

# Chiffres et tendances du e-marketing

Prof. Natalie Sarrasin

## Les tendances...

64% des personnes interrogées mettent Internet en tête des médias pour la recherche d'informations alors que la presse quotidienne, en deuxième position n'obtient que 12%.

*Source : étude sur « l'image d'Internet et la perception de la publicité en ligne », menée en partenariat par l'IAB et l'institut IPSOS, novembre 2006*

## Situation aux Etats-Unis

- Octobre 2006 : date historique pour la 1<sup>ère</sup> fois, le média internet a le même taux de pénétration que la télévision !
- La tendance est là et ce comportement va certainement s'exporter en Europe.

*Source : CBNews, no 897 du 23 octobre 2006*

## Situation en Suisse

En Suisse, 4.2 millions de Suisses sont des internautes, soit 72% de la population et 58% des Romands ont un raccordement à haut débit contre 45% en Suisse alémanique.

*Source : Web2com, cité par Com.in, novembre 2006*

# A quoi vous sert le e-marketing ?

## Il vous sert à **communiquer** !

- Online et offline
- Sur votre entreprise, vos marques et vos produits/services.

## Il vous sert à **mieux toucher votre cible** !

- Recruter des clients
- Améliorer votre connaissance clients
- Mieux répondre aux attentes de vos clients
- Fidéliser vos clients

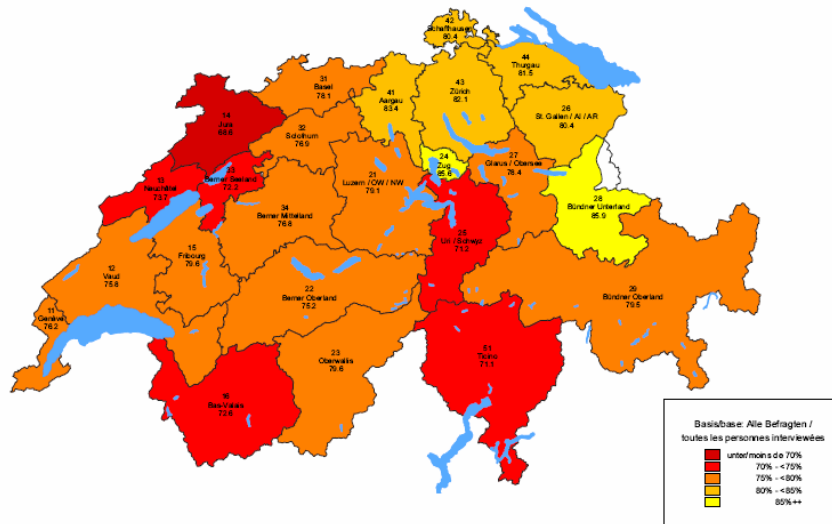
## Il vous sert à **vendre** !

- Bienvenue dans le eCommerce

*Source : adapté des 10<sup>3</sup> commandements du marketing interactif, EBG, 2005*

Un partenariat de la Banque Cantonale du Valais et de la Haute Ecole Valaisanne / Eine Partnerschaft der Walliser Kantonalbank und der Walliser Hochschule  
<http://businets.bcv.s.ch>

Anteil der Bevölkerung mit Internetzugang zu Hause oder am Arbeits- / Ausbildungsort nach Wirtschaftsgebieten /  
Part de la population avec accès à Internet à leur domicile, au lieu de travail ou de formation selon zones économiques



Copyright by WEMF/REMP

## A quoi vous sert le e-marketing?

Il vous sert à **communiquer** !

- Online et offline
- Sur votre entreprise, vos marques et vos produits/services.

Il vous sert à **mieux toucher votre cible** !

- Recruter des clients
- Améliorer votre connaissance clients
- Mieux répondre aux attentes de vos clients
- Fidéliser vos clients

Il vous sert à **vendre** !

