

EXEMPLE DE LIVRABLE · SÉQUENCE DE RÉACTIVATION LIVRÉE

Séquence de réactivation livrée

Fichier clients nettoyé et segmenté, 5 emails rédigés avec leurs variantes, programmés et testés dans l'outil d'emailing du client.

Matthieu Valade

Partenaire de croissance des TPE et PME · acquisition, performance, IA

intuitive.consulting

Réf. IC-EX-REACTIVATION · Version 1.0 · Septembre 2026

Intuitive Consulting

Partenaire de croissance des TPE et PME. Je trouve vos prochains clients et je rends votre entreprise plus performante : process, CRM, IA. Prix affichés, périmètre écrit, un seul interlocuteur. Basé à Bordeaux, j'interviens partout en France, sur place ou à distance.



Matthieu Valade — qui réalise la mission

Ingénieur de formation et business developer : **15 ans** entre projets d'ingénierie pour de grands donneurs d'ordre, direction opérationnelle et développement commercial, en France et à l'international.

Entrepreneur de terrain, il fait tourner ContrasteBTP (plateforme d'IA pour les appels d'offres de la construction) et BatiSignal (détection de chantiers et de marchés du BTP).

Un seul interlocuteur du rendez-vous de lancement à la livraison.

Exemple fictif. L'entreprise, les personnes, les chiffres et les coordonnées de ce document sont inventés à partir de situations réelles anonymisées. Il montre le niveau de détail et la forme du livrable que vous recevez ; le vôtre est construit sur votre entreprise, vos données et vos objectifs.

Informations sur ce document

Référence	Mission	Prix HT	Délai
IC-EX-REACTIVATION	Séquence de réactivation livrée	390 €	7 jours ouvrés

À propos de cet exemple

Le client de cet exemple

Saveurs du Bassin (fictif) : traiteur événementiel, La Teste-de-Buch, 11 salariés. Plus de 800 anciens clients et prospects jamais recontactés.

Sa question de départ

« J'ai un fichier plein d'anciens clients et je ne leur écris jamais. Qu'est-ce que je devrais leur dire, sans faire de publicité lourde ? »

Ce que montre le livrable

- Une **segmentation** qui adapte le message à chaque type de contact.
- **5 emails complets**, écrits pour être lus (et non comme une newsletter), avec leurs variantes.
- Une **programmation testée** et des règles claires pour traiter les réponses.

Comment le lire

Le chapitre 2 montre le ton et la structure des emails ; le chapitre 3 sert au suivi pendant les 60 jours de la séquence.

Sommaire du livrable

- 1. Segmentation du fichier clients
- 2. Les 5 emails rédigés
- 3. Programmation dans l'outil et suivi

1. Segmentation du fichier clients

Client : Saveurs du Bassin (fictif) — traiteur événementiel à La Teste-de-Buch (33) : séminaires d'entreprise, mariages, cocktails. 11 salariés, 1,9 M€ de chiffre d'affaires, 58 % en clientèle professionnelle. **Outil d'emailing** : Brevo (offre gratuite jusqu'ici, passage à l'offre Starter recommandé). **Fichier reçu** : export de 1 240 contacts depuis le logiciel de devis et la boîte mail, historique de 2019 à aujourd'hui.

1.1 Le point de départ

Le chiffre d'affaires dépend à 70 % des mêmes 40 clients récurrents. Or **808 contacts ont déjà acheté ou demandé un devis** sans commander de nouveau, et la plupart n'ont plus eu de nouvelles depuis plus d'un an. Aucun email n'a été envoyé au fichier depuis 2022, en dehors des devis.

