

# Tutoriel pratique #2

## Notifications Push : Vendre, intégrer, fidéliser

Une **Notification Push** est un message envoyé par le club à ses clients ou à ses prospects. Dans ce tutoriel, nous allons voir pourquoi les Notifications Push sont le moyen de communication le plus efficace à ce jour pour faire passer un message à la clientèle du club. Nous allons également voir comment maîtriser les Notifications Push pour intégrer les clients dès leur arrivée au club et conserver un fil conducteur après leur inscription.

### Sommaire

1. Qu'est-ce qu'une Notification Push ? En quoi les notifications diffèrent-elles de Facebook, des emails et des SMS ?
2. Envoyer, modifier et supprimer une notification depuis le Backoffice.
3. Créer et peupler des groupes depuis le Backoffice.
4. Intégrer, Fidéliser et Vendre avec les Notifications Push.



## 1. Qu'est-ce qu'une Notification Push ?

Une **Notification Push** est un message envoyé par le club à un adhérent, un groupe d'adhérents, ou tous les adhérents du club d'un seul coup. Sa livraison est quasi-instantanée et le contenu du message est lu automatiquement par le client ou le prospect. Par rapport au SMS, c'est gratuit, et par rapport à l'email, ça ne finit pas dans la corbeille. Jetez un oeil au tableau ci-dessous pour comprendre pourquoi les Notifications Push sont plus efficaces que tous les autres moyens de communication quand il s'agit de faire passer un message à des clients ou à des prospects.

	Notification Push	SMS	Email	Facebook
Coût	Gratuit	0,06€ - 0,1€/SMS	Gratuit	Gratuit
Délivrabilité	<b>Elevée</b> Message lu automatiquement	<b>Elevée</b> Message lu automatiquement	<b>Faible</b> Risque d'être considéré comme SPAM	<b>Moyen</b> Risque d'être noyé dans les publications des amis du client
Ciblage de l'audience	<b>Elevée</b> Tous les clients, groupes, client spécifique...	<b>Elevée</b> Tous les clients, groupes, client spécifique...	<b>Elevée</b> Tous les clients, groupes, client spécifique...	<b>Faible</b> Toutes les personnes qui visitent la page

Par rapport aux autres moyens de communication, **la Notification Push gagne sur tous les tableaux**. En tant que gérant de club de fitness, vous devez absolument privilégier les Notifications Push à chaque fois que vous avez un message à adresser à votre clientèle pour augmenter au maximum vos chances d'être entendu.

Attention, **privilégier ne veut pas dire exclure tout le reste** : les SMS, les emails et votre page Facebook ont eux aussi leur utilité. Tout dépend de l'information que vous souhaitez véhiculer ! Passons en revue les exemples de communication les plus courants en expliquant quels sont les supports associés les plus pertinents.

	Notification	SMS	Email	Facebook
Imprévu, aléa	✓	✗	✗	✗
Nouveauté	✓	✗	✗	✓
Evènement, animation	✓	✗	✗	✓
Offre commerciale, code promo...	✓	✓	✓	✓
Noël, Bonne Année, fête des mères...	✓	✗	✗	✓
Anniversaire	✓	✗	✗	✗
Relance fin d'abonnement, fréquentation...	✓	✗	✗	✗

### Imprévu - aléa

**Exemples :** prof absent, cours décalé, panne d'eau chaude, travaux...

**Support(s) choisi(s) :** Push Notification

L'information concerne tous les adhérents et elle est urgente. L'envoi du SMS est coûteux; l'email risque de ne pas être lu, et une publication sur Facebook donne une image négative du club. On envoie donc une Notification Push à tous les clients : pas de surcoût, lue automatiquement, délivrée instantanément.

### Nouveauté

**Exemples :** nouveau cours, nouvelle machine, nouveaux tarifs...

**Support(s) choisi(s) :** Push Notification + Facebook

L'information concerne tous les adhérents mais aussi (peut-être) des prospects. Pour élargir l'audience on utilise Facebook. L'information véhiculant une image positive, on peut utiliser Facebook sans problème. Les SMS seraient plus coûteux et les emails pourraient ne pas être lus.