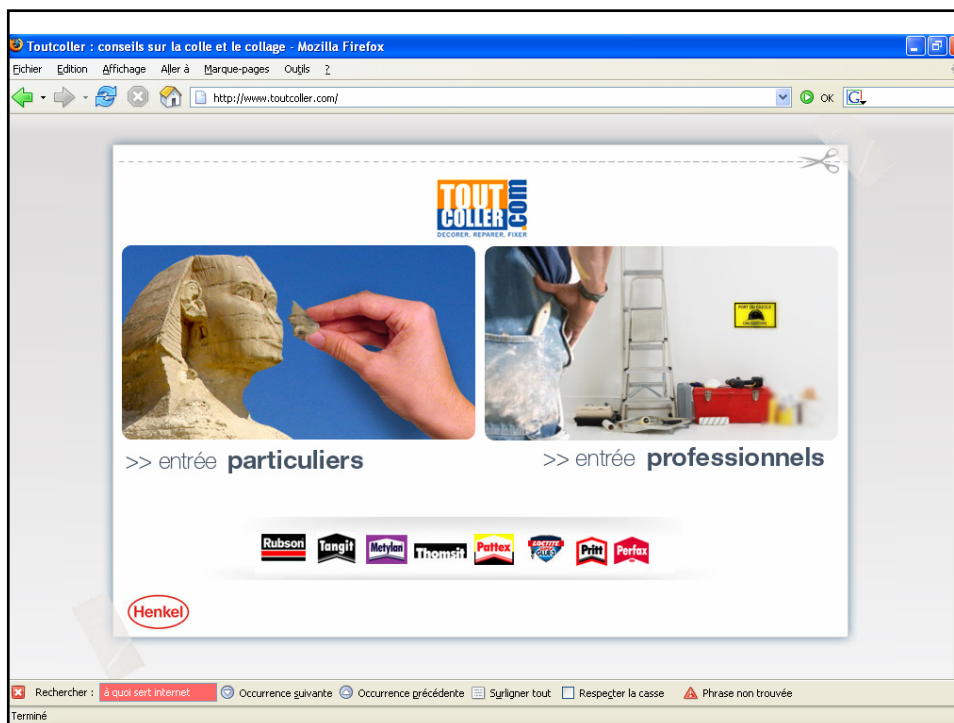
- Bienvenue dans le eCommerce

*Source : adapté des 10<sup>3</sup> commandements du marketing interactif, EBG, 2005*

## A quoi vous sert le e-marketing?

**Communiquer !**

*Source : adapté des 10<sup>3</sup> commandements du marketing interactif, EBG, 2005*



# A quoi vous sert le e-marketing?


## Recruter !

Source : adapté des 10<sup>3</sup> commandements du marketing interactif, EBG, 2005

Un partenariat de la Banque Cantonale du Valais et de la Haute Ecole Valaisanne / Eine Partnerschaft der Walliser Kantonalbank und der Walliser Hochschule  
<http://businetvs.bcvs.ch>

The screenshot shows the website for Pfefferlé & Cie SA, an e-shop for tools and hardware. The browser window title is "Pfefferlé & Cie SA - Eshop - Mozilla Firefox". The address bar shows "http://www.pfefferle.ch/eshop.htm". The website features a navigation menu with links: INFO, NEWS, E-SHOP, ACTIONS, OCCASIONS, L'ENTREPRISE, NOUS CONTACTER, VISSELERIE & FERREMENTS, QUINCAILLERIE & OUTILLAGE, MACHINES, ESPACE VERT, and ACIERS. Below the navigation, there are language options for "Français / Deutsch" and a search bar. The main content area is titled "Assortiment" and lists various product categories with corresponding images: Outillage, Outils à main, Instruments de mesure, Outils de profession, Protection et sécurité au travail, Machines, Agencements d'ateliers et véhicules, Matériaux de soutien, Technique de bâtiment, Portes et portails, Ferrements pour la construction métalliques, Ferrements de fenêtres et jalousies, Ferrements pr. meubles et intérieurs, Ferrements pour intérieurs, Ferrements d'assemblage, and Technique de fixation et d'assemblage. At the bottom, there is a footer with "Accueil" and "Haut" buttons, and a list of navigation links: Info · News · E-Shop · Actions · Occasions · L'entreprise · Nous contacter · Visserie & Ferrements · Quincaillerie & outillage · Machines · Espace vert · Aciers · Sport.





