

Comment impliquer les managers locaux de
l'enseigne dans l'intégration des réseaux sociaux
au service de la communication locale ?

PLAN D' ACTIONS

- Définition de la stratégie social média avec l'intégration de la solution UBIQ Social
- Accélération du contenu de proximité avec l'application UBIQ Social
- Création d'une communauté forte dans la zone de chalandise
- Assurer le renforcement de la relation clients / collaborateurs
- Animer le réseau pour augmenter in fine du trafic in-store

CHIFFRES CLÉS

♥ 204

pages
Facebook

🚀 3x

plus de reach sur
les pages locales
Facebook

(soit 18 789 104 reach
cumulé en 2018)

🏆 +34%

d'engagement sur
les pages locales
Facebook

😊 +60%

de fans générés sur
les pages locales
des enseignes
(en 2018)



Entretien avec Anita Claux,
Service Relation Clients et Communautés

LES RESEAUX SOCIAUX : VALORISATION DE L'EXPERIENCE CLIENTS AUPRES DES COMMUNAUTES LOCALES

« Nous accordons beaucoup d'importance à la relation client au sein de nos magasins. Nous utilisons Facebook comme un reflet des actions en magasin. Ainsi, lorsqu'un événement est organisé (atelier, démonstration, moment festif), nos magasins communiquent en amont pour informer et inviter, pendant (avec le live), et après pour faire revivre l'expérience client et donner envie au plus grand nombre d'y participer.

Pour nos magasins, un mot d'ordre : « humaniser » au maximum les publications. C'est avant tout la vie du magasin, et donc de l'équipe, qu'on valorise. »

UBIQ SOCIAL : UN MOYEN DE COMMUNICATION UNIQUE DANS LA ZONE DE CHALANDISE D'UN POINT DE VENTE MAIS AUSSI UN OUTIL « D'EVANGELISATION » AU SEIN MEME DU RESEAU DES RETAILERS

« Lorsque nous avons pris le virage du social média il y a 3 ans, l'enjeu était de sensibiliser et inviter nos

managers de magasin à suivre cette stratégie de relation client. UBIQ Social nous a été fort utile pour évangéliser nos magasins sur 2 axes : Tout d'abord, montrer au plus réticents tout l'intérêt d'utiliser Facebook comme outil de communication locale, mais surtout créer une prise de conscience que la relation clients et les événements associés sont des facteurs clés de réussite dans notre secteur d'activité.

En effet, grâce à la remontée systématique et instantanée des publications via la plateforme UBIQ Social, nous avons mis en avant les actions réalisées dans nos points de vente. Ceci a dynamisé notre réseau (La moitié de nos magasins ont pris en main leur page Facebook), boosté notre engagement sur nos pages Facebook locale mais surtout incité nos managers les plus réticents à réaliser ce type d'actions et à le faire savoir via leur page locale ! »

UN COMMUNITY MANAGEMENT PERTINENT ET OPTIMUM : LA CLE POUR UNE COMMUNICATION SOCIAL MEDIA LOCALE EFFICACE

Anita Claux nous explique qu'elle s'est vite trouvée confrontée à cette problématique : « Il nous fallait un outil pour les piloter, diffuser des

contenus, notamment pour que 100% des pages « vivent », et analyser les retombées.

Mais aucun outil ne répondait à ces problématiques. Les plateformes telles que Hootsuite, Sociallymap ou encore Falcon Social étant des outils de gestion multi-réseaux et non multipages. Nous avons trouvé avec la plateforme UBIQ Social une vraie réponse à nos besoins. »

UBIQ SOCIAL : UNE SOLUTION MULTI-RESEAUX ET MULTIPAGES SIMPLE ET EFFICACE POUR REPONDRE AUX BESOINS DE COMMUNITY MANAGEMENT D'UN RESEAU RETAIL COMME WELDOM FRANCE

« Le bénéfice principal obtenu avec la plateforme UBIQ Social est la mesure de la performance ! En effet la plateforme utilisée jusqu'à maintenant ne permettait pas de compiler des résultats multipages, ou le faisait de façon incomplète et peu lisible. Désormais, nous avons en un clic, l'évolution des fans, le reach et l'engagement pour l'ensemble des pages ou clusters de pages, sur la durée choisie...

De plus, nous avons gagné en efficacité puisque nous pouvons désormais multi-diffuser de la vidéo, des photos de couverture, et même des applications !

Ces opérations étaient infaisables jusqu'ici. Enfin, au-delà de l'outil, nous profitons de l'expertise de l'équipe UBIQ Social en termes de social-to-store. L'équipe UBIQ Social est toujours réactive et disponible, c'est vraiment appréciable ! ».

À propos de Weldom

Weldom France est un réseau de magasins spécialisés dans le bricolage comptant **204 points de vente** composés de 80% de franchises et 20% de magasins intégrés. Weldom France est aujourd'hui un réseau très présent sur les réseaux sociaux avec **204 pages Facebook**, soit **100% des points de vente**.