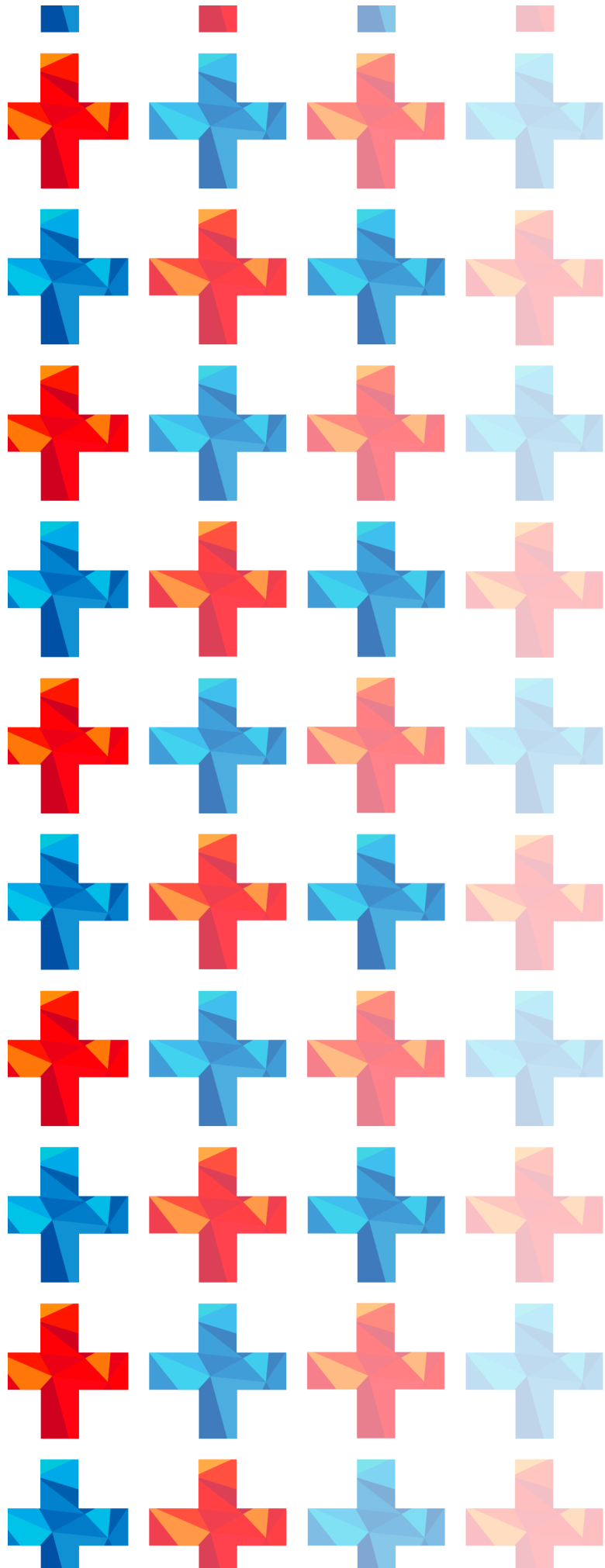




MARKETING B2B

PRÉSENTÉ PAR

VOXCO

RÉDIGÉ PAR

MICHÈLE LESSARD
Gestionnaire Marketing
VOXCO

SOL TANGUAY PH.D
Professeur en Marketing
Université du Québec à Rimouski

JASMINE GAULIN
B.A.A.
VP-Académique & Ressources Humaines

 **Groupe
Investors**
— Présente —



**HAPPENING
MARKETING
2016**

DOMINIQUE LESSARD
B.A.A.
VP-Académique

MISE EN CONTEXTE



VOUS AVEZ DIT VOXQUOI?

Fondé à Montréal par M. Raymond Cyr en 1976, Voxco est aujourd'hui un éditeur international de logiciels et de solutions d'enquête pour la collecte de données par téléphone, sur le web et mobile, ainsi que pour les entrevues en face-à-face. Plus précisément, elle offre la technologie permettant que les études et sondages soient exécutés efficacement et que les données soient recueillies avec précision, et ce, à travers le mode de collecte désiré.

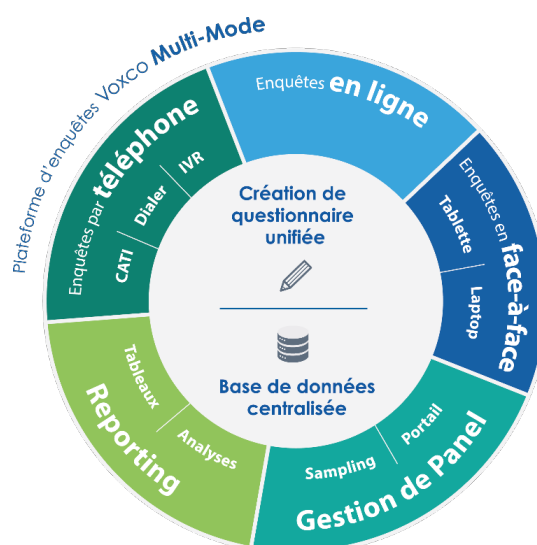
Pouvant s'appuyer sur plus de 25 ans de service et d'expertise, Voxco est maintenant partenaire des instituts d'études de marché, d'enquêtes sociales et d'opinion publique, des universités ainsi que des entreprises de toute taille. Avec des bureaux en Amérique du Nord, en Europe et en Australie, ainsi qu'un partenariat en Amérique latine, Voxco fournit des solutions d'enquête dans le monde entier. Voxco sait qu'il n'y a pas deux sociétés identiques et que chacune a ses propres besoins, c'est d'ailleurs ses produits diversifiés qui contribuent grandement à son succès.

