

36 20

LE NUMERO DES MARQUES

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 5 février 2006

Mots clés : SERVEUR VOCAL / TECHNOLOGIE / GÉOLOCALISATION / RÉSEAU DE DÉMÉNAGEURS

■ Contacts Agence C3M

Tél. + 33 (0)1 47 34 01 15

Michelle Amiard, michelle@agence-C3M.com

Isabelle Ronvaux, isabelle@agence-C3M.com

■ Contact 36 20

Tél. 36 20 dites 36 20

Éric Vivien, Directeur Associé

Demeco adopte le 36 20 pour le routage géographique des appelants

■ Le réseau de déménageurs Demeco retient le 36 20 comme numéro unique dans le cadre de toutes ses opérations de communication nationales. ■ Un choix qui repose également sur les prestations de routage intelligent et géographique des appels pris en charge par le 36 20.

Créée en 1965, Demeco est une marque commerciale représentant un réseau de 187 agences spécialisées dans les déménagements de particuliers et le garde meubles, les transferts industriels et administratifs et les déménagements internationaux. Les agences, indépendantes, sont liées au réseau par un contrat de partenariat qui implique de leur part des engagements en terme de qualité et d'utilisation homogène de la marque. Demeco assume de son côté des opérations de communication nationale. « *Le siège sociale s'occupe de prospecter auprès des grands comptes mais également de réaliser et de coordonner des campagnes de communication et de publicité nationales* », explique Philippe Gasse, directeur du réseau Demeco. « *Dans le cadre d'une réflexion menée sur la reconnaissance de la marque à l'échelle nationale, nous avons choisi de nous appuyer sur un numéro de téléphone unique, le 36 20, pour l'ensemble des agences du réseau* ».

Un numéro court et national

Les pages jaunes sont longtemps restées le seul moyen de trouver une agence Demeco. Afin de permettre à ses clients de reconnaître la marque et de trouver facilement l'agence la proche, Demeco a commencé par mettre en place un site Internet commun à l'ensemble du réseau (www.demeco.fr). « *Nous avons également besoin d'un support de communication générique et accessible à tous tel qu'un numéro de téléphone court, unique et national* », souligne Philippe Gasse. Fort de ses multiples références, le 36 20 s'est naturellement imposé à Demeco.

Un système qui véhicule la notoriété de la marque

Depuis le début de l'année, ce numéro est désormais le seul qui soit repris sur l'ensemble des outils de communication de Demeco et dans les campagnes publicitaires nationales. Court, le 36 20 n'en est que plus facile à mémoriser. « *Nos clients et prospects se concentrent désormais sur le nom de notre marque, qu'ils doivent prononcer pour être mis en relation avec une de nos agences* », ajoute Philippe Gasse. Par son mode de fonctionnement, le 36 20 participe ainsi au renforcement de la notoriété de Demeco.

Un routage intelligent des appels qui a déjà fait ses preuves

Au-delà du numéro unique et national, la technologie de reconnaissance intelligente des numéros, proposée par le 36 20, permet à l'appelant d'être orienté directement sur l'agence Demeco la plus proche de l'endroit d'où il appelle. « *La mise en place de ce service a nécessité que Demeco nous fournisse une table de routage comprenant l'ensemble des agences du réseau par département et par ville* », explique pour sa part Jacques Pilorge, responsable commercial du 36 20. Les technologies utilisées par le 36 20 permettent ensuite de reconnaître le numéro de téléphone de l'appelant. Pour les numéros spéciaux ou sur liste rouge ainsi que pour les appels provenant de téléphones portables, il suffit à l'utilisateur de taper le numéro de son département sur son clavier téléphonique pour être mis en relation avec l'agence la plus proche. « *Cette prestation d'orientation géographique qui évite à nos clients la démarche parfois fastidieuse de recherche d'une agence, a largement contribué à notre choix pour le 36 20* », conclut Philippe Gasse.

A propos de Demeco. Créé en 1965, Demeco est devenu un groupe à vocation internationale, spécialisé dans le déménagement des particuliers et des entreprises, le gardiennage de meuble et les transferts industriels et administratifs. La force du Groupe repose sur un réseau de plus de 180 agences, 2000 salariés et 800 véhicules moteurs répartis sur l'ensemble du territoire national et international. Leader historique du déménagement, Demeco a également su s'adapter aux attentes des particuliers et des entreprises en proposant des services à la carte. Chaque année, les agences du groupe réalisent ainsi plus de 61000 déménagements, pour un chiffre d'affaires de 150 millions d'euros.

À propos de 36 20. Numéro des marques, le 36 20 est universel et avantageux quel que soit l'opérateur :

- accès à une large audience : **tout le parc** des abonnés au téléphone fixe et mobile ;
- **un numéro court facilement mémorisable** ;
- **optimisation du marketing relationnel et diminution du coût par contact** des opérations promotionnelles ;
- fidélisation de la clientèle en optimisant la **qualité de l'accueil** et en facilitant l'accès à des services ;
- gain de nouvelles parts de marché : opérations de communication, constitution de fichiers de prospects ;
- augmentation de la productivité en automatisant les informations répétitives ;
- **opérationnel 24 h/24 et 7 j/7.**

36 20 vise les numéros colorés (Vert, Azur et Indigo) et les numéros surtaxés (au-delà de 0,15 € T.T.C./min), **un marché de plus de deux milliards d'appels en 2005, selon l'Autorité de régulation des télécommunications.**