



FICHE SAVOIR MARKETING La communication marketing unifiée

Compte tenu de la multitude de moyens à disposition pour interagir avec les clients, comment parvenir à gérer la totalité des canaux marketing ? Comment tenir un discours de marque à la fois unifié et cohérent ?

Les clients empruntent un parcours au cours duquel ils mesureront l'adéquation de votre marque avec leurs propres attentes. Ce parcours ne s'effectue pas sur un seul canal. Web, e-mail, point de vente, réseaux sociaux et display... Tous ces points de contact de la marque participent à l'expérience avec la marque, nourrissent la relation à la marque. Et ceci, que vos clients soient dans un espace physique lié à votre entreprise, qu'ils manipulent un ordinateur, une tablette ou... qu'ils soient dans votre magasin avec leur smartphone. Les deux objectifs principaux du marketing cross canal sont :

- 1) de vous donner la possibilité d'influencer positivement la totalité de ces expériences ;
- 2) de tenir un discours à la fois unifié et personnalisé.

Que faut-il faire ?

- 1/ Décloisonner son marketing multicanal.
- 2/ Évaluer la performance cross-canal.
- 3/ Articuler vos données pour créer une vue client unifiée.
- 4/ Déployer une stratégie de personnalisation individualisée pour l'ensemble des audiences.

Pour gagner en efficacité sur plusieurs canaux, vous devez proposer à vos audiences un parcours à la fois cohérent et enrichissant. Le marketing cross-canal unifie votre discours par l'analyse, l'optimisation de médias, la gestion de campagnes et via d'autres outils déployés sur une même plate-forme.