

LES MOTS POUR LE DIRE

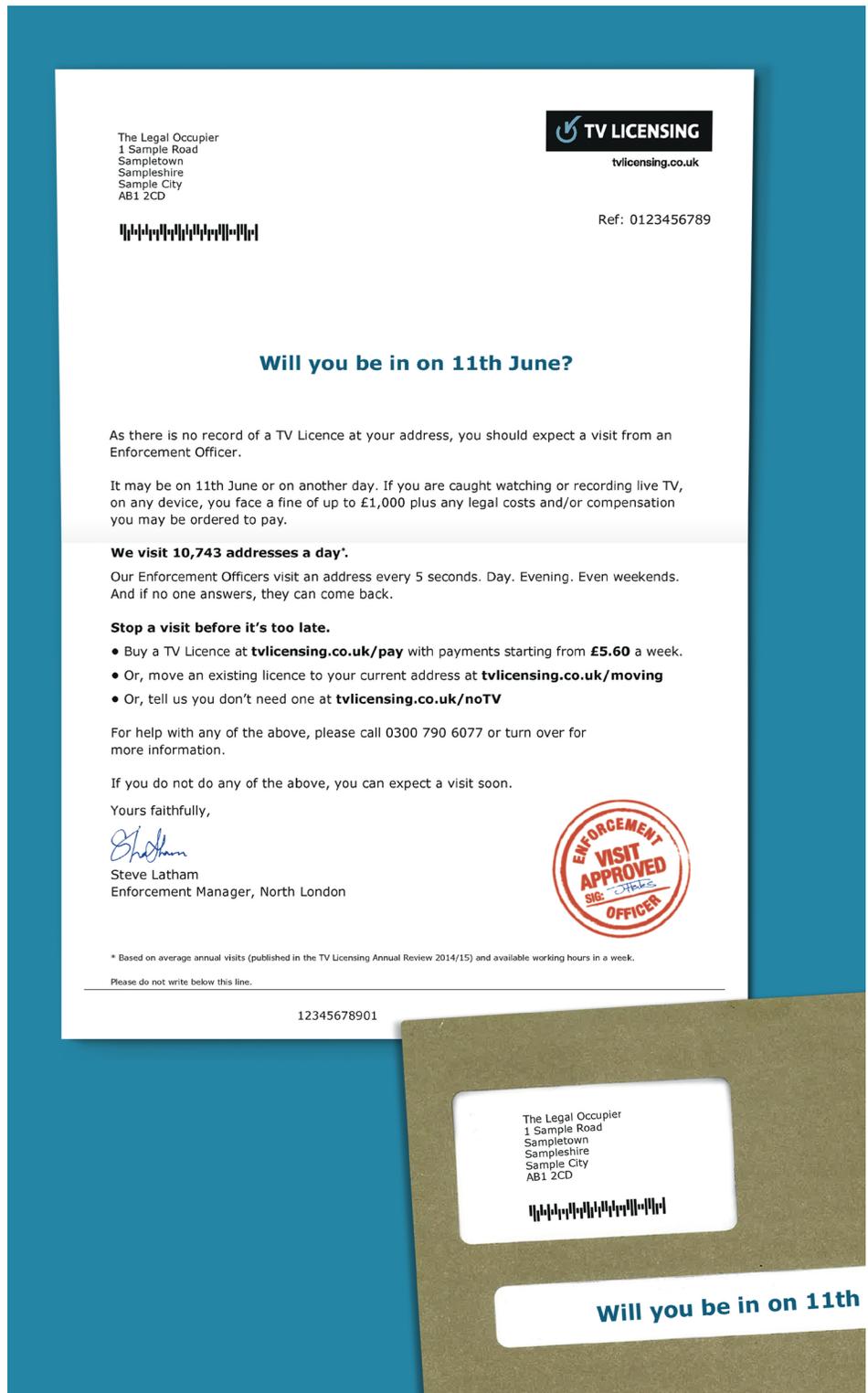
Une question affichée clairement et simplement remet des consommateurs fautifs sur le droit chemin et permet de récupérer gros.

Au Royaume-Uni, il faut payer une redevance pour regarder, enregistrer ou télécharger des émissions télévisées. Mais les contrevenants sont nombreux : chaque mois, environ 1,4 millions d'avis sont envoyés à des fautifs.

La plupart des destinataires ignorent ces avis, même s'ils savent que cela pourrait avoir de graves conséquences. Comment les inciter à ouvrir les enveloppes et à payer leur dû? En leur adressant une lettre qui pique la curiosité plutôt qu'un avis classique. L'enveloppe très sobre comprend deux fenêtres. La première montre l'adresse du destinataire; l'autre révèle une question qui intrigue : « Will you be in on <XX date>? » [Serez-vous à la maison le...?]. Voilà qui laisse supposer la visite prochaine d'un agent.

La date est assez proche pour créer un sentiment d'urgence, mais assez loin pour laisser le temps au destinataire de faire ce qu'il faut. En Angleterre, les agents peuvent même frapper à votre porte en soirée ou un dimanche. La lettre, signée par un superviseur du secteur, précise que le non-paiement de la redevance est passible d'une amende pouvant atteindre 1 000 £ [environ 1 600 \$CA]. Elle porte également un sceau d'approbation qui lui confère une authenticité à prendre au sérieux.

Le résultat? Un taux de réponse 230 % plus élevé par rapport à celui du groupe témoin et des revenus additionnels significatifs, sans oublier la réduction du nombre de visites de contrôle effectuées par les agents de la BBC.



CLIENT TV Licensing | **PAYS** Royaume-Uni | **AGENCE** Proximity London | **ÉQUIPE DE L'AGENCE** Directeur général de la création John Treacy | Directeur de la création Rob Kavanagh | Directeur de la création et directeur artistique Tristan Sellen | Partenaire à la création et rédacteur Francesco Perillo | Rédacteur Greg Cohen | Directrice du groupe des comptes Michelle Hampton | Directeur des comptes Richard Gush | Responsable de l'engagement client Adrian Hoole | Planificatrice principale Sabeena Lone | Directeur de la planification des données Matt Ingram | **ÉQUIPE DU CLIENT** Directrice de campagne Lindsey Hawkins | **Chef des ventes et du marketing** Catriona Ferguson