L'OFFRE DE VOXCO

La plate-forme d'enquête de Voxco regroupe plusieurs modes de collecte de données, des services professionnels qui répondent à tous les besoins ainsi que des tableaux de bord mettant les résultats d'enquête en valeur. L'entreprise offre des outils d'enquête de grade professionnel alliant flexibilité et puissance pour exécuter des études sophistiquées. Par ses solutions d'enquête diversifiées, les clients de Voxco peuvent joindre leurs répondants dans un environnement multicanal en constante évolution.

VOXCO MULTIMODE

Le système d'enquête modulaire de Voxco offre tout ce dont les clients ont besoin dans une plate-forme centralisée pour un minimum de formation et de maintenance. Le système modulaire permet de programmer les questionnaires une seule fois et de les déployer sur les canaux répondant aux besoins actuels, tout en ayant la possibilité d'ajouter de nouveaux modes de collecte alors que les besoins évoluent. Peu importe les modes utilisés, téléphone, web et mobile ou face-à-face, la création de sondage, la collection des données et son analyse sont tous effectués au sein d'une même plate-forme pour une efficacité opérationnelle hors pair.



LES ENQUÊTES TÉLÉPHONIQUES

VOXCO CATI - VOXCO DIALER - VOXCO SVI

Ces modules souples et puissants de la gamme Voxco permettent de mettre en place des opérations efficaces pour les entrevues téléphoniques. Pour sa part, Voxco CATI est un système puissant d'interviews

téléphoniques pour les centres d'appels qui peut être adapté aux besoins précis du client, seul ou comme composante d'une plate-forme multicanal.

Pour rendre les opérations téléphoniques plus efficaces, Voxco Dialer est un système de numérotation de pointe qui s'intègre parfaitement avec Voxco CATI pour augmenter la productivité des centres d'appels, telle que le nombre d'appels réalisés par heure. Les clients peuvent également tirer profit des fonctionnalités de Voxco SVI, un serveur vocal interactif pour les entrevues téléphoniques en mode auto-administré qui s'effectuent à l'aide du clavier.

SOLUTIONS WEB ET MOBILE

VOXCO CAPI

Voxco CAPI est un outil d'enquête en face-à-face, sur tablette, qui permet un contact constant avec les interviewers et un suivi en temps réel des entrevues réalisées sur le terrain. Cet outil est grandement utilisé pour recueillir du feedback lors d'événements, pour du Mystery shopping, ou bien en mode Intercept dans les rues.

VOXCO ONLINE

Voxco Online est un outil de sondage web de grade professionnel qui permet de réaliser des sondages 100 % personnalisés et adaptés aux besoins d'enquête de chaque client. La création du questionnaire, le recrutement, le suivi de la participation en temps réel, l'hébergement et l'outil de panel font de Voxco Online un logiciel de sondage souple et polyvalent qui répond tout autant aux besoins de sondage simple qu'aux études complexes, et ce sur tous les types d'appareils (portable, tablette, mobile).

Voxco offre un outil de panel qui peut être jumelé à Voxco Online pour fidéliser la communauté de répondants. Grâce à un portail pour les panélistes, qui leur offre des récompenses et l'opportunité de partager leur opinion, il est possible d'obtenir des taux de participation très élevés.



TABLEAUX DE BORD

Dans sa gamme de produits, Voxco offre également un outil de présentation des données dynamiques permettant de créer et partager rapidement les résultats des sondages via des tableaux de bord personnalisés.



LES SERVICES PROFESSIONNELS

Voxco est toujours au service de ses clients pour les besoins de formation, ou pour de l'aide dans la création des scripts d'enquête, l'optimisation des bases de données et le conseil aux centres d'appels.

QUELQUES FAÇONS D'UTILISER LE LOGICIEL D'ENQUÊTE

Avec sa gamme complète de modes de collecte de données, les produits Voxco sont utilisés pour effectuer une multitude de types d'études, notamment :

- Les évaluations de l'engagement des employés
- Les études de marché multicanal
- Les sondages d'opinion publique
- Les tests de produits
- Les études « Voix du Client »
- Les programmes de recherches universitaires
- Les mesures d'audience
- Les sondages en ligne
- Les évaluations des préférences musicales
- Les études par interception
- Les entretiens en face-à-face dans des zones éloignées
- Les études sur le comportement des consommateurs
- Les enquêtes de satisfaction client
- Les programmes de recherche mix-mode

ÉQUIPE/ LOCALISATION / MARCHÉS / CLIENTS

Les 55 membres de l'équipe Voxco proviennent de différents pays et la plupart parlent au moins deux langues, plus dans certains cas. L'équipe de Voxco regroupe des experts en R&D (développeurs mobiles, programmeurs, experts en téléphonie et Web), des équipes de support, des équipes de services professionnels, d'assurance qualité et des gestionnaires de projets. De plus, Voxco a su développer une équipe de vendeurs d'expérience à travers le monde, et une équipe marketing jouant un rôle clé dans la commercialisation et le développement des produits Voxco. La direction de Voxco se compose d'experts de l'industrie, la plupart étant dans l'entreprise depuis plus de cinq ans, et certains depuis plus de quinze ans!

Avec sa forte présence dans plusieurs pays clés à travers le monde, Voxco acquiert de nouveaux clients sur un vaste territoire (Amériques, Europe, Moyen-Orient, Asie, Australie). Historiquement, Voxco a œuvré principalement auprès de firmes d'études de marché et d'enquêtes sociales, telles que Leger, Numeris, Wallis, Ad Hoc recherche, Qualimetrie, Crédoc, Saine Marketing, NORC, RTI et bien plus. L'entreprise fait également affaires avec des agences gouvernementales et centres de recherche universitaires, notamment la Banque du Canada, l'Institut de la statistique du Québec, PennState University et Cornell University. Un segment grandissant est constitué d'entreprises corporatives variées dont Aldo, Yves Rocher, Walmart, Desjardins, Sobeys et Sage pour n'en nommer que quelques-uns.

