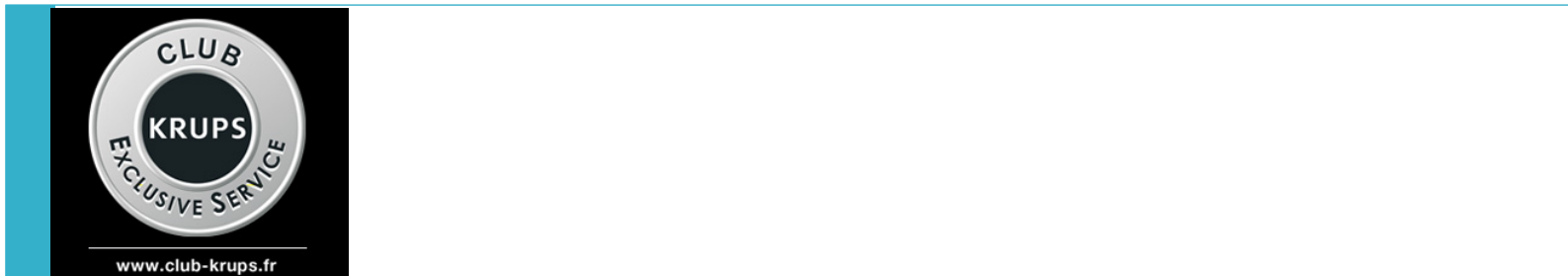


Présentation client

Redéfinition du programme relationnel **KRUPS**



Mercredi 2 Juin 2010

Etude de marché

- ▶ Stratégie relationnelle Krups
- ▶ Concurrent direct : Philips
- ▶ Tendance au marché culinaire
- ▶ Marketing social et « Brand Content »



KRUPS

SWOT

FORCES	FAIBLESSES
• Forte notoriété • Contenu de qualité • Base de donnée qualitative • Newsletter personnalisée	• Manque de dynamisme du Club Conso • Pas de conversation avec les clients • Présence limitée sur les médias sociaux
OPPORTUNITES	MENACES
• Web Social • Brand Content • Tendance du « manger sain » • Web mobile	• Philips et sa stratégie web élaborée • Marques plus « jeunes » sur Internet



KRUPS

Problème à résoudre

Comment développer un programme relationnel Krups sur le long terme sans nuire au positionnement Haut de Gamme de la marque ?



Cibles et Objectifs

Clients acquis

- ▶ CSP ++
- ▶ 30 – 60 ans

→ Fidéliser la clientèle acquise en leur proposant un Club Consommateur à la hauteur de leurs attentes !

Prospects

- ▶ CSP +
- ▶ 20 – 50 ans

→ Recruter de nouveaux prospects en étant créant la surprise en favorisant l'expérience utilisateur !

→ Accroître les ventes en provoquant le désir du consommateur



Stratégie

NOM

« Club privilège Krups »

POSITIONNEMENT

« une relation privilégiée »
« le goût pour l'innovation »
« des experts à votre service »

PROMESSE

Krups, l'excellence à la portée de tous...



KRUPS

Refonte du Club Consommateur Krups

CLUB KRUPS EXCLUSIVE SERVICE

Bonjour Mlle COUGARD > Modifier vos informations personnelles > Déconnexion

[MON ESPACE](#) [DÉMO VIDÉO](#) [CAFÉ](#) [CUISINE](#) [TECHNO](#) [KRUPS.FR](#)

MON ESPACE - MES OFFRES KRUPS COLLECTION

CUISINE - CULTURE CUIS COMME DES CHEFS

CUISINE - REC DESSERT : 5

Cette recette de fruits de l'été vous fera découvrir la cuisine de professionnels.

La cuisine est devenue beaucoup d'homme relever des défis toujours plus élevés avec des outils dignes de professionnels.

Profitez des offres privilèges exclusivement réservées aux membres du Club KRUPS sur les gammes Espresseria, Espresso, Blender, Kitchen Machine, Cuiseur vapeur et Grill

50€ remboursé*

80€ remboursé*

100€ remboursé*

[ACCÉDER AUX OFFRES](#)

[LIRE LA SUITE](#)

DÉMO VIDÉO

[VOIR LES DÉMO VIDÉO](#)

