

BIENVENUE !

Le webinar va débuter dans quelques minutes.

En 2023, comment booster la récurrence de visites de vos clients ?

*4 usages du Mobile Wallet qui
ont cartonné en 2022*

En attendant, abonnez-vous à nos comptes de réseaux sociaux :



[linkedin.com/company/captainwallet](https://www.linkedin.com/company/captainwallet)



twitter.com/captain_wallet



[facebook.com/captainwallet/](https://www.facebook.com/captainwallet/)

LES INTERVENANTS



Axel Detours

Co-fondateur



Vincent Bucaille

Head of CSM



Victoire Utku

Customer Success Manager



Louis Pontvianne

Customer Success Manager



LE PROGRAMME DE CE WEBINAR

1

Rétrospective du
wallet mobile en
2022 chez
Captain Wallet

2

Présentation de
4 cas clients
*Parcours client,
résultats et
témoignages*

3

Les prochains
enjeux du wallet
mobile en 2023

Captain Wallet

Qui sommes-nous ?



+200 clients



28 wallet experts



Créé en 2013



Notre mission : Nous boostons l'engagement et la récurrence d'achat de vos clients depuis un canal qu'ils utilisent tous, le mobile

LE PROBLÈME QUE NOUS RÉSOLVONS

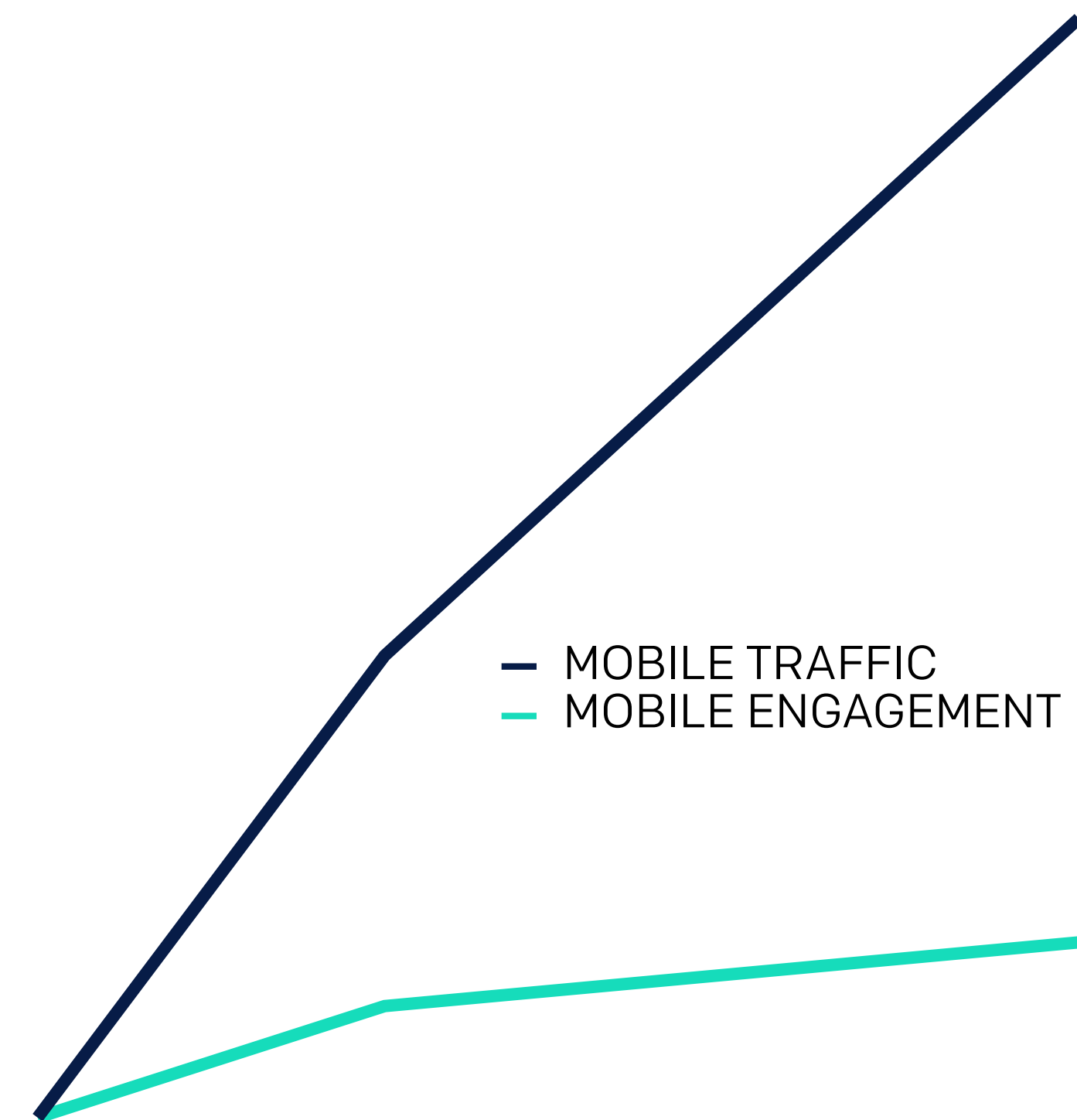
L'ACQUISITION TUE LA PROFITABILITÉ
L'ENGAGEMENT DE LONG TERME EST CLÉ

Travailler la rétention est **7x** moins cher que
l'acquisition

Probabilité de vendre à un déjà client = **70%**
Probabilité de vendre à un prospect = **20%**

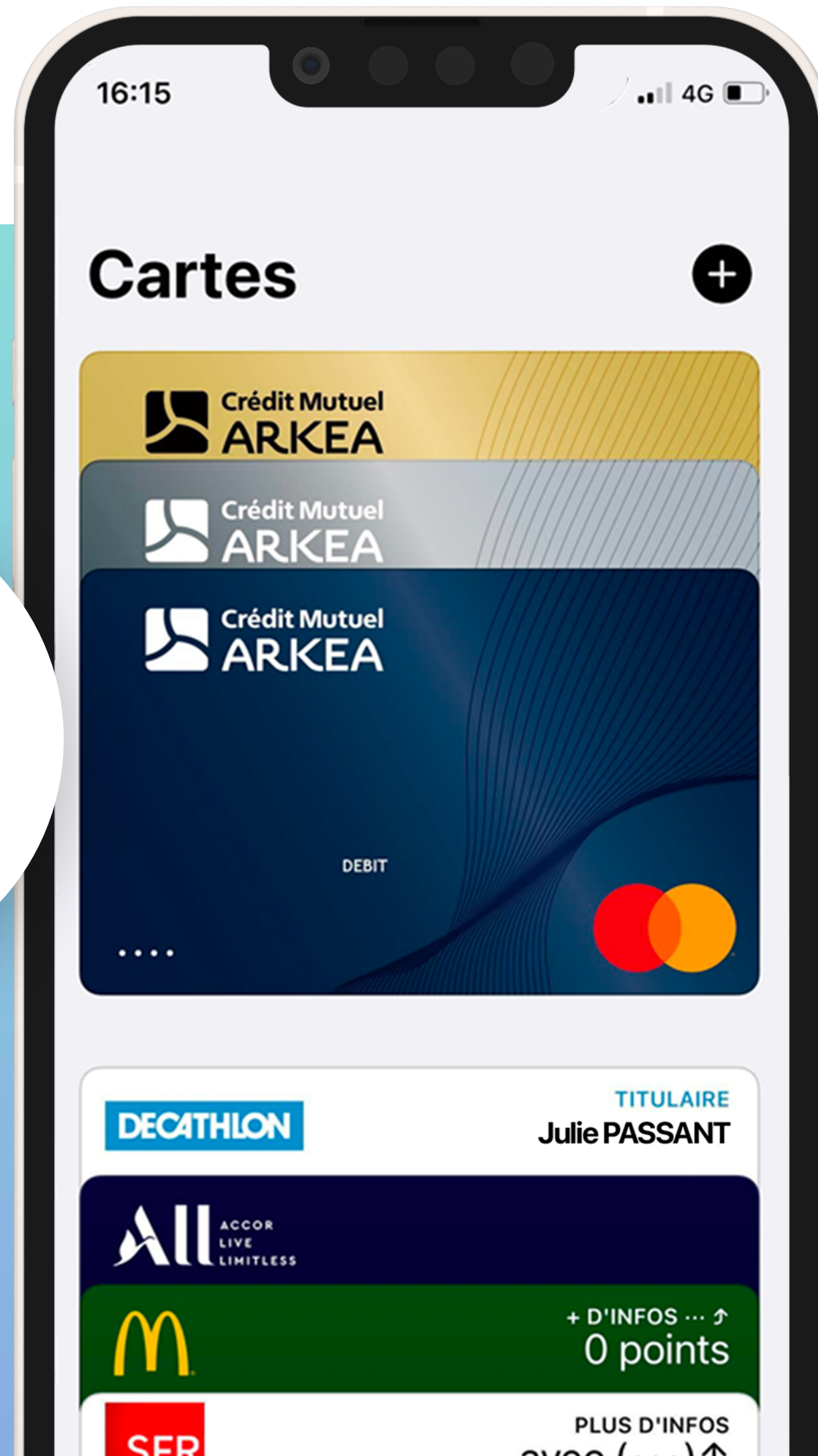
Un client fidèle/engagé dépense **2,5x** plus
qu'un nouveau client

LE TRAFIC EST MOBILE
L'ENGAGEMENT TOUJOURS PAS



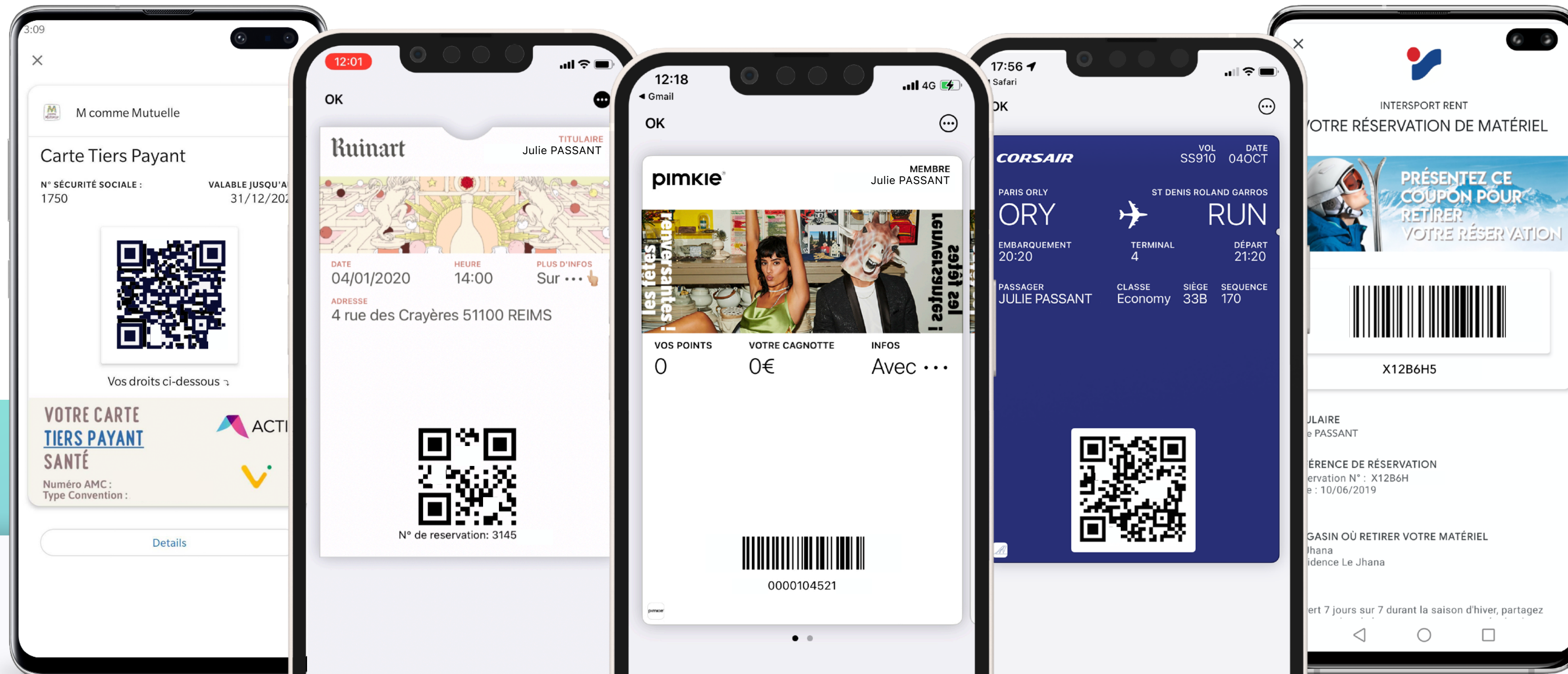
QU'EST-CE QUE LE WALLET MOBILE ?

Les wallets sont natifs/pré-embarqués sur tous les smartphones



QU'EST-CE QUE LE WALLET MOBILE ?

Le wallet permet de dématérialiser n'importe quel support marketing dans le smartphone de vos clients



Carte Tiers Payant

Reservation d'un évènement

Carte de fidélité

Carte d'embarquement

Bon Click & Collect

PETIT RAPPEL : LE WALLET EN 3 ÉTAPES



AJOUTER

Dématérialiser sa carte de fidélité depuis n'importe quel point de contacts (online/offline)



NOTIFIER

Envoyer des notifications push personnalisées, automatiques et/ou géolocalisées à une base clients



RECIBLER

Mettre à jour et animer la carte wallet selon les temps forts, actualités, événements ...