# A quoi vous sert le e-marketing?

## Améliorer la connaissance client !

Source : adapté des 10<sup>3</sup> commandements du marketing interactif, EBG, 2005

Un partenariat de la Banque Cantonale du Valais et de la Haute Ecole Valaisanne / Eine Partnerschaft der Walliser Kantonalbank und der Walliser Hochschule  
<http://businetvs.bcvs.ch>



Praktikus Versand, Ihr Kontakt für: Geschenkipp, NAVYBOOT, Geschenkartikel, Onlineshops, Trendprodukte, Online-Geschenke, Home - Mozilla Fi...

http://www.praktikus.ch/

francais

Home Bestellkarte Katalog Kundenkonto Kontakt

Ihr Warenkorb enthält 0 Artikel

Online-Katalog

Online im Katalog blättern  
Katalog per Post anfordern

Ihr Kundenkonto  
E-Mail-Adresse  
Passwort  
anmelden  
Passwort vergessen  
Kundenkonto anlegen  
Newsletter  
E-Mail-Adresse

Suche  
Suchbegriff / Artikelnr.  
suchen

Produkte  
Neuheiten  
Top Produkte  
Weihnachten  
Winterartikel  
Wellness + Schönheit  
Freizeit + Sport  
Heim + Haushalt  
Outdoor + Garten  
Reise + Lederartikel  
Elektronik + HiFi  
Bekleidung + Mode  
Mit Ihrem Namen  
Agenden + Zeitplaner  
Uhren + Schmuck  
Sommerartikel  
Schnäppchen + Aktionen  
Einzigartiges / Cool Stuff  
Navyboot

Geschenkideen  
für Sie  
für Ihn  
bis Fr. 50.--  
Fr. 51.-- bis Fr. 100.--

Startseite

anzeigen

Traumhafte Winterlichter!  
Jetzt profitieren zu unschlagbaren Preisen!

Winterlicht, 3  
Geschenk-Pakete  
Verschenken Sie Licht! Die

Roberts Radio Revival  
Das Original Radio des

Modischer Ohrenwärmer  
Sitzt flauschig, bequem,

Rechercher : à quoi sert internet Occurrence suivante Occurrence précédente Surligner tout Respecter la casse Phrase non trouvée

Terminé

**BusiNET vs**  
BCVS HEVS

# A quoi vous sert le e-marketing?

## Répondre aux attentes et fidéliser !

Source : adapté des 10<sup>3</sup> commandements du marketing interactif, EBG, 2005

Un partenariat de la Banque Cantonale du Valais et de la Haute Ecole Valaisanne / Eine Partnerschaft der Walliser Kantonalbank und der Walliser Hochschule  
http://businetvs.bcvs.ch



La recette du mois - Mozilla Firefox

Fichier Edition Affichage Aller à Marque-pages Outils 2

http://www.provins.ch/fr/gastro/recette

PROVINS VALAIS

■ Provs Valais > Gastronomie > Deutsch English

■ Plan du site ■ Newsletter ■ Jobs ■ Chercher...

■ Maître de Chais ■ Charte d'Excellence ■ Le Pichet ■ Grand Métal ■ Domaines & Découvertes ■ Mémoire du Temps

■ Espace millésime

■ News

■ L'Entreprise

■ Sociétaires et Production

■ Nos Vins

■ Vos achats

■ Gastronomie

■ La recette du mois

■ Accords mets et vins

■ Contacts

■ Ambassadeurs

■ "Maître de Chais"


■ Liens

■ Extranet

La recette du mois

**Restaurant Reblaube**

Peter Brunner, chef de cuisine du restaurant Kaiser's Reblaube Goethe Stübli à Zurich vous propose un délicieux dessert :



Soufflé aux châtaignes avec sauce au chocolat

- 150 gr de sucre

Cuire tout ensemble pendant 10 minutes à petit feu.

