

DAVE, À VOTRE SERVICE

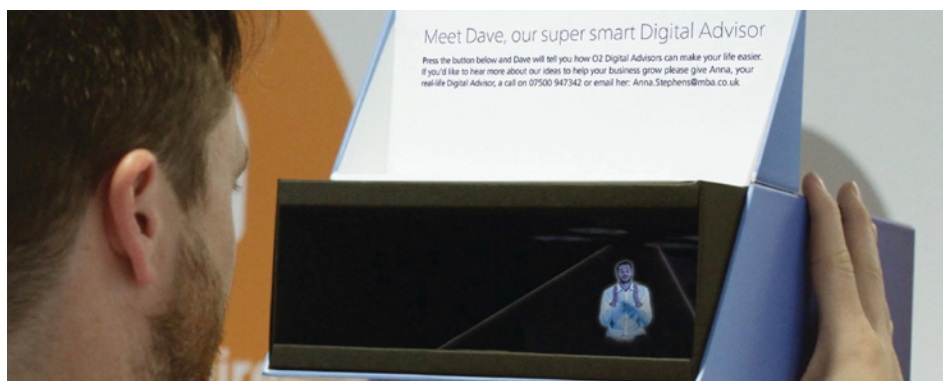
Pour promouvoir l'attention qu'elle accorde à la clientèle, O2 poste un hologramme à des clients potentiels triés sur le volet.

La société O2 est le deuxième fournisseur de réseau mobile au Royaume-Uni. Elle se distingue par le service exceptionnel qu'elle accorde à ses clients commerciaux. Chacun est jumelé à un conseiller qui l'aide à trouver les solutions de télécommunications les plus avantageuses.

O2 cerne 50 cadres supérieurs qui ont leur mot à dire dans le choix du fournisseur de téléphonie mobile de leur entreprise. Mais voilà qui est une chose de cibler ces décideurs occupés, et une toute autre de les rencontrer ou même d'attirer leur attention. La solution d'O2? Le conseiller holographique Dave.

Après un examen approfondi des entreprises ciblées, O2 adresse un colis personnalisé au dirigeant de chacune d'elles. Quand le cadre ouvre l'envoi, qui ressemble à une boîte ordinaire, Dave apparaît et le salue par son nom. Puis, il enchaîne sur les avantages de faire affaire avec O2. Grâce au système de repérage intégré au colis, l'opérateur peut rapidement faire un suivi par téléphone et convaincre le dirigeant de discuter avec un conseiller en chair et en os.

Dans la première semaine, 22 % des cadres répondent à l'appel de vente et 10 d'entre eux prennent rendez-vous. Cette approche publicitaire, mise au point en fonction du compte client, montre qu'en coordonnant marketing et ventes, les entreprises peuvent offrir une expérience personnalisée qui prend l'allure d'un service taillé sur mesure.



CLIENT Telefonica | **PRODUIT** O2 | **PAYS** Royaume-Uni | **AGENCE** MBA, Londres | **ÉQUIPE** Directeur général de la création Graham Kerr | **Concepteurs** Tom Howard, Mark Wilson, Jack Gallon, Debbie Leighton | **Directeur, Planification** James Devon | **Planificatrice** Caitlin Evans | **Concepteur graphique** Joss Dickinson | **Producteurs** Matt Hitchcock, Vicky Kioutsouki, Rodrigo Marquez

