

**Bienvenue au
Roadshow de
Genève
30 novembre 2020**





Nous nous présentons.



Grégoire Pilly

Marketing Gares et Objets de placement



Yvonne Capraro

Responsable Marketing Gares et Objets de placement



David Wenger

Responsable produits numériques



Organisation.



Veillez éteindre vos microphones.



En cas de questions, veuillez envoyer une «croix» dans le chat, nous répondrons aux questions à la fin de chaque chapitre.



Agenda.

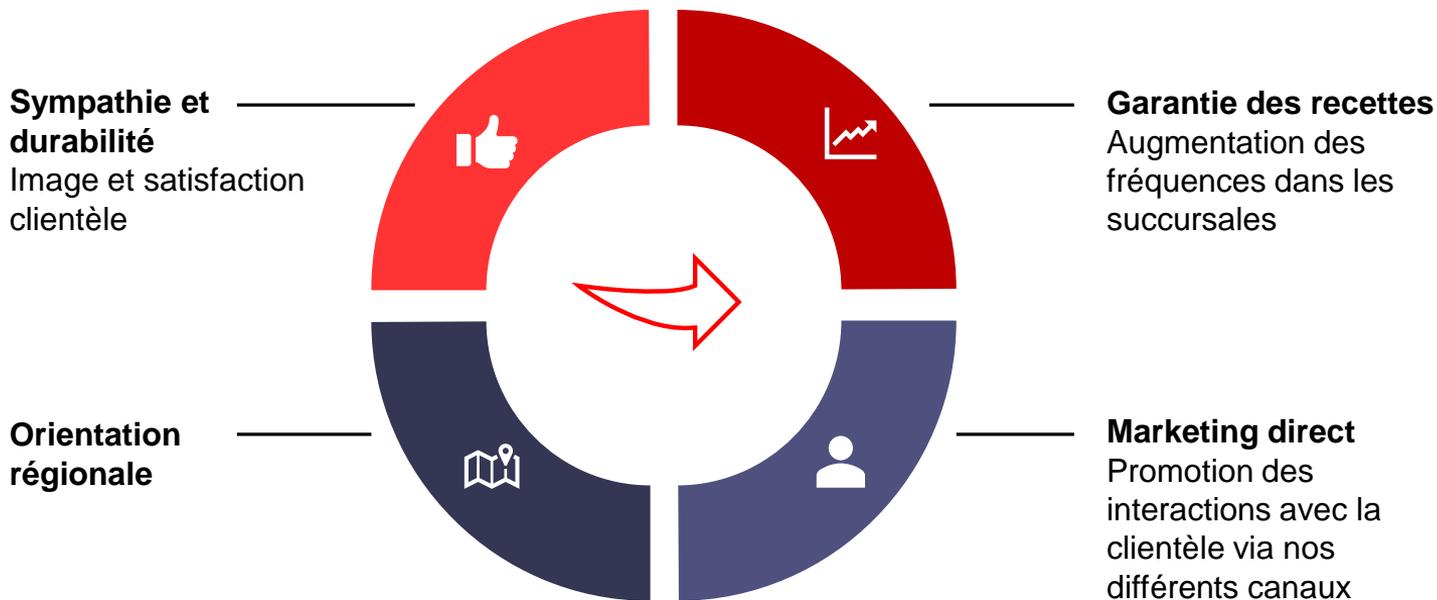




Rétrospective 2020.