### Evènement - animation

**Exemples :** relances chorégraphiques, portes ouvertes, soirée...

**Support(s) choisi(s) :** Push Notification + Facebook

Mêmes raisons que la communication d'une nouveauté.

### Offre commerciale - code promo

**Exemples :** 2 mois offert pendant l'été, Black Friday, Vendredi 13, Rentrée Septembre...

**Support(s) choisi(s) :** Tous

L'objectif est de vendre un maximum de contrats. Statistiquement, plus le nombre de prospects atteints est élevé, plus le nombre de contrats réalisés est important. On utilise donc tous les supports de communication à disposition pour être sûr de toucher le plus de prospects possibles.

## Fêtes

**Exemples :** Noël, Bonne Année, fête des mères...

**Support(s) choisi(s) :** Push Notification + Facebook

A moins que l'information inclue une offre commerciale (exemple : promo fête des mères) on choisit d'utiliser les Push et Facebook pour les mêmes raisons que la communication d'une nouveauté.

**Relance fin d'abonnement, fréquentation...**

**Support(s) choisi(s) :** Push Notification + Facebook

Il s'agit d'un message personnel qui ne concerne qu'un client, voir plusieurs. Le SMS implique un surcoût et peut apparaître comme intrusif. L'email risque de passer inaperçu... La Notification Push est le support idéal pour ce type de communication.

## 2. Envoyer, modifier et supprimer une notification

### Envoyer une notification

Pour envoyer une notification, connectez-vous au Backoffice depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone.

Dans le volet latéral gauche, cliquez sur la rubrique **Notifications**.

Cliquez ensuite sur le bouton bleu **Envoyer une notification** situé en bas de l'écran.

Entrez votre message dans la rubrique **Contenu**.

Cliquez dans la barre de recherche « **Destinataires** » pour sélectionner votre audience. Nous vous proposons 7 audiences :

- A tous les membres de votre club
- A un ou plusieurs adhérents
- Aux hommes
- Aux femmes
- Aux personnes ayant installé votre application au cours des 7 derniers jours
- Aux personnes ayant installé votre application au cours des 30 derniers jours
- A un ou plusieurs groupes

Une fois l'audience choisie, cliquez sur **Envoyer** pour délivrer votre message.

### Modifier une notification

Vous pouvez modifier une notification déjà envoyée en cliquant dessus puis en corrigeant votre message dans le champ de texte associé. La notification corrigée apparaîtra directement dans l'historique des notifications de votre application.

## Supprimer une notification

Si vous souhaitez définitivement supprimer une notification de votre historique, cliquez dessus puis cliquez sur le bouton **Supprimer**. Attention, cette opération est irréversible.

## 3. Créer et peupler des groupes

### Créer un groupe

Pour créer un groupe, cliquez sur l'onglet « Groupes » dans la barre de navigation bleu foncé de la page Notifications. Entrez directement le nom de votre groupe dans la barre de text vide située au centre de l'écran. Cliquez ensuite sur le bouton **Ajouter ce groupe**.