Terminé

**BusiNET vs**  
BCVS HEVS

**A quoi vous sert le e-marketing?**

**Vendre !**

Source : adapté des 10<sup>3</sup> commandements du marketing interactif, EBG, 2005

Un partenariat de la Banque Cantonale du Valais et de la Haute Ecole Valaisanne / Eine Partnerschaft der Walliser Kantonalbank und der Walliser Hochschule  
http://businetvs.bcvs.ch

www.Migros-Shop.ch & www.LeShop.ch - Mozilla Firefox

http://www.le-shop.ch/cgi-bin/leshop/leshop/jsp/Main.do?BV\_SessionID=@@@0968421823.1165184934@@@08BV\_Er

Shopping Mon compte Aide & infos

Bienvenue  
Bonsoir,  
Natalie Sarasin

**Important!**  
Livraisons avant  
L'Immaculée  
Conception  
[plus d'infos](#)

Votre dernière commande  
date du :  
27. novembre 2006

Mon dernier panier

Promotions &  
Nouveautés

Gagnez CHF 20.-  
et faites profiter  
vos ami(e)s de  
bons d'achat de  
CHF 50.- en  
leur recommandant  
LeShop.ch : [c'est si simple](#)

UBS KeyClub  
Utilisez vos [points KeyClub](#)

Deutsch  
English

**Forêt magique de Noël**  
Décore ton propre arbre de Noël et envoie-le à  
tes amis  
**Démarrer**

**LESHOPCH**  
MIGROS

**Mon Panier d'achats**  
(Votre crédit LeShop : Fr 10.00)  
Supermarché : 7.35  
Boutiques : +8.80  
**Total de vos achats : Fr 16.15**  
dont livrés par LeShop : 16.15  
Frais de livraison : +12.90

| Qte | Produit                       | Prix |
|-----|-------------------------------|------|
| 1   | Alldays Extra large 28pc      | 4.95 |
| 1   | 2x Cure-dents bois vrac 150pc | 2.90 |

**Supermarché**

**Boutiques**

|   |                           |      |
|---|---------------------------|------|
| 1 | Dot R garden              |      |
| 1 | Ambi Pur Car Vanille Star | 8.80 |

Sauver comme liste Aller à la caisse

Rayon Traiteur relooké

Jouets de Noël

Données transférées depuis www.le-shop.ch

**BusiNET vs**  
BCVS HEVS

## Une évidence...

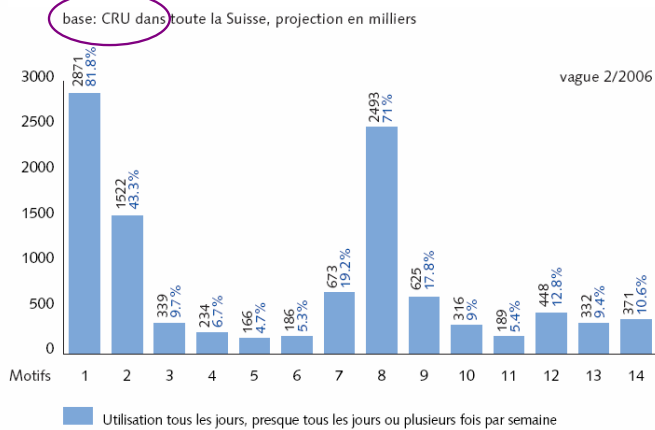
Les outils de e-marketing ne remplacent pas vos actions actuelles, ils les complètent ou leur permet une amélioration via un nouveau support.