1.2 Nettoyage préalable (inclus)

Opération	Résultat
Doublons (même email, ou même société + même nom)	94 fusionnés
Adresses invalides (syntaxe, domaine inexistant, rebonds passés)	71 exclues
Contacts sans aucune interaction ni achat (listes de salons 2019)	118 exclus de la séquence
Désinscrits ou opposés à la prospection	23 marqués « ne pas contacter »
Contacts exploitables	934

1.3 Les 5 segments

Segment	Critères	Contact s	Valeur moyenne d'une commande	Objectif de la séquence
S1 — Entreprises clientes endormies	Au moins 1 événement professionnel commandé, rien depuis 12 mois ou plus	186	4 800 €	Faire revenir pour le séminaire de printemps ou la soirée de fin d'année
S2 — Devis professionnels perdus	Devis envoyé à une entreprise, non signé, entre 3 et 24 mois	241	3 900 €	Relancer avec une offre adaptée (menus, budget, date)
S3 — Particuliers ayant organisé un mariage ou un grand événement	Commande ≥ 3 000 €, particulier	208	7 200 €	Recommandation et événements familiaux suivants (anniversaires, baptêmes)
S4 — Devis particuliers perdus	Devis mariage ou événement non signé, 3 à 18 mois	173	6 100 €	Nouvelle date ou prestation réduite
S5 — Prescripteurs	Organisateurs de mariage, lieux de réception, agences événementielles	126	— (apporteurs)	Relancer le partenariat et les recommandations

Segment	Critères	Contact s	Valeur moyenne d'une commande	Objectif de la séquence
	Total	934		

1.4 Règles de priorité et d'exclusion

- Un contact n'appartient qu'à **un seul segment** (priorité : S5 > S1 > S2 > S3 > S4).
- Les **40 clients récurrents actifs** sont exclus : ils sont suivis personnellement par la dirigeante.
- Les contacts ayant un devis **en cours** sont exclus automatiquement jusqu'à sa clôture.
- Un contact qui répond, clique sur « réserver un appel » ou demande un devis **sort de la séquence** et passe en suivi manuel.

1.5 Résultats attendus (hypothèses prudentes)

Segment	Contacts	Taux de réponse ou de demande visé	Demandes attendues	Taux de signature	CA attendu
S1	186	9 %	17	40 %	32 600 €
S2	241	5 %	12	30 %	14 000 €
S3	208	3 %	6	35 %	15 100 €
S4	173	4 %	7	25 %	10 700 €
S5	126	10 % de réponses	13 échanges	—	Recommandation s
Total	934		≈ 42 demandes		≈ 72 000 €

Ces chiffres ne sont pas une promesse ; ils servent à juger la séquence à 60 jours. Sur des fichiers comparables, la réactivation des anciens clients est presque toujours le moyen le plus rapide de remplir un carnet de commandes.

2. Les 5 emails rédigés

Principes : envoyés au nom de la dirigeante (Sophie), depuis son adresse, en texte simple mis en forme légère (pas de newsletter), un seul appel à l'action par email. Chaque email existe en **version professionnelle** (S1, S2, S5) et **version particulier** (S3, S4) ; seules les versions professionnelles sont reproduites en entier ci-dessous, les versions particulier figurent dans l'outil.

Variables Brevo utilisées : `{{ contact.PRENOM }}`, `{{ contact.SOCIETE }}`, `{{ contact.DERNIER_EVENEMENT }}`, `{{ contact.ANNEE_EVENEMENT }}`.

Email 1 — J0 : « Ça fait longtemps »

- **Objet** : `{{ contact.PRENOM }}`, votre prochain événement ?
- **Pré-en-tête** : une question, et un petit cadeau pour les clients qui reviennent
- **Segments** : S1, S2 (variante), S3, S4 (variante)

Bonjour `{{ contact.PRENOM }}`,

Nous avons préparé `{{ contact.DERNIER_EVENEMENT }}` pour `{{ contact.SOCIETE }}` en `{{ contact.ANNEE_EVENEMENT }}`, et je me demandais comment vous organisez vos événements aujourd'hui.

Depuis, nous avons beaucoup changé : une nouvelle cheffe, une carte 100 % produits du Bassin et des Landes, et une formule « séminaire » avec pause, déjeuner et cocktail à partir de 38 € par personne.

Si vous préparez un séminaire, une soirée d'équipe ou un événement client cette année, je serais ravie de vous proposer quelques idées. Il suffit de répondre à cet email avec la date et le nombre de personnes.

