**Thème : Médias / Publicité Niveau B1 / B1+**

*Anmerkung: Die Aufgaben finden sich nach dem Text.*

*Voraussetzungen:*

*Die Schüler/innen verfügen bereits über einen Wortschatz zum Thema Werbung und Medien.*

*Das Thema Online-Marketing wurde im Englischunterricht bereits behandelt.*

**Tout ce que vous devez savoir sur le marketing en ligne en 2020**

La compétition est rude dans le domaine du marketing en ligne. Le coût de la publicité numérique croît plus rapidement que le taux d’inflation sur toutes les principales plateformes. Ainsi, 97% des revenus annuels de Google proviennent de Google Ads.

Il est de plus en plus difficile de se démarquer sur Internet. Les experts du marketing en ligne et de l’e-commerce cherchent donc de nouveaux moyens de communication pour faire la différence.

Tout comme le marketing traditionnel, le marketing en ligne se sert d’Internet pour apporter de la valeur ajoutée aux consommateurs.

Le monde du marketing en ligne et de l’e-commerce utilise énormément de termes techniques et de conventions partagées par l’ensemble des entreprises du secteur. Ce guide se propose de vous présenter quelques-uns des concepts les plus importants en marketing digital.

**Les sujets brûlants du marketing en ligne en 2020**

Voici les derniers sujets d’actualités à la mode dans le marketing en ligne :

**Chatbots**

80% des entreprises internationales entendent se munir de chatbots d’ici 2020

**Définition :** Un Chatbot est un programme automatique qui répond automatiquement aux clients. Ils se présentent généralement sous la forme de fenêtres pop-ups sur les sites de e-commerce.

**Comment est-ce que cela fonctionne ?** L’Intelligence Artificielle et le Machine Learning permettent à des programmes automatiques d’imiter les interactions humaines et de fournir des réponses appropriées aux demandes de renseignements. Toutefois, presque toutes les recherches démontrent que les clients se rendent très vite compte qu’ils communiquent avec des robots. C’est pourquoi il vaut mieux combiner le chatbot avec un véritable service client.

**Marketing de contenu**

91% des marketeurs en B2B[[1]](#footnote-1) disent qu’ils auront une stratégie de marketing de contenu en 2019

**Définition :** Le marketing de contenu est une technique qui produit du contenu intéressant et pertinent pour un public cible afin d’augmenter son intérêt pour l’entreprise. Ce contenu peut prendre la forme d’articles de blog, de podcasts, de vidéos ou encore de contenus visuels.

**Comment est-ce que cela fonctionne ?** Proposer à un public donné des contenus qu’il apprécie est le meilleur moyen de construire une relation durable. Cette technique a aussi d’autres avantages : le marketing de contenu peut être utilisé au sein d’une stratégie plus globale de SEO[[2]](#footnote-2). En effet, il crée de l’autorité et de la confiance dans la marque et même peut générer des leads.

**CRM**

59% des clients indiquent que les offres personnalisées sont un facteur significatif dans l’achat

**Définition :** La CRM ou « Customer Relationship Management » (la gestion de relation client en français) correspond à la façon de se comporter avec le client tout au long de la relation que celui-ci entretient avec votre entreprise. Le coût d’acquisition de clients augmente à cause, en partie, des coûts publicitaires. C’est pour cela que des entreprises se focalisent davantage sur la rétention de clients.

La CLV ou Customer Lifetime Value (la valeur d’un client sur la durée) est devenue une part importante de la stratégie marketing de la plupart des entreprises.

**Comment est-ce que cela fonctionne ?** Les logiciels de CRM permettent de conserver les informations personnelles des clients d’une entreprise. Les échanges peuvent être automatisés et avoir lieu en direct. Les clients quant à eux peuvent contacter l’entreprise à l’aide de son système CRM. Les avantages d’un logiciel de CRM sont considérables : un tel logiciel permet aux entreprises de planifier la navigation de leurs clients plus efficacement, évite les problèmes de communication, offre un canal alternatif pour les activités de recrutement et de marketing, augmente la satisfaction client et peut même être utilisé pour mieux prévoir les futures ventes.

**Le marketing d’influence**

Moins de 20% des entreprises utilisant le marketing d’influence en 2019 disent avoir une méthode pour calculer leur Retour sur Investissement

**Définition :** Le marketing d’influence communique avec les clients potentiels par le biais de comptes de partage de contenu ou sur les réseaux sociaux avec un important réseau. Les influenceurs sont les personnes dont les comptes attirent un grand nombre de followers et de vues et qui correspondent à un public cible.

**Comment est-ce que cela fonctionne ?** Contrairement aux méthodes traditionnelles de marketing ou marketing digital, le marketing d’influence repose sur une tierce partie (l’influenceur) qui doit être impliquée dans le processus sans pour autant perdre sa légitimité en tant que communiquant. Cela rend la tâche compliquée. La première étape est de se renseigner sur le public visé et d’identifier les influenceurs clés. Il faut ensuite contacter la personne et l’inviter à tester ou promouvoir le produit en question. Il faut s’assurer que le contenu produit par l’influenceur est en accord avec les conditions d’utilisation de la plateforme utilisée.

