

LE MARKETING DE L'EMERVEILLEMENT,

Le marketing de l'émerveillement est une stratégie qui consiste à créer des expériences surprenantes et positives pour les clients. C'est comme organiser une fête surprise pour un ami, mais à plus grande échelle !

Comment ça marche ?

1. Créer la surprise

Les entreprises préparent des moments inattendus qui dépassent les attentes normales des clients. Imaginez entrer dans un magasin et découvrir un mini-concert gratuit ! le client entre « en émotions intenses » submergé par ce qu'il découvre.

2. Stimuler les émotions

L'objectif est de provoquer des émotions fortes et agréables, comme la joie ou l'excitation. C'est un peu comme quand on ouvre un cadeau et qu'on découvre exactement ce qu'on voulait , mais que l'on osait même pas espérer.

3. Créer des souvenirs

Ces expériences sont conçues pour être mémorables. Elles deviennent des histoires que les gens aiment raconter, comme une visite au parc d'attractions dont on parle pendant des années.

4. Encourager le partage

Les clients enthousiastes partagent naturellement leurs expériences avec leurs proches et sur les réseaux sociaux. C'est comme si chaque client devenait un mini-publicitaire pour la marque.

5. Une aire de rencontres , de convivialités , d' avantages , de bien être partagé .

Points positifs :

- Création d' une expérience client unique et très agréable .
- Renforce la fidélité à la marque par son appropriation
- Génère un bouche-à-oreille enthousiaste , chez les collaborateurs et clients
- Celui qui propage la bonne nouvelle est valorisé , il est « humain »
- Tous les acteurs en présence sont proactifs , y compris les clients
- l' offre concurrente est dévalorisée, ses faiblesses sont visibles , insupportables
- le client et le fournisseur sont reliés par une même éthique empathique. -

L'émerveillement, la confiance imprègne durablement les relations

En résumé, le marketing de l'émerveillement est une façon « forte-douce » d'attirer l'attention des clients et de créer des liens émotionnels forts. Cependant, il doit être utilisé avec authenticité et convictions pour être efficace et pérenne.

Association : www.nouveauxcitoyens.fr pierre.mumbach@wanadoo.fr