PLUS QU'UN PORTEFEUILLE, UN CANAL RELATIONNEL

Chaque carte wallet est **unique** et **personnalisée**



Les cartes peuvent être **mises à jour** en temps réel, en illimité

Notifications push
en illimité



BILAN 2022

220

Pays dans
lesquels nos
clients ont
déployé le
mobile wallet

100.000

Nombre de
magasins
(base store)

200

Captain Wallet
compte plus de
200 clients

50

50 gagnés
en 2022

LES USAGES CHIFFRÉS DE NOS CLIENTS

3724

Campagnes **wallet** réalisées en 2022 par nos clients

180M

+de 180 millions de **notifications push** envoyées

Nombre de **consommateurs wallétisés** au total

13,7 M

5,7 M

Dont 5,7 millions de **consommateurs wallétisés en 2022**



L'OCCITANE

EN PROVENCE

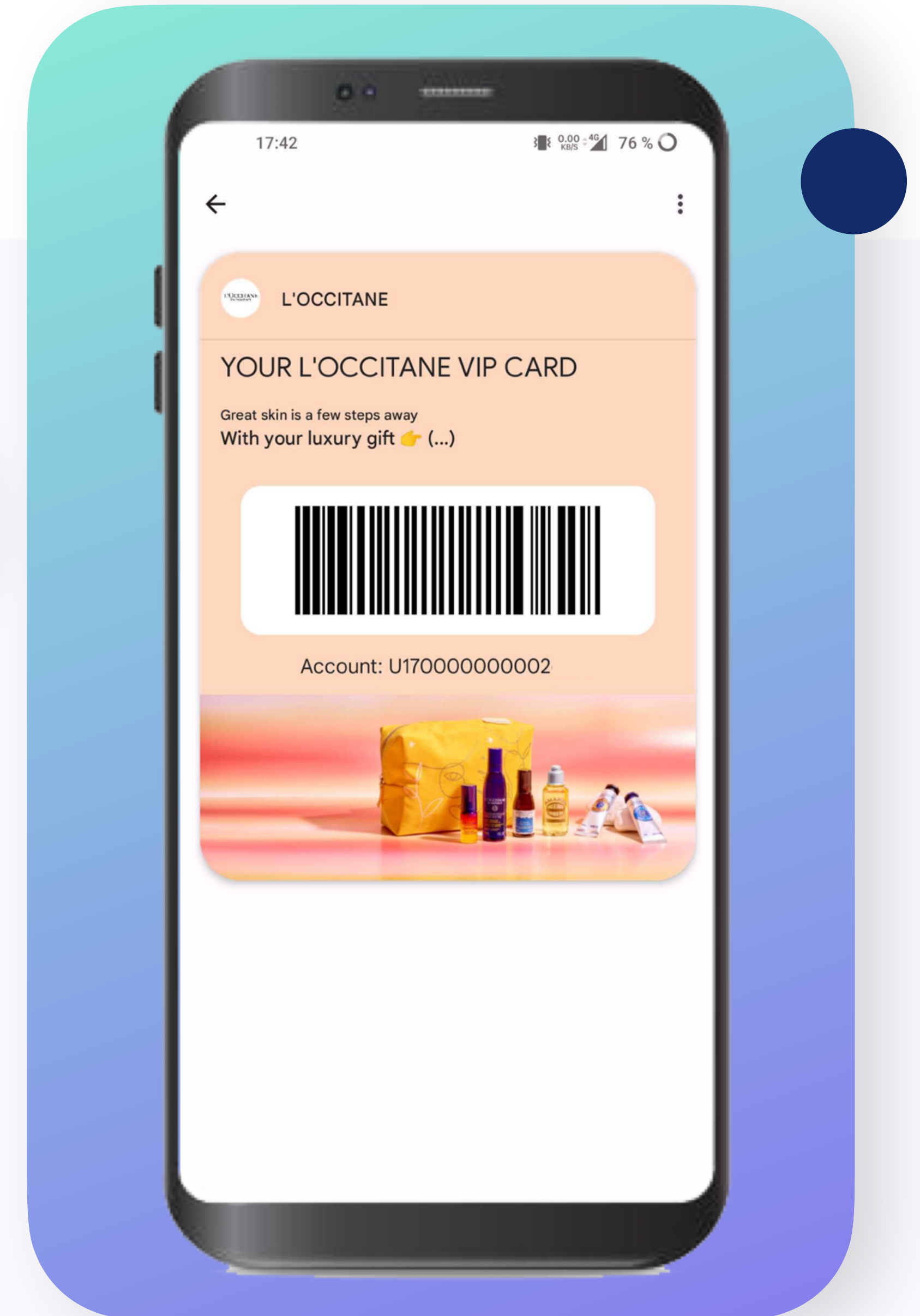
Le wallet permet à L'Occitane Uk & IRL de **doubler la fréquence d'achat** de ses clients avec le wallet mobile.

Les objectifs de L'Occitane UK & IRL

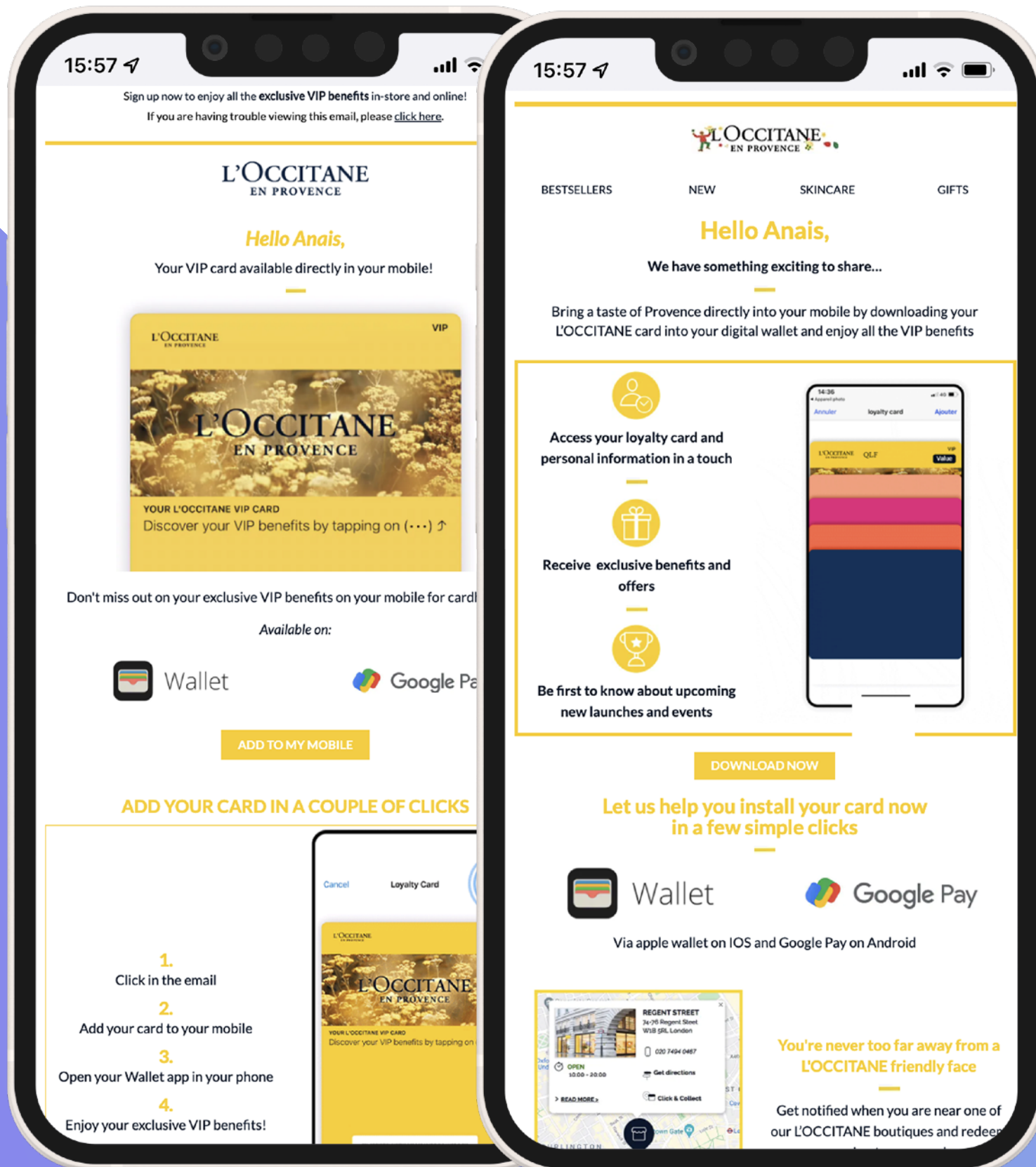
**Délivrer une expérience
omnicanale fluide**

**Booster la rétention client en poussant les
clients à effectuer un 2ème achat**

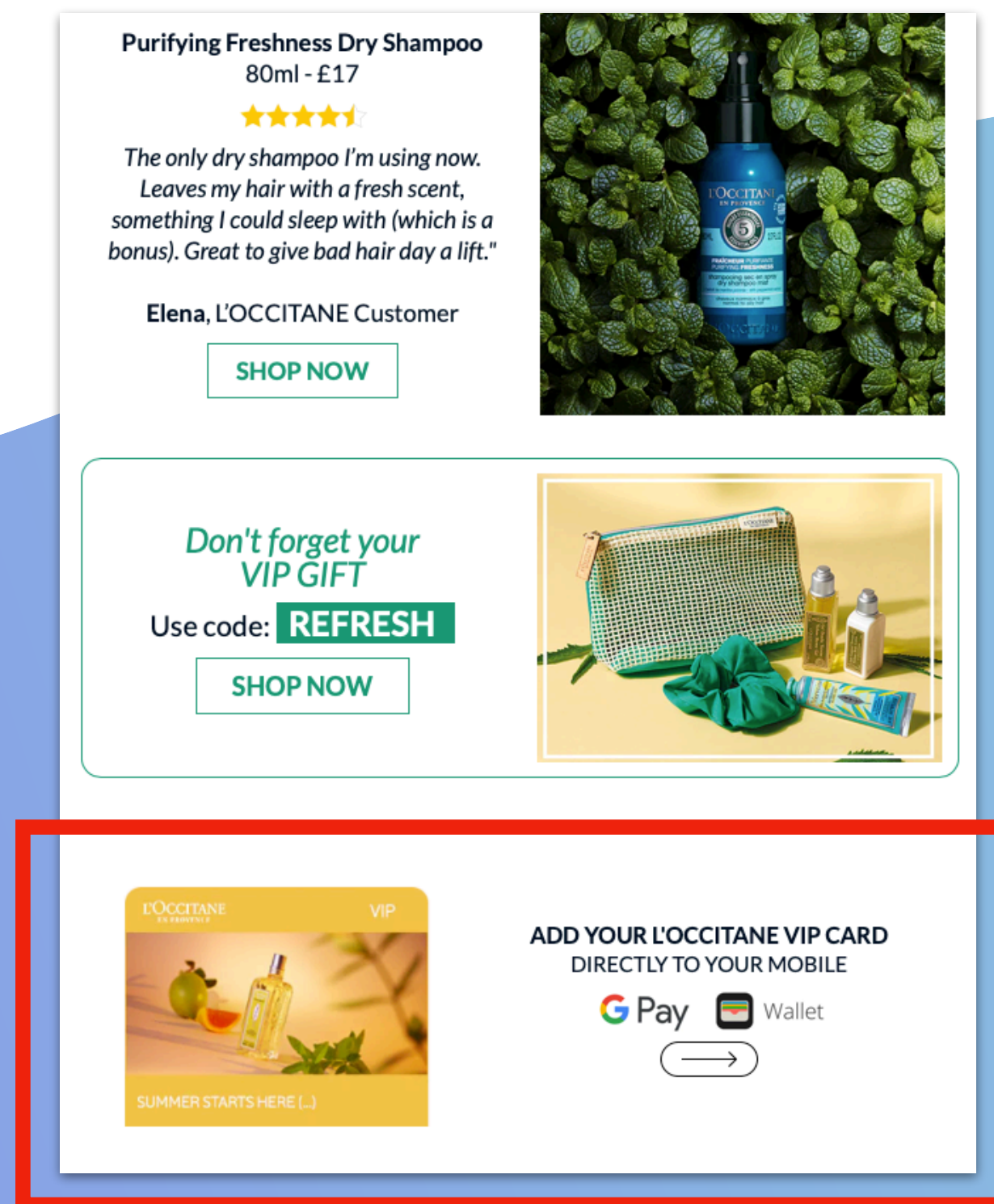
**Travailler la réactivation client grâce à des
offres promotionnelles ciblées**



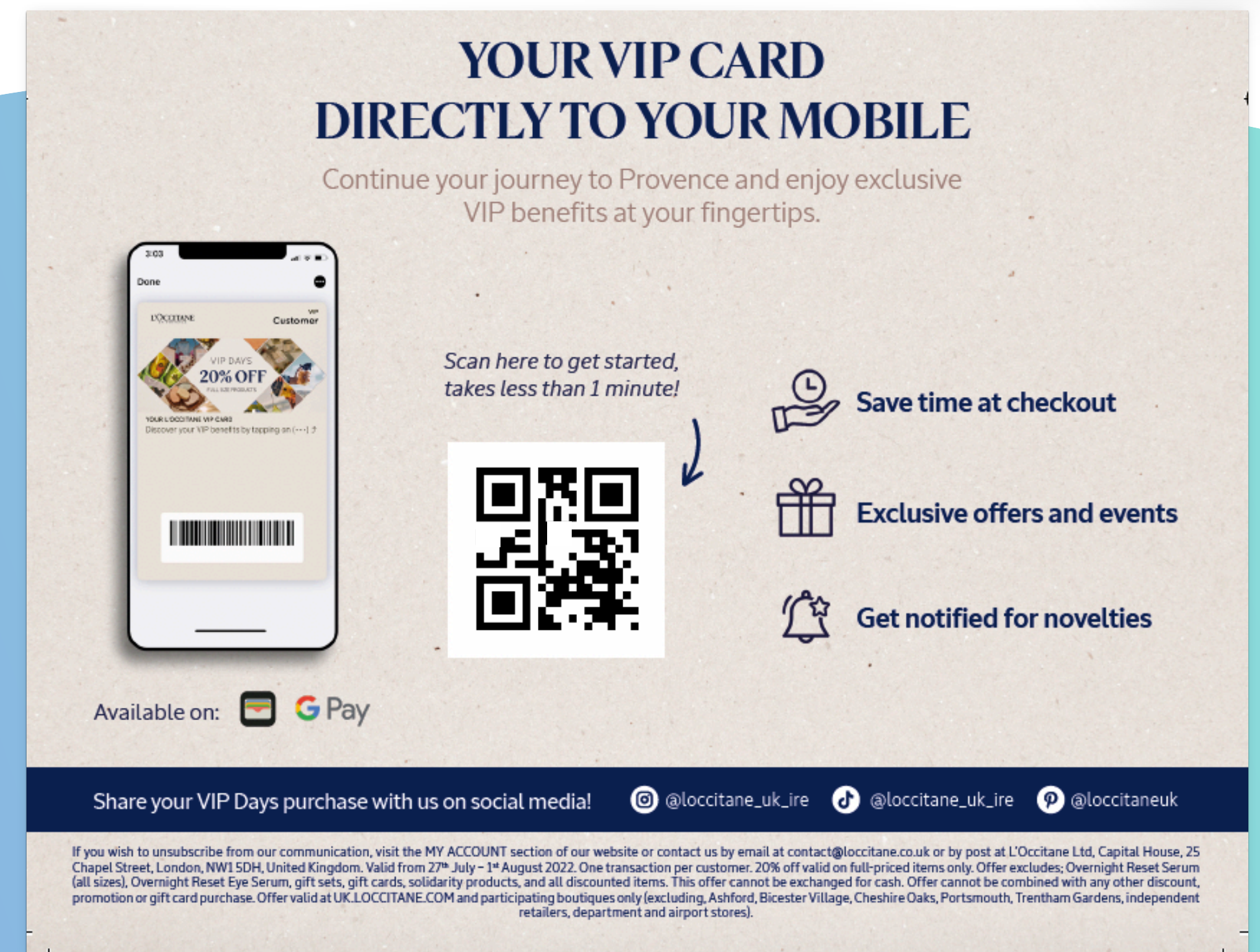
L'Occitane UK & IRL « wallétise » depuis divers points de contact