### Peupler un groupe

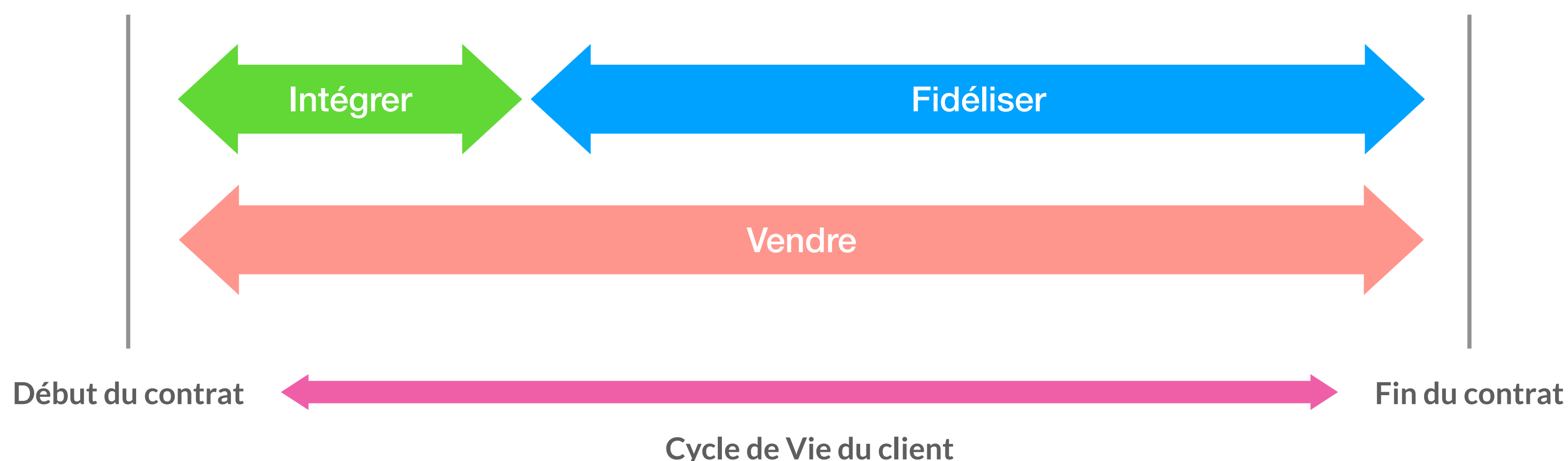
Pour peupler un groupe, cliquez sur le stylet noir à droite du groupe de votre choix dans la liste des groupes déjà créés. Cliquez ensuite sur la barre de recherche pour ajouter les utilisateurs de votre choix. Pour gagner du temps, entrez directement le prénom ou le nom de la personne que vous souhaitez ajouter. Cliquez sur **Valider** quand vous avez terminé.

## 4. Intégrer, Fidéliser et Vendre avec les Notifications Push

Les Notifications Push aident le club de fitness à intégrer un nouveau client, à vendre des contrats et à garder un fil conducteur avec les adhérents pour augmenter le taux global de fidélisation.

Pour vous aider à organiser votre plan de communication, comprenez qu'il existe 3 « objectifs » de notification : (1) Intégrer (2) Fidéliser (3) Vendre

Ces 3 objectifs s'inscrivent dans le Cycle de Vie de votre client, ou plutôt de son contrat, comme suit :



Les clubs qui communiquent le mieux sont ceux qui adaptent leur communication au type d'objectif et à la « position » de leur client dans son propre Cycle de Vie.

Le tableau ci-dessous vous donne des exemples inspirés de faits réels.

	Quand ?	Intégrer	Fidéliser	Vendre
<p><b>Rappel : entrainements persos. sur demande</b></p> <p>Besoin de faire un point sur votre programme d'entraînement ? Les meilleurs coaches de 🇫🇷 sont dispo pour prendre rdv ! N'hésitez pas à nous solliciter 😊 !</p>	Toute l'année	✓	✓	✗
<p><b>Rappel : entrainements dispo dans l'appli</b></p> <p>En manque d'inspiration sportive 🤔 ? Retrouve tous nos programmes dans la rubrique "Entraînement" de l'app !</p>	Toute l'année	✓	✓	✗
<p><b>Rappel : planning des cours dans l'appli</b></p> <p>💡 Astuce : gagnez du temps et sauvez des arbres en consultant le planning des cours depuis l'appli !</p>	Toute l'année	✓	✗	✗
<p><b>Rappel : réservation des cours via l'appli</b></p> <p>Les cours de BIKE reprennent dès Lundi. Réservation via l'appli uniquement ! Attention, les places partent très vite 😊</p>	Toute l'année	✓	✗	✓
<p><b>Rappel : flasher les QR codes pour les infos machines</b></p> <p>Nous vous rappelons que toutes nos machines sont équipées de codes barre qui vous donnent accès à des vidéos de démonstration. Flashez une vignette depuis la rubrique « Info Machine » pour voir une vidéo.</p>	Toute l'année	✓	✓	✗
<p><b>Rappel : coaches à votre disposition pour un RDV de Bilan Forme</b></p> <p>Envie de faire le point sur votre état de forme ? Contactez nos coaches pour prendre un RDV Bilan Forme. Gratuit pour nos adhérents.</p>	Toute l'année	✓	✓	✗
<p><b>Parrainage : invitez vos amis !</b></p> <p>Fais plaisir à tes proches 🎁 Offre leur une séance dans notre club en cliquant sur le bouton Inviter un ami dans la rubrique Parrainage.</p>	Toute l'année	✓	✓	✓
<p><b>Cours collectifs : invitez vos amis !</b></p> <p>Demain soir, c'est Jeudi et Jeudi, TOUT est PERMIS !! 🎉🎉</p> <p>Invite une ami(e) pour t'accompagner au cours de ton choix.</p>	Toute l'année	✓	✓	✓
<p><b>Parrainage à J+1 - Notif. privée</b></p> <p>[Prénom], merci de m'avoir installée 🤖 !</p> <p>Partage-moi à tes amis, une séance leur est offerte !</p> <p>Rubrique Parrainage &gt; Inviter un ami</p> <p>Je compte sur toi 😊 !</p>	J+1 après l'inscription de l'adhérent	✓	✓	✓

