

# Comment optimiser la délivrabilité et l'ouvrabilité de vos e-mails de prospection et de vos campagnes de e-mailing ?

## Sommaire :

- 1 - Rappel 1 : les bases de l'e-mail.
- 2 - Rappel 2 : l'importance commerciale de l'e-mailing.
- 3 - Qu'est-ce que la délivrabilité d'un message ?
- 4 - Quels sont les facteurs qui influencent la délivrabilité et comment l'améliorer ?
- 5 - Comment stimuler l'ouvrabilité de vos messages ?
- 6 - Comment structurer vos messages pour déclencher une réaction de la part de son destinataire ?
  - Pratiques générales à adopter ;
  - Exemples d'e-mail de prospection ;
  - Etude de cas : campagne de e-mailing ;
  - Les obligations légales (GDPR).
- 7- Questions / Réponses.



## Des milliards d'emails envoyés au quotidien

En 2019

**293,6 MILLIARDS**

d'emails ont été envoyés et reçus chaque jour  
(Statista, 2020)



Ce chiffre devrait augmenter pour atteindre

**347,3 MILLIARDS**

d'emails quotidiens en 2020  
(Statista, 2020)

**done.**  
Website as a Service

La fin de l'emailing marketing est proche, disaient-ils, qu'il serait submergé par les nouvelles techniques marketing nous répétaient-ils.

Mais la réalité est plus différente. L'emailing reste aujourd'hui, l'un des moyens les plus efficaces pour acquérir des potentiels leads et pour fidéliser la clientèle. Bref, il est incontournable pour votre stratégie marketing digitale.

## L'utilisation des emails dans le monde

En 2017, l'email était utilisé par

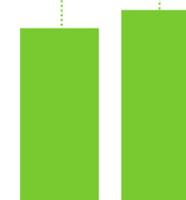
**3,9 MILLIARDS**

de personnes.  
(Statista, 2020)

En 2022, ce chiffre devrait atteindre

**4,3 MILLIARDS**

de personnes.  
(Statista, 2018)



C'est la moitié de la population mondiale.

## L'email continue à avoir un bon retour sur investissement

Pour 1€ dépensé, l'email marketing rapporte en moyenne

# 35€

(DMA, 2019)



## L' emailing comme moyen de diffuser du contenu

Près de **9 RESPONSABLES MARKETING SUR 10**

utilisent l' emailing pour la diffusion de contenus. Selon une étude réalisée en 2020, le taux d' ouverture moyen en emailing est de 17,8%

(Campaign Monitor)



## L' email marketing est un booster

# 81%

des PME s' considèrent l' emailing comme leur 1er canal d' acquisition, et 80% comme leur meilleur canal de rétention.

(Emarsys, 2018)



## La puissance des emails pour contrer l' abandon de panier

Envoyer 3 emails d' abandon de panier génère

# 69%

de commandes en plus qu' un seul email.

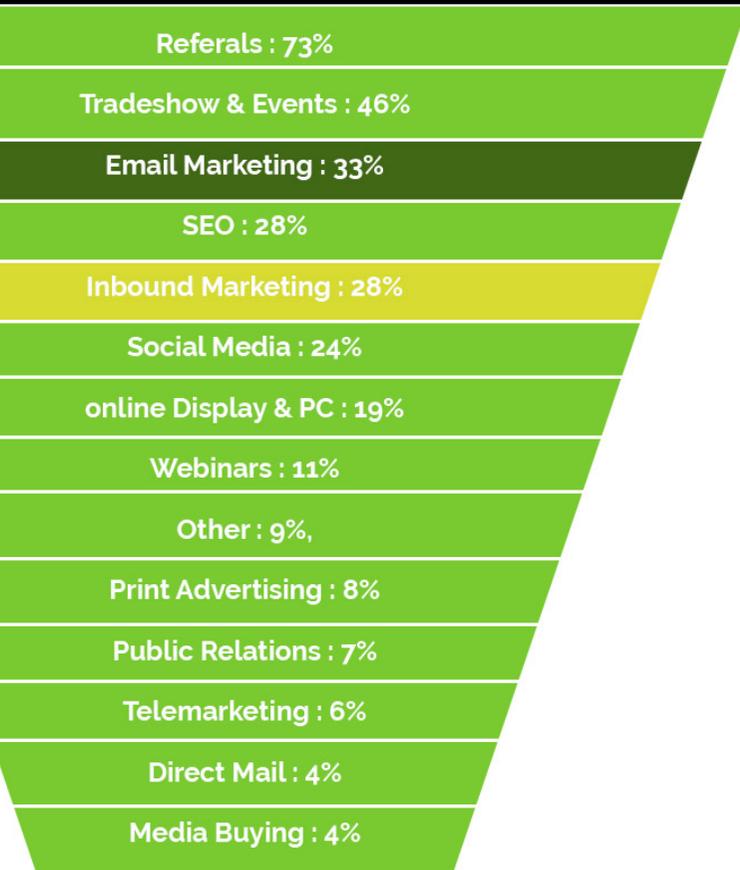
(Omnisend, 2018)



