

5 RÈGLES

POUR UN CENTRE DE PRÉFÉRENCES EFFICACE

Le centre de préférences de communication est l'outil stratégique idéal pour assurer une bonne délivrabilité de vos emails et conserver une relation saine avec vos abonnés. C'est d'autant plus vrai avec l'entrée en vigueur du Règlement européen sur la protection des données (RGPD), qui vise à responsabiliser les entreprises sur la collecte et l'usage des données personnelles.

Découvrez nos bonnes pratiques pour affiner votre centre de préférences, améliorer la qualité de vos données et créer une meilleure expérience client.

1 **DEMANDER AUX ABONNÉS DE DÉFINIR LEURS PRÉFÉRENCES DÈS LE DÉPART**

Il n'y a pas de meilleure façon de commencer une histoire avec vos abonnés qu'en leur demandant comment ils préfèrent que l'on communique avec eux. De cette manière, vous instaurez une relation de confiance.

2 **REQUÉRIR LE BON VOLUME D'INFORMATION**

Pour une base de donnée de qualité, vous devez capturer plus que l'adresse e-mail. Attention toutefois à ne pas trop en demander au risque de faire fuir l'utilisateur : collectez uniquement les données que vous prévoyez d'utiliser.

3 **ÊTRE CLAIR SUR SES INTENTIONS**

Demander des informations sensibles peut pousser les utilisateurs à abandonner votre processus d'inscription. Pour éviter ce scénario, expliquez clairement pourquoi vous avez besoin de cette information, ce que vous en ferez et comment vous les protégerez.

4 **PROPOSER DES ALTERNATIVES AU DÉSABONNEMENT**

Votre centre de préférences permet à vos usagers de gérer leur abonnement. Ils peuvent l'annuler mais aussi le modifier (adresse, contenu ou fréquence) pour qu'il corresponde mieux à leurs attentes... et peuvent ainsi rester dans votre base !

5 **S'ASSURER QUE TOUS LES ABONNÉS ONT ACCÈS AU CENTRE DE PRÉFÉRENCES**

Une fois un centre de préférences créé, il faut s'assurer que les abonnés puisse facilement s'y rendre. Pour ce faire, pensez à insérer un lien dans chacun de vos emails. C'est une façon pour les abonnés de garder le contrôle de la communication.



Vous avez besoin d'un centre de préférences ou souhaitez des recommandations pour améliorer l'expérience client?

CONTACTEZ-NOUS !