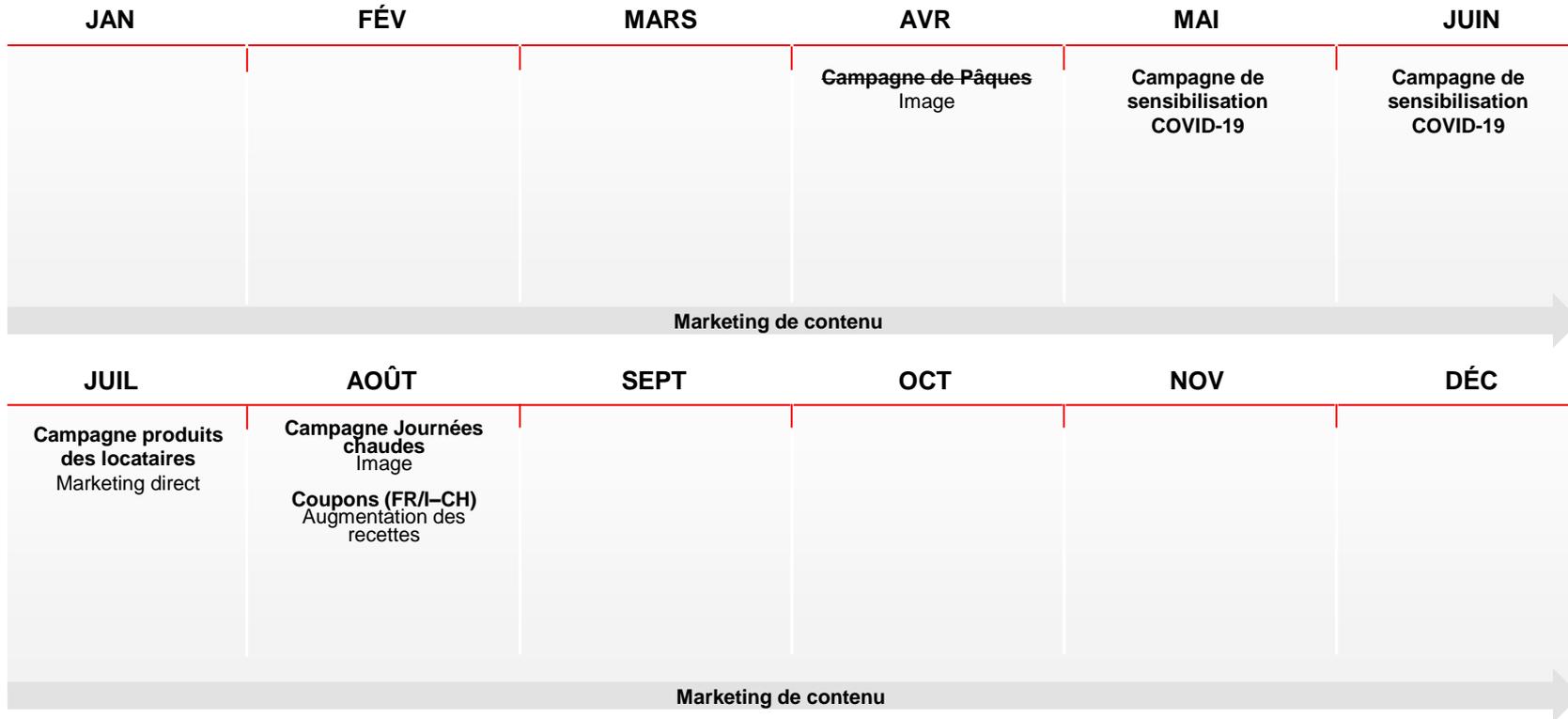


Axes stratégiques marketing 2020.





Campagnes 2020 | Rétrospective.



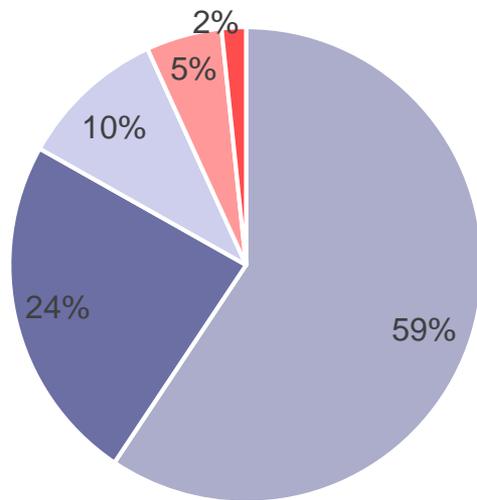
Campagne annulée



Budget campagnes 2020.

Montant CFF: CHF 168'035

Montant locataires : CHF 83'325



- Content Marketing
- Réduction fonds marketing 2ème trimestre
- Campagne augmentation fréquentation F-I CH
- Campagne produits locataires
- Campagne de Pâques



Rétrospective: Campagne de Pâques.

Campagne de Pâques 2020.

Coûts: CHF 4'158



Situation initiale et idée

- Rappel de l'ouverture quotidienne des magasins, y c. les jours fériés officiels
- Période de Pâques propice à une action de sympathie axée sur la satisfaction de la clientèle dans les gares
- Ambassadeurs de la campagne déguisés en lapins
- Distribution de cadeaux promotionnels dans les trains et les commerces des gares CFF dans le cadre de la «tournee du lapin de Pâques»



Objectifs

- Faire mieux connaître les horaires d'ouverture des gares pendant la période de Pâques
- Susciter la sympathie à l'égard des gares et des CFF
- Augmenter la satisfaction des locataires des CFF
- Axe stratégique: augmentation des recettes, image



Période et lieu

Du 6 au 13 avril 2020

19 gares participantes: Aarau, Bâle CFF, Bellinzzone, Berne, Bienne, Fribourg, Genève Cornavin, Genève-Aéroport, Lausanne, Lugano, Lucerne, Neuchâtel, Olten, Saint-Gall, Thoun, Winterthour, Zoug, Zurich Enge, Zurich Oerlikon



Instruments-clés

En ligne: eBoards, médias sociaux, sites Internet des gares CFF, landing page «Ta gare», marketing en ligne avec publicité payante.

Hors ligne: publiereportage 20 minutes, ambassadeurs dans les trains et les gares, cadeaux promotionnels

ANNULÉE



SBB CFF FFS

Täglich geöffnet,
auch an Ostern.

Du bist meine SBB.
sbb.ch/bahnhof



Shopping
im Bahnhof

SBB CFF FFS

Toujours ouvert,
même à Pâques.

Mes CFF à moi.
cfl.ch/gare



Shopping
en gare

SBB CFF FFS

Toujours ouvert,
même à Pâques.