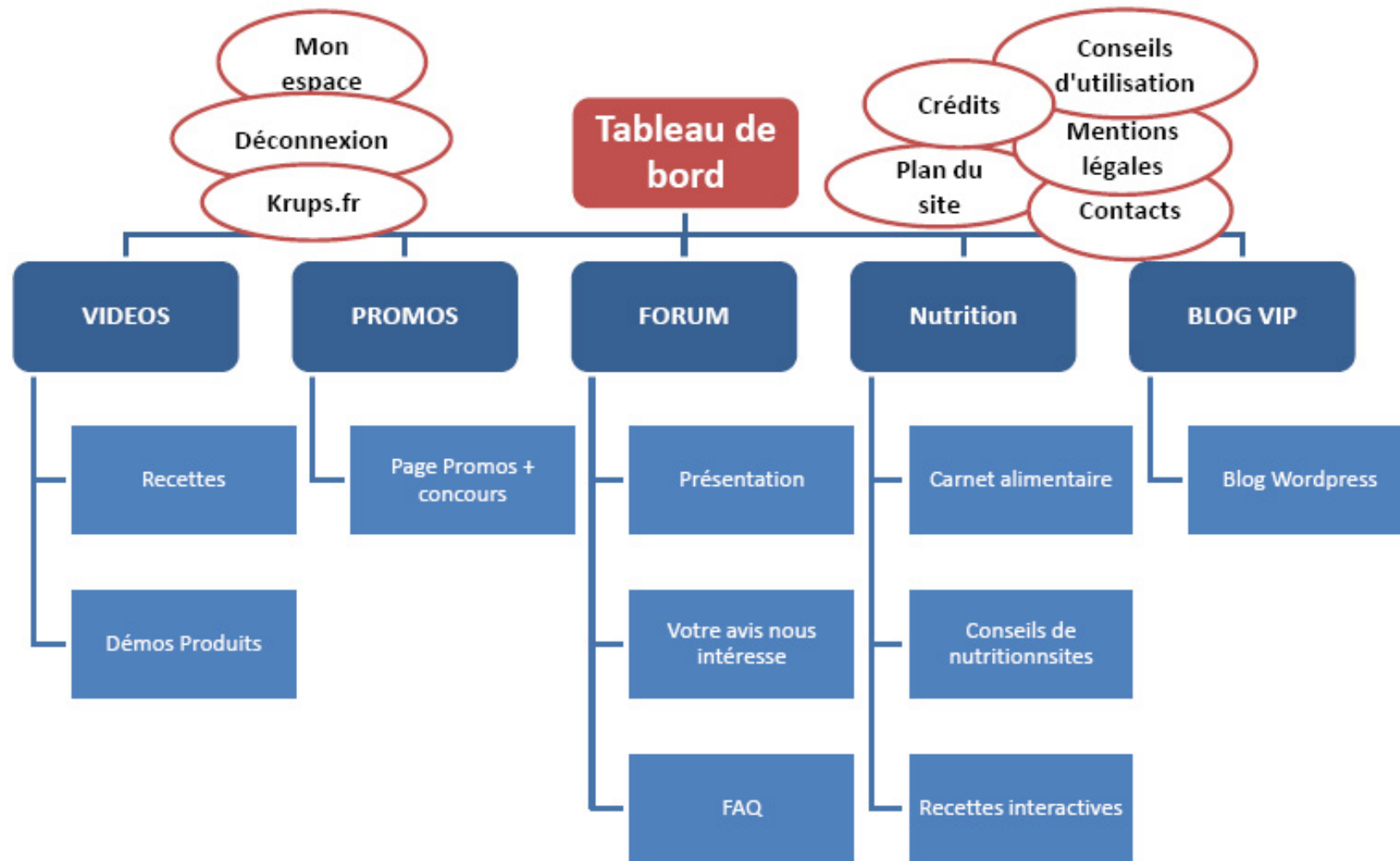
MES APPAREILS

Ouvre-boîte GVE1

[Plan du site](#) [Contact Club Krups](#) [Mentions légales](#) [Conditions d'utilisation](#) [Crédits](#)

KRUPS

Nouvelle arborescence



KRUPS

Nouvelle Page d'accueil



CLUB
KRUPS
EXCLUSIVE SERVICE

[TABLEAU DE BORD](#) [MON ESPACE](#)

Club Privilège Krups

Déconnexion
KRUPS.FR

Bonjour Mr Julien Pascal

[Vidéos](#) [Promos](#) [Forum](#) [Nutrition](#) [Blog VIP](#)

TABLEAU DE BORD

VIDEOS LES PLUS VUES



KRUPS
vous présente
Gaufre à la liégeoise,
fraise au basilic, chantilly vanillée



LE BLENDING AIL, VERRE

JEU CONCOURS

Répondez à 3 questions
et gagnez un système de
pression Tender Krups !

