



Le 13 mars 1925. Un escroc patenté, Victor Lustig, réussit à piéger un riche ferrailleur de la région Parisienne. Il se fait passer pour un haut fonctionnaire et lui vend la ... Tour Eiffel laquelle, dit-il, doit être démontée pour renflouer les caisses de l'état ! Le coup du siècle pour beaucoup. En fuite aux USA, le bonhomme essaiera même d'escroquer un certain Al Capone...

Actu Free

## LE « COMMUNITY MANAGEMENT » CHEZ FREE

La relation abonnés s'est mise à l'heure des réseaux Twitter et Facebook. Une politique multicanal plus que tendance : nécessaire !

Facebook, Twitter, plus possible de s'en passer aujourd'hui pour une majorité grandissante, dans les usages sociaux.

Ce que l'on sait moins, c'est que ces sites sont récemment devenus de vrais « outils » très performants de CRM (Customer Relationship Management), la relation client en français, pour les entreprises.

Au point qu'une des dernières livraisons du quotidien économique Les Echos vient de leur consacrer un long article !

La politique « multicanal » a une histoire, assez longue, chez Free qui a toujours cherché à assurer support et proximité aux Freenauts par tous les moyens de contact possibles : Web, médias écrits et hotline.

La présence de Free sur les forums, plateformes communautaires et autres News Groups, l'ADN de la marque dirait volontiers X. Niel, doit beaucoup à l'investissement personnel d'Angélique Berge, Directrice de la Relation Abonnés, qui a su anticiper le phénoménal succès des réseaux sociaux et mesurer leur potentiel de fidélisation.

Etre présent sur les réseaux sociaux, c'est répondre au besoin qu'expriment les utilisateurs de pérenniser leur relation avec la marque dans des délais extrêmement rapides, quelques minutes parfois ! « Un abonné s'attend à une réponse très rapide via ces nouveaux médias ! », rappelle le Community Manager Free Alice. La notion de temps réel du Web a en effet ses inconvénients. Répondre, par ailleurs, à un cas complexe par un tweet de 140 caractères. Dur, dur..

Ce n'est pas pour autant que les traitements et les réponses apportées par le pôle « CM » dérogent aux règles et process communs aux autres canaux de la Relation Abonnés.

Ce qu'en dit encore le CM Free/Alice « Nous procédons de la même manière que la hotline et utilisons les mêmes outils d'historisation pour remonter les cas vers les services compétents. Nous sommes, de facto, totalement intégrés au système Free d'assistance et de fidélisation ».

S'occuper des communautés réelles et virtuelles de Free, c'est traiter des milliers de sollicitations diverses. Et pour cause, la @LALIGNEDEFREE et @FreeMobile (<http://twitter.com/#!/freemobile>) sur Twitter comptent près de 40 000 followers, et la récente page Facebook du service mobile de Free environ 50 000 inscrits !

« Piloter la relation abonnés depuis les réseaux sociaux est une activité en plein devenir. Un bagage marketing n'est pas de trop, mais il faut surtout avoir une très bonne connaissance des bonnes pratiques et process de l'entreprise. » conclut enfin notre CM en poste depuis 2010.

A jeudi !

Remerciements au pôle CM Free/Alice pour les éléments communiqués.

# Free Communautés !



[http://twitter.com/L\\_ADUF](http://twitter.com/L_ADUF)



<http://www.facebook.com/Association.des.Utilisateurs.de.Free>