Un partenariat de la Banque Cantonale du Valais et de la Haute Ecole Valaisanne / Eine Partnerschaft der Walliser Kantonalbank und der Walliser Hochschule  
<http://businetsvs.bcvs.ch>

## Motifs d'utilisation (www.remp.ch)

Source : REMP, vague 2/2006

- 1 e-mails
- 2 informations/news
- 3 offres d'emploi
- 4 annonces de logement
- 5 annonces auto
- 6 participation à des enchères en ligne
- 7 consultation d'articles de journaux/périodiques
- 8 utilisation de moteurs de recherche
- 9 consultation d'horaires
- 10 jeux en ligne
- 11 achat de produits ou de prestations
- 12 telebanking/banking on line
- 13 informations boursières
- 14 téléchargement de programmes



## Vos supports

| Canal traditionnel     | Internet               |
|------------------------|------------------------|
| Plaquette d'entreprise | Site internet          |
| Publicité média        | Bandeaux digitaux      |
| Merchandising          | Boutique en ligne      |
| Publipostage           | Courrier électronique  |
| Echantillons           | Extraits à télécharger |
| Coupons de réductions  | Coupons électroniques  |
| ...                    | ...                    |

Source : Pratique du marketing, Courvoisier, LEP, 2006

## Vos atouts

- Votre **visibilité** : sur internet, vous rivalisez plus facilement avec vos plus grands concurrents.
- Vous diffusez de l'information 24h/24.
- Votre marché n'a **plus de limites** géographiques.
- Les mises à jour sont extrêmement **rapides** et vos informations peuvent suivre l'actualité.
- Les **coûts** d'impression sont déplacés.
- Le **suivi** de votre client est déjà informatisé.

## Vos outils

- Le **permission marketing** : vous allez informer ceux qui désirent l'être !
- L'**e-mail marketing** : avec un coût très réduit, mais attention à déterminer la bonne fréquence.
- Le **marketing viral** : d'autres que vous vont véhiculer votre message !
- Le **CRM** : suivi actif et compétent de vos clients.

5x points CUMULUS sur produits Migros le 30.11 et 1.12 chez LeShop - Thunderbird

Relever Écrire Adresses Répondre Rép. à tous Transférer Supprimer Indésirable Imprimer Stop

Sujet : 5x points CUMULUS sur produits Migros le 30.11 et 1.12 chez LeShop  
 De : LeShop <Promotions.UM.A.1.12710@news.leshop.ch>  
 Réponse à : Promotions <Promotions.UM.A.1.12710@news.leshop.ch>  
 Date : 30.11.2006 10:25  
 Pour : natale@sarrasin.ch

**LESHOP.CH PAS LE TEMPS POUR LES COURSES ?  
 LESHOP.CH VIENT CHEZ VOUS !**

30 novembre 2006

Bonjour Madame Sarrasin,

**PONUS 5x POINTS CUMULUS AUJOURD'HUI ET DEMAIN points CUMULUS sur tous les produits Migros !**

Commandez aujourd'hui, **jeudi 30 novembre 2006 ou demain vendredi** chez LeShop.ch et recevez **5 x les points CUMULUS sur tous nos produits Migros !** Profitez de ce quintuple avantage pour faire vos grandes courses.

N'avez-vous pas encore enregistré votre carte CUMULUS en ligne ? Il vous suffit d'entrer chez [LeShop.ch](http://LeShop.ch) et de cliquer sur " Mon compte " pour y entrer votre numéro CUMULUS.

PROLONGATION EXCEPTIONNELLE : -15% sur vos Calendriers 2007 ! - Thunderbird

Relever Écrire Adresses Répondre Rép. à tous Transférer Supprimer Indésirable Imprimer Stop

Sujet : PROLONGATION EXCEPTIONNELLE : -15% sur vos Calendriers 2007 !  
 De : Photoways.com <newsletter@newsletter.photoways.com>  
 Réponse à : Photoways.com <newsletter-ctqcU0Kv6A0A0A0B0@newsletter.photoways.com>  
 Date : 00:09  
 Pour : natale@sarrasin.ch