Mes CFF à moi.
cfl.ch/gare



Shopping
en gare

ANNULÉE



Rétrospective:
Covid-19: Campagne de
sensibilisation.

Campagne de sensibilisation Covid-19.



Situation initiale et idée

- Les CFF ont lancé en partenariat avec l'Union des transports publics (UTP) une campagne de sensibilisation à l'hygiène et à la sécurité dans les transports publics et les gares.
- Un hub d'information (landing page) sert de plate-forme pour ces thèmes. La page est mise à jour en continu.
- Les services de livraison et les nouveaux horaires d'ouverture des locataires des CFF sont publiés et communiqués activement sur le hub d'information.
- Campagne financée par les CFF intégralement.



Objectifs

- L'objectif est de regagner/renforcer la confiance des clients finaux et du public dans les transports publics ainsi que d'améliorer le sentiment de sécurité des usagers des services des transports publics.
- Communiquer sur l'engagement de CFF Immobilier en matière d'hygiène et de sécurité dans les gares (Gérance, Facility Management et locataires des gares CFF)
- Mise en lumière des services proposés par les locataires au moyen du marketing de contenu



Période et lieu

Du 11 mai au 8 juin 2020

Toute la Suisse



Instruments-clés

- Hors ligne:** différentes affiches aux points de contact (ascenseurs, salles d'attente, magasins, etc.), zones de files d'attente, annonces dans 20 minutes, autocollants sur la sécurité/l'hygiène
- En ligne:** médias des CFF, marketing de contenu, Newsletter CFF, médias sociaux payants



Mesures hors-ligne.



Mesures pour des voyages aussi sûrs que possible.

La vie reprend son cours en Suisse. Le nettoyage intensif des gares et des trains vous permet de prendre les transports publics en toute sécurité.



Depuis l'assouplissement des mesures pour combattre le coronavirus, la situation se normalise progressivement en Suisse. Les pendulaires retournent au bureau après la période de télétravail et les voyageurs publics sont davantage utilisés pour les voyages. Nous intensifions les nettoyages dans les gares et les trains pour assurer la sécurité des voyageurs.

La propreté nous tient à cœur. Nous faisons tout pour protéger la santé de nos voyageurs. Nos équipes de nettoyage ont été renforcées. Plus de 1000 collaborateurs nettoient minutieusement les endroits exposés

comme les WC, les mains courantes et les bouillons. Des équipes mobiles assurent la propreté des bords, gares locales et régionales. Dans les gares, nos équipes nettoient à fond les surfaces de contact comme les mains courantes et les distributeurs. Ceux-ci sont nettoyés au son per pour au lieu de trois auparavant. Des distributeurs de désinfectant sont installés dans les grandes gares. Dans les gares de SBB CFF, Sion, Yverdon, Yverdon, Genève Cornavin, Lausanne, Locarno, Lucerne et Zurich gare centrale, les usagers peuvent actuellement utiliser gratuitement les centres d'hygiène et les WC normalement payants.

Gardez vos distances et portez un masque si nécessaire.

Afin de garantir le respect des mesures de propreté, des zones de file d'attente sont aménagées devant les commerces très fréquentés des grandes gares. S'il n'est pas possible d'observer une distance de deux mètres, le port du masque hygiénique est notamment recommandé, conformément aux directives de l'OFSP. Vous pouvez vous procurer dans les pharmacies, les supermarchés, les



biocoques et la commande de détail aux heures d'ouverture habituelles ou 24h sur 24 aux distributeurs SBBc.

Informations supplémentaires sur cfc.ch/eovrons.

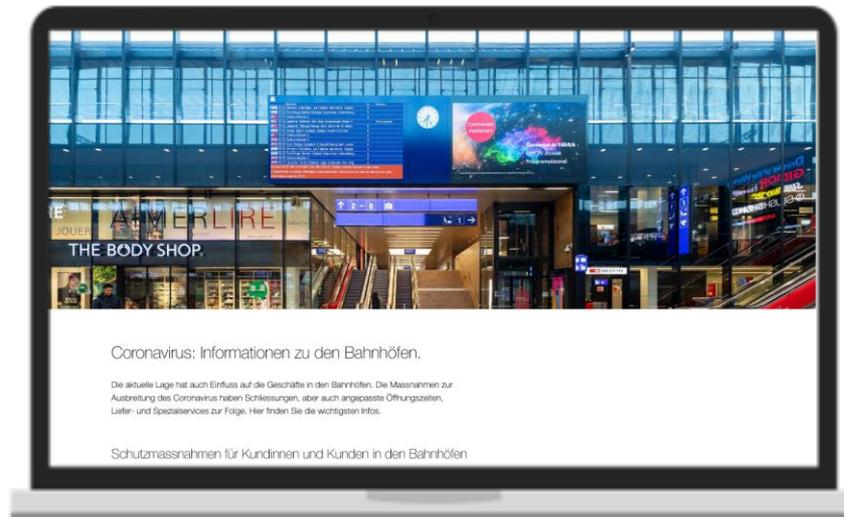
Quelles sont vos préoccupations actuelles pour vos voyages avec les transports publics? Vous avez des questions ou des suggestions? N'hésitez pas à nous contacter cfc.ch/ilogseestrtique Hotline: 0800 421 901 / du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00 sauf jours fériés.