Emails dédiés



Emails automatiques



Courriers papier avec QR code personnalisé

Faire vivre la carte « VIP » à travers des offres et les relayer via des notifications push ciblées



Cyber Monday

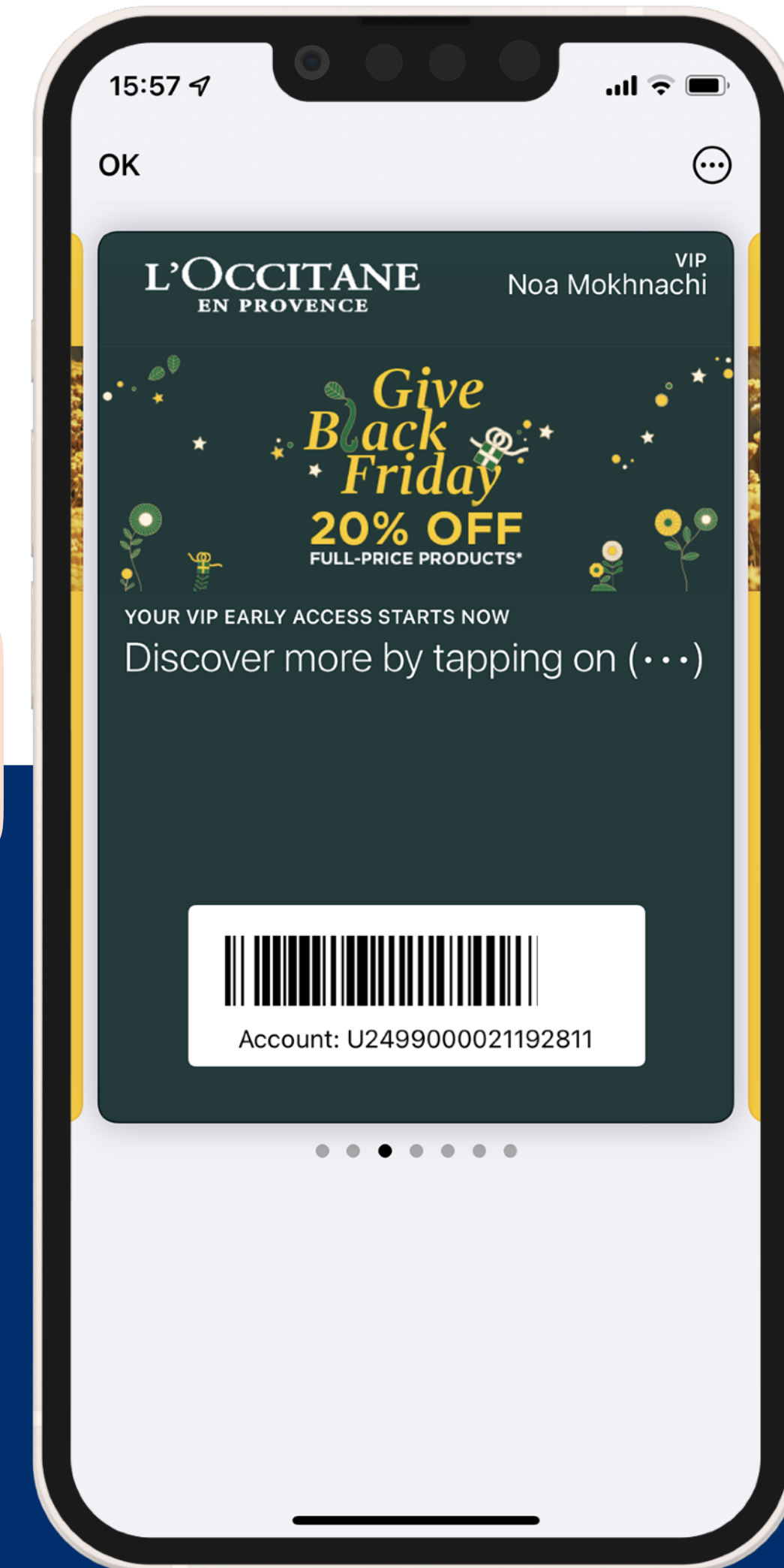
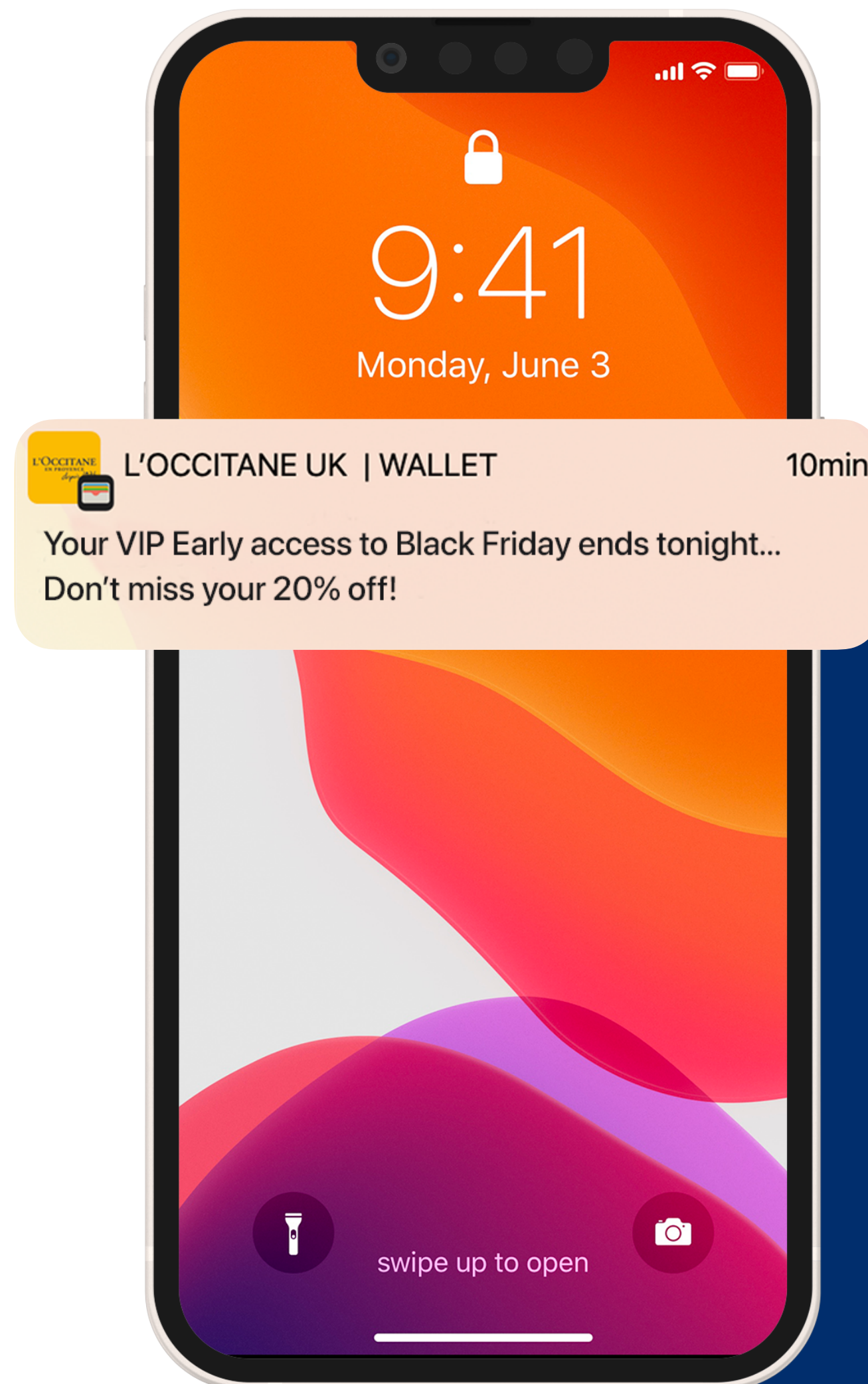


Offre exclusive

Faire vivre la carte « VIP » à travers des offres et les relayer via des notifications push personnalisées et ciblées

25%

des clients ayant reçu la notification push ont par la suite réalisé un achat



Booster le drive-to-store et le drive-to-web



Notification drive-to-store



Notification drive-to-web

Une base client qui se « wallétise » rapidement

En Irlande

10%

De la base « wallétisée »
en 5 mois



Au Royaume-Uni

17.6%

De la base « wallétisée »
en 1 an



Les résultats du wallet chez L'Occitane UK & IRL



+25%

Le **panier d'achat moyen** est 25% plus élevé chez les clients opt-in wallet vs les non opt-in wallet

La **fréquence d'achat** est 2x plus importante pour les clients opt-in wallet vs non opt-in wallet



x2



THE KOOPLLES

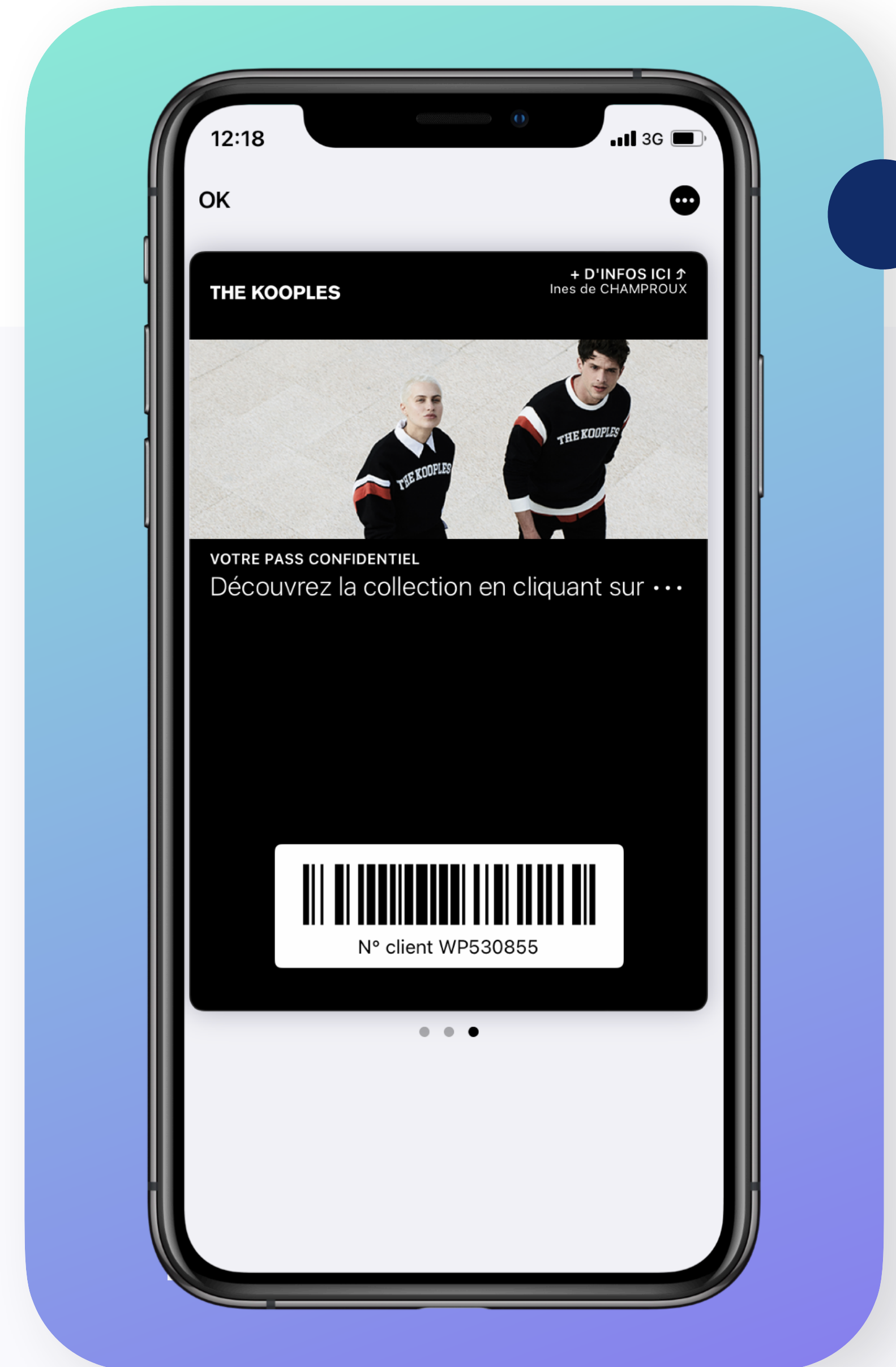
The Kooples **booste de 90% sa fréquence d'achat** et augmente de **+89% son CA/client** avec le wallet mobile.