Pour les clients qui reviennent : les mignardises du cocktail sont offertes sur votre prochain événement.

Belle journée,
Sophie – Saveurs du Bassin
06

Email 2 — J+4 : « Trois idées pour votre prochain séminaire »

- **Objet** : 3 formats qui plaisent en ce moment (et un qui ne marche plus)
- **Pré-en-tête** : ce que nous ont demandé les entreprises cette année
- **Envoyé à** : ceux qui n'ont pas répondu à l'email 1

Bonjour `{{ contact.PRENOM }}`,

Voici ce que les entreprises nous ont le plus demandé cette année :

1. Le déjeuner « bord de bassin » : buffet de la mer et produits locaux, servi en extérieur de mai à octobre. Idéal pour 20 à 80 personnes.
2. Le cocktail dînatoire plutôt que le repas assis : les équipes circulent et se parlent davantage. Comptez 12 pièces par personne.
3. L'atelier cuisine avec notre cheffe : une activité d'équipe de 2 h suivie du repas.

Et ce qui ne marche plus : le repas en 4 plats servis à table pour un séminaire. Trop long, les participants décrochent.

Vous voulez qu'on regarde ce qui conviendrait à votre équipe ? Réservez 15 minutes ici : [\[lien de prise de rendez-vous\]](#)

Sophie

Email 3 — J+9 : « Ils l'ont fait »

- **Objet** : ce que [entreprise cliente] a organisé pour ses 60 collaborateurs
- **Pré-en-tête** : un séminaire de 2 jours, zéro stress
- **Envoyé à** : non-répondants, et ceux qui ont ouvert au moins un email

Bonjour {{ contact.PRENOM }},

En juin, une entreprise d'ingénierie bordelaise de 60 personnes nous a confié son séminaire annuel : 2 jours, un lieu au bord du Bassin, 5 moments de restauration, dont un cocktail au coucher du soleil.

Ce qu'en a dit leur responsable RH : « Pour la première fois, je n'ai rien eu à gérer côté repas. Tout était prêt, à l'heure, et les retours de l'équipe ont été excellents. »

Si vous avez un événement en tête, même lointain, répondez simplement avec le mois envisagé : je bloque une option de date pour vous, sans engagement.

Sophie

Email 4 — J+15 : « Une date à retenir »

- **Objet** : nos dates de printemps partent vite
- **Pré-en-tête** : 7 samedis et 11 jours de semaine encore libres
- **Envoyé à** : non-répondants

Bonjour {{ contact.PRENOM }},

Petite information pratique : pour avril, mai et juin, il nous reste 7 samedis et 11 jours de semaine disponibles pour des événements de plus de 40 personnes.

Si vous préparez quelque chose pour cette période, je vous conseille de poser une option maintenant. Elle est gratuite et je la garde 15 jours.

Réserver un appel de 15 minutes : [lien]

Sophie

Email 5 — J+25 : « Dernier message »

- **Objet** : je ne vous embête plus
- **Pré-en-tête** : une dernière question
- **Envoyé à** : non-répondants

Bonjour {{ contact.PRENOM }},

C'est mon dernier message sur le sujet. Pour ne vous écrire qu'à bon escient, une seule question :

- Si vous organisez encore des événements, répondez « oui » et je vous envoie nos formules et nos prix.
- Si ce n'est plus vous qui vous en occupez, pouvez-vous me donner le nom de la bonne personne ?
- Si ce n'est pas d'actualité, pas de souci : je vous retire de nos envois.