Il est important de comprendre les nuances dans les pratiques d'affaires de Voxco. L'entreprise n'agit pas en tant qu'agence chargée de réaliser des études pour ses clients. Voxco fournit plutôt la technologie qui sera utilisée afin d'effectuer ces études. Par exemple, les firmes de recherche marketing utilisent les logiciels de Voxco pour effectuer des enquêtes auprès des consommateurs qui fréquentent l'entreprise pour laquelle la

firme effectue le mandat. Dans ce cas, le client de Voxco est la firme de recherche marketing qui achète des licences d'utilisation des logiciels Voxco.

Ce modèle d'affaires, combiné à sa présence aux quatre coins du globe, fait de Voxco un des plus grands joueurs mondiaux en matière de technologie pour enquêtes TÉLÉPHONIQUES. Pour plus de vingt ans, la principale source de revenus chez Voxco s'est trouvée dans les modules pour enquêtes téléphoniques, représentant encore à ce jour près de 60 % des revenus annuels de l'entreprise. Sachant qu'un contrat en téléphonie peut atteindre 150 000 \$, quelques larges contrats de plus à chaque année sont suffisants pour assurer la croissance de ce produit au sein de l'entreprise.

LES TENDANCES DU MARCHÉ ET AJUSTEMENTS

L'arrivée des nouvelles technologies de l'information a bouleversé l'industrie de la recherche marketing. En effet, les outils de sondage téléphonique connaissent un déclin au profit des outils web et mobile, solutions plus accessibles, abordables et joignant une population plus large et constamment en mouvement. Cette nouvelle orientation a toutefois permis l'essor d'une nouvelle clientèle directe pour Voxco, soit les entreprises corporatives. Les sondages web permettent maintenant à ces entreprises d'effectuer elles-mêmes leurs études, ce qui était impossible auparavant avec les outils de sondages téléphoniques. Les entreprises devaient nécessairement utiliser les services des firmes de recherche pour effectuer leurs études téléphoniques, puisque les connaissances et la technologie ne pouvaient être maîtrisées à l'interne chez le client. C'est ce qui explique la place prépondérante qu'occupent les firmes de recherche dans l'annuaire des clients chez Voxco.

De nos jours, les entreprises qui ont des besoins d'études sophistiquées n'ont plus à engager une firme de recherche, pouvant développer et mettre en place elles-mêmes leurs sondages à partir de solutions d'enquête web, et ce, à plus faible coût qu'avec une firme de recherche. Un nombre important d'entreprises corporatives de moyenne à grande taille a désormais des ressources internes dédiées à la réalisation d'études de marché. Chez ces entreprises, ces fonctions peuvent prendre la forme d'un petit département spécifique à la recherche ou bien parfois à même le département marketing. Ce sont ces entreprises qui deviennent une nouvelle clientèle cible pour les fournisseurs de logiciel de sondage professionnel comme Voxco.

Pour l'entreprise, ce changement a nécessité une refonte de son positionnement et de son offre de produits et services. Ses produits phares, Voxco CATI, Voxco Dialer et Voxco SVI, ne connaissant plus une croissance suffisante, Voxco s'est adaptée en développant depuis plusieurs années son offre d'outils de sondage en ligne. Utilisé autant par les firmes de recherche que la clientèle corporative, Voxco Online a connu une croissance importante dans les dernières années. Seulement l'an dernier, l'entreprise a vu les revenus provenant de ce produit augmenter de 300 %. Voxco reconnaît l'importance d'un effort marketing en vue de développer davantage sa clientèle utilisant ses solutions de sondage web.

LA CONCURRENCE DANS LES OUTILS DE SONDAGE WEB

Voxco n'est pas la seule entreprise de son secteur à avoir adapter son offre en produits et services afin de répondre à la nouvelle demande. En effet, plusieurs joueurs de toute taille tentent de se positionner à titre d'éditeur de logiciels d'enquête s'adressant directement au milieu corporatif. Les principaux concurrents de Voxco en ce qui a trait aux solutions web de même niveau sont Qualtrics, Nipo, Nibu, Askia, Confrim et Kinesis, pour n'en nommer que quelques-uns. Offrant des produits et services similaires, un des défis pour Voxco est de convertir les clients des compétiteurs à ses produits. En effet, fréquemment, les prospects ciblés utilisent déjà une solution d'enquête, soit d'un compétiteur, un outil gratuit, une solution maison ou encore provenant d'un CRM. Voxco doit donc convaincre ses clients cibles que ses produits et services répondent à des besoins supérieurs et doit également offrir une transition des plus faciles vers ses produits.

De plus, l'entreprise doit démontrer la valeur ajoutée de ses produits comparativement aux dizaines de logiciels gratuits ou de base offerts sur le Web, tel que Survey Monkey, Google forme et SurveyGizmo.

POURQUOI CHOISIR VOXCO ONLINE COMME PARTENAIRE WEB?

CHOIX D'HÉBERGEMENT

Voxco propose deux modes d'hébergement des données à ses clients. D'abord, la première option est l'hébergement à même les serveurs de l'entreprise cliente, le mode « on premise ». Les clients font principalement ce choix pour un besoin de sécurité et de confidentialité des données. Le second choix pour l'entreprise cliente est d'héberger les données recueillies sur les serveurs sécurisés de Voxco, le mode « SaaS ». Ainsi, les coûts d'infrastructure et de maintenance pour l'entreprise sont considérablement réduits. Les spécialistes en hébergement chez Voxco sont disponibles pour guider l'entreprise à choisir la configuration optimale selon leurs besoins.

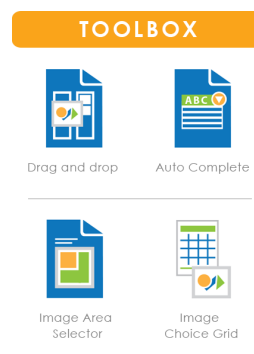


L'option d'hébergement sur les serveurs de l'entreprise cliente est plutôt rare chez la concurrence. En effet, celle-ci n'offre habituellement que l'option d'hébergement sur les serveurs du fournisseur. Les principaux clients ciblés actuellement pour l'option « on premise » sont les institutions financières, les cabinets d'avocats, les agences gouvernementales, les organisations qui effectuent des études multi-modes, et les entreprises avec réglementation particulière au sujet de la confidentialité. Présentement, 60 % des clients Voxco Online choisissent d'héberger leurs données sur les serveurs de Voxco, et 40 % choisissent d'avoir leurs propres installations locales.