Les objectifs de The Kooples

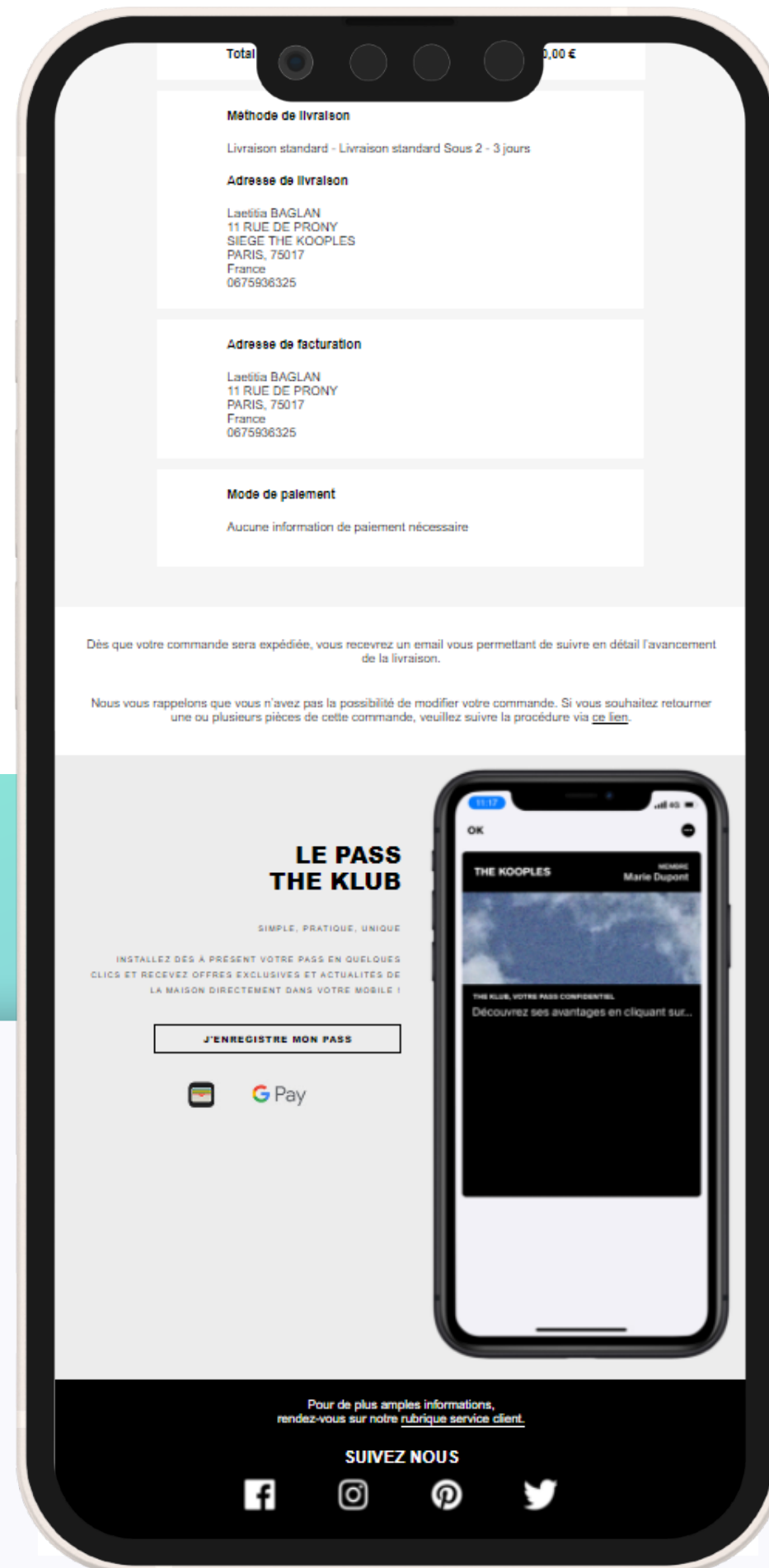
Compléter le dispositif de communication 1 to 1
avec un nouveau canal mobile

Personnaliser le parcours client afin de créer un
dialogue unique avec chaque client

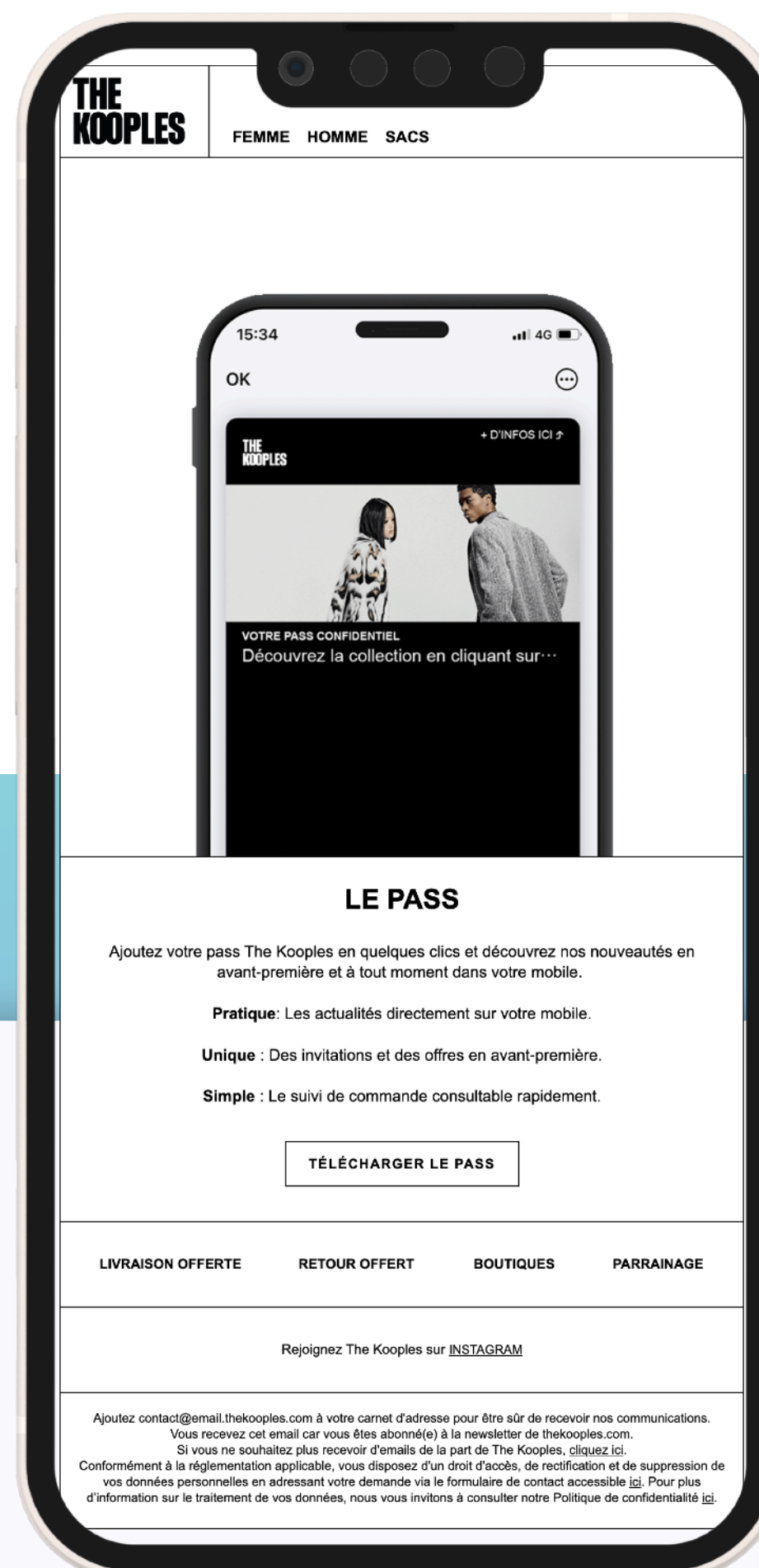
Inciter la revisite en magasin en relayant les offres du programme
relationnel sur le mobile des clients **sans développer d'application**



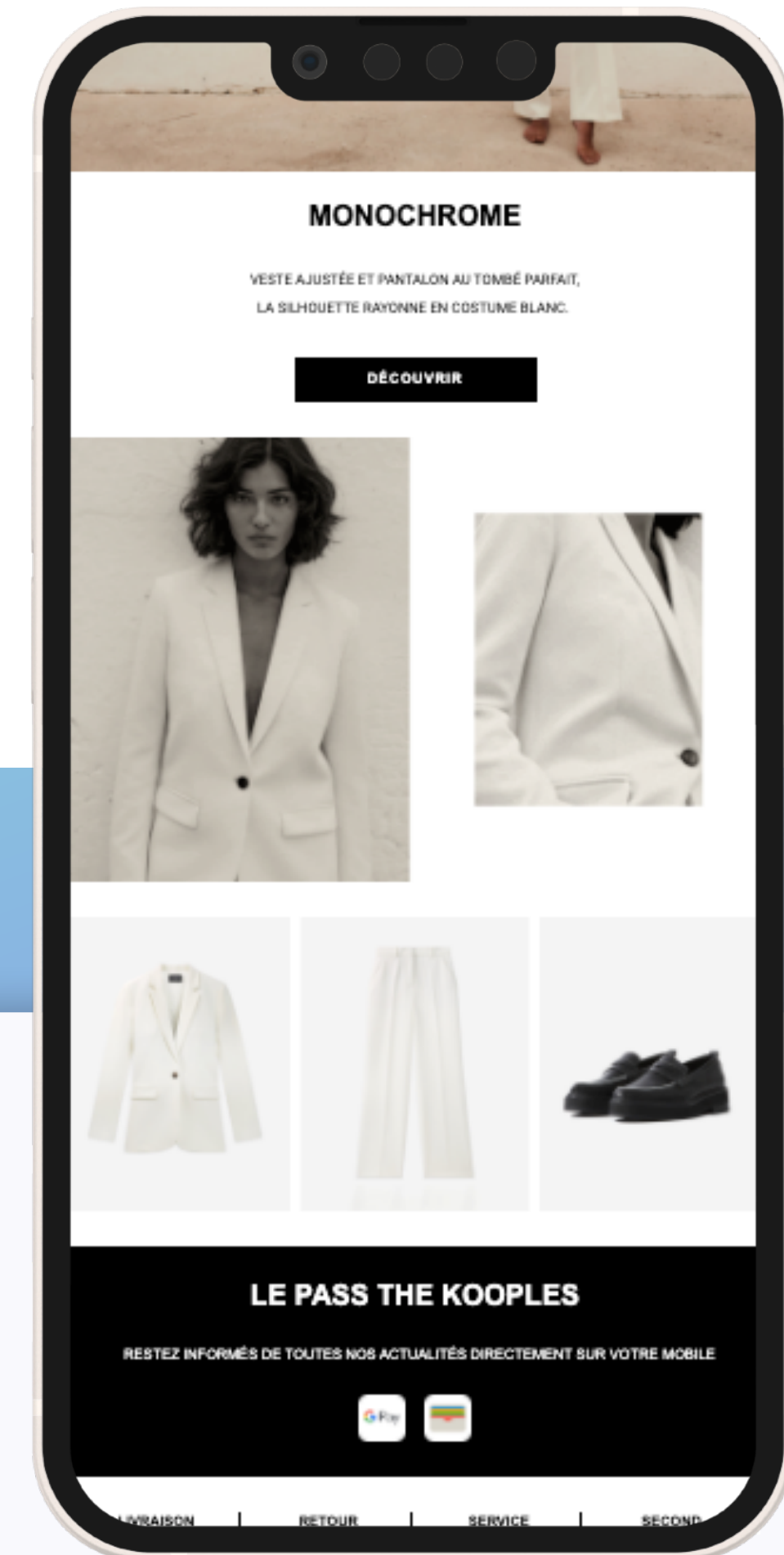
The Kooples « wallétise » depuis divers points de contact



Depuis une confirmation de commande



Depuis un email dédié

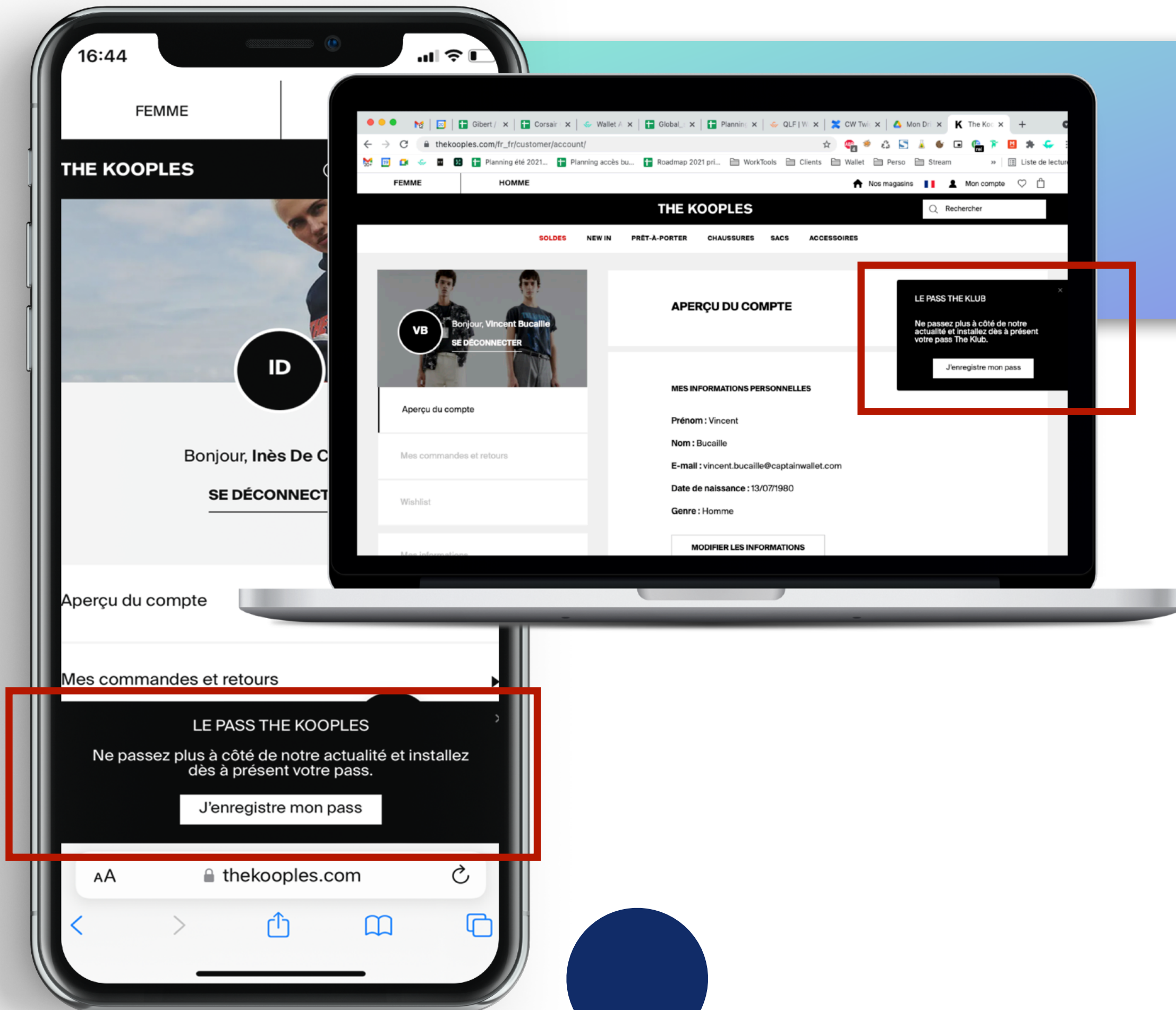


Depuis toutes les newsletters

The Kooples « wallétise » depuis divers points de contact



Sur le site



En magasin via des PLV



REJOIGNEZ NOUS

VOTRE PASS CONFIDENTIEL

Invitations personnelles et offres exclusives à portée de main, directement dans votre mobile. Votre pass, notre complicité.

SCANNEZ & DÉCOUVREZ :



Compatible Apple Wallet sur iOS et Google Pay sur Android.

