

MEMO

ODR

Comprendre les offres de remboursement pour plus d'impact auprès de vos consommateurs



HighCoDATA

110, avenue Galilée - BP 70392 / 13799 Aix en Provence Cedex 3

Tél. : 04 42 24 85 00

@highcodata


www.highco-data.fr



L'offre de remboursement, ou ODR, est une mécanique promotionnelle consistant au remboursement partiel ou total d'un ou plusieurs produits suite à la demande du consommateur et sur la base de preuves d'achat.

La traditionnelle Offre de Remboursement sur 'papier' se décline désormais en E-ODR et M-ODR et va même jusqu'à créer le buzz sur les réseaux sociaux pour répondre aux attentes du consommateur. Ce mémo vous délivre les points clés pour comprendre et optimiser l'impact de cet outil.

Mécaniques	Définition	Objectifs	Exemple
ODR intégrale	Remboursement total d'un produit sur la base du prix indiqué sur le ticket de caisse.	Augmenter les ventes Recruter de nouveaux consommateurs Générer l'essai	Votre produit 100% remboursé Satisfait ou remboursé
ODR partielle	Remboursement partiel d'un produit. La valeur faciale de l'offre peut être forfaitaire (X €) ou variable (Y % du PVC).	Augmenter le taux d'équipement Augmenter les ventes Baisser le prix, contrer la concurrence	X% ou Y€ remboursé pour l'achat de ce produit Votre produit à X€
ODR progressive	Remboursement croissant en fonction du nombre de produits achetés par le consommateur.	Augmenter le taux d'équipement Augmenter les QA/AA ou QA/NA	2 produits achetés s X€ remboursé, 3 produits rachetés Y€ remboursé.
ODC Offre Différée Coupon	Remboursement partiel ou total d'un produit par envoi d'une lettre porteuse d'un ou plusieurs coupons de réduction à valoir sur les prochains achats du consommateur.	Augmenter le taux de ré-achat Faire circuler dans la gamme	X% ou Y€ remboursés en coupons de réduction
ODR aléatoire	Remboursement dont la valeur est la résultante d'un jeu.	Créer l'évènement Animer la marque	Votre produit jusqu'à 100% remboursé

	E-ODR	M-ODR	F-ODR
ODR Intégrale	 <p>Offre de remboursement électronique</p> <p>Le consommateur se préinscrit sur le site internet dédié, collecte ses preuves d'achat et les joint à un collector imprimé depuis le site.</p>	 <p>Offre de remboursement mobile</p> <p>La M-ODR peut être émise depuis un site internet mobile ou une application. La cinématique consommateur repose sur la prise en photo du ticket de caisse.</p>	 <p>Offre de remboursement via Facebook</p> <p>Le consommateur est invité à 'liker' la fan page avant d'accéder au site dédié à l'offre pour y participer.</p>

Indicateurs de performance

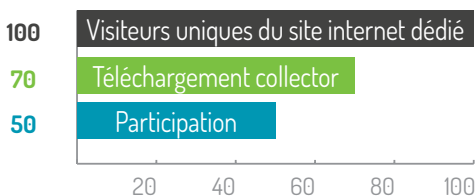
Le principal indicateur de performance est de déterminer si votre offre de remboursement a répondu à vos objectifs.

Le premier indicateur pris en compte est le taux de remontées qui dépend des paramètres de chaque opération : segment de marché, volume porteur, mécanique, valeur faciale. Lors de la mise en place d'une opération, l'annonceur peut, s'il redoute des taux de remontées supérieurs aux prévisions, décider de souscrire une police d'assurance ou demander une prise en charge forfaitaire.

E-ODR

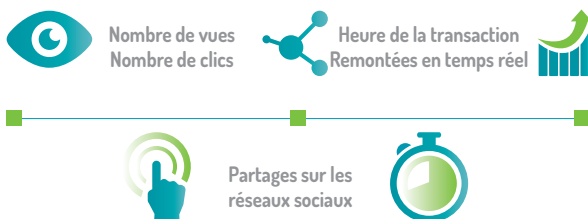
Les E-ODR permettent de dépasser la simple collecte de RIB, Taux de non conformes et Participation vs volumes porteurs pour analyser le comportement consommateur :

- Fidélisation / stockage ou recrutement
- Marques achetées par le consommateur
- Taux de ré-achat



M-ODR

Le mobile apporte des informations complémentaires par rapport aux opérations papier :



Appel pack & modalités

**100 %
Remboursé**

Offre valable jusqu'au
JJ/MM/AA

Voir
conditions au dos



L'appel pack doit être impactant et la valeur faciale ou promesse financière clairement exposée.

