

Etudes

Pourquoi se constituer un panel ?

par Eric Delemazure

Lorsqu'il s'agit de résoudre une problématique marketing, l'avis du consommateur est bien souvent incontournable. Les réponses attendues trouveront leur source via la sacrosainte « étude marketing » dont les objectifs pourront être d'ordre qualitatif (via des tables rondes consommateurs, des entretiens semi directifs, des forums quali online...) et/ou quantitatif (via des questionnaires en ligne ou administrés par téléphone ou en face à face,...).

Le point de vue d'Arnaud MAST, Directeur Commercial d'Easy Panel.



Dans tous les cas de figure, se posera la question de l'origine des répondants : recourir à une base de données qualifiée (clients cartés d'une enseigne, base d'emails opt-in obtenus suite à une opération promotionnelle,...) sera l'un des premiers réflexes...en espérant que les membres de cette base soient volontaires et suffisamment nombreux pour donner un avis qui puisse être exploité d'un point de vue marketing.

Quelles solutions existent si l'annonceur ne possède pas de fichiers clients ? Et même si le fichier existe, ne peut-on pas aller plus loin dans la considération du consommateur qui sera alors sollicité ?

Le consommateur est de plus en plus bavard ! Blogs, réseaux sociaux, forums, sondages... aujourd'hui, le consommateur prend de plus en plus la parole pour parler des produits qui le concerne... Internet devient son outil de prédilection pour s'exprimer et donner son avis sur les produits consommés et sur les services utilisés.

Le consommateur, tel un porte-parole, est le meilleur prescripteur... ou le pire détracteur d'une marque ou d'un produit ! La longévité et la pérennité des échanges entretenus autour d'une marque/enseigne apparaissent comme les meilleurs outils de communication pour les annonceurs concernés...

L'EXPERT

Arnaud MAST
Easy Panel à Roubaix
Tél : 03 59 08 22 03
arnaud.mast@easypanel.fr



Le consommateur est insatiable ! Il critique, invente, détruit puis reconstruit le produit dont il rêve... La moindre remarque constructive doit ainsi être captée par les marques pour développer les produits et services de demain. Il ne s'agit donc plus pour ces marques d'uniquement contrôler leur image mais aussi leur e-réputation qu'il convient d'écouter attentivement...

Il est donc devenu indispensable de **faire participer les consommateurs sur le long terme** aux diverses réflexions stratégiques de l'entreprise. Ils n'en deviendront que plus fidèles, impliqués, pro actifs voire créatifs.

Pour ce faire, **le potentiel du consommateur doit être canalisé, entretenu et valorisé** par l'annonceur : c'est tout l'enjeu d'un Access Panel propriétaire !!!

Mais qu'est-ce donc qu'un Access Panel ? C'est une base qualifiée de membres qui, à la différence d'une base de données traditionnelle, se sont déclarés volontaires pour participer à des études marketing (études en ligne, réunions de

consommateurs, ...) via une inscription sur un site dédié par exemple.

Quand la base de données est souvent un outil « passif » que l'annonceur utilise comme un simple réceptacle aux informations qu'il souhaite lui faire parvenir, **l'Access Panel a vocation d'être un lieu d'échanges participatifs qui va créer du lien et donc du sens** entre la marque et ses clients. Bien évidemment, la qualification, la sollicitation et l'entretien d'un Access Panel nécessitent une rigueur stricte et le respect d'une charte déontologique : si le respect des données informatiques et confidentielles se fait via une déclaration du panel à la CNIL, la sollicitation (forme et la fréquence) et l'entretien du panel se font dans le respect de la charte déontologique ESOMAR, cercle vertueux des experts en études marketing.

Gérer un Access Panel relève d'un vrai savoir-faire qui ne peut être approximatif car sonder ses clients, c'est aussi et surtout entretenir avec eux une relation de confiance et de séduction... ■

RADIO METROPOLYS
L'ESSENTIEL DES HITS

**Les hits des années 80 à aujourd'hui,
l'info de proximité, les points route et la bonne humeur.**

LILLE 97.6 FM
AMIENS 90.0 - ARRAS 97.6 - SAINT-OMER 99.7 - SAINT-QUENTIN 90.0
WWW.METROPOLYS.COM