**photoways** N°1 Européen du Développement Photo sur Internet ! Tirages Photo Agendas Livres Photo Calendriers

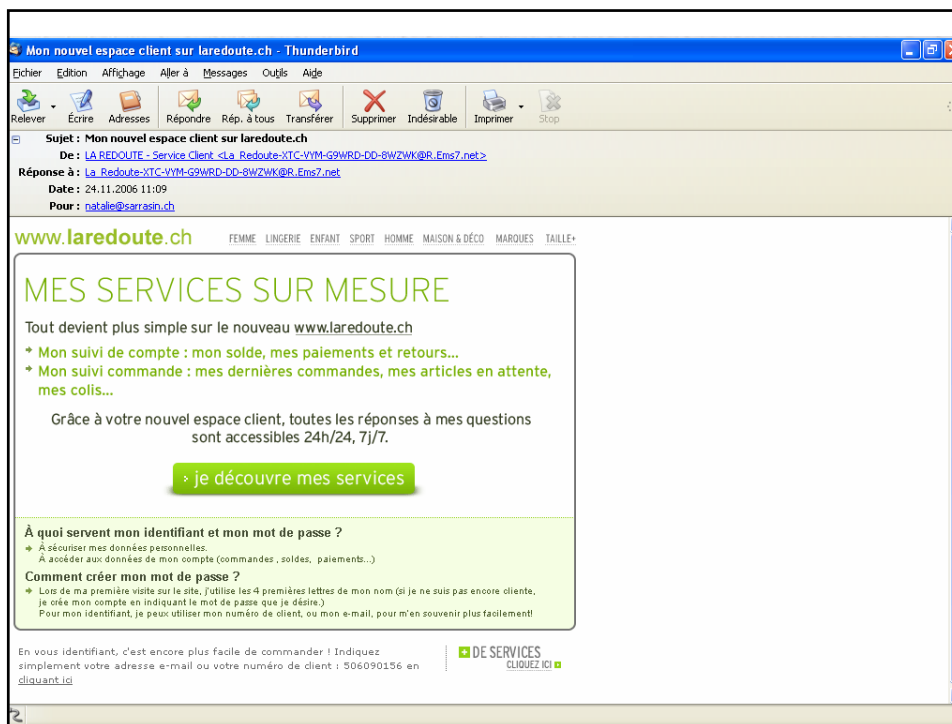
**PROLONGATION !**

**Calendriers 2007 Personnalisés : -15%**  
**Jusqu'au mercredi 6 décembre Minuit !**

à partir de **8€50** Seulement !

**NOUVEAU !** Thème noir

- Le cadeau best-seller par excellence ! 500 000 exemplaires vendus.
- 1 photo par mois (12 photos) + 1 photo en couverture
- Personnalisez jusqu'à 5 jours par mois avec les textes et photos de votre choix
- Réalisation simple et rapide grâce à notre interface intuitive
- Imprimé sur du papier blanc haut de gamme (250g/m<sup>2</sup>)





## La mesure des résultats

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>« <b>Site centric</b> »</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesure les visites au niveau du site proprement dit. Ces mesures indiquent le trafic et permettent d'en déduire des données quantitatives comme le nombre de visiteurs, de pages vues ou la durée de la visite</li> </ul> | <p>« <b>User centric</b> »</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consiste à étudier le comportement d'un panel d'internautes dont les ordinateurs sont équipés d'un logiciel spécifique permettant de connaître tous les détails de leur navigation.</li> </ul> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Source : CBNews, no 899, du 6 novembre 2006

Un partenariat de la Banque Cantonale du Valais et de la Haute Ecole Valaisanne / Eine Partnerschaft der Walliser Kantonalbank und der Walliser Hochschule  
http://businetvs.bcv.ch

## Et pour demain ?

- La montée en puissance du phénomène du web 2.0 va certainement dynamiser le marché et de nouveaux business models vont se dessiner....
- Mais ça... c'est une autre histoire !

## Le web 2.0

 **myspace.com**  
a place for friends

Home | Browse | Search | Invite

 **You Tube** Broadcast Yourself™

 **SECOND LIFE**

 **Wikitravel**

Your World. Your Imagination.

WHAT IS SECOND LIFE? | SHOWCASE | BUSINESS PARTNERS | DEVELOPERS | COMMUNITY | S