Les modalités proposées aux consommateurs doivent être présentées et rédigées de façon claire et compréhensible. En cas de doute, elles s'interprètent dans le sens le plus favorable au consommateur.

Pour bénéficier de cette offre, achetez un produit porteur de l'offre et renvoyez au plus tard le JJ/MM/AA (cachet de la poste faisant foi) sous pli suffisamment affranchi :

- Vos coordonnées complètes (nom, prénom, adresse) sur papier libre
- Cette étiquette autocollante originale porteuse de l'offre
- Le ticket de caisse original en entourant impérativement la date, le libellé et le prix du produit
- Le code-barres original à 13 chiffres découpé sur l'emballage
- Votre relevé d'identité bancaire (IBAN-BIC) à l'adresse suivante :

VOTRE PRODUIT 100% REMBOURSE - Opération n° XXXX - 13766 Aix-en-Provence Cedex 3

Remboursement par virement bancaire sous 6 semaines environ. Offre valable en France Métropolitaine (Corse comprise), limitée à 1 seule demande de remboursement par foyer (même nom, même adresse, même IBAN-BIC). Timbre remboursé sur demande écrite conjointe au tarif lent en vigueur (20g).

Toute demande incomplète, illisible, falsifiée, raturée ou non conforme aux présentes conditions sera considérée comme nulle. La société organisatrice se réserve la possibilité de procéder à toutes vérifications nécessaires pour s'assurer de la conformité de la participation à l'offre notamment concernant les pièces fournies, l'identité et le domicile des participants.

Loi Informatique et Libertés (06/01/1978) : droit d'accès, de rectification et de retrait des données personnelles vous concernant en écrivant à l'adresse de l'opération.

RCS MARQUE

Exemple de modalités

Nous contacter pour vous assurer de la conformité à la législation en vigueur

Participation consommateur

Papier ou 100% digitale, l'ODR s'adapte aux attentes du consommateur :

- Personnalisation
- Accessibilité de l'offre
- Simplicité des modalités de participation

La participation dématérialisée est :

- Identique au canal papier
- 4 fois supérieure à 2010

49 %



51 %

| Budget

BUDGET AU RÉEL

- 1. Frais fixes de mise en place** : programmation informatique, masque de saisie, ouverture de l'adresse postale, gestion des fonds, statistiques ...
- 2. Frais variables** : réception, tri et validation des demandes consommateurs, saisie des données, virement bancaire, lettre chèque, lettre de non-conformité, affranchissement de ces courriers ...
- 3. Valeurs faciales remboursées aux consommateurs** : remboursement du produit et du timbre de la demande.

Frais fixes + frais variables + valeurs faciales (établis selon le nombre estimé de remontées) = budget global de l'opération.

BUDGET FIXE, AU FORFAIT

Le coût du budget promotionnel est évalué sur la base d'une estimation des taux de remontées de l'opération et ne varie pas, quel que soit le taux de remontées réels de l'opération.

| Notre expertise



CONSEILS & RECOMMANDATIONS

- Historique de 10 000 opérations
- Benchmark sectoriel



INFRASTRUCTURE & PROCESS

- Pôle informatique de 40 personnes
- Studio de création internalisé
- Centre de gestion intégré
- Entrepôt logistique de 6 000m²



ECOUTE & REACTIVITE

- Un binôme commercial-opérationnel pour gérer vos opérations
- Une mise à disposition d'experts sur les sujets précis



REPORTING & EFFICACITE

- Outil de reporting sécurisé pour accéder aux remontées de vos opérations
- Bilan d'opération pour analyser la performance de vos actions



HighCoDATA

Notre équipe à votre écoute :

Tél. : **04 42 24 85 00**

E-mail : **contact@highco-data.fr**