FONCTIONNALITÉS PUISSANTES DE CRÉATION DE QUESTIONNAIRE

Un des avantages de Voxco Online réside dans l'outil de création de sondage. En effet, l'interface « drag and drop » est intuitif et permet de rapidement scripter un questionnaire. L'outil donne également accès à une grande librairie de types de questions, des plus simples aux plus avancés. On compte parmi eux les questions à choix exclusif ou à choix multiple, calendriers, curseurs, grilles hybrides, évaluations de zones d'images, questions dynamiques, classements d'images et bien d'autres—tous permettant l'élaboration facile et rapide du questionnaire désiré.

Cela étant dit, les points forts de l'outil de création et sa valeur ajoutée résident dans ses fonctions avancées, répondant alors à des besoins plus sophistiqués. Parmi ces fonctions avancées, on retrouve la logique complexe. Cette fonction fait en sorte que si le répondant indique avoir visité Paris dans la dernière année par exemple, les questions suivantes lui demanderont le détail de son voyage. S'il répond ne jamais y être allé, il pourrait alors être dirigé vers une série de questions en lien avec sa prochaine destination voyage.



Par ailleurs, les fonctions avancées permettent aussi les boucles. Par exemple, dans le cas d'un répondant qui indique que quatre membres de sa famille résident sous un même toit, la même série de questions pourrait être demandée pour les membres 1, 2, 3 et 4, sans devoir programmer la question de multiples fois.

Finalement, les rotations multiples et l'aiguillage avancé permettent aussi de mettre en place des études très complexes. Malgré ces options avancées, l'outil Voxco Online demeure facile d'utilisation.

Une fois le questionnaire scripté, il est temps de lui donner l'image désirée en utilisant des fonctions de design multiples. Il s'agit d'une étape cruciale à la réalisation d'un sondage pour obtenir un taux de participation élevé. Afin de conserver l'attention des répondants et minimiser le taux d'abandon, il faut livrer une expérience intelligente, avec une bonne logique en place, en plus d'un visuel captivant à l'image de la compagnie, avec rendu mobile du questionnaire impeccable. Une variété dans les questions utilisées permet également d'enrichir l'expérience du répondant, entre autres, les questions multimédias et l'évaluation d'images. Le résultat final du sondage aura donc l'air simple et dynamique aux yeux du répondant, mais sa préparation requiert un outil puissant et flexible.



Il est également possible de recruter et de gérer une communauté composée des clients ou répondants les plus fidèles. L'outil Voxco Panel Manager est intégré à Voxco Online pour aider les clients à maximiser les taux de réponses aux enquêtes. Les panélistes peuvent répondre aux enquêtes et aller consulter leurs avantages et récompenses sur leur propre interface personnalisée. Cet outil permet la gestion et le suivi en direct d'un nombre illimité de panélistes aux caractéristiques variées dans différents panels.

EXPERTISE DE L'ÉQUIPE DE SUPPORT ET SERVICE

Dans un marché mondial où la concurrence est forte, il est primordial de développer de bonnes relations avec ses clients. Étant expert dans un domaine très technique, Voxco se doit de bâtir une étroite relation de confiance avec une clientèle qui parfois n'est pas experte en technologies de sondage, notamment dans le secteur corporatif. Cette relation est basée sur une grande compréhension de la situation et de la réalité dans laquelle le client évolue. Considérant les besoins spécifiques de chaque mandat jumelé à l'implication financière de ses clients, Voxco a su capitaliser sur ses précieuses relations afin de se différencier de la concurrence et ainsi fidéliser sa clientèle. Les services professionnels de Voxco sont donc grandement

utilisés par ses clients, souvent pour le scripting du questionnaire, ou encore pour mettre le reporting en place.

LICENCES ET TARIFS FLEXIBLES

Chaque client possède une réalité différente. Voxco sait s'adapter à la réalité des clients en offrant des options de licences flexibles et variées. Par exemple, les formules de paiement « pay as you go », l'achat direct ou bien l'abonnement périodique sont offerts. Cette flexibilité des licences et tarifs permet à Voxco de répondre aux besoins et attentes d'un plus grand éventail de clients. Dans le milieu corporatif, cette flexibilité est très importante, car selon le niveau d'expérience de l'entreprise dans la création d'études, elle peut avoir besoin de temps pour justifier un grand investissement, ou bien vouloir explorer ses besoins avant de s'engager dans un forfait illimité.

Par exemple, un client corporatif qui a des besoins bien établis en études de marché pourrait faire l'achat du logiciel pour ne pas payer l'abonnement à tous les ans, alors qu'un client qui met tout juste en place son programme d'études de marché pourrait préférer la formule « Pay-as-you-go » jusqu'à ce que les besoins soient mieux établis au sein de l'entreprise.

Durant la négociation, cette flexibilité est importante et permet de conclure les ventes. Le vendeur pourrait également offrir des licences d'utilisation additionnelles gratuites, ou une banque de sondages complétés gratuite, ou bien encore réduire le coût unitaire par sondage complété.

DESCRIPTION DE LA CLIENTÈLE CORPORATIVE

Cette clientèle a des caractéristiques bien précises. Bien que les entreprises corporatives œuvrent dans des domaines très variés, leurs besoins et leurs attentes en études comportent plusieurs similitudes.

Tel que mentionné précédemment, il est fréquent de rencontrer qu'un petit département de recherche composé d'une à trois personnes au sein de ces entreprises. La présence de personnes dédiées à la recherche au sein de l'entreprise, peu importe sous quelle forme, est essentielle pour Voxco, sans quoi les fonctionnalités et les avantages de ses produits ne pourraient être exploités à leur plein potentiel. De plus, le processus de vente est beaucoup plus facile lorsque des employés de l'entreprise comprennent la réalité et les avantages des outils de sondage avancés. Ces employés agissent à titre d'influenceur auprès des dirigeants de l'entreprise dans le processus de prise de décision.