**done.**  
Website as a Service

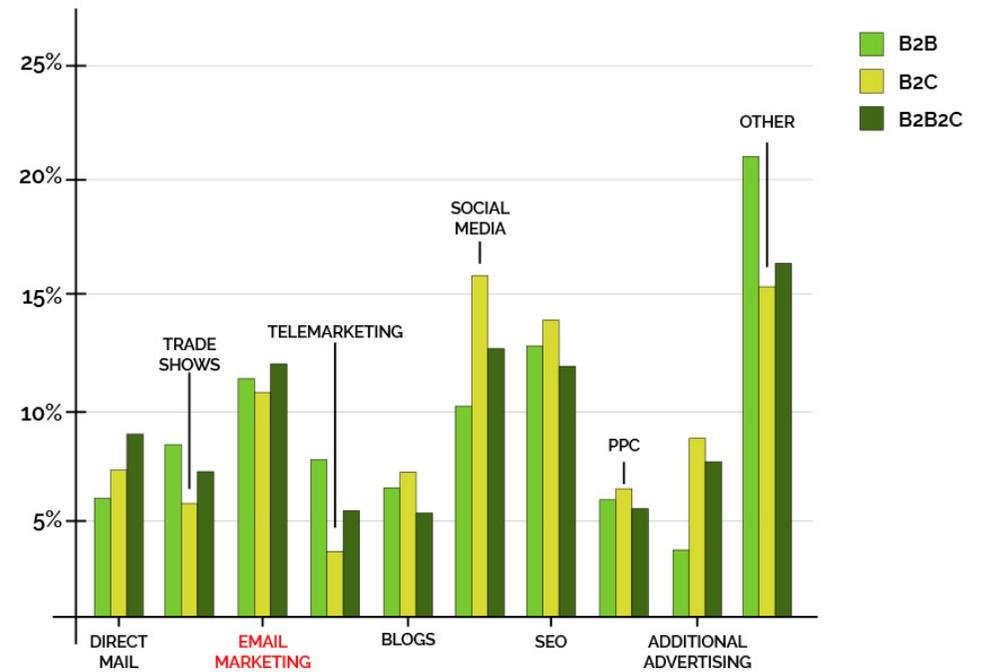
## L'importance de l'emailing dans une stratégie marketing

### Principales sources de prospects.



(Source : Digital Marketing Community)

### Quel pourcentage de vos prospects provient des sources suivantes?



(Source: Hubspot)

# Les bases de l'e-mail

1. Quelle différence entre e-mail pro / e-mail personnel ?
2. Quels sont les bons usages à respecter en termes de poids, de nombre de caractères, de nombre de liens sortants... ?
3. Bien choisir son nom et son extension
4. De la bonne utilisation de A, CC et CCI, (To, CC and BCC)
5. Comment bien utiliser le « Reply to » et quelle est son utilité ?
6. Comment s'assurer que ses mails soient bien lisibles sur les différents lecteurs, y.c les appareils mobiles ?



## Quels sont les facteurs qui influencent la délivrabilité et comment l'améliorer ?

Plusieurs éléments peuvent affecter la délivrabilité des emails, la réputation en est le principal. Cette réputation se décompose en plusieurs facteurs (liste non exhaustive).