Cette zone est nettoyée plusieurs fois par jour.



Mesures en ligne.





Billette
Billets
Biglietti
Tickets





Rétrospective:
Campagne produits locataires.



Campagne produits locataires 2020.

Coûts: CHF 13'005



Situation initiale et idée

- Quatre éditions saisonnières avaient initialement été prévues pour chaque gare participante.
- En raison de la situation sanitaire, celle de mars a dû être annulée.
- La campagne de juillet a pu avoir lieu. Il a fallu renoncer aux éditions prévues pour l'automne et l'hiver pour cause de restrictions budgétaires.



Objectifs

- Le groupe cible reçoit des compléments d'informations pratiques de la part des commerces des gares. Les contenus sont inspirants et divertissants.
- L'accent est mis sur l'aspect régional, des liens se créent avec les commerces et le personnel de vente.
- L'expérience d'achat en gare est mise en avant pour sa commodité, ses prix abordables ainsi que pour la qualité des produits et des services.



Période et lieu

Du 6 au 26 juillet 2020

11 gares participantes: Aarau, Bâle CFF, Berne, Genève Cornavin, Genève-Aéroport, Lausanne, Lucerne, Saint-Gall, Winterthur, Zoug, Zurich Oerlikon



Instruments-clés

Hors ligne: annonces dans 20 minutes, affiches APG.

En ligne: newsletter B2C, landing page, médias sociaux, newsletter RonOrp



Mesures hors-ligne.



SBB CFF FFS

La gare met vos sens en éveil.

Les goûts et les saveurs, ça se discute – sauf avec Marie-Sonia quand il s'agit de beurre de karité.

Lisez-en la raison ici.
cff.ch/marie-sonia

Shopping en gare



SBB CFF FFS

La gare met vos sens en éveil.

Par exemple avec les bagels fraîchement préparés de José, manager du Bagel & Juice Factory de la gare de Genève-Aéroport.

cff.ch/jose

Shopping en gare



SBB CFF FFS

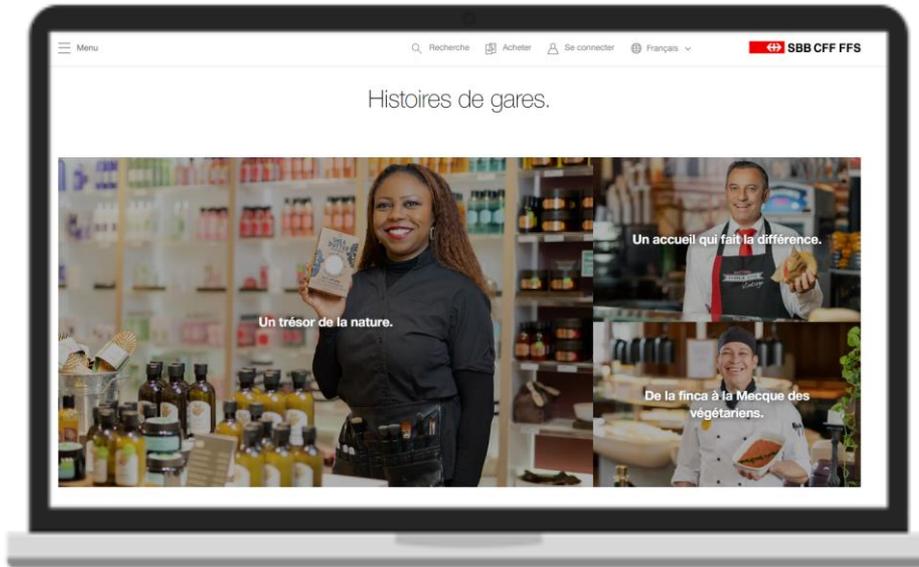
La gare met vos sens en éveil.

Par exemple avec le fameux tartare végétarien de Victor, collaborateur & formateur cuisine au restaurant Tibits de la gare de Lausanne.

cff.ch/victor

Shopping en gare

Mesures en ligne.





Chiffres.

Médias sociaux	Facebook	Feed Instagram	Story Instagram	Total
Portée	54'448	11'652	32'336	98'436
Impressions	115'963	16'005	53'988	185'956
Clics	1020	152	285	1457

Envoi de la newsletter aux clients

Destinataires	24 107
---------------	--------

- La campagne a eu une performance moyenne. Les taux de clics ont été légèrement inférieurs par rapport à la campagne de l'année passée.
- Les raisons possibles sont à chercher dans la situation actuelle où les gens ont d'autres préoccupations et sont moins réceptifs à ce genre de campagnes.
- Le portrait des locataires à Genève, en particulier, a suscité un grand intérêt.



Rétrospective:
Journées chaudes – Distribution
d'eau.



Campagne de distribution d'eau 2020.