LES PRÉFÉRENCES ET LES ATTENTES DES CLIENTS CORPORATIFS

La clientèle corporative a généralement des attentes élevées envers son fournisseur de logiciel d'enquête. Tout d'abord, la sécurité est un enjeu très important pour plusieurs d'entre eux. Heureusement, les deux options d'hébergement proposées par Voxco répondent à ce besoin de sécurité accrue. Ce sont également des clients aux budgets de recherche marketing peu élevé, mais espérant de grandes retombées. La négociation du prix fait donc toujours partie de la conclusion d'une vente.

En ce qui a trait au produit final livré à leurs répondants, ces entreprises sont encore plus rigoureuses. Ainsi, elles tiennent à personnaliser les questionnaires à leur image, avec leurs couleurs et leur logo. Le visuel du

sondage est extrêmement important. Elles souhaitent que leurs répondants prennent plaisir à compléter le sondage.

De plus, elles doivent voir l'outil en action avant de l'acheter ou de s'y abonner, et ce, à l'aide de démonstrations du produit adaptées à leur image. Pour la plupart des démonstrations, Voxco demande au prospect de lui fournir un de ses questionnaires qui sera programmé pour la démonstration. Cela leur permet d'explorer toutes les facettes du logiciel d'une manière très réaliste et personnalisée. Bien qu'elles demandent des sondages d'une qualité professionnelle, ces entreprises veulent toutefois utiliser un logiciel intuitif et facile de compréhension, puisqu'elles possèdent rarement des experts techniques en logiciels de sondage à l'interne.

Également, les rapports post sondages doivent être robustes afin de répondre aux besoins de présentation des résultats à l'équipe exécutive de l'entreprise. Pour répondre à cette attente, Voxco a établi un partenariat avec l'entreprise Dapresy, spécialisée dans les tableaux de bord, pour offrir une façon visuelle de présenter des données importantes de sondage.

Les départements de recherche au sein d'entreprises sont très occupés, et leur taille limitée nécessite une étroite collaboration avec le fournisseur de logiciel web, ce dernier pouvant offrir de l'aide lorsque nécessaire à travers ses services professionnels. D'ailleurs, lorsque les ressources internes sont limitées, il n'est pas rare qu'un client corporatif confie à Voxco le scripting et le design de tous ses projets d'études.

EFFORTS DE PROSPECTION ET CYCLE DE VENTE

La durée du cycle de vente de l'outil Voxco Online peut varier de quelques semaines à quelques mois, dépendamment de l'urgence du besoin et de la terminaison de l'abonnement précédent. Les efforts de « nurturing » avec chaque prospect doivent donc être soutenus tout au long du processus. Le contact initial est généré de différentes façons :

Très souvent, le prospect à la recherche d'une autre solution de sondage web contacte Voxco via le formulaire de produit sur le site web de Voxco. Une fois ses renseignements fournis, le prospect est entré automatiquement dans le CRM de Voxco (SalesForce) et est assigné à un vendeur qui le contactera pour entamer les premières discussions et céder une démonstration du produit. Le prospect sera suivi avec des campagnes de remarketing sur le web et sous forme d'email pour communiquer avec lui aux différents stades du cycle de vente. Les plus récentes campagnes par courriel mettaient de l'avant un questionnaire de démo Voxco visuellement très attrayant (voir Annexe), qui a d'ailleurs grandement aidé à convertir plusieurs clients depuis le lancement de la campagne.

Dans ses efforts d'augmenter les visites sur son site et le nombre de formulaires complétés, Voxco est également actif sur les réseaux sociaux, publie des articles originaux sur son blogue, crée des études de cas client, produit des vidéos de ses solutions, optimise son site web (SEO) et fait l'achat de mots clés (SEM).

Voxco est présent dans les grands salons de l'industrie à travers le monde qui ciblent le milieu corporatif (QUIRKS, Printemps des études etc.) avec un booth et du matériel de ventes à distribuer aux visiteurs du salon.

Voxco a plusieurs spécialistes internes en « cold call » qui appellent constamment les entreprises corporatives de leurs listes ciblées. Ils les appellent à tous les six mois pour réévaluer les besoins et ainsi bâtir une relation avec ces personnes clés de l'organisation. Si l'entreprise est intéressée par les produits Voxco, une démonstration du produit est organisée, et ce, à distance ou chez le prospect.

C'est un spécialiste en démonstrations de Voxco qui présente l'outil au client afin de mettre en valeur les fonctionnalités les plus adaptées à ses besoins. Un questionnaire sera créé, et les fonctions d'invitation au sondage, le panel et les tableaux de bord seront présentés afin de donner une vue d'ensemble de l'outil Voxco Online. Ensuite, des discussions internes et des évaluations sont faites par le prospect qui compare plusieurs solutions. Le vendeur assigné au prospect fera des suivis réguliers afin de suivre les progrès et offrir des renseignements supplémentaires.

Les discussions entourant le prix du produit seront multiples, afin de trouver une structure de licence qui convient au client. Les vendeurs useront de différentes tactiques, telles que de réduire le coût par sondage complété (par exemple, 0,30 \$ à 0,25 \$ par sondage complété), ou offrir la formation gratuitement. Les vendeurs de Voxco vont rappeler et suivre le client potentiel de près jusqu'à la prise de décision.

Il semble cependant que le cycle de vente du client corporatif soit différent. En effet, l'état d'esprit d'un client corporatif est différent de celui d'une firme de recherche. Si Voxco fait affaire avec une personne peu expérimentée en recherche chez le prospect corporatif, cette personne comparera Voxco Online à certains outils gratuits ou de base qu'elle connaît ou utilisait, comparaison qui ne se fait pas chez une firme de recherche expérimentée. Il faut donc parfois adapter le langage et prendre le temps d'expliquer les avantages d'un outil professionnel versus un outil de base.

