Les Journées de l'orchidée : le bilan du courrier de Vert'Sud

Pour ses « Journées de l'orchidée » des 26 et 27 septembre, Vert'Sud a envoyé un courrier d'invitation à 3 000 porteurs de sa carte de fidélité : une orchidée miniature offerte dès 25 € d'achat, sur présentation du bon joint. Pour mesurer l'effet réel du courrier, 1 000 autres porteurs de carte, tirés au sort et comparables aux destinataires, n'ont rien reçu : c'est le groupe témoin. Sophie Durand, chargée de la communication du magasin, vous demande le bilan de l'action (documents 1 et 2) et votre avis sur le prochain courrier.

Document 1 : achats d'au moins 25 € pendant les deux journées (identifiés par la carte de fidélité)

Groupe	Porteurs de carte	Venus acheter pendant les deux journées
Destinataires du courrier (bon présenté)	3 000	255
Groupe témoin (aucun courrier)	1 000	28

Document 2 : coûts et données commerciales

Élément	Donnée
Courrier (impression, enveloppe, affranchissement)	0,80 € HT par destinataire
Orchidée miniature offerte	2,40 € HT (coût d'achat) par bon utilisé
Panier moyen des destinataires venus	52,00 € HT
Taux de marque moyen du magasin	36 %

Annexe 1 (arrondir les montants à deux décimales, les pourcentages à une décimale et les visites à l'unité)

Question	Réponse
Taux de retour du courrier (%)	
Taux de visite du groupe témoin (%)	
Visites qui auraient eu lieu sans le courrier parmi les destinataires (visites)	
Visites supplémentaires dues au courrier (visites)	
Marge générée par les visites supplémentaires (€)	
Coût total de l'action (€)	
Retour sur investissement (ROI) du courrier (%)	

Questions d'analyse

À quoi sert le groupe témoin de 1 000 porteurs de carte ?

☐ À estimer combien de destinataires seraient venus sans courrier, pour ne compter que les visites réellement dues à l'action
☐ À réduire le coût de l'action : 1 000 courriers de moins, soit 800 € économisés sur l'impression et l'affranchissement
☐ À tester une autre offre auprès de 1 000 clients, pour choisir le cadeau le plus efficace lors du prochain courrier

Justification :

Sophie voudrait écrire dans le prochain courrier : « Nos orchidées sont 20 % moins chères qu'aux Serres du Garlaban ». Cette phrase est :

☐ Permise sans autre formalité, puisque le courrier n'est adressé qu'aux porteurs de la carte de fidélité de Vert'Sud et non au grand public
☐ Interdite, car la publicité comparative ne peut citer un concurrent par son nom qu'avec son accord écrit, ici celui des Serres du Garlaban
☐ Permise si Vert'Sud compare des orchidées identiques, relevées à la même date chez ce concurrent, indique la durée de validité des prix et peut prouver rapidement ce qu'il affirme

Justification :

Dans le courrier, quel élément sert l'étape « Action » de la méthode AIDA ?

☐ Les conseils d'entretien rédigés par le producteur invité, avec les variétés présentées ces deux jours
☐ Le bon « une orchidée miniature offerte dès 25 € d'achat », avec les dates, l'adresse et les horaires du magasin
☐ La photo pleine page d'une orchidée en fleur, avec le titre « Les Journées de l'orchidée » en gros caractères

Justification :