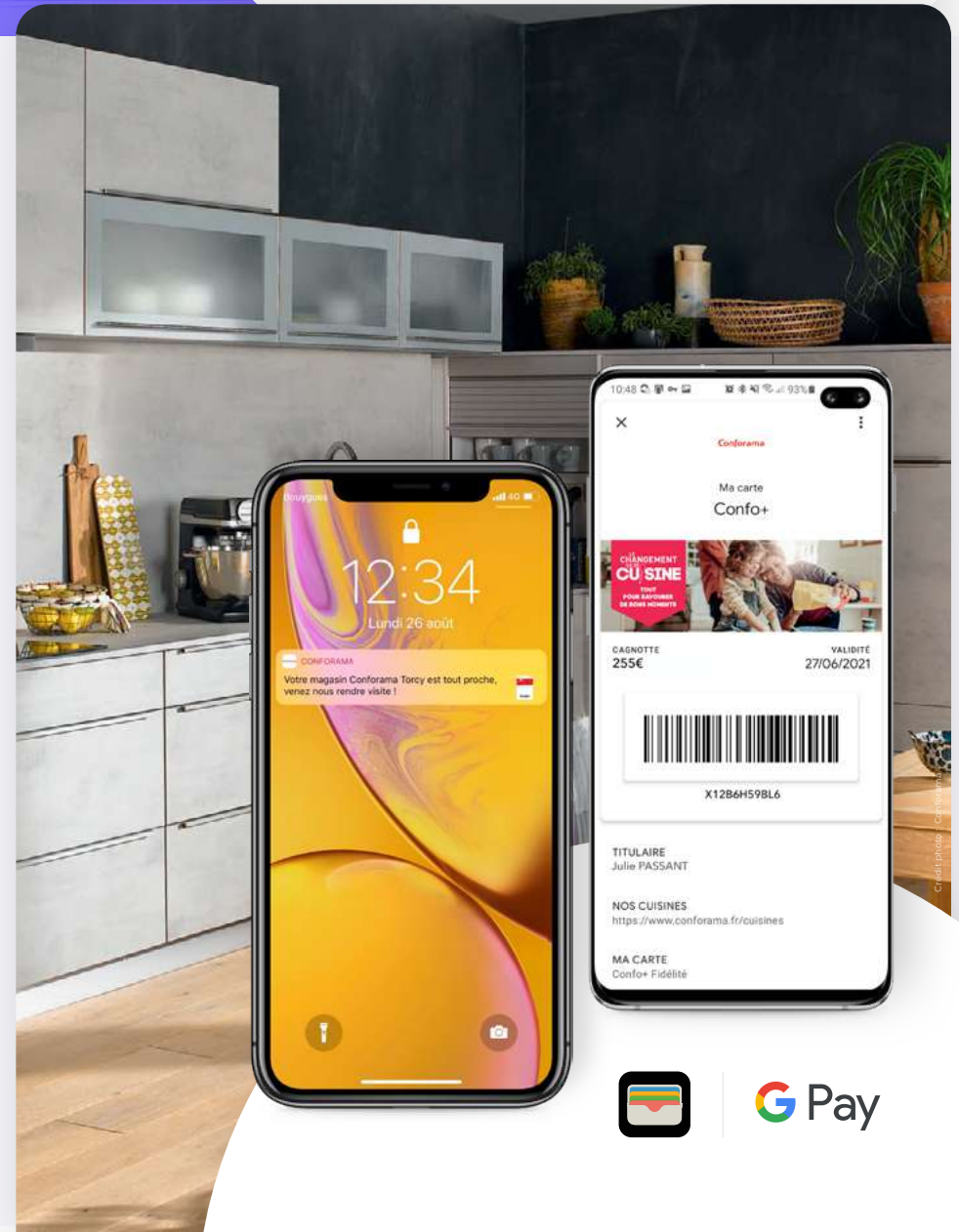


CASO DE ÉXITO

¿CÓMO POTENCIA CONFORAMA EL RENDIMIENTO

de su programa de
fidelización gracias al
mobile wallet?



Conforama

es el especialista en mobiliario, acondicionamiento y decoración del hogar.

175

tiendas
en Francia

1,3M

de afiliados al programa
de fidelización

Nº1

en mobiliario de hogar
online



Los objetivos

- ✓ **Acelerar** su transformación digital en móvil
- ✓ **Ofrecer** una experiencia innovadora a los afiliados de la tarjeta Confo +
- ✓ **Maximizar** el alcance de las ofertas de fidelización
- ✓ **Potenciar** la frecuencia de compra y la cesta media
- ✓ **Animar** la relación cliente controlando los costes de comunicación



Facilitar el acceso al programa de fidelización de Conforama



NEWSLETTER



SMS ESPECÍFICO



ÁREA DEL CLIENTE



CORREO DE INVITACIÓN



El cliente añade su tarjeta o cheque de fidelidad Conforama bien mediante un solo clic a partir de un email, SMS o de un botón en su área cliente, o bien con un simple escaneo de un código QR enviado por correo postal



Una estrategia dinámica en el mobile wallet centrada en la fidelización de sus clientes ...