Budget : CHF 12'000



Situation initiale et idée

- Distribution de bouteilles d'eau fraîche de 50 cl de différentes marques dans les gares CFF pendant les jours de fortes chaleurs. 127 000 bouteilles en tout.
- Cette opération a été réalisée en partenariat avec CFF Voyageurs.
- Cette campagne n'a pas été financée par le fonds des locataires.



Objectifs

- Amélioration de la satisfaction de la clientèle dans les gares et de l'image des CFF
- Effet de surprise



Période

Du 10 au 14 août 2020



Instruments-clés

Hors ligne: échantillonnage de bouteilles d'eau, visibilité sur place.

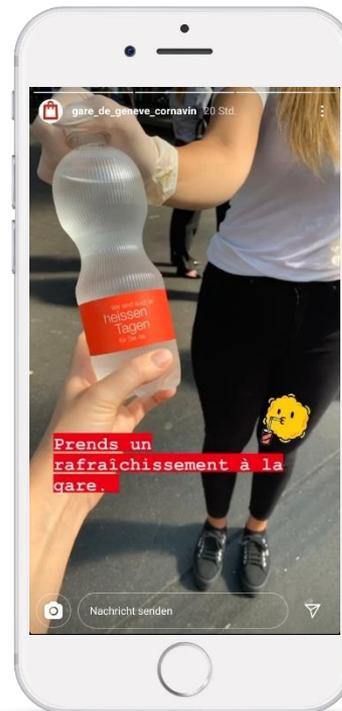
En ligne: publications dans les médias sociaux des différentes gares.



Mesures hors-ligne.



Mesures en ligne.





Rétrospective:
Campagne d'été F/I-CH – «Carnet
coupons».



Campagne estivale 2020.

Coûts: CHF 25'145



Situation initiale et idée

- Création d'un carnet de coupons physique proposant des cadeaux immédiats et des surprises ainsi que des bons de réduction chez les locataires participant à l'opération.
- Les réductions sont à faire valoir directement chez les locataires.
- Les prix et les offres sont adaptées au thème de l'été.



Objectifs

- Mise en lumière, mobilisation, activation, sympathie, amélioration de la satisfaction des locataires
- Axe stratégique: augmentation des recettes



Période et lieu

Du 3 au 23 août 2020

11 gares participantes: Bienne, Bellinzone, Fribourg, Genève Cornavin, Genève-Aéroport, Lausanne, Lugano, Neuchâtel, Olten, Thoune, Zurich Enge



Instruments-clés

Hors ligne: campagne de distribution de coupons et de cadeaux promotionnels, affiches, annonces dans 20 minutes, suppléments dans divers journaux locaux.



Chiffres.

	Total national
Dépenses en francs	26 344.14
Impressions	9 250 625
Clics	122 853
Distribution de carnets de coupons	69 000 au total dont 6'000 à Genève

Mesures offline.





Médias sociaux Genève Coronavirus.



Genève Cornavin: Facebook.



Posts	57
Impressions	7'000'967
Portée cumulée	2'330'152
«J'aime»	4'122
Commentaires	431
Nouveaux Fans	+1964 Fans



Genève Cornavin: Instagram.



Post	57
Impressions	5'117'319
Portée	616'960
Total interactions	11'076
Nouveaux Fans	+676 Fans



Mesures en ligne.





Questions.



Rétrospective de Stefanie Schmid de
Drinks of the World concernant le
lock-down.

Je travaille au service marketing et communication

Stefanie Schmied

Marketing & Kommunikation, Drinks of the World



Axes stratégiques marketing 2021.



Axes stratégiques marketing 2021.

