

RÉPONSE DE SCGM À UNE DEMANDE D'INFORMATION

Origine : Demande écrite de renseignements, no 2
en date du 9 novembre 1999

Demandeur : Option Consommateurs

Question 19 **Référence : SCGM-4, doc. 1, p. 4, ligne 24**

« Pour l'essentiel, les communications seront principalement mises à contribution dans l'amélioration de la notoriété de la SCGM auprès de tous ses intervenants, dans la génération de retombées positives et quantifiables en termes de maintien et de nouvelles ventes... ».

Comment SCGM entend-elle mesurer les retombées positives et quantifiables en termes de maintien et de nouvelles ventes qui sont directement attribuables à l'élaboration de ces stratégies de communication ?

Réponse

Chaque outil publicitaire et promotionnel, de même que chacune des annonces imprimées diffusées auprès de la clientèle actuelle et potentielle, portent un numéro de téléphone 1 800 ainsi que l'adresse du site Internet de la SCGM. Aussi, les retours d'appels et les courriels reçus à la suite des campagnes de communication réalisées sont comptabilisés et suivis jusqu'à la signature d'un contrat, si la négociation se termine par une vente. De cette façon, on s'assure de mesurer avec précision le résultat des actions de communication auprès de la clientèle.