TARJETA DE FIDELIDAD



Tarjeta de fidelidad digitalizada en el wallet



Notificación push con el saldo de puntos actualizado

CHEQUE FIDELIDAD



Cheque fidelidad digitalizado en el wallet



Notificación push de recordatorio de caducidad

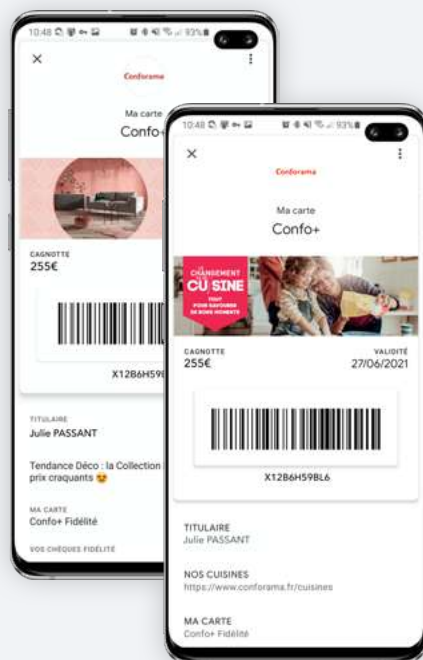
... ofertas, descubrimiento de productos, notificaciones geolocalizadas e invitación a eventos.



OFERTA PROMOCIONAL



DESCUBRIMIENTO DE COLECCIÓN



NOTIFICACIÓN GEOLOCALIZADA



INVITACIÓN A EVENTOS



El mobile wallet se ha convertido en el canal de comunicación indispensable



Tras usarlo durante 1 año, Conforama registra un muy buen rendimiento en el mobile wallet.

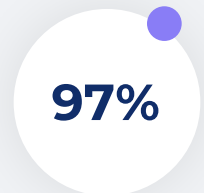
Conforama

Facturación / cliente



Los clientes convertidos al wallet* compran más que los clientes no convertidos

Retención



De las personas que han digitalizado una tarjeta Conforama en su wallet la conservan

Frecuencia de compra



Los clientes convertidos al wallet compran más habitualmente que los clientes no convertidos

*Un cliente convertidos al wallet es un cliente que ha instalado su tarjeta Conforama en su Apple Wallet o Google Wallet



Testimonio



Mélodie Charles,
Directora de Marketing
de Conforama



Estelle Joseph,
Responsable de Proyectos
CRM de Conforama



Nos hemos decantado por el wallet por dos razones : nos permite acelerar nuestra transformación digital al tiempo que ofrece una experiencia de cliente innovadora en móvil a los miembros de nuestro programa de fidelidad.

El wallet también es un medio de mantener un vínculo privilegiado con nuestros clientes a través de la difusión de nuestras mejores ofertas, ventajas o eventos mediante notificaciones automáticas.

Los 12 meses de experimentación de este servicio demostraron que el wallet es un auténtico atractivo para Conforama, tanto por su rendimiento como por su facilidad de activación de las campañas.



” **La forma de mantener un vínculo privilegiado con nuestros clientes.**

Entre en el backstage del wallet



El wallet es un trabajo de equipo entre un ejecutivo de cuentas y un profesional del CRM.

Descubra la experiencia de Florian Martinez, ejecutivo de cuentas de Captain Wallet y a cargo de la cuenta Conforama.



Captain Wallet

Contáctenos



Lider y pionero

del mobile wallet

Captain Wallet digitaliza sus soportes de marketing

(cupón, tarjeta de fidelidad, tarjeta de asegurado invitaciones, etc.) **en los wallet Apple y Google.** Sean cuales sean sus objetivos (adquisición, relación con el cliente, servicio, fidelización, sin contactless etc.), nuestros expertos le ayudan a definir y poner en práctica una estrategia de wallet adaptada a su empresa.

A día de hoy, más de cien grandes firmas francesas e internacionales utilizan ya nuestra plataforma para potenciar su relación con el cliente.

- ➔ PERSONALIZACIÓN
- ➔ GEOLOCALIZACIÓN
- ➔ AUTOMATIZACIÓN

- ➔ SEGMENTACIÓN
- ➔ NOTIFICACIÓN