JOUEZ



299,99 €

Beertender B95



2
ANS
DE GARANTIE

PROMO jusqu'au 01/07/2010

80€
remboursés*

**Gamme
Cuiseur vapeur**

NOUVEAUTES



**Citiz and Milk Titane
YY1465 Nouveau**
■ Pression 19 bar
■ Thermoblock System
■ Fonction
"automatique"
■ Aerocino
■ Coloris gris titane

NEWS BLOG VIP
Café, filtre d'amour
Après le règne du chocolat sous le roi
Soleil, le café pénètre la vie mondaine de
Versailles au coeur de Louis XV mais à
tour de rôle; il fascine, guérit bien des
maux, fait penser au diable, est médicale.
Ecologie et technolo, génération hybride
Dès maintenant, la convergence et le
multifonction font partie du quotidien.
Demain, les matériels hybrides nous
emmèneront encore plus loin dans
l'innovation...




[Plan du site](#)[Contact Club Krups](#)[Mentions légales](#)[Conditions d'utilisation](#)[Crédits](#)

KRUPS

Mini site espace « Cuisine Virtuel »



- Système de surbrillance pour connaître la nature du produit
- Object cliquable pour accéder à une présentation et acheter



KRUPS

Exemple avec Darty



The banner features a blue sky background with a green energy sphere and two white D-Link powerline adapters. On the right, a green circular callout displays the product name 'D-LINK CPL KIT200FR DHP', the price '59€⁹⁹', and a link 'VOIR TOUTES LES PRISES CPL'. Below this, a green circle says 'LES SERVICES COMPRIS'. At the bottom left, a green button says 'DÉCOUVREZ MES AMIS' above images of a laptop, desktop, and monitor. A 'VERSION TEXTE' link is on the right.

DÉCOUVREZ MES AMIS

VERSION TEXTE

	ME COMPRENDRE ET ME CHOISIR			SERVICE DARTY	MES AMIS
	UN RÉSEAU DOMESTIQUE CRÉÉ	VOS ORDINATEURS MAISON RELIÉS	200 MBITS POUR TOUT PARTAGER	ASSISTANT TECHNIQUE PAR TEL 7/7 DE 7H À 22H	AVEC QUI JE ME CONNECTE ?

►

KRUPS

Jeu concours « Jeunes talents »

- Publicité mettant en avant l'originalité d'un produit Krups
- Vote des Internauts via un mini-site dédié
- Un Jury de professionnels décide de la moitié de la note
- Diffusion de la publicité gagnante sur Krups.fr
- Buzz sur les Médias sociaux (Youtube, Facebook, Twitter...)



KRUPS

Stratégie sur les Médias sociaux

Facebook

- Page fan & Page blog VIP
- Présence maîtrisée
- Community management discret



Twitter

- Relai d'informations



KRUPS

Mise en ligne site mobile

- ▶ 8,3 % des 55 millions d'abonnés français surfent sur Internet à partir de leur mobile, selon une étude réalisée par l'institut GfK.
- ▶ Progression des ventes d'Iphone spectaculaire et autres SmartPhones à prix plus abordables en progression.



KRUPS

Application Iphone



- ▶ Réservé aux membres du Club
- ▶ Système de Géocalisation et points bonus à la clef
- ▶ Recherche de produits multi-critères
- ▶ Accès à son espace personnel

KRUPS

Co-création bloggeurs

- Seeding et invitation mystère auprès de 20 bloggeurs influents High-Tech
- Collaboration durant 6 mois avec la marque pour réaliser un nouveau produit innovant
- 2 rendez-vous individuels, 3 en petits groupe et un brainstorming final
- Mise en avant discours bloggeurs sur un Web Tv dédiée



KRUPS

Rétroplanning

2010-2011	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Dec	Janv	Fev	Mars	Avr	Mai
Refonte Club												
Graphisme		x x										
Développement		x x	x x									
Lancement			x									
Cuisine Virtuelle												
Graphisme			x x	x x								
Développement				x x	x x x x							
Lancement						x						
Site mobile												
Graphisme		x x										
Développement		x x	x									
Lancement			x									
Appli Iphone												
Graphisme							x x					
Développement							x x	x x x				
Lancement									x			
Concours Pub												
Départ								x				
Clôture										x		
Mise en ligne											x	
Co-créa bloggeurs												
Invitation					x							
Rendez-vous						x	x	x	x	x		
Fin opé											x	



KRUPS