En milieu corporatif, l'importance du « look and feel » du sondage a une importance capitale. Les sondages créés doivent être visuellement très attrayants et 100 % personnalisés à l'image de marque du client. L'outil de création de sondage doit présenter une interface agréable et être facile à utiliser. On doit donc bien présenter la dualité entre un outil qui est puissant, possédant des fonctionnalités très avancées, mais dont l'apprentissage est aussi facile.

De plus, le contexte économique frappe significativement les départements d'études de marché internes des grandes organisations qui sont en compressions budgétaires. Combiné à leur expérience avec des outils peu dispendieux, un investissement annuel de 10 000 \$ à 20 000 \$, pour un logiciel de sondage professionnel doit être bien justifié.

ENJEUX STRATÉGIQUES

Voxco souhaite une croissance importante de ses ventes du produit Voxco Online dans le marché corporatif. Pour y arriver, plusieurs éléments sont à prendre en considération. D'abord, la forte croissance des revenus du logiciel Online indique sans l'ombre d'un doute que le produit répond aux besoins du marché en offrant flexibilité et puissance dans un même outil. Toutefois, Voxco désire augmenter davantage cette croissance,

car avec un prix de vente plus bas que les contrats en téléphonie, elle doit déployer de plus grands efforts de vente pour atteindre ses objectifs de croissance.

Dans le secteur corporatif, Voxco cible principalement les entreprises de moyenne et de grande taille ayant des besoins de recherche plutôt avancés et pour lesquels un outil de base est limitant. Les besoins ne sont pas assez complexes qu'ils nécessitent l'assistance d'une firme de recherche, mais assez sophistiqués qu'un logiciel professionnel s'impose.

Voxco doit également adapter son approche et ses communications selon les besoins et les attentes de cette clientèle. En effet, les vendeurs de Voxco ne peuvent utiliser la même approche que celle déployée auprès des instituts d'études de marché. L'entreprise porte une réflexion sur la meilleure compatibilité entre ses forces et les besoins des clients auxquels elle peut le mieux répondre. À cet effet, une segmentation de la clientèle corporative doit être faite afin de cibler les meilleurs verticaux. C'est vers ces clients que Voxco souhaite s'orienter.

PORTÉE DU MANDAT

Votre mandat consiste à proposer un plan d'action à Voxco afin de pénétrer agressivement le marché corporatif avec leur produit VOXCO ONLINE. Vous pouvez user de votre créativité en ce qui a trait aux efforts de vente adressés à cette clientèle cible. De plus, vos stratégies doivent assurer la croissance des ventes de ce produit en 2016-2017.

Plusieurs éléments doivent être pris en compte pour atteindre les objectifs du mandat :

- Développer un persona de profil client auquel VOXCO ONLINE peut bien répondre dans le marché corporatif.
- Selon le persona créé, développez des recommandations tant qu'à la segmentation du marché corporatif que devrait cibler Voxco afin de maximiser ses efforts en ventes et marketing pour Voxco Online.
- Développer une campagne marketing de prospection auprès de la clientèle corporative la plus adéquate pour le produit Voxco Online (vous pourriez aussi diriger votre campagne sur un segment en particulier). Cette stratégie doit offrir à Voxco Online une grande visibilité auprès de la clientèle ciblée, et augmenter le nombre moyen de prospects qualifiés par semaine de 20 à 40. Voxco aimerait que vous usiez de votre créativité pour emmener les efforts marketing actuellement déployés à un autre niveau, et que vous en développiez de NOUVEAUX que Voxco pourrait exploiter dès maintenant.

Vous disposez d'un budget de 200 000 \$ pour un plan d'action d'une durée d'un an.

Et pourquoi pas plus?

ANNEXES

EXEMPLE DE TABLEAU DE BORD



SONDAGE POUR ENTREVUE EN FACE-À-FACE

Hello, I am _____ an interviewer from Voxco.
On behalf of the Tourism Agency, we are conducting a quick survey with visitors of New York City.

Showcase: Image select
Are you visiting New York City or do you currently live here?
Note: In order to go through all the questions from this sample survey, make sure to select "Visitor" to this question, and "Yes" to the following question.

☒ Visitor
☐ Resident

Would you be interested in answering a 2 minute survey about your visit to New York City?

☐ Yes
☒ No

Thanks for your time, enjoy your trip!

Powered by Voxco

Showcase: Multi-select
Which ways of transport did you use during your stay so far?