The Kooples recible et envoie des notifications push à ses clients « wallétisés »



BLACK FRIDAY



SOLDES D'ÉTÉ

Les résultats du wallet chez The Kooples

+89%

De CA/client
wallétisé

Des clients
wallétisés sont
omnicanaux
(vs. 16% pour les
non wallétisés)

52%

+90%

De récurrence
d'achat/client
wallétisé

Taux de
Rétention

98%



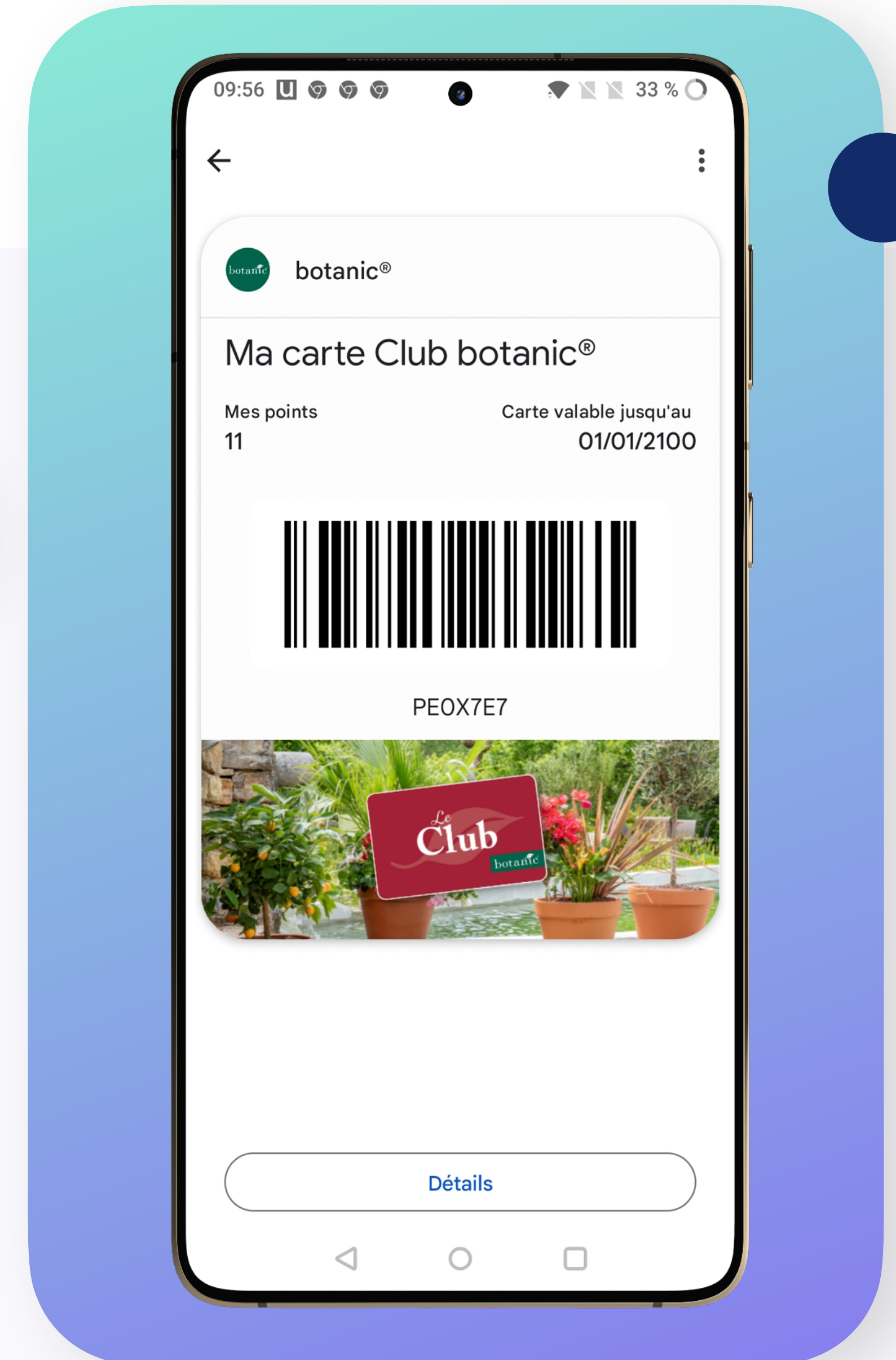
botanic[®] utilise **l'ultra-personnalisation** pour fidéliser ses clients avec le wallet mobile.

Les objectifs de botanic®

Proposer un canal digital innovant pour
fidéliser ses clients sur le long terme

Proposer une expérience client ultra-personnalisée

Travailler la réactivation client grâce à des
offres promotionnelles ciblées



botanic® « wallétise » depuis divers points de contact

En ligne



3. Confirmation

Merci pour votre commande !

Votre numéro de commande est le suivant : **104952**
Vous allez recevoir un mail de confirmation à l'adresse suivante : damien.decosse@live.fr

VOTRE CARTE CLUB s'installe dans votre mobile

SIMPLE, PRATIQUE ET RAPIDE
Votre carte Club botanic® toujours à portée de main !

J'enregistre ma carte dans mon mobile

Disponible sur

Vos bons d'achat dans la poche

Vos points actualisés

L'actualité Club en temps réel

LIVRAISON EN POINT RELAIS

PAIEMENT SÉCURISÉ

CLICK & COLLECT

RENDEZ-VOUS PERSONNALISÉS

Page de confirmation de commande sur le site web

botanic

Bonjour MARGOT,

Bonne nouvelle, votre carte Club se dématérialise et s'installe dans votre mobile ! Maintenant, votre carte de fidélité botanic® vous accompagnera partout ainsi que tous vos avantages Club.

Installez votre carte Club dans votre mobile

Disponible sur

Mon BON D'ACHAT DU 10 AU 23 AOÛT

5€ OFFERTS DÈS 35€ D'ACHAT sur tout le magasin et sur botanic.com*

Valable en magasin, en présentant ce bon en caisse

Valable sur botanic.com, avec le code promo **VACANCES35**

9 811762 020509

Je trouve mon magasin → Je visite le site →

Enregistrez votre bon d'achat DIRECTEMENT DANS VOTRE MOBILE

- Enregistrez votre carte de fidélité dans votre téléphone et activez les notifications.
- Restez informé de vos avantages Club et de disponibilité de votre bon d'achat d'août.
- Gagnez du temps lors de vos passages en caisse et profitez de vos offres.

J'enregistre mon bon d'achat sur mon mobile →

C'EST QUOI LES AVANTAGES pour vous, membre du Club botanic® ?

- C'EST SIMPLE**
Votre carte Club est toujours avec vous ! Fini les oubliés au moment du passage en caisse.
- C'EST PRATIQUE**
Vos bons d'achat toujours dans la poche ! Vous êtes averti(e) de leur disponibilité et relancé(e) si vous ne les avez pas utilisés.
- C'EST PERSONNALISÉ**
Vous visualisez votre solde de points quand et où vous voulez, tant que vous avez votre téléphone avec vous !
- C'EST MALIN**
Vous êtes informé(e) de toutes les actualités du Club, de vos offres et avantages en temps réel.

EN PLUS, C'EST RAPIDE & FACILE

INSTALLEZ VOTRE CARTE en 3 clics

- 1 Cliquez sur le bouton "Installez votre carte Club" directement dans cet e-mail
- 2 Laissez-vous guider et téléchargez votre carte dans votre mobile sur Apple Cartes (iOS) ou Google Pay (Android) en suivant les instructions
- 3 Enregistrez votre carte et activez les notifications pour être alerté(e) des actualités et de vos avantages

Installez votre carte Club dans votre mobile

Disponible sur

Emails dédiés au wallet

botanic

MARGOT AUDIN

VOTRE CARTE CLUB S'INSTALLE DANS VOTRE MOBILE

Simple, pratique, rapide

107 point(s) en 14/08

Votre carte Club botanic® toujours à portée de main !

J'enregistre ma carte dans mon mobile

Disponible sur

Vos bons d'achat

Vous n'avez aucun bon d'achat

Espace client sur le site web

botanic® « wallétise » depuis divers points de contact

En print



NOUVEAU

VOTRE CARTE CLUB S'INSTALLE DANS VOTRE MOBILE

Simple, pratique et rapide, enregistrez-la en 3 clics !

Disponible sur Apple Cartes et Google Pay

1 Scannez ce QR code personnalisé



2 Enregistrez votre carte Club & accédez à vos bons d'achat



*Offre valable dans tout le magasin et sur botanic.com, sur présentation de ce bon d'achat et de votre carte Club en cours de validité. Offre non cessible valable sur un seul passage, hors sélection de produits "petit prix botanic®", hors carte cadeau, hors adhésion au Club botanic®. Bon d'achat non remboursable. Conformément à la loi informatique et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD) 2016/679 du 27 avril 2016, vous disposez des droits suivants : droit d'accès, de rectification et d'effacement des données personnelles vous concernant - droit de limitation et droit d'opposition au traitement de vos données - droit de retrait du consentement - droit à la portabilité des données fournies. Ces droits peuvent être exercés sur simple demande écrite à l'adresse suivante : Service Client botanic® SDS - 300 rue Louis Rustin - CS 44106 Archamps - 74162 St-Julien-en-Genevois Cedex - botanic® SAS au capital de 11.668.740 € - Siret 310 473 178 00088 RCS Thonon-les-Bains. Tél. 09 70 83 74 74 (prix d'un appel local depuis un téléphone fixe), ainsi que par courriel à l'adresse suivante : contact@botanic.com. Les clients sont en droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle. Pour plus d'informations, consulter le site internet de la CNIL : <https://www.cnil.fr/>.



Courrier envoyé aux clients actifs lorsqu'ils débloquent un bon ou lors d'opérations commerciales



Invitation « Journées Club »

botanic® « wallétise » depuis divers points de contact

En point de vente




QR code disposé à côté du TPE



QR code disposé sur une PLV

Votre carte Club toujours à portée de main, dans votre mobile !



Merci de compléter les informations suivantes pour enregistrer votre carte.

PRÉNOM*

NOM*

N° DE CARTE* ⓘ

Numéro à 7 caractères disponible au dos de votre carte.

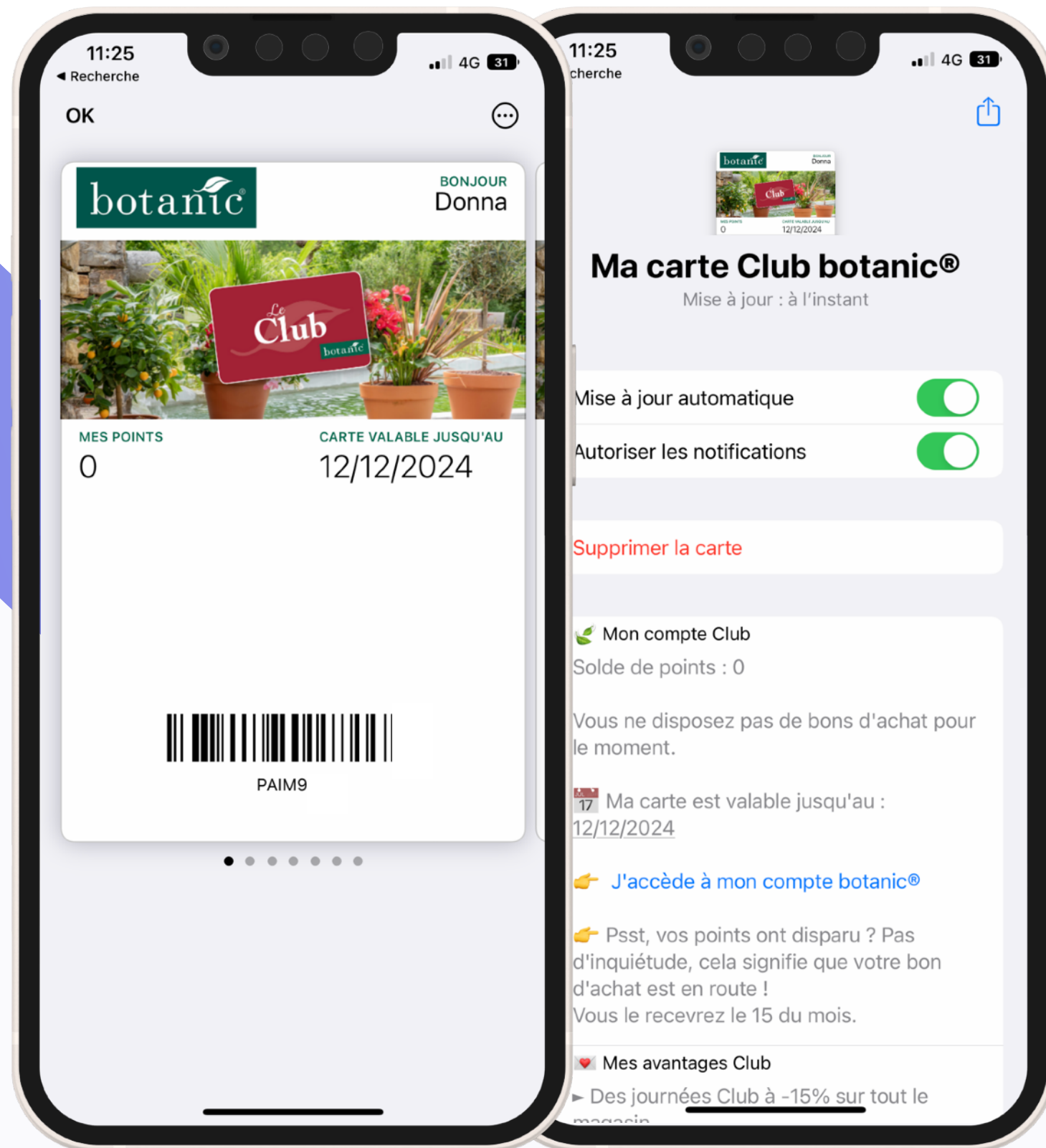
[J'ENREGISTRE MA CARTE](#)