	Quand ?	Intégrer	Fidéliser	Vendre
<p><b>Invitation Cours à J+3</b>            Bonjour [Prénom] 🤖 ! Sais-tu que tu peux inviter une copine pour le cours collectif de ton choix ?            Rubrique Planning &gt; Inviter un(e) ami(e). Amusez-vous bien 😊 !</p>	J+3 après l'inscription de l'adhérent	✓	✓	✓
<p><b>Reconnaissance à J+7</b>            [Prénom], comment s'est passé votre 1ère semaine au club 😊 ?            Un problème, une question ? Passez-nous voir à l'accueil !</p>	J+7 après l'inscription de l'adhérent	✓	✗	✗
<p><b>Rappel : entrainements persos. sur demande</b>            Besoin d'un programme d'entraînement 😊 ?            Envoie "Entrainement" au 06XXXXXXXXX avec ton Prénom + Nom. Un coach va te concocter un programme sur mesure 😊</p>	J+14 après l'inscription de l'adhérent	✓	✗	✗
<p><b>Rappel : flasher les QR codes pour les infos machines</b>            [Prénom], un doute avec une machine ? 🤔            Clique sur "Info Machine" et filme le code barre sur la machine pour voir une vidéo de démonstration.</p>	J+21 après l'inscription de l'adhérent	✓	✗	✗
<p><b>Reconnaissance à J+28</b>            [Prénom], déjà 1 mois parmi nous 🎉👏 !!            Tout se passe bien ? Tu as une remarque, une suggestion ?            Nous sommes à ton écoute 😊</p>	J+28 après l'inscription de l'adhérent	✓	✗	✗
<p><b>Anniversaire</b>            Bonjour [Prénom] ! Toute l'équipe te souhaite un Joyeux Anniversaire !!            🎂🎉 Viens le fêter avec une bonne séance au club 😊</p>	1 fois par an	✓	✗	✗
<p><b>1 An de fidélité</b>            [Prénom], 1 an déjà que tu es chez nous 🎉 ! Pour te remercier de ta fidélité, nous offrons 1 semaine 😊 à l'un de tes proches. Invite-le via la rubrique Parrainage de l'appli et viens avec l'heureux gagnant pour ta prochaine séance !</p>	1 fois par an	✗	✓	✓
<p><b>Relance fin d'abonnement</b>            Bonjour [Prénom], ton abonnement se termine la semaine prochaine 🗓️            Viens renouveler ton accès et profiter des cours au plus vite !!</p>	1 fois par an	✗	✓	✓
<p><b>Relance Fréquentation</b>            Bonjour [Prénom], comment va-tu ? On ne te voit plus depuis quelques mois 😊 Prend un rdv avec un coach pour faire un bilan, c'est gratuit et ça va te booster 😊</p>	Toute l'année	✓	✓	✓