☒ Yellow taxi
☐ Uber
☐ Car service
☐ On foot
☒ Subway
☐ Own car
☒ Other

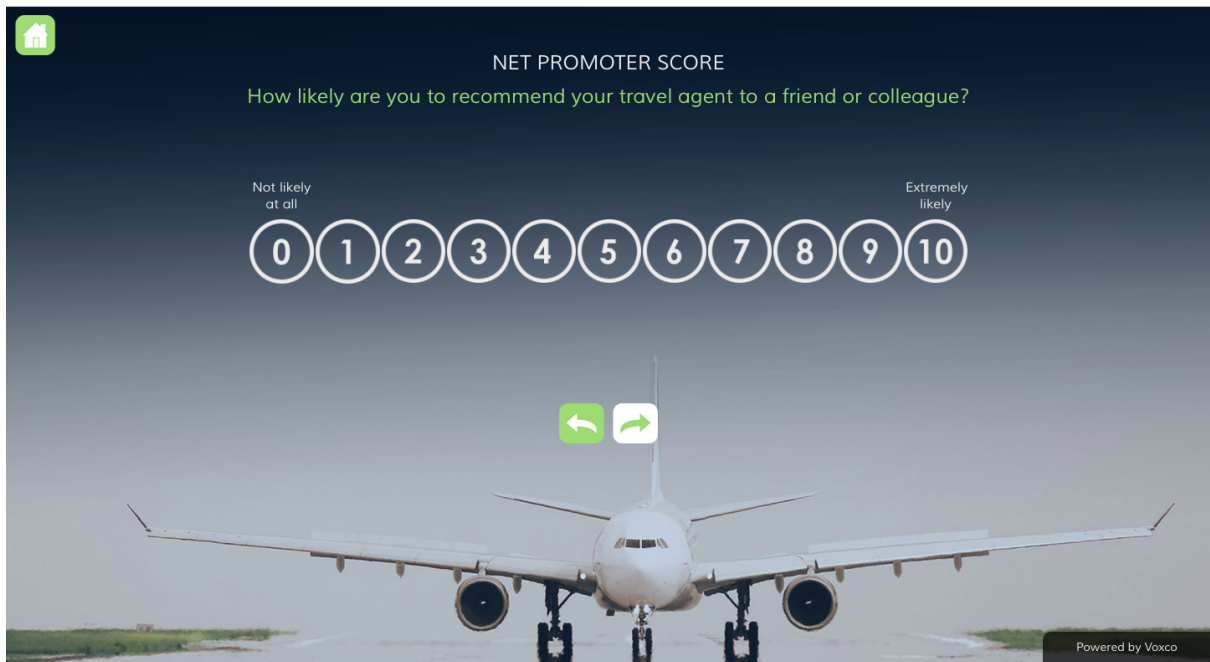
Showcase: Slider
How easy do you think it is to get a yellow cab in New York City?

Impossible  Super easy

← →

Powered by Voxco

EXEMPLES D'INTERFACES DE SONDAGES WEB



Home icon

NET PROMOTER SCORE

How likely are you to recommend your travel agent to a friend or colleague?

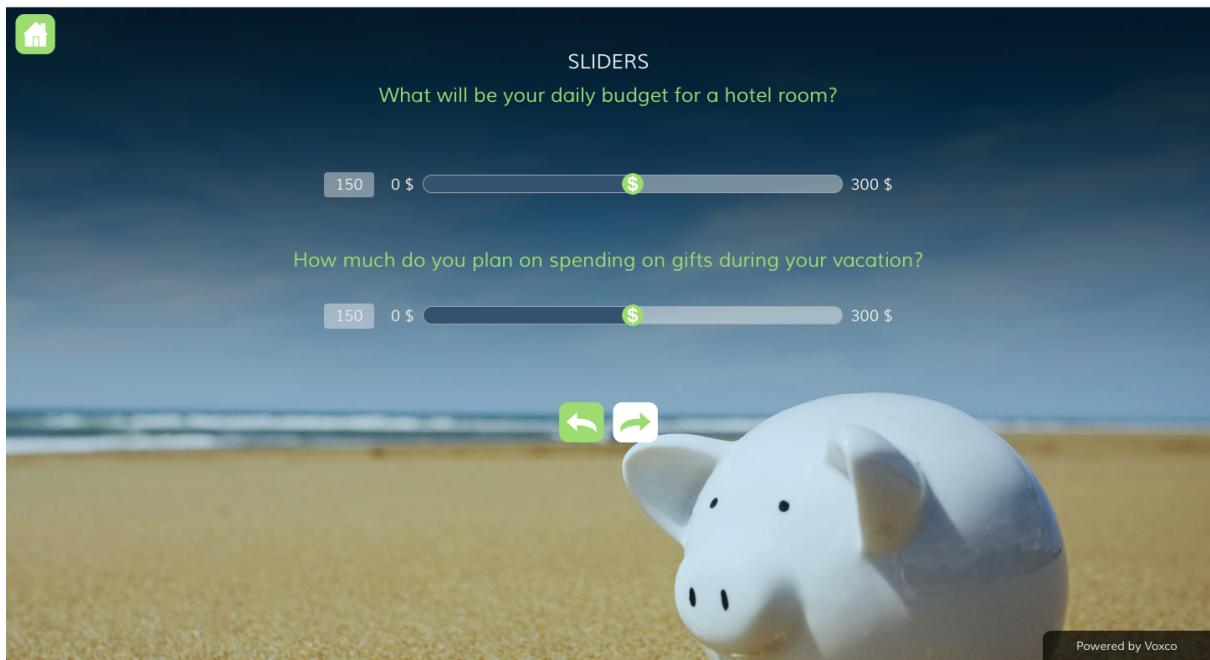
Not likely at all Extremely likely

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Navigation arrows: left and right

Powered by Voxco

The interface features a dark blue background with a blurred image of a white airplane on a runway. A green home icon is in the top left corner. The title 'NET PROMOTER SCORE' is centered in white. Below it, the question 'How likely are you to recommend your travel agent to a friend or colleague?' is displayed in green. A horizontal scale of 11 white circles, numbered 0 to 10, is shown. Above the circles, 'Not likely at all' is on the left and 'Extremely likely' is on the right. Two green navigation arrows (left and right) are positioned above the scale. The text 'Powered by Voxco' is in the bottom right corner.



Home icon

SLIDERS

What will be your daily budget for a hotel room?

150 0 \$ 300 \$

How much do you plan on spending on gifts during your vacation?

150 0 \$ 300 \$

Navigation arrows: left and right

Powered by Voxco

The interface has a dark blue background with a blurred image of a white piggy bank on a sandy beach. A green home icon is in the top left corner. The title 'SLIDERS' is centered in white. Below it, the question 'What will be your daily budget for a hotel room?' is in green. A slider bar is shown with '150' on the left, '0 \$' in the middle, and '300 \$' on the right. A green dollar sign icon is on the slider. Below this, the question 'How much do you plan on spending on gifts during your vacation?' is in green. Another identical slider bar is shown. Two green navigation arrows (left and right) are positioned above the second slider. The text 'Powered by Voxco' is in the bottom right corner.