botanic.captainwallet.com

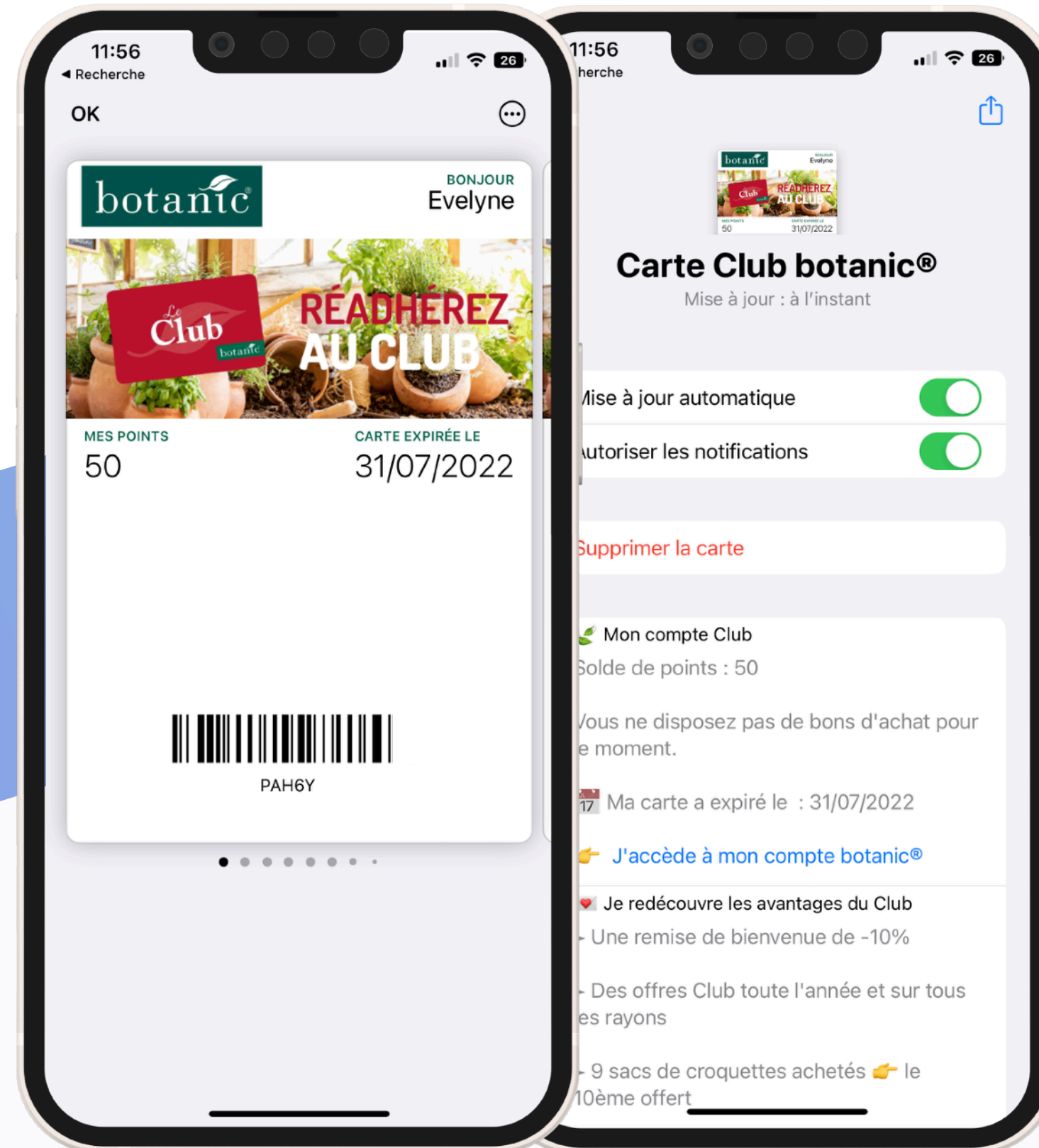
Formulaire de téléchargement de la carte club

La carte « Le Club botanic » s'adapte à la typologie du client

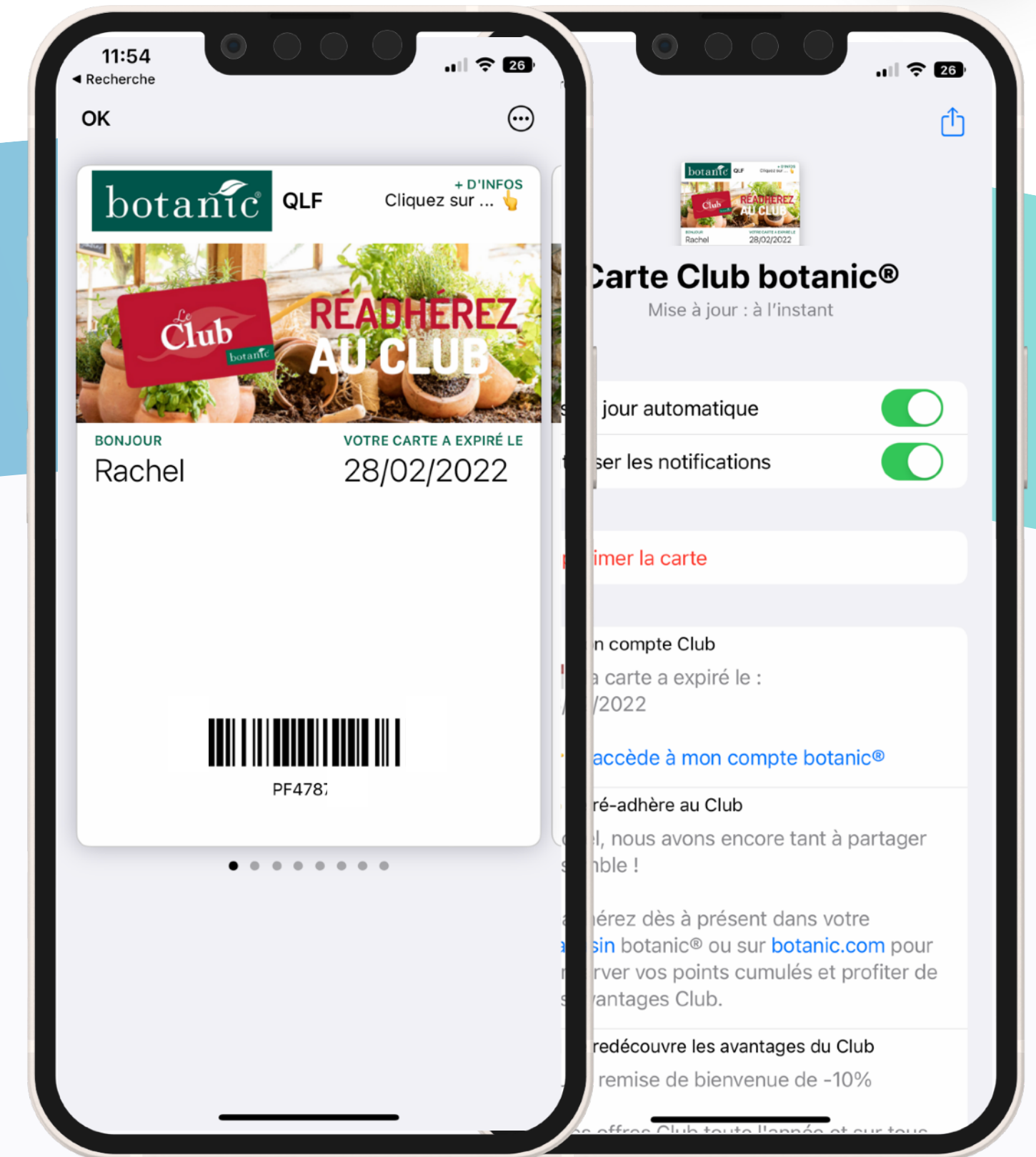
Pour une ultra personnalisation des campagnes



Carte de fidélité active

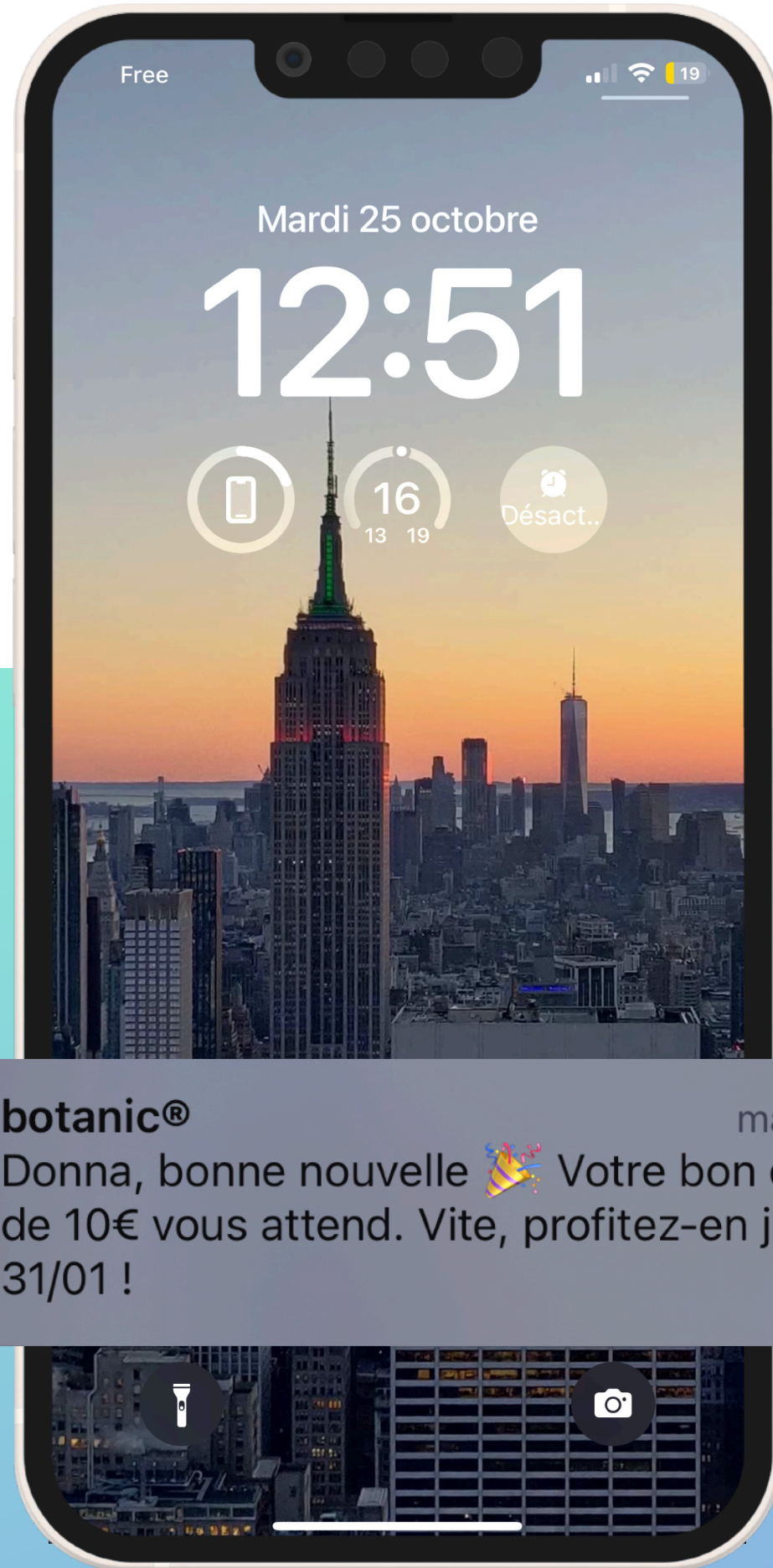


Carte de fidélité « churners »



Carte de fidélité expirée

Les clients accèdent à leurs bons directement depuis leur carte wallet



Une notification est envoyée

A partir de 50 points, le client récupère un bon

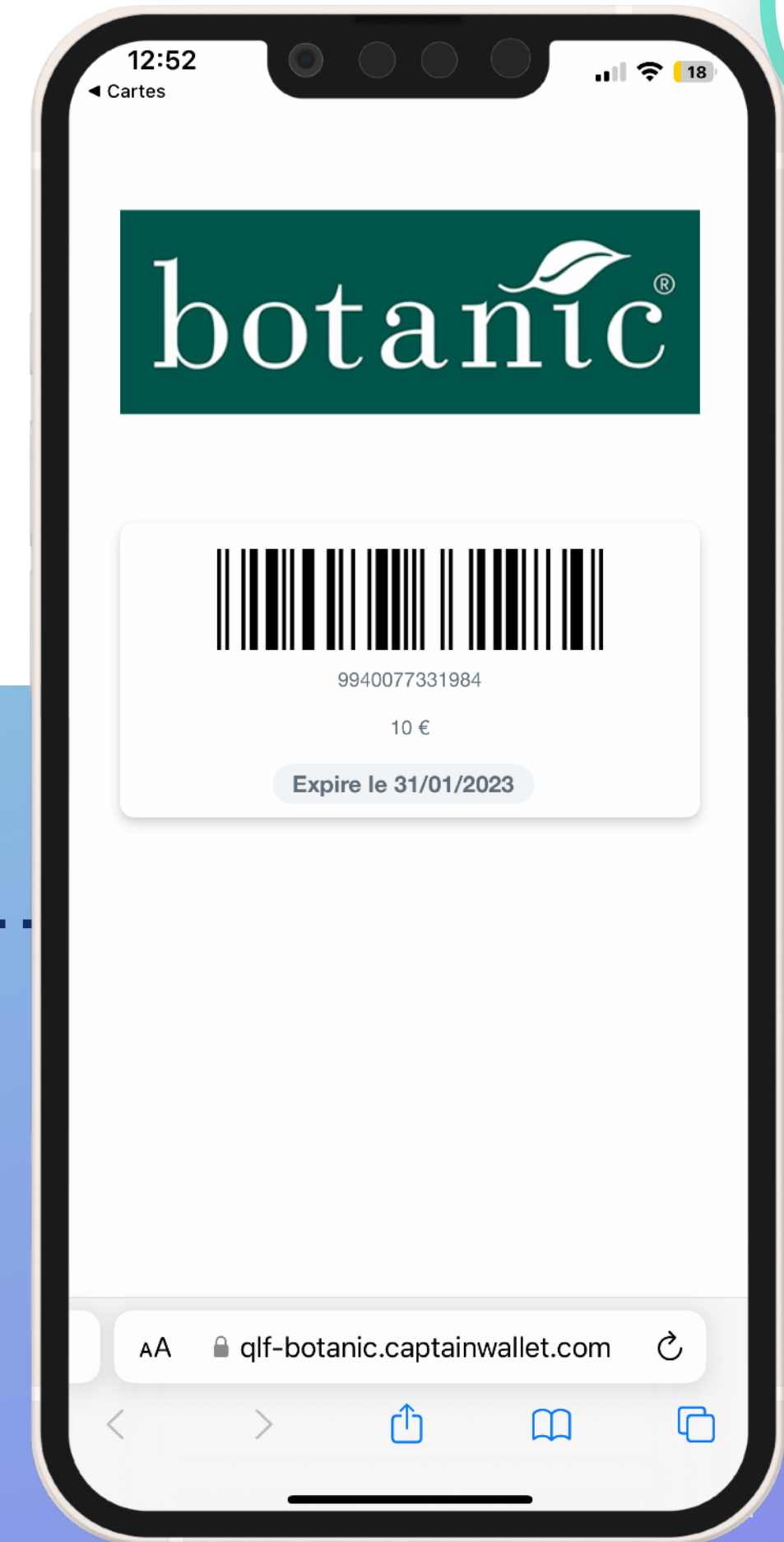


La carte wallet a évoluée



Le bon est accessible au recto de la carte

lien du bon



Le bon apparait sur une landing page

Faire vivre la carte de fidélité à travers des offres et les relayer via des notifications push personnalisées et ciblées