- 1 - Un faible taux d'ouverture
- 2 - Des signalements pour spamming
- 3 - Un contenu similaire
- 4 - L'absence d'un lien de désabonnement
- 5 - L'utilisation d'une liste de contacts achetés
- 6 - Une mauvaise infrastructure d'envoi
- 7 - Ne pas être certifié



- 1 - Des détails sur l'abonnement
- 2 - Une adresse IP dédiée
- 3 - Des protocoles d'authentification
- 4 - Le choix de la plateforme d'envoi
- 5 - Des emails responsive
- 6 - Un contenu engageant et un objet percutant
- 7 - Des contacts proprement acquis et une liste de contacts bien entretenue
- 8 - Surveiller ses résultats

# Comment stimuler l'ouvrabilité de vos messages ?

## Mettez votre sujet en évidence

Une ligne d'objet de six à huit mots est votre plus puissant atout pour augmenter votre taux d'ouverture.

Mettez en évidence un bénéfice et faites une promesse (que vous tiendrez dans le corps de l'email !)

Certains termes, appelés spam words, peuvent vous tirer deux balles dans le pied s'ils sont utilisés trop souvent.

## Envoyez vos mails au bon moment

Demandez-vous ce que font vos clients à différents moments de leur journée

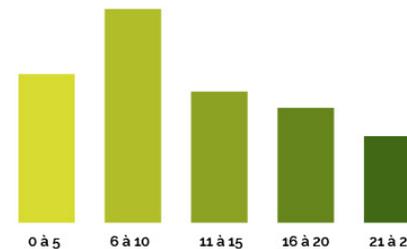
## Personnalisez le nom de l'expéditeur

Créez une adresse mail pro personnalisée et humanisée

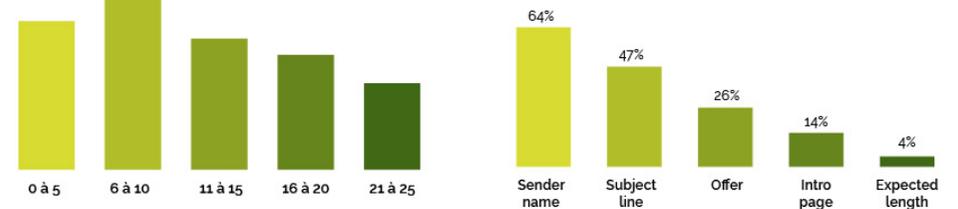
## Personnalisez l'extrait qui s'affiche dans la boîte de réception (pré-header)

Le texte du pré-header est ce que vous voyez s'afficher en court extrait dans votre boîte de réception ou sur votre smartphone.

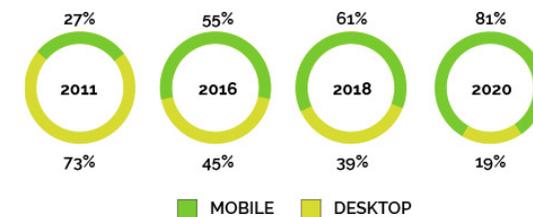
### Open rate by number of words in subject line



### Reasons for opening an email



### Open rate by device



# Comment structurer vos messages pour déclencher une réaction de la part de son destinataire ?



## 1 – Identifiez votre Cible.

Étudiez votre liste de contacts.  
Faites des sous-catégories.



## 3 - Personnalisez votre eMail.

Soyez intéressant avant de vous montrer intéressé.



## 5 - Soignez la rédaction du mail.

L'objet  
Saluez votre interlocuteur en le nommant.  
Ne commencez jamais par une question.  
Structurez votre texte.



## 2 - Quel est le but de votre eMail?

Quelle action voulez-vous que son destinataire accomplisse?

Soyez réaliste.

Introduisez un Call to Action.

L'objectif de votre campagne doit être unique.



## 4 - Soyez créatif.

Faites de l'eMail marketing en dehors de vos campagnes.

Employez un ton naturel et montrez que votre e-mail à été rédigé spontanément.



## 6 - Créez une Landing Page attrayante.

Faire cliquer sur Call to Action c'est bien, convertir votre interlocuteur en lead c'est encore mieux.