Merci, et à bientôt peut-être,
Sophie

Variantes par segment (résumé)

Email	S2 (devis perdus pro)	S3 / S4 (particuliers)	S5 (prescripteurs)
1	« Votre projet de [mois] s'est-il concrétisé ? » + nouvelle formule plus accessible	« Votre mariage il y a déjà [x] ans ! » + événements familiaux	« Travaillons-nous encore ensemble cette saison ? »
2	Formats à budget maîtrisé	3 idées pour un anniversaire ou un baptême	Nouveautés de la carte, dossier prescripteur
3	Témoignage d'une PME	Témoignage d'un couple	Chiffres de la saison (événements, satisfaction)
4	Dates disponibles	Dates disponibles	Proposition de dégustation offerte
5	Dernier message	Dernier message	Dernier message

3. Programmation dans l'outil et suivi

3.1 Ce qui a été paramétré dans Brevo

Élément	Paramétrage
Expéditeur	Sophie — Saveurs du Bassin, adresse personnelle du domaine (et non « noreply »)
Authentification du domaine	SPF, DKIM et DMARC vérifiés (condition indispensable pour arriver en boîte de réception)
Listes	5 listes (S1 à S5), importées à partir du fichier nettoyé
Attributs de contact	PRENOM, SOCIETE, SEGMENT, DERNIER_EVENEMENT, ANNEE_EVENEMENT, STATUT_REACTIVATION
Scénarios	1 scénario par segment : 5 emails, délais J0, J+4, J+9, J+15, J+25
Conditions de sortie	Réponse à un email, clic sur « réserver un appel », demande de devis, désinscription
Jours et heures d'envoi	Mardi à jeudi, 9 h 30 (professionnels) ; mardi et dimanche, 18 h 30 (particuliers)
Limitation	150 envois par jour maximum la première semaine (montée en charge progressive de la réputation d'envoi)
Suivi des réponses	Les réponses arrivent dans la boîte de Sophie ; étiquette automatique « Réactivation »

3.2 Tests réalisés avant lancement

- ✓ Envoi test de chaque email sur Gmail, Outlook et une adresse d'entreprise
- ✓ Vérification des variables (aucun « Bonjour , » : prénom par défaut « Bonjour » si vide)
- ✓ Liens de prise de rendez-vous et de désinscription testés
- ✓ Score de délivrabilité vérifié (outil de test de spam : 9,4/10)
- ✓ Lancement sur 20 contacts pilotes avant ouverture à tout le fichier

3.3 Tableau de suivi (à regarder chaque lundi)

Indicateur	Où le lire	Seuil d'alerte	Objectif
Taux d'ouverture	Brevo, statistiques du scénario	< 35 % : problème d'objet ou de délivrabilité	45 à 55 %
Taux de réponse	Étiquette « Réactivation » dans la boîte mail	< 2 % après l'email 3	5 à 9 %
Taux de rebond	Brevo	> 3 % : arrêter et nettoyer	< 2 %
Désinscriptions	Brevo	> 1 % par envoi	< 0,5 %

Indicateur	Où le lire	Seuil d'alerte	Objectif
Demandes de devis	Logiciel de devis, source « Réactivation »	—	40 en 60 jours
Chiffre d'affaires signé	Logiciel de devis	—	72 000 € en 90 jours

3.4 Consignes pour traiter les réponses

1. **Répondre sous 4 heures ouvrées** : une réponse rapide double les chances de signature.
2. Toute réponse positive → appel dans la journée, puis devis sous 48 h.
3. « Ce n'est plus moi » → remercier, demander le bon contact, créer le nouveau contact avec la mention « recommandé par ».
4. « Pas d'actualité » → marquer « Ne pas relancer avant 6 mois ».
5. Désinscription → ne jamais recontacter.

3.5 Conformité

- Clients existants : intérêt légitime, emails en lien avec les prestations déjà achetées.
- Anciens prospects particuliers (S4) : contactés une seule fois dans cette séquence, avec désinscription en un clic ; retirés au premier refus.
- Lien de désinscription et identité de l'expéditeur dans chaque email.

Obtenir ce livrable pour votre entreprise

Vous voulez réveiller le chiffre d'affaires qui dort dans votre fichier clients, sans y passer vos soirées ? La mission produit et programme cette même séquence pour votre entreprise.