Augmentation de la fréquence

Nombre de visites dans les commerces

Augmentation de la fréquence

Conversion

P. ex. nombre de téléchargements, prises de contact, prospects

Conversion

Visibilité

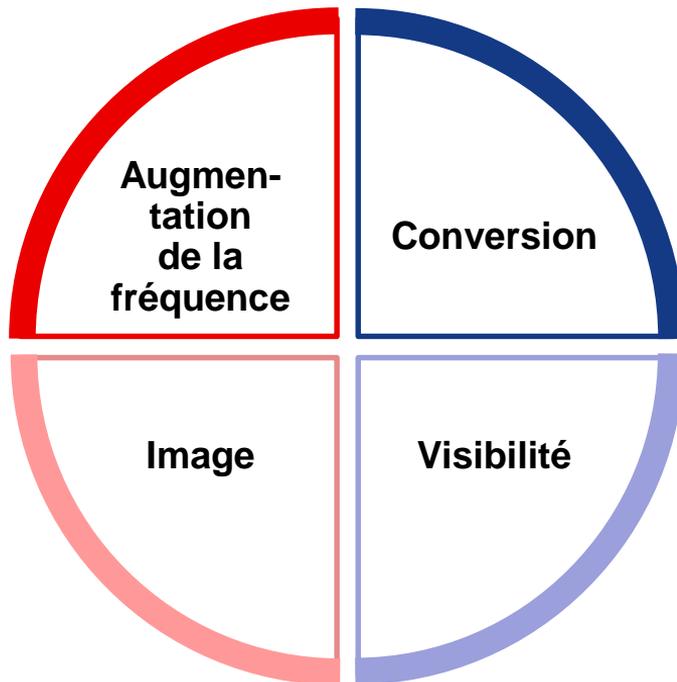
Portée: impressions, clics

Visibilité

Image

Évaluations et commentaires des clients

Image





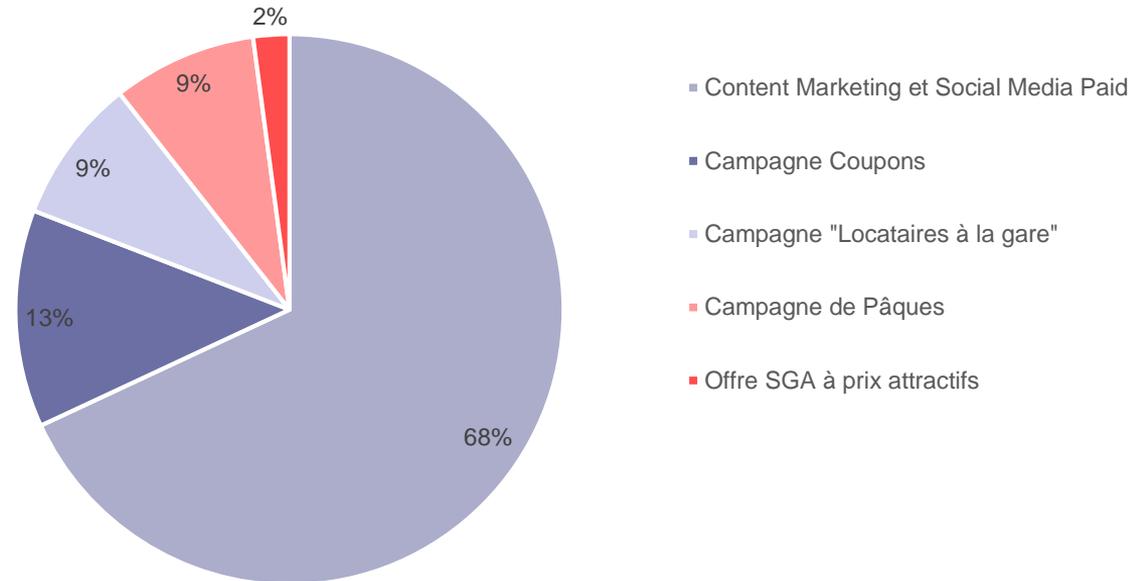
Planning campagnes 2021.



Budget campagnes 2021.