**Chers amis, à minuit aujourd'hui c'est terminé, finito, terminach. Notre belle Chemise Brute ne sera plus disponible.**

Après il y en a qui disent : oui, nin-nin-nin, j'ai pas été prévenu à temps, nin-nin-nin... Alors on fait ce qu'on peut pour que tout le monde soit à jour, et on vous parle une dernière fois de la Chemise Brute avant la fin de notre campagne.

Toutes les infos sont là :



À tout de suite !

ASPHALTE



Copyright © 2017 Asphaltte Paris. Tous droits réservés.



### MES PETIT BATEAU ? C'EST DU SOLIDE !

Des vêtements pensés et confectionnés pour assurer le confort et le bien-être de toute la famille.



Bien dans ses vêtements et libre de tout mouvement !



Des vêtements colorés qui gardent tout leur éclat après les lavages.



Le label Oeko-Tex® garantit l'absence de substances nocives pour la peau.



Une maille qui résiste dans le temps grâce au tricotage de fibres de coton extra longues.

> EN SAVOIR PLUS

### C'EST POUR ÇA QU'ON AIME LES PARTAGER

Vos vêtements n'ont pas bougé d'un fil et vous voulez leur offrir une seconde vie ? Téléchargez notre application pour les revendre dans l'espace « Occasions ».



### ... OU QU'ON FERAIT TOUT POUR GARDER NOS PRÉFÉRÉS

Parce que vos vêtements sont faits pour vivre de grandes aventures avec vous et parce qu'une tâche est si vite arrivée... Adoptez nos jolies astuces pour réparer et customiser vos Petit Bateau lâchés, abîmés, déchirés...



APPRENTIS COUTURIERS



ESSAI ARTISTIQUE



EXCÈS DE GOURMANDISE

> JE RÉPARE !



Livraison sous 5 jours ouvrés



Satisfait ou remboursé



Echanges en boutique



Paiement 100% sécurisé



#### LE PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

1€ d'achat = 1 point  
100 points = 5€ de remise  
Des invitations, des offres exclusives, une surprise pour votre anniversaire...

Tous les avantages >

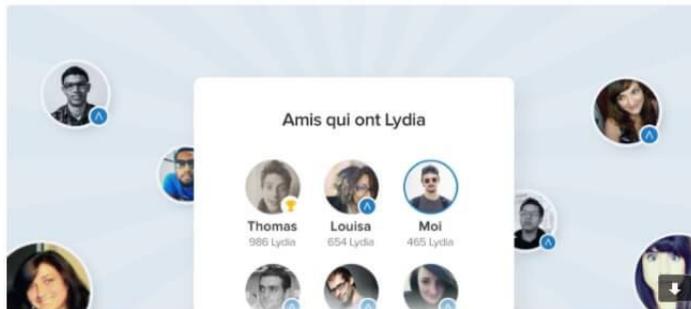
Suivez-nous



Si vous ne souhaitez plus recevoir d'email de la part de Petit Bateau, vous pouvez vous [désinscrire](#).

Vos données sont utilisées par la société Petit Bateau à des fins de traitement des commandes, d'optimisation de la relation client et, le cas échéant, de prospection. Dans le respect des choix que vous avez effectués, les informations vous concernant pourront être communiquées au Groupe Rocher auquel Petit Bateau appartient, ainsi qu'aux partenaires commerciaux de Petit Bateau.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression des données vous concernant qui peut être exercé à tout moment par courrier auprès de PETIT BATEAU Service Consommateurs - 15, rue du Lieutenant Pierre Murard, BP 525, 10061 Troyes cedex - France ou via le formulaire de contact disponible à <http://www.petit-bateau.fr/ico/contact.aspx>.



*Le goût du pain partagé est sans égal, écrivait Antoine de Saint-Exupéry.*

Jusqu'à maintenant, nous avons toujours pris cette phrase au sens propre : Lydia vous aidait à partager les repas au moment de l'addition. Notre objectif était de créer le meilleur outil pour cela.

Et puis nous avons compris son sens figuré, quand nous avons découvert que vous preniez du plaisir à voir vos amis utiliser Lydia.