Mission	Ce que vous recevez	Délai	Prix HT
Séquence de réactivation livrée	La segmentation de votre fichier clients, 5 emails rédigés et personnalisés par segment, leur programmation dans votre outil (conditions, délais, exclusions), les tests d'envoi et le tableau de suivi.	7 jours ouvrés	390 €

Commander en ligne sur intuitive.consulting/offres.html : paiement par carte, facture immédiate.

Vous réservez ensuite un rendez-vous de lancement de 15 minutes : la mission démarre à ce rendez-vous, et le délai annoncé court à partir de là.

Comment se déroule la mission

- 1 Commande en ligne** sur la page Services : paiement par carte, facture envoyée immédiatement.
- 2 Rendez-vous de lancement (15 min)** : vous le réservez juste après le paiement. On valide le périmètre, les accès et les documents utiles.
- 3 Réalisation** : je travaille sur vos données ; une question ponctuelle par email si nécessaire, jamais de réunion inutile.
- 4 Livraison** dans le délai annoncé (compté à partir du rendez-vous), puis un échange pour parcourir le livrable ensemble.

Une question avant de commander ?

- **15 minutes au téléphone** : [réservez un créneau](#).
- **Gratuit, 10 minutes** : le [Diagnostic 360° en ligne](#) identifie vos 3 priorités.
- **Email** : matthieu@intuitive.consulting

Mentions légales et conditions d'utilisation

Éditeur. Ce document est édité par Kaus Australis Ventures, société par actions simplifiée unipersonnelle (SASU) au capital de 1 000 €, nom commercial Intuitive Consulting, dont le siège social est situé 5 rue Fénelon, 33000 Bordeaux, France. RCS Bordeaux 109 690 768 — SIRET 109 690 768 00014 — TVA intracommunautaire FR10 109 690 768. Directeur de la publication : Matthieu Valade, Président. Contact : matthieu@intuitive.consulting.

Propriété intellectuelle. Ce document d'exemple est la propriété de Kaus Australis Ventures et est protégé par le droit d'auteur. Vous pouvez le consulter, le télécharger et le partager tel quel, sans modification et en citant la source. Sont interdites, sauf autorisation écrite : sa modification pour le présenter comme votre propre travail, sa revente et son intégration dans une offre commerciale destinée à des tiers.

Nature des informations. Les contenus de ce document ont une vocation pratique et informative. Ils ne constituent ni un conseil juridique, fiscal, comptable, social ou financier personnalisé, ni une recommandation d'investissement, et ne remplacent pas l'avis d'un professionnel (expert-comptable, avocat, conseiller bancaire) sur votre situation. Les repères chiffrés, taux, seuils et ratios sont donnés à titre indicatif ; la réglementation et les dispositifs cités évoluent régulièrement : vérifiez-les auprès des sources officielles avant toute décision. Les exemples, entreprises et chiffres présentés comme fictifs sont inventés à des fins d'illustration.

Absence de garantie de résultat. Les méthodes proposées reposent sur l'expérience de terrain de l'auteur ; leurs résultats dépendent de leur mise en œuvre, de votre marché et de votre situation. Aucun résultat commercial, financier ou de financement n'est garanti. Dans les limites permises par la loi, la responsabilité de l'éditeur ne saurait excéder le prix payé pour ce document.

Marques. Les noms de logiciels, services et organismes cités (dont Brevo, Twenty, LinkedIn, Bpifrance, Initiative France, Réseau Entreprendre, France Active et les assistants d'intelligence artificielle) sont des marques ou dénominations de leurs titulaires respectifs. Leur mention n'implique aucun partenariat, parrainage ni recommandation de leur part.

Données personnelles. Les données collectées lors d'une commande sont traitées conformément à la politique publiée sur intuitive.consulting/donnees-personnelles.html. Les modèles de ce document qui concernent des données personnelles (CRM, prospection, usage de l'IA) doivent être adaptés à votre situation au regard du RGPD.

Conditions de vente. Les conditions générales de vente applicables sont consultables sur intuitive.consulting/cgv.html.

© Kaus Australis Ventures — Intuitive Consulting. Tous droits réservés.