Les Journées Club



Bon d'achat offert - Novembre

Les résultats du wallet chez botanic®

10%

De la base clients a
dématérialisé sa carte
de fidélité dans le wallet
en **7 mois**

Taux de rétention
de la carte dans le
wallet

98.8%

79%

Taux d'installation
moyen



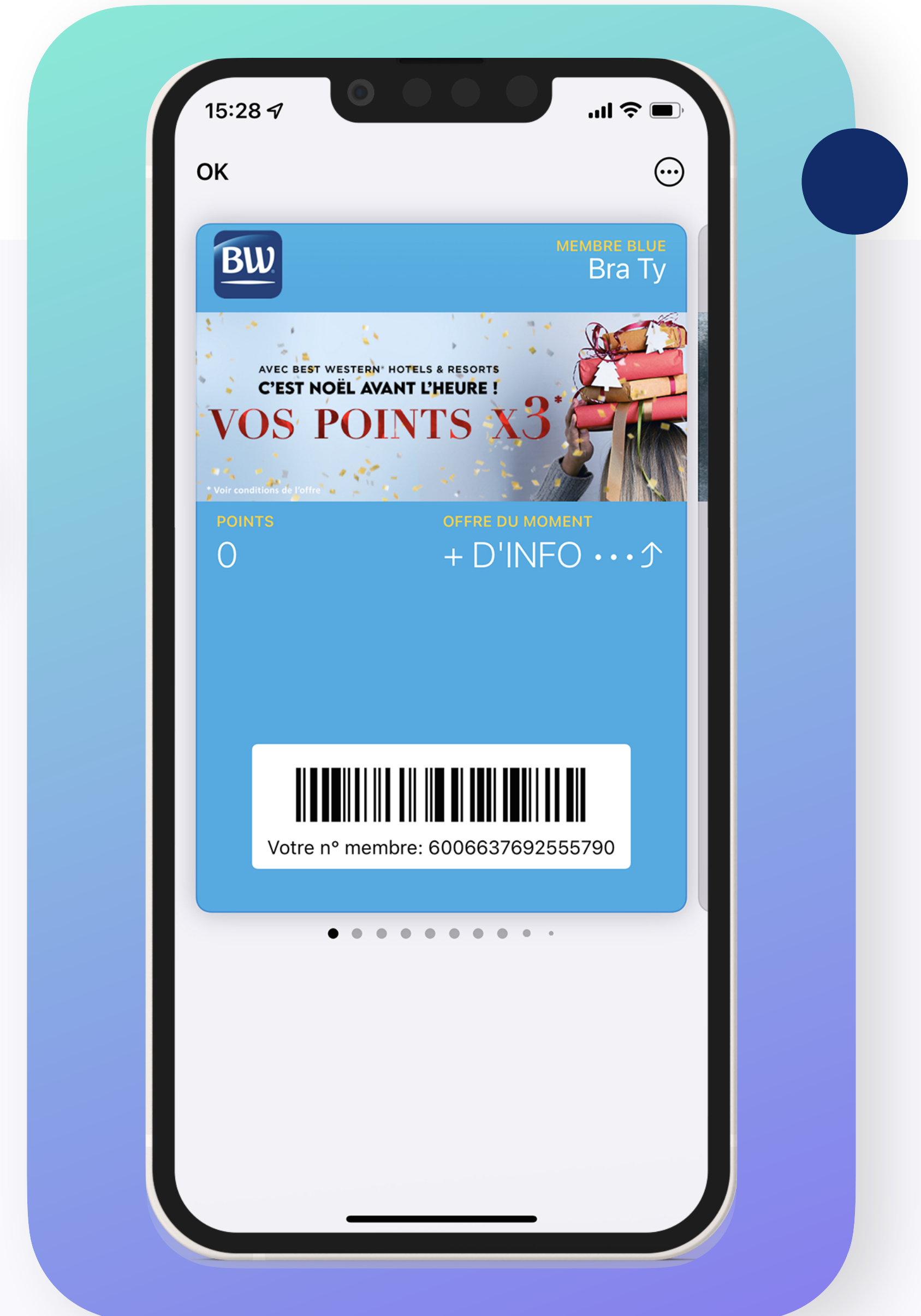
Best Western **réactive** ses clients **inactifs**
et les **fidélise** avec le wallet mobile.

Les objectifs chez Best Western France

Renforcer la distribution directe sur les canaux Best Western France

Développer un point de contact digital comme solution de plan de relance

Relayer efficacement les offres du club de fidélité Best Western Rewards®

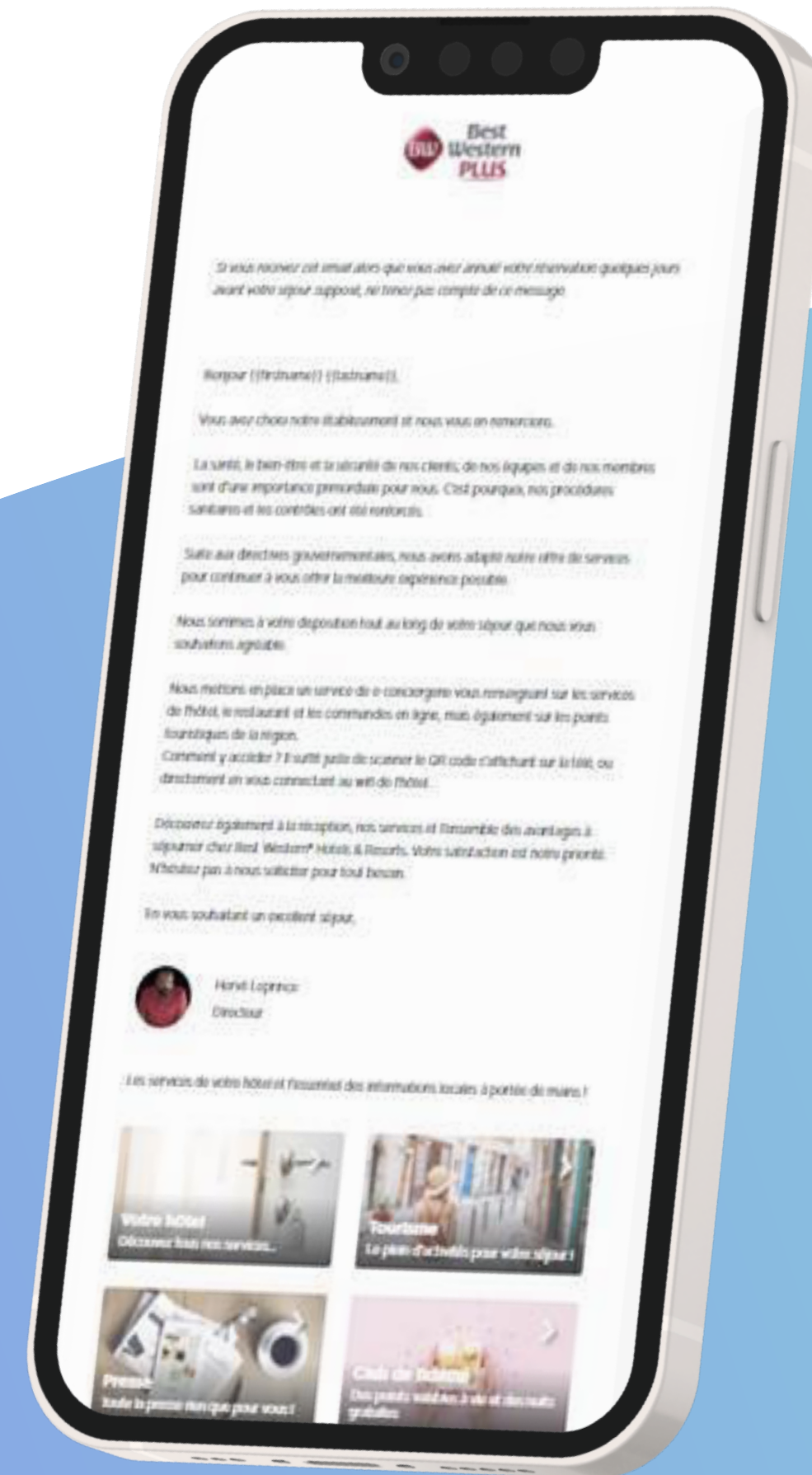


Best Western France « wallétise » depuis divers points de contact



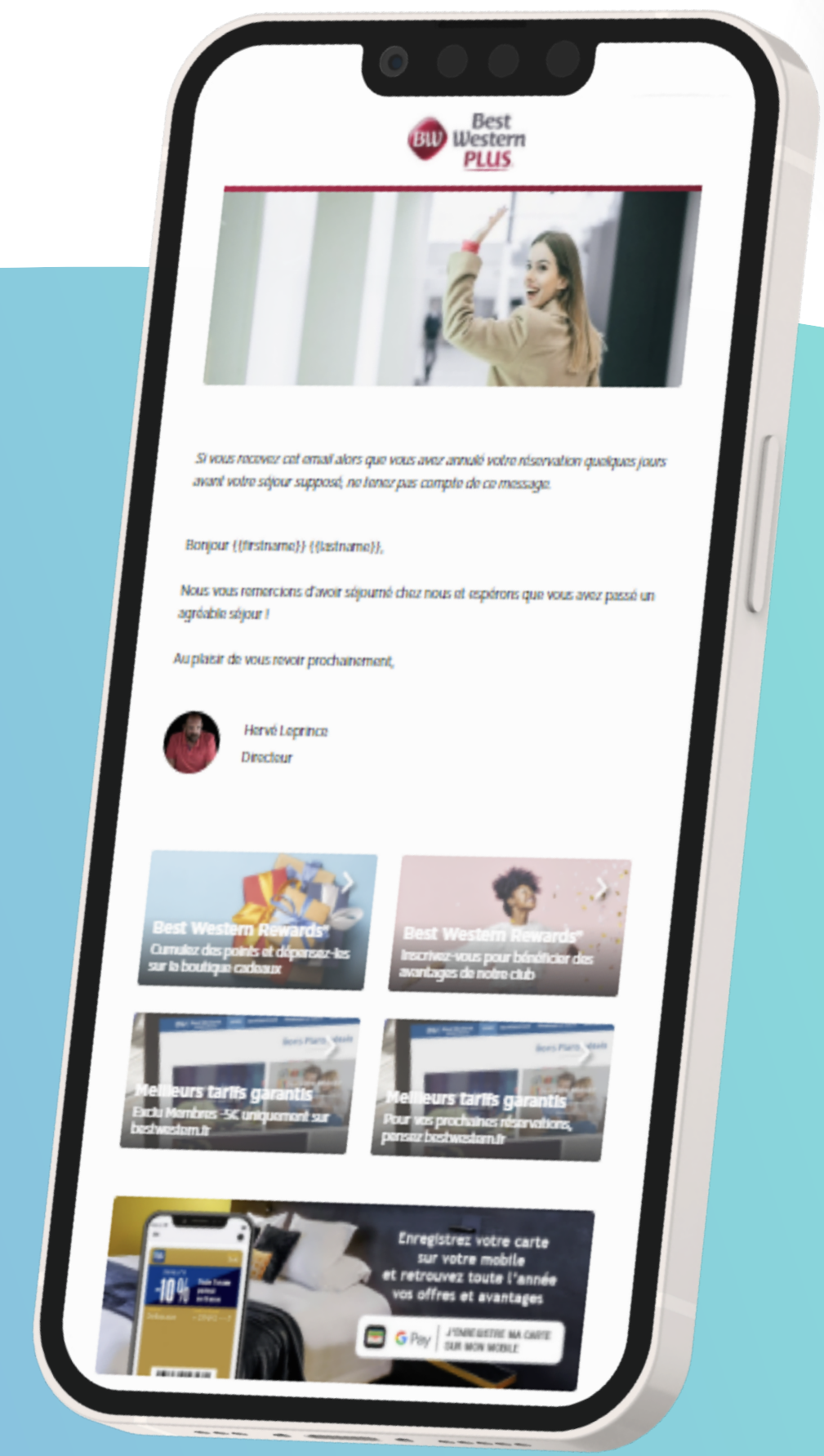
01.

Email dédié



02.

Email de confirmation de réservation sur bestwestern.fr



03.