De la même manière que le pain est fait pour être partagé, l'application fonctionne mieux lorsque vos amis l'utilisent aussi.

Alors nous avons mis de côté notre recherche d'un produit minimaliste pur et parfait pendant quelques jours, pour réfléchir à comment rendre Lydia plus social sans en faire un réseau social pour autant. Voici le résultat, en trois nouveautés :

## Il est sur Lydia

Désormais, à chaque fois que l'application affiche un contact de votre carnet d'adresses, vous verrez apparaître le logo bleu sur sa photo de profil si celui-ci utilise aussi l'application. Lorsque vous choisirez le destinataire de votre prochain Lydia, vous saurez ainsi tout de suite s'il recevra l'argent par SMS ou bien directement sur son compte Lydia.

## Il fait plus de Lydia que moi

Amateurs de check-ins ex-Foursquare et autres victimes de la gamification des applications, attention à la rechute : Notre dernière mise à jour affiche [un classement de vos contacts qui font le plus de paiements par mobile](#). Chaque transaction compte.

## Il n'a pas encore Lydia

750 000 utilisateurs, ça commence à faire un paquet. Mais ça veut dire qu'il y en a toujours 66 dans votre entourage qui peuvent encore vous donner des pièces pour leur participation au plein d'essence. Assez ! Ça ne peut plus durer. Alors pour vous aider à nous aider, à les aider à découvrir les avantages du paiement mobile, nous avons dépoussiéré le vieil écran qui permettait d'inviter ses contacts. Une remise en beauté qui vous permettra même d'utiliser votre application de texting préférée pour envoyer des invitations.

Bon à savoir : vos contacts qui ont déjà un compte Lydia signalé par l'icône, mais avec un nombre de transaction à zéro peuvent encore être parrainés. Envoyez-leur 1 €. On vous le rembourse.

[Voir mes amis Lydia](#)

Mais à propos, est-ce que Mark Zuckerberg a vraiment Lydia ? Seuls ceux qui ont son 07 dans leur carnet d'adresses vont le découvrir.

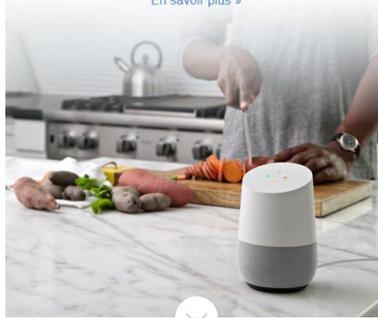
- L'équipe Lydia

P.-S. : Car nous sommes impressionnés par la détermination de ceux qui utilisent encore les pièces pour se rembourser, et car nous sommes amusés par les situations cocasses que cela produit parfois, nous leur rendons hommage dans notre première campagne publicitaire, dans le métro parisien. [L'histoire complète ici](#).

## Obtenez des réponses à vos questions sans même lever le petit doigt

Profitez de toute la connaissance du moteur de recherche Google en utilisant seulement votre voix. Obtenez des réponses en temps réel sur le sport, les actualités, les commerces de proximité et plus encore.

[En savoir plus »](#)



Dites simplement "Ok Google" pour obtenir des informations sur ces différents sujets :

### Commerces de proximité et trafic

Combien de temps pour aller au bureau ?

Où se trouve la pharmacie la plus proche ?

Quand ferme-t-elle ?

Quel est son numéro de téléphone ?

Google Home répond également à la commande "Dis Google". Faites un essai !



### ASTUCE

Découvrez tout ce que vous pouvez faire avec Google Home. Dites simplement "Ok Google, que peux-tu faire ?".

### En savoir plus



Tenez-vous informé de l'actualité de votre équipe de foot préférée.



Calculs, conversions, traductions et plus encore.



Obtenez des informations boursières.

### La prochaine fois

Nous vous ferons découvrir comment profiter au mieux de votre musique préférée sur votre Google Home\*.



SUIVEZ-NOUS



RESSOURCES D'AIDE



CET E-MAIL VOUS A-T-IL ÉTÉ UTILE ?



\* Google Home fonctionne avec certains services musicaux uniquement. Ces services peuvent être payants ou nécessiter un abonnement.