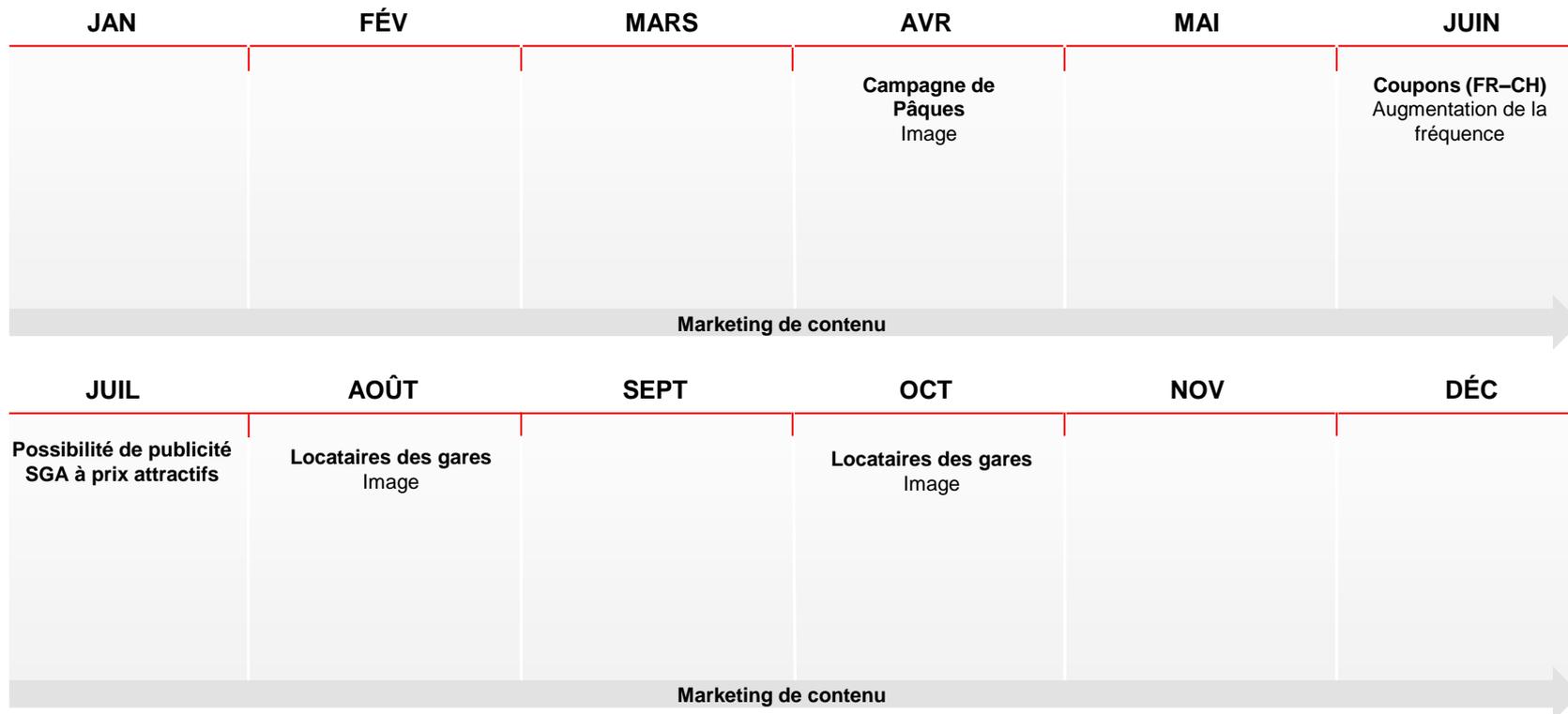
Montant CFF: CHF 155'000

Montant locataires: CHF 83'325





Campagnes 2021 | Perspectives.





Perspective:
Campagne de Pâques.



Campagne de Pâques.



Situation initiale et idée

- La campagne de Pâques 2019 a fait ses preuves et sera renouvelée en 2021.
- Concept à plusieurs niveaux variant selon la taille des gares.
- Ambassadeurs dans les gares et les trains: distribution de dépliants proposant des idées de recettes et de cadeaux promotionnels, parfois déguisés en lapins



Objectifs

- Rappeler les horaires d'ouverture des gares pendant les fêtes de Pâques.
- Susciter la sympathie à l'égard des gares et des CFF.
- Augmenter la satisfaction des locataires des CFF.



Période et lieu

Mars et avril 2021

15 gares participantes: Aarau, Bâle CFF, Berne, Bienne, Fribourg, Genève Cornavin, Genève-Aéroport, Lausanne, Lucerne, Neuchâtel, Saint-Gall, Winterthur, Zoug, Zurich Oerlikon, Zurich Stadelhofen



Instruments-clés

- En ligne:** landing page, médias sociaux, marketing en ligne payant, eBoards
- Hors ligne:** ambassadeurs dans les trains et les gares, cadeaux promotionnels, annonce dans 20 minutes



Toujours ouvert,
même à Pâques.

Mes CFF à moi.

[cff.ch/gare](https://www.cff.ch/gare)





Perspective:
Campagne augmentation de la
fréquentation.



Campagne d'augmentation de la fréquentation F-CH.



Situation initiale et idée

- Bons et réductions attrayantes. Le concept sera élaboré par la nouvelle agence.



Objectifs

- Objectifs de communication: attirer l'attention et donner envie aux gens de participer.
- Objectifs de marketing: ils seront définis selon la mesure de l'efficacité de la campagne 2020 (en cours).
- Axe stratégique: augmentation de la fréquence, image.



Période et lieu

Du 31 mai au 27 juin 2021

5 gares participantes: Fribourg, Genève Cornavin, Genève-Eaux-Vives, Genève-Aéroport, Lausanne



Instruments-clés

Hors ligne: campagnes de distribution, affiches, RailPoster, annonces dans 20 minutes, e-board.

En ligne: médias des CFF, NL B2C, publicité programmatique Google Ads (médias payants).



Perspective:
Possibilité de publicité SGA à des
tarifs attractifs.

Possibilités de publicité APG à des tarifs attractifs.



Situation initiale et idée

- Possibilités de publicité proposées à un tarif spécial pour les locataires. Élaboration en partenariat avec APG/SGA.



Objectifs

- Axe stratégique: visibilité des commerces



Période et lieu

Toute l'année ou pendant l'été

15 gares participantes: Aarau, Bâle CFF, Berne, Bienne, Fribourg, Genève Cornavin, Genève-Aéroport, Lausanne, Lucerne, Neuchâtel, Saint-Gall, Winterthur, Zoug, Zurich Oerlikon, Zurich Stadelhofen



Instruments-clés

Hors ligne: supports publicitaires APG à des tarifs préférentiels.



Perspective:
Campagne «Locataires à la gare».



Campagne «Locataires à la gare».



Situation initiale et idée

- Campagne d'image axée sur les locataires.
- Positionnement fort des gares. L'aspect régional et les locataires sont au centre de la campagne.
- La campagne se déroulera en deux vagues aux troisième et quatrième trimestres.



Objectifs

- Susciter la sympathie pour les gares.
- Améliorer la satisfaction des clients et des locataires.
- Axe stratégique: image



Période et lieu

Août et octobre 2021

15 gares participantes: Aarau, Bâle CFF, Berne, Bienne, Fribourg, Genève Cornavin, Genève-Aéroport, Lausanne, Lucerne, Neuchâtel, Saint-Gall, Winterthur, Zoug, Zurich Oerlikon, Zurich Stadelhofen



Instruments-clés

En ligne: médias sociaux, eBoards, marketing en ligne payant

Hors ligne: annonces dans 20 minutes, affiches SGA

Campagne «Locataires à la gare».