Email de remerciement

Best Western France « wallétise » depuis divers points de contact

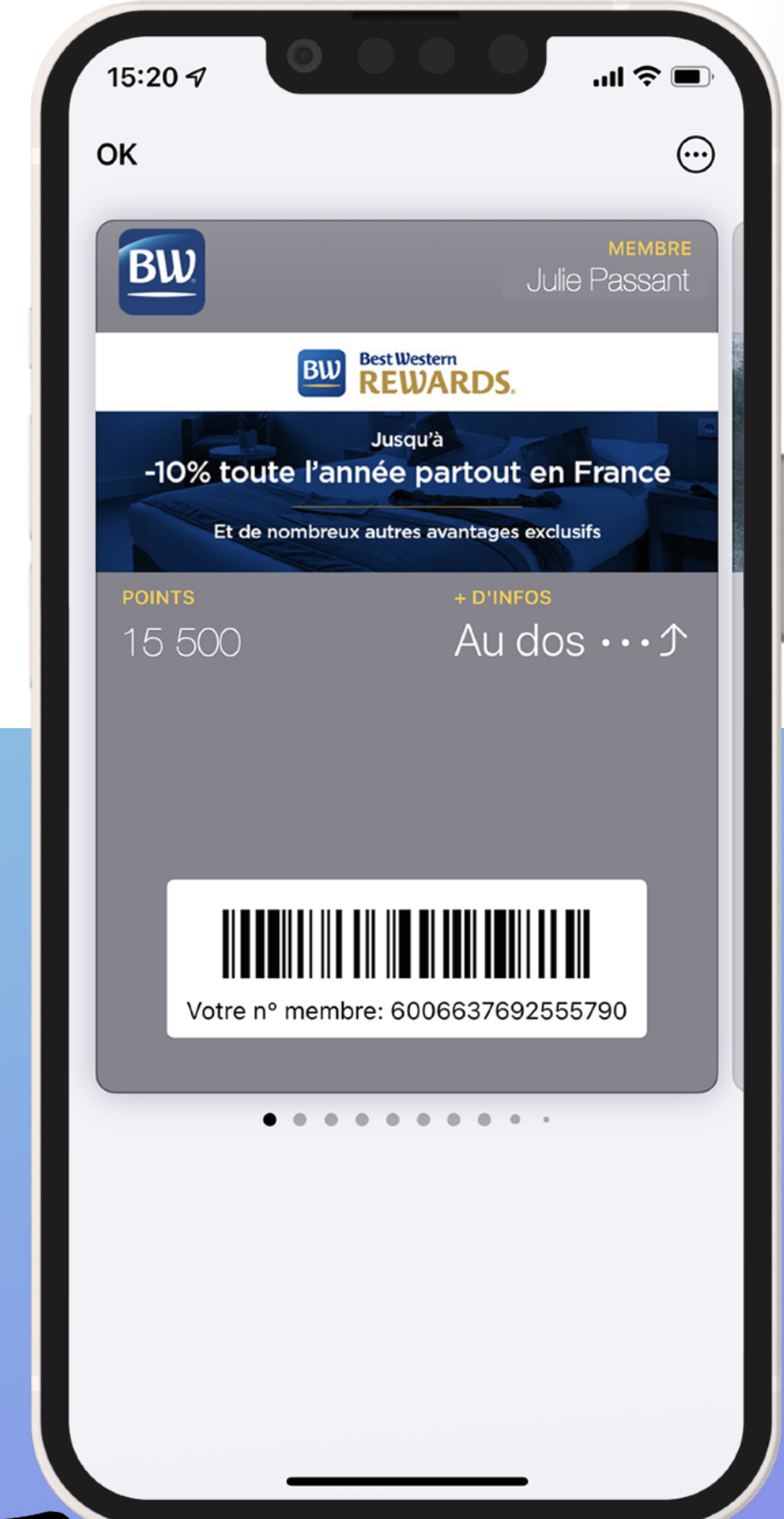
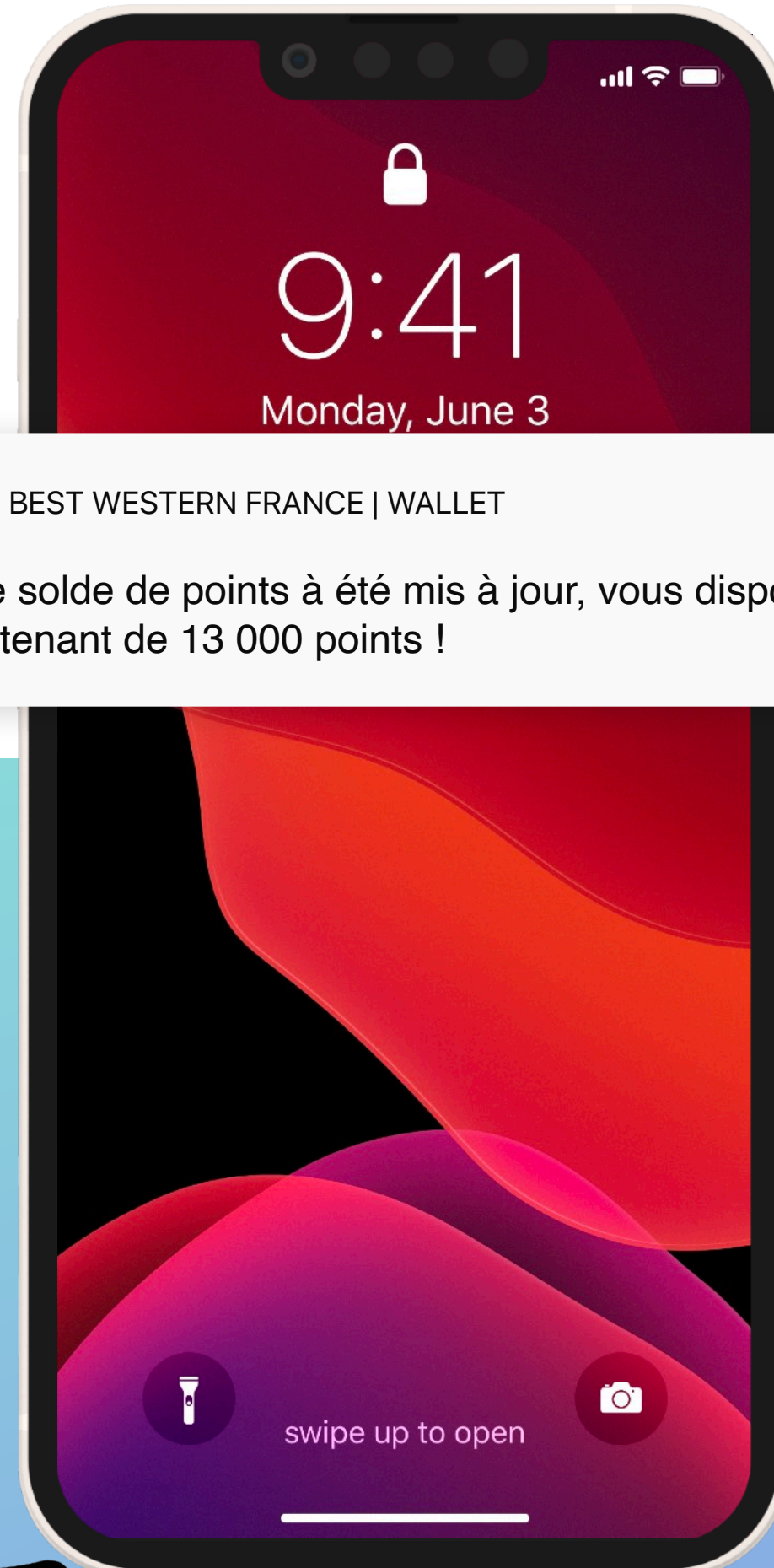


Espace client



SMS dédié

L'enseigne fait vivre la carte de fidélité à travers le programme statutaire



Notification reçue lorsque le client obtient des points

Mise à jour automatique du solde de points

15 000 points atteints : la carte passe en Platinum

Faire vivre la carte de fidélité à travers des offres et les relayer via des notifications push ciblées



Offre avantage



Offre remboursement

Best Western France réactive ses clients inactifs avec le wallet

Campagne promotionnelle dédiée à une cible de clients **churners** et **inactifs** depuis 18 mois

14% de ces clients ont effectué un nouvel achat

54% d'entre eux n'avaient pas séjourné chez Best Western France depuis plus de 18 mois

Email envoyé aux clients inactifs

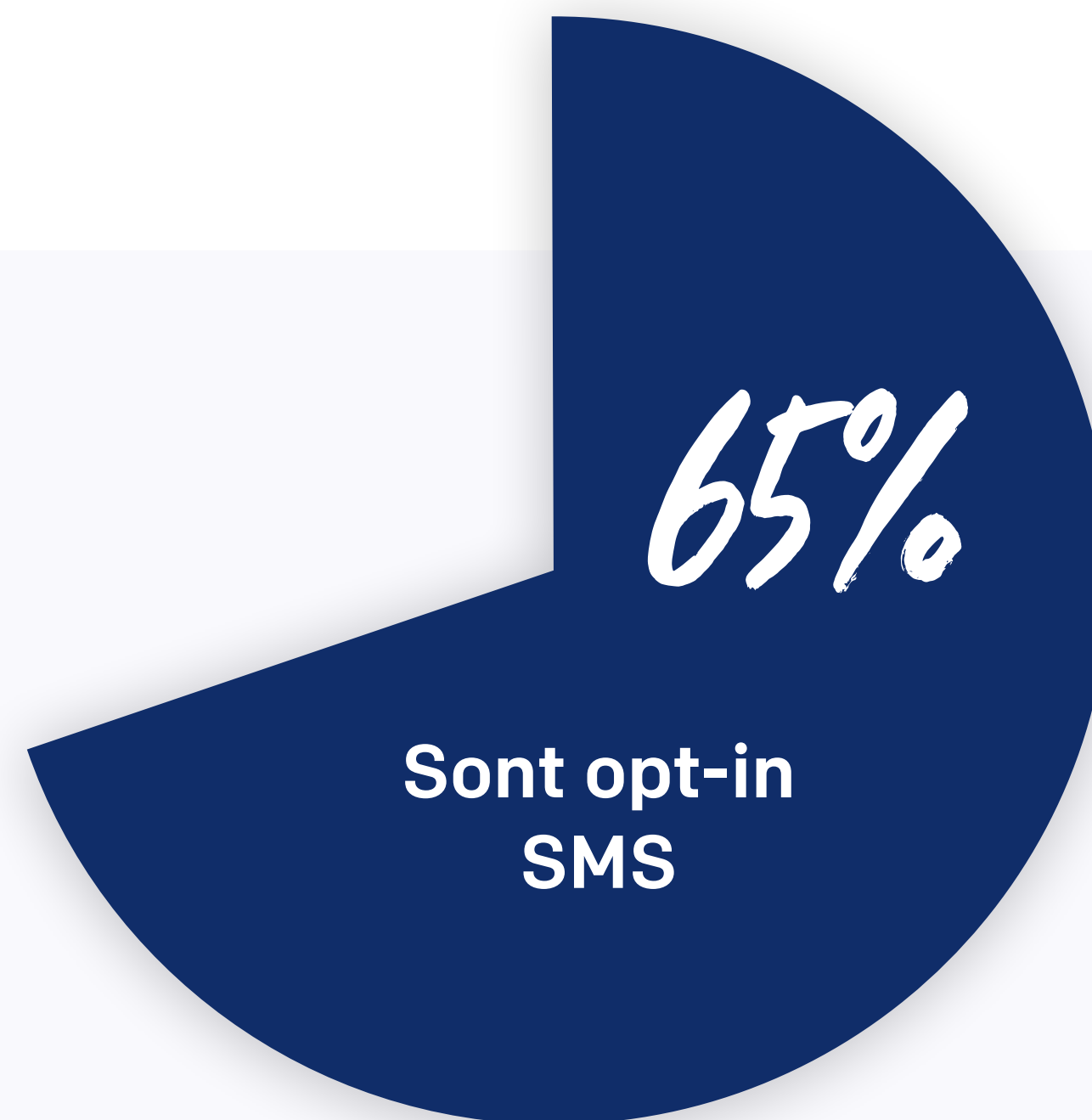
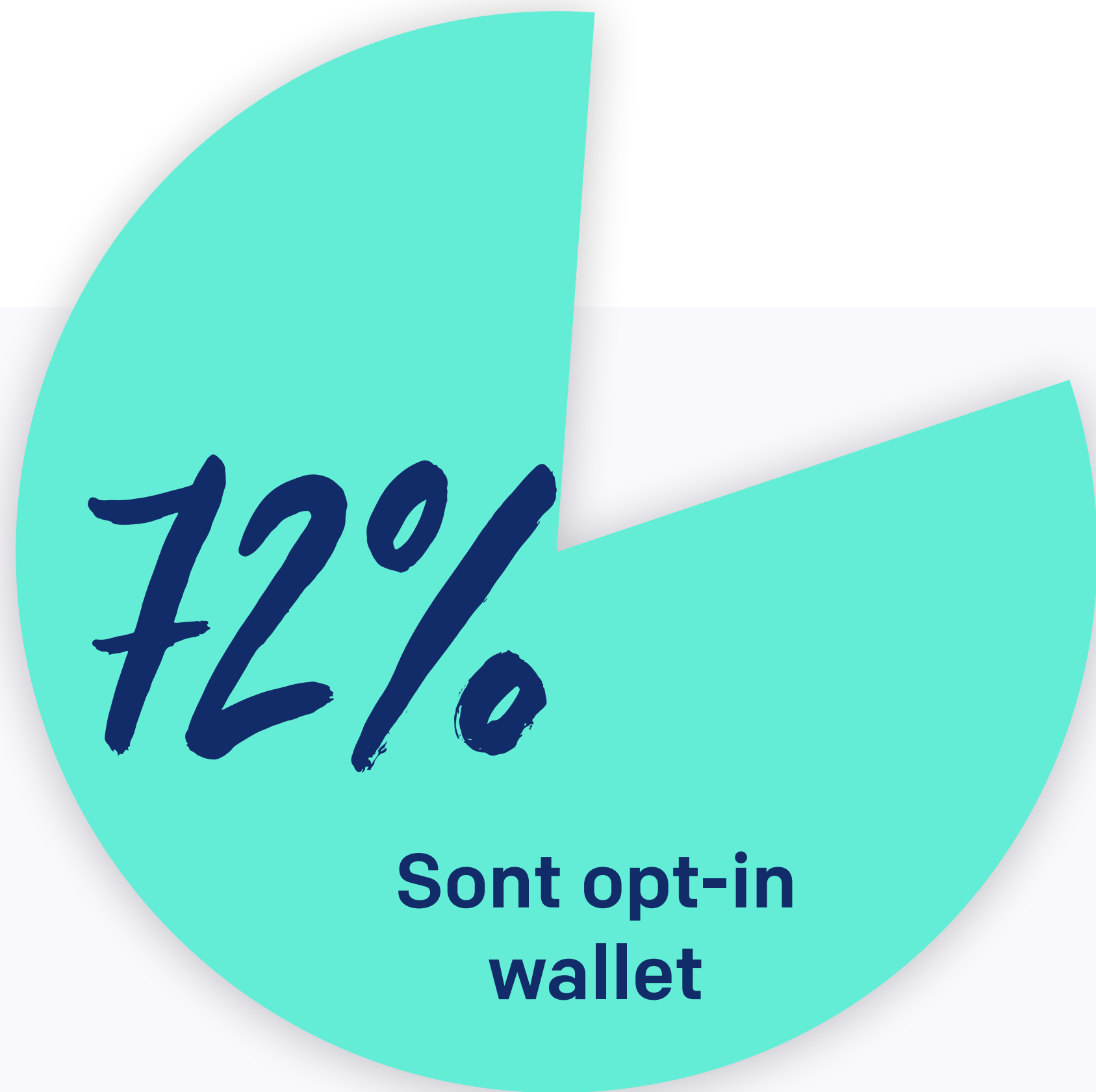


Offre téléchargée dans le wallet des clients inactifs



Le wallet : un canal de communication privilégié

Pour les membres des « top statuts » (Diamond et Diamond Select)





Les prochains enjeux du wallet mobile pour 2023

LES PROCHAINS ENJEUX DU WALLET MOBILE POUR 2023

1

**Enrichissement
de la plateforme**

2

**Nouvelles
intégrations**

3

**Offre
spéciale PME**



Contactez-nous sur notre site

www.captainwallet.com

**REJOIGNEZ-NOUS SUR
LINKEDIN POUR SUIVRE
NOS ACTUALITÉS**

WEBINAR
botanic®
L'ULTRA-PERSONNALISATION
AVEC LE WALLET

LE SAVIEZ-VOUS ?
Il est possible de dématérialiser votre reçu click & collect sur le wallet mobile !
Captain Wallet

Choisissez le Mobile Wallet pour être dans la tendance parce que ça permet de doubler la fréquence d'achat*
Captain Wallet

botanic®

*Résultat constaté chez plusieurs de nos clients