© Google Ireland Ltd, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Ireland

Cet e-mail a été envoyé à l'adresse legoupil.alexandre@gmail.com, car vous avez indiqué vouloir vous tenir au courant des dernières informations relatives aux fonctionnalités, aux services, à l'assistance et aux offres Google Home. Si vous ne voulez plus recevoir des e-mails, cliquez ici.

## Exemple 1

**Nom** : Bravo - prospects #1

**Objet** : J'ai lu que...

Bonjour **Prénom** ,

Je viens de lire l'article sur **Nom de l'entreprise** [du prospect] dans **Nom** [du magazine]. Félicitations pour cette chronique qui montre bien comment vos solutions révolutionnent le secteur de l'énergie !

Cet article s'inscrit-il dans un plan plus large de communication sur votre offre ? Publier sur un seul media ne permet pas de rester dans la tête de vos prospects et vous risquez de passer à côté d'autres opportunités. Vous avez une carte à jouer à diffuser également sur **Nom** [du magazine] et **Nom** [du magazine].

Seriez-vous disponible jeudi prochain entre 9h et 11h pour échanger sur votre plan de communication ?

J'accompagne une dizaine d'autres acteurs dans le secteur de l'énergie et j'ai des idées pour vous permettre de tirer à profit cet article

Bien cordialement, ?

[Signature]

## Exemple 2

**Nom** : Prospection - contact non rencontré

**Objet** : Vos outils de découpe sont-ils efficaces ?

Bonjour **Prénom** ,

Je suis **Prénom** **Nom** de **Nom de l'entreprise** .

Nous produisons depuis plus de 30 ans des machines à découpe pour le secteur industriel et au vu de vos responsabilités, je pense que le sujet vous intéresse.

Nos outils nouvelle génération, faciles d'utilisation et dotés de hautes capacités, permettent de réduire significativement le temps de découpe et les dépenses énergétiques. La qualité du matériel de production est-elle un enjeu pour vous en ce moment ?

Je serai ravie d'échanger avec vous mardi prochain à 10h (ou jeudi à 14h) pour évoquer ensemble votre parc machines et vos besoins précis en la matière ?

Dans l'attente de vos disponibilités, je me tiens à votre écoute et vous souhaite une belle journée.

Bien cordialement, **?**

**[Signature]**

## Exemple 3

**Nom** : Approche de prospection n°2

**Objet** : Vidéos plus à jour sur site internet

---

Bonjour **Prénom** ,

En consultant votre site Internet, j'ai remarqué que vous aviez des vidéos qui dataient de plus de trois ans. Celles-ci parlent de 200 clients alors que vous en revendiquez désormais 500...

Afin que vos commerciaux puissent les exploiter correctement et générer du business avec, je vous propose de les mettre à jour.

Je développe une agence de création audio-visuelle spécialisée dans le secteur B2B. Nous avons notamment aider :

1. - lien vidéo entreprise #1
2. - lien vidéo entreprise #2
3. - lien vidéo entreprise #3

Je suis disponible demain après-midi, auriez-vous un instant pour que je vous appelle brièvement ?

Bien cordialement, ?

[Signature]

## Exemple 4

**Nom** : Mail de prospection - Pic de curiosité

**Objet** : Savez-vous exploiter (vraiment) votre réseau LinkedIn ?

L'objet n'a aucun rapport avec la proposition qui est faite dans le corps du mail.

Bonjour **Prénom** ,

J'espère que vous allez bien, ainsi que vos proches. ?

Je vous contacte concernant le bilan gratuit de votre parc informatique.

J'imagine que vous êtes très occupé en cette période, aussi je serai bref : le coût du parc informatique des entreprises du secteur automobile oscille entre 7 et 9% du CA généré par an... Combien vous coûte votre parc informatique ? Êtes-vous dans cette moyenne ou dépensez-vous plus que vous ne devriez ?

Je vous propose d'auditer gratuitement votre solution actuelle pour optimiser vos coûts et la fiabilité du matériel. Voici des créneaux pour échanger : [lien vers l'agenda].

Dans l'attente de vos réponses, je vous souhaite une excellente journée.

Bien cordialement, ?

**[Signature]**