Nous sommes
là pour vous.

cff.ch/gare





Perspective: Content Marketing.

Content Marketing.



Situation initiale et idée

- Le Content Marketing va être poursuivi en 2021.
- En 2021, plus d'argent sera investi dans la promotion des formats. En outre, un projet pilote sera lancé pour diffuser plus largement le contenu produit. Par conséquent, les posts seront moins nombreuses.
- En 2021, de nouveaux formats seront ajoutés. La communauté, en particulier, sera plus impliquée. L'intégration des locataires avec des formats de portrait sera maintenue.



Objectifs

- Générer de la sympathie pour les gares.
- Création d'une communauté.
- Connaissance des locataires et de leurs produits.
- Axe stratégique: Image



Période et lieu

Janvier - Décembre 2021

Bâle SBB, Berne, Genève Cornavin, Lucerne et Zürich HB



Instruments-clés

Online: Facebook Gare Genève Cornavin, Instagram Gare Genève Cornavin
Autres canaux online.



Informations complémentaires.



A votre disposition.

- Proposition de thème ou de contenu pour les médias sociaux (socialmedia.immobilier@cff.ch)

- Page locataire sur le site de la gare CFF (Center Manager gare de Genève Cornavin)
 - Photo
 - Description
 - Horaires
 - Contact: site web, email, téléphone, etc...

- Pour info:
 - Avant Covid-19 : visiteurs (15K), pages vues (28K)
 - Durant Covid-19 : visiteurs (6K), pages vues (11K)



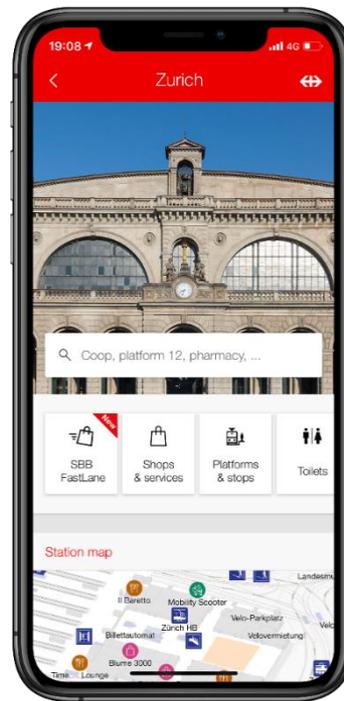
Infos sur l'appli «Ma gare».

Les principales fonctionnalités de l'appli seront progressivement intégrées à l'appli Mobile CFF en 2021.

L'appli «Ma gare» disparaîtra fin 2020.

Cela permettra d'atteindre davantage d'utilisateurs, mais signifiera aussi davantage de contraintes pour la conception de l'affichage de l'offre des gares.

Gares concernées: Bâle CFF, Berne, Genève Cornavin, Lucerne et Zurich gare centrale





Conseils pour une meilleure visibilité sur Google.

Des photos du magasin sont importantes pour susciter des avis positifs de la part de clients potentiels sur Google

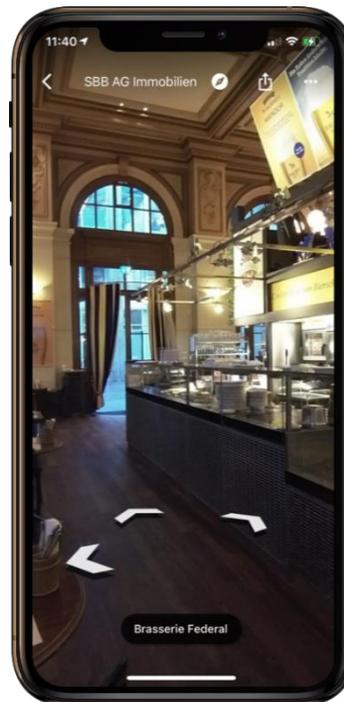
Les panoramas à 360 degrés sont très appréciés (30 000 vues en quelques mois pour un locataire de la gare centrale de Zurich)

Téléchargement des photos vers le compte «Google My Business»

Prendre les photos aux heures de faible affluence dans le magasin (protection des données et vue d'ensemble)

Afficher le top 5 des ventes pour gagner en visibilité

Publier régulièrement des photos du magasin et des produits



Ne pas oublier:
vérifier et adapter
si nécessaire les
heures
d'ouverture,
préciser les
heures
d'ouverture les
jours fériés.



Où se trouvent toutes les informations utiles?



Plate-forme marketing

cff.ch/locataires

Utilisateur: Locataire

Mot de passe: qe-wNB*?



marketing.immobilier@cff.ch

Pour toutes les questions de marketing.

Nous répondons dans un délai de 24 heures.



Roadshow, une fois par an

Prochaine date: fin 2021



socialmedia.immobilier@cff.ch

Pour toute question ou proposition de thème ou de contenu pour les médias sociaux.



Questions.



SBB CFF FFS

Merci pour votre attention.