

ACCUEIL > BUSINESS

Business

## 72% des clients fidélisés Best Western utilisent une carte dématérialisée



Rédigé par Mohamad Ali Taha le Mardi 22 Février 2022

INSCRIPTION À LA NEWSLETTER

vosre e-m@il

OK

RECHERCHE ARCHIVES

Recherche avancée

Best Western Hotels & Resorts, dévoile les résultats de la dématérialisation de sa carte de fidélité, dans le wallet mobile de ses clients, réalisée par Captain Wallet.



La chaîne hôtelière Best Western Hotels & Resorts, a dévoilé les résultats de la dématérialisation de sa carte de fidélité, réalisée depuis juin 2020 par Captain Wallet.

" La solution a été mise en place avec pour objectif de renforcer la distribution en direct sur les canaux de Best Western® Hotels & Resorts en France en utilisant le club de fidélité (...) Le wallet permet en effet au groupe de relayer efficacement sur mobile grâce aux notification push les offres liées au club de fidélité et réservées à Best Western® Hotels & Resorts en France." expliquent les deux partenaires.

D'après les chiffres, le wallet est le canal privilégié pour les plus gros clients du groupe hôtelier, puisque 72% des membres les plus fidèles du Club de fidélité Best Western Reward utilisent la carte de fidélité enregistrée dans leur wallet et reçoivent ainsi les offres et informations directement sur leur smartphone. En comparaison, sur la même typologie de clients, 65% ont accepté de recevoir ces mêmes offres par SMS et 43% par email.

Le groupe hôtelier a triplé la réactivation de ces clients en proposant d'ajouter l'offre au wallet. Au total, 14% de ces clients ont effectué un nouvel achat. Parmi eux, 54% n'avaient pas réservé dans un établissement Best Western Hotels & Resorts en France depuis plus de 18 mois.

Avec ce projet, le groupe a déployé une stratégie de communication personnalisée à travers l'envoi de push notifications. Le réseau d'hôtels informe en temps réel son client des promotions saisonnières, des ventes privées, du nombre de points accumulés après chaque séjour dans le cadre du programme de fidélité, des avantages en fonction du statut du client.

Le groupe propose ainsi un parcours client 100% digitalisé sur le mobile avec la possibilité d'intégrer sa réservation dans son wallet et d'ouvrir la porte de sa chambre avec une « mobile-key » disponible dans le wallet.

*" L'outil répond ainsi au besoin des marques de densifier et fidéliser la relation avec leurs clients sur l'écran le plus utilisé afin de générer du drive to store/web. Enfin, le wallet est un outil pertinent dans un contexte de crise sanitaire où prévaut toujours le sans contact." commentent les deux partenaires*

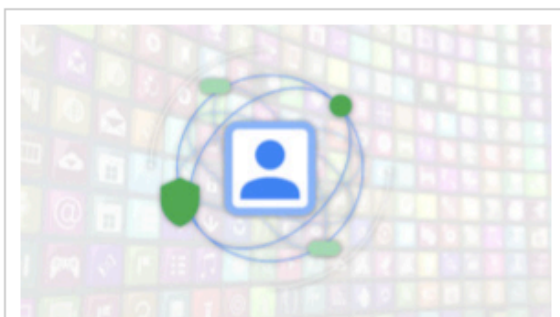
J'aime 1

Partager

Enregistrer

Tags : best western, captain wallet, wallet

## A lire également



MARDI 22 FÉVRIER 2022 - 12:06

► Google va décliner sa "Privacy Sandbox" aux applications Android



MARDI 22 FÉVRIER 2022 - 11:00

► Paiements NFC : Les smartphones Huawei embarquent le wallet Curve

Ajouter un commentaire

Technologies | Entretien | Usages | Business | Revue de web | Focus

(c) Ecran Mobile 2008 - 2022 rédaction (@) ecranmobile.fr

Accès membres | Plan du site | Syndication | Inscription au site | Tags | Powered by WM