOTAL crée le message et cible la liste des destinataires. Le tout est envoyé à Premiere Global Services qui se charge du routage et de la personnalisation à partir du fichier des comptes-points. « *Une fois le message validé, 2 heures suffisent pour lancer le programme et mesurer son efficacité marketing.* », complète Mario ROCHE, Ingénieur Commercial, en charge du budget TOTAL chez Premiere Global Services. C'est là encore un atout du SMS.

### **Jusqu'à 300 000 SMS personnalisés.**

Le contenu d'un message SMS, même limité à 160 caractères, peut être personnalisé. C'est le cas, ici, puisque chaque SMS envoyé décline le solde de points de l'adhérent. **Les retombées de cette communication directe sont immédiates** : les adhérents de la carte Club Total réagissent positivement, le trafic en stations-service augmente, comme la consultation du site Internet « Club TOTAL » où l'on peut choisir ses cadeaux et concrétiser ses gains. « *Ce sont les bénéfices induits du SMS* », note-t-on chez Total, . « *Un dialogue s'installe entre la marque et ses clients fidèles.* »

La première par SMS, en septembre 2003, touchait 300 000 abonnés. Elle a confirmé le succès de cette nouvelle stratégie marketing qui rééquilibre dans le plan Marketing la part des contacts en faveur des médias instantanés comme le SMS ou l'e-mail. Progressivement, les opérations deviennent plus promotionnelles, plus interactives et utilisent des registres de plus en plus variés (lancement des opérations de soldes sur des cadeaux, communications sur les produits des boutiques TOTAL.

**A propos de Total.** Les 2700 stations TOTAL, réparties sur l'ensemble du territoire, forment le cœur du réseau. Leur positionnement commercial est centré sur la qualité et le service. Elles offrent une prestation globale supérieure grâce à :

- Un maillage serré du territoire
- Une offre large de cartes professionnelles (gamme GR)
- Un ample système de fidélisation (Club Total)
- L'engagement d'un accueil et d'une propreté impeccables
- Une offre hors carburant riche et adaptée à la demande de chaque station
- Des animations régulières : promotions et des opérations saisonnières (kit bébé)

Les valeurs de la marque sont centrées sur l'attention au client, revendiquée dès les années 1990 avec la signature publicitaire « **vous ne viendrez plus chez nous par hasard** »

Pour en savoir plus : [www.total.fr](http://www.total.fr)

**A propos de Premiere Global Services.** Premiere Global Services offre aux sociétés des solutions automatisées de gestion et de diffusion de données exploitant la technologie vocale, SMS, email et fax. La société diffuse quotidiennement plus de 13 millions de messages électroniques dans le monde.

Premiere Global Services compte 46 000 clients dans le monde opérant dans de nombreux secteurs d'activités tels les services financiers, les services publics, les services médicaux, les transports, les associations, les télécommunications, les voyages, l'hôtellerie...

Premiere Global Services assure la diffusion simultanée d'un grand nombre de messages lorsque vous avez besoin de communiquer rapidement une information régulière, importante et urgente, en toute sécurité et à moindre coût vers vos clients. Premiere global services vous permet aussi de communiquer avec vos clients et prospects par le canal le plus approprié : email, fax, les messages vocaux et le SMS.

L'implantation internationale de Premiere Global Services sur 4 continents permet d'apporter un support multilingue et un service redondant. Basée à Atlanta, la société a été fondée en 1988 et est cotée depuis janvier 2005 sur le premier marché boursier de New York.

Pour en savoir plus : [www.premiereglobal.com](http://www.premiereglobal.com)

## Contacts

Relations presse ■ Agence C3M ■ Tél. : 01 47 34 01 15

Michelle Amiard, [michelle.amiard@agence-C3M.com](mailto:michelle.amiard@agence-C3M.com)

PREMIERE GLOBAL SERVICES, Mélinda Baurèche, responsable marketing

Tél : 01 43 16 40 00, [melinda.baureche@premiereglobal.fr](mailto:melinda.baureche@premiereglobal.fr)

PREMIERE GLOBAL SERVICES — Centre d'Affaires Le Louvre - 151 bis rue Saint Honoré - 75001 Paris

Tél : 01 43 16 40 00 – Fax : 01 70 91 79 70 – [www.premiereglobal.fr](http://www.premiereglobal.fr)

C3M, AGENCE DE RELATIONS PRESSE – Tél. : 01 47 34 01 15 – [www.agence-C3M.com](http://www.agence-C3M.com)

RETROUVEZ LE DOSSIER DE PRESSE ET LES COMMUNIQUES SUR [WWW.AGENCE-C3M.COM](http://WWW.AGENCE-C3M.COM)