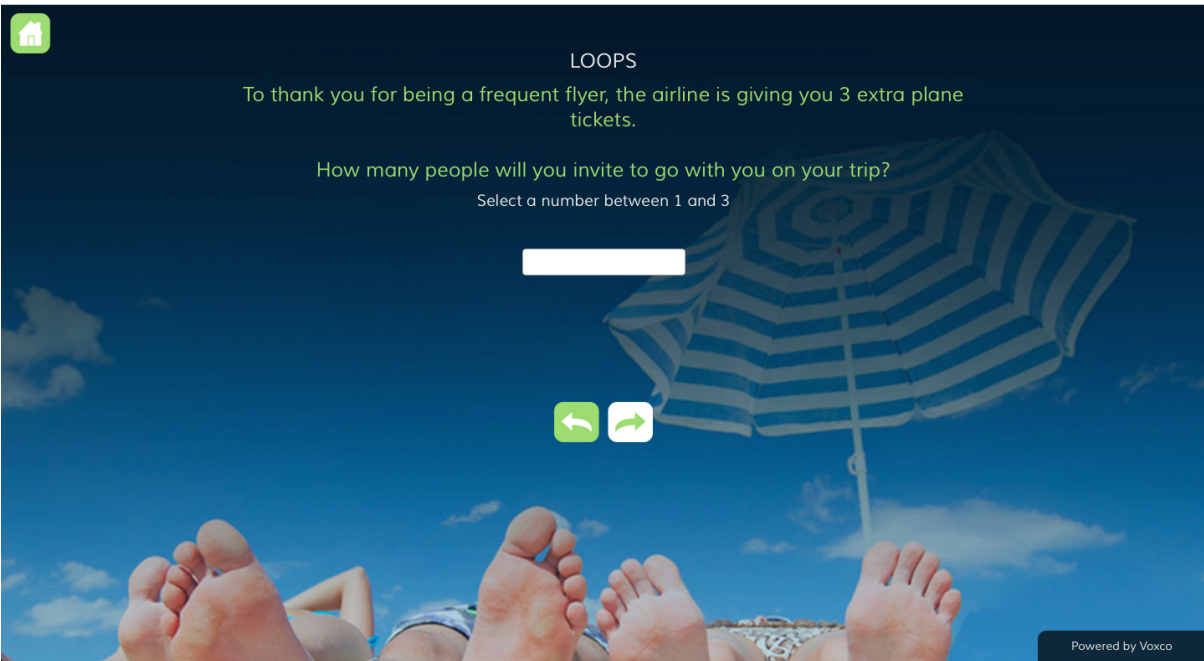
LOOPS

To thank you for being a frequent flyer, the airline is giving you 3 extra plane tickets.

How many people will you invite to go with you on your trip?

Select a number between 1 and 3

← →



Powered by Voxco



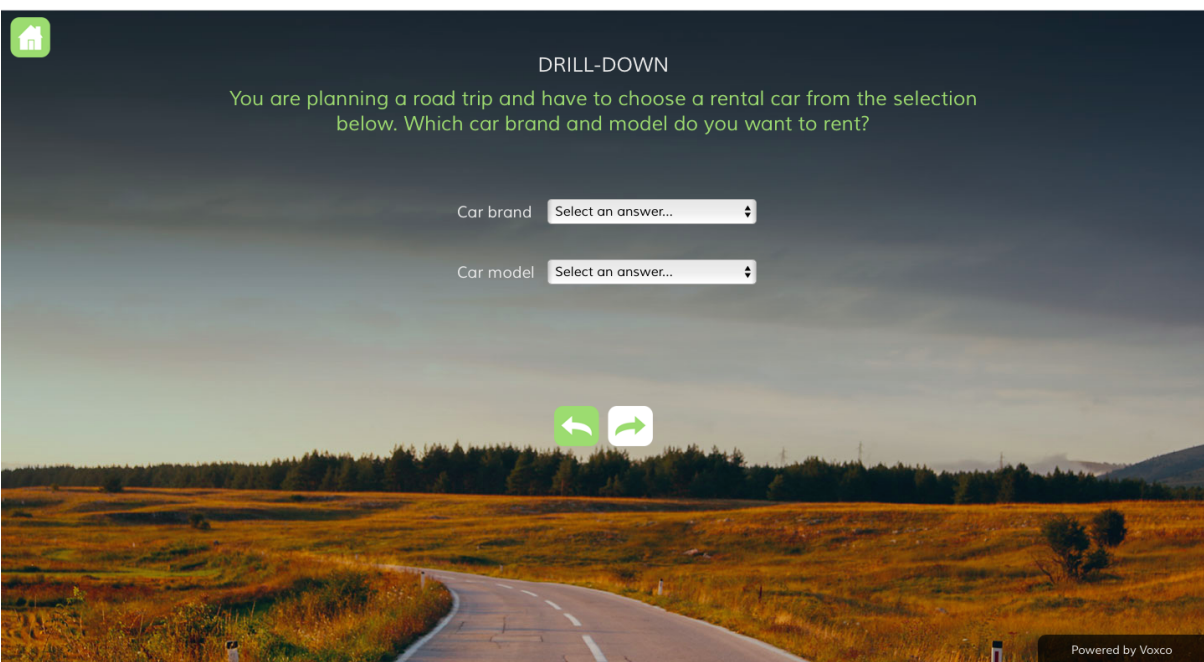
DRILL-DOWN

You are planning a road trip and have to choose a rental car from the selection below. Which car brand and model do you want to rent?

Car brand

Car model

← →



Powered by Voxco

DISCRETE SLIDER SCALE WITH OPEN-ENDED BOX

Do you have a good, neutral or bad opinion of the following airline carriers?

	Your opinion	Why that rating?
	Bad Neutral Good	
	Bad Neutral Good	
	Bad Neutral Good	

Powered by Voxco

CARD SORT

Let's pack! How likely are you to bring the following items on your next holiday trip?

Please drag and drop the cards into the tables.

For Sure	Hmm.. maybe	No way

Powered by Voxco

LOCALISATION

Les drapeaux indiquent les bureaux de Voxco, et les points verts les pays dans lesquels l'entreprise a présentement des clients.