<https://www.convertize.com/fr/marketing-en-ligne/> adapté et abrégé

**1. Compréhension**

**Lisez le texte et répondez aux questions suivantes :**

1. Pourquoi devrait-on combiner un chatbot avec un véritable service client ?
2. Quels sont les avantages du marketing de contenu ?
3. Comment peut-on utiliser les logiciels de CRM ?
4. Qu’est-ce qu’il faut faire si une entreprise veut se servir d’un influenceur ?

Envoyez les réponses à votre professeur.

**2. Vocabulaire**

**Exercice 1**

Cherchez les équivalents en français de ces expressions en allemand :

|  |  |
| --- | --- |
| **Allemand** | **Français** |
| 1. *der Wettbewerb ist hart* 2. *die jährlichen Einkünfte* 3. *sich im Internet profilieren/ hervorheben* 4. *Antworten liefern* 5. *auf die Anfragen zugeschnitten* 6. *für ein Zielpublikum* 7. *um das Interesse am Unternehmen zu steigern* 8. *eine dauerhafte Beziehung aufbauen* 9. *die Kosten der Kundenakquisition* 10. *Unternehmen konzentrieren sich darauf, Kunden zu behalten* 11. *die Softwareprogramme* 12. *persönliche Informationen der Kunden bewahren* 13. *den zukünftigen Absatz besser vorhersehen/planen* 14. *potenzielle Kunden* 15. *auf dem Umweg über Konten zur gemeinsamen Nutzung von Inhalten* 16. *auf einer dritten Partei (dem Influencer) beruhen* 17. *in den Prozess eingebunden werden* 18. *den Influencer einladen, das Produkt zu testen oder zu promoten* | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Exercice 2**

Cherchez les équivalents en français de ces expressions en anglais :

|  |  |
| --- | --- |
| **Anglais** | **Français** |
| *potential clients*  *to promote a product*  *target group* | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Comparez vos résultats avec les solutions proposées.

**3. Expression**

**A l’oral**

Réfléchissez aux questions suivantes et prenez des notes pour pouvoir en parler dans une visioconférence (p.ex. avec MS Teams) :

1. Quel type de publicité a la plus grande influence sur vous ? Pourquoi ?
2. Est-ce que vous suivez des influenceurs ?

Si oui, lesquels ?

Si non, pourquoi pas ?

**A l’écrit**

Un magazine français spécialisé dans les thèmes du marketing veut savoir ce que les jeunes Européens pensent de la publicité. Il a invité les jeunes lecteurs à exprimer leur opinion. Les meilleurs articles seront publiés.

Vous décidez d’écrire un article.

Dans votre **article**, vous :

* expliquez quel type de publicité vous aimez
* précisez quel est le rôle des influenceurs dans votre vie
* donnez votre avis sur les aspects positifs et négatifs de la publicité

Donnez un titre à votre article. Écrivez environ 200 mots.

Envoyez l’article à votre professeur.

Solutions exercices de vocabulaire :

|  |  |
| --- | --- |
| **Allemand** | **Français** |
| 1. *der Wettbewerb ist hart* 2. *die jährlichen Einkünfte* 3. *sich im Internet profilieren/hervorheben* 4. *Antworten liefern* 5. *auf die Anfragen zugeschnitten* 6. *für ein Zielpublikum* 7. *um das Interesse am Unternehmen zu steigern* 8. *eine dauerhafte Beziehung aufbauen* 9. *die Kosten der Kundenakquisition* 10. *Unternehmen konzentrieren sich darauf, Kunden zu behalten* 11. *die Softwareprogramme* 12. *persönliche Informationen der Kunden bewahren* 13. *den zukünftigen Absatz besser vorhersehen/ planen* 14. *potenzielle Kunden* 15. *auf dem Umweg über Konten zur gemeinsamen Nutzung von Inhalten* 16. *auf einer dritten Partei (dem Influencer) beruhen* 17. *in den Prozess eingebunden werden* 18. *den Influencer einladen, das Produkt zu testen oder zu promoten* | la compétition est rude  les revenus annuels  se démarquer sur Internet  fournir des réponses  approprié(es) aux demandes  pour un public cible  afin d’augmenter l’intérêt pour l’entreprise  construire une relation durable  le coût d’acquisition de clients  les entreprises se focalisent sur la rétention de clients  les logiciels  conserver les informations personnelles des clients  mieux prévoir les futures ventes  les clients potentiels  par le biais de comptes de partage de contenu  reposer sur une tierce partie (l’influenceur)  être impliqué/e dans le processus  inviter l’influenceur à tester ou promouvoir le produit |

|  |  |
| --- | --- |
| **Anglais** | **Français** |
| *potential clients*  *to promote a product*  *target group* | les clients potentiels  promouvoir un produit  le public cible |

1. B2B = business to business [↑](#footnote-ref-1)
2. SEO = Search Engine Optimization (Techniken die darauf abzielen, die Sichtbarkeit einer Website in den Ergebnissen von Suchmaschinen zu verbessern) [↑](#footnote-ref-2)