

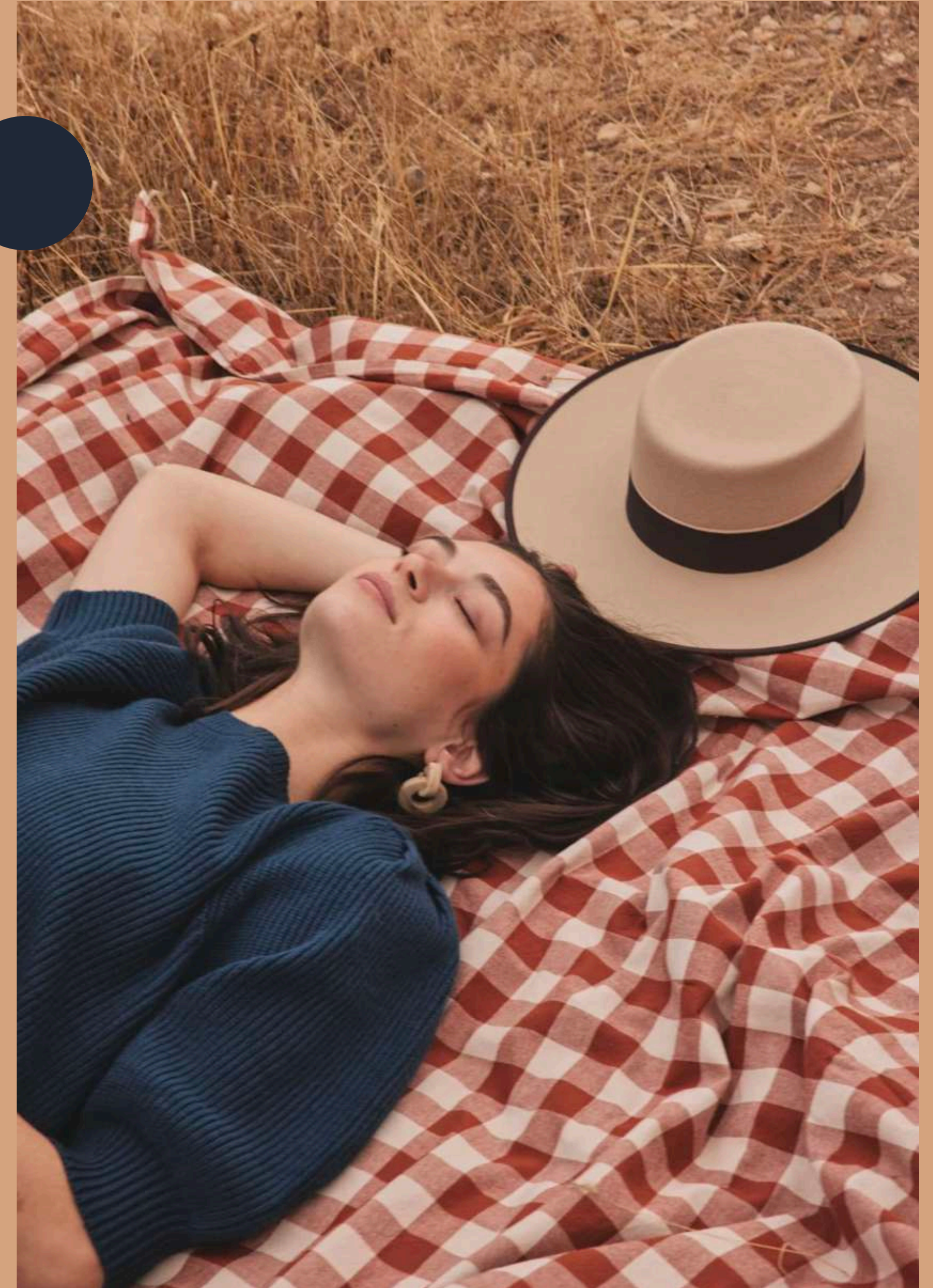
Maison 123

PARIS

Maison 123 & el wallet móvil : X2 en la facturación/ cliente :

*Feedback y
estrategia implementada*

 Captain Wallet
by Brevo



Acercas de Maison 123

- Maison 123 presente **desde hace 40 años**
- En 2019 **1.2.3** se convierte en **Maison cent-vingt-trois**
- Una marca **concienciada, preocupada por la calidad** y que **suscita emoción**
- **+175 puntos de venta** en Francia, Bélgica, Luxemburgo, Suiza y Alemania

Una colección llamada « **We care** »

- una ambición más responsable y ecológica



« Hace unos años imprimíamos mucho. Hemos decidido **digitalizar nuestro programa de fidelización** para tener un **enfoque más ecorresponsable y modernizar nuestros medios de comunicación**. El wallet nos permite mantenernos en contacto con nuestros clientes y asegurarnos de que tengan su **tarjeta Maison 123** a su alcance. »

Marc-Antoine Fremeaux
Responsable CRM & Conocimiento
Cliente en Maison 123



1

Digitalización de la tarjeta de fidelización

2

Implementar un nuevo **canal de comunicación** para transmitir eficazmente **ofertas vinculadas al programa de fidelización y operaciones de marketing** comunes.

La elección del wallet

Maison 123 buscaba un medio de comunicación más ecorresponsable que la impresión y **adaptado a los usos de sus clientes**. Un canal más moderno y que permite estar en contacto con los clientes gracias a las notificaciones push.

Este canal permite a la marca :

- Transmitir las ofertas del programa de fidelización de forma eficaz mediante **notificaciones push**
- Proponer un **canal de proximidad** a sus clientes
- **Comunicar sus novedades y campañas** a lo largo del año de forma continuada



**¿ Cómo usa Maison 123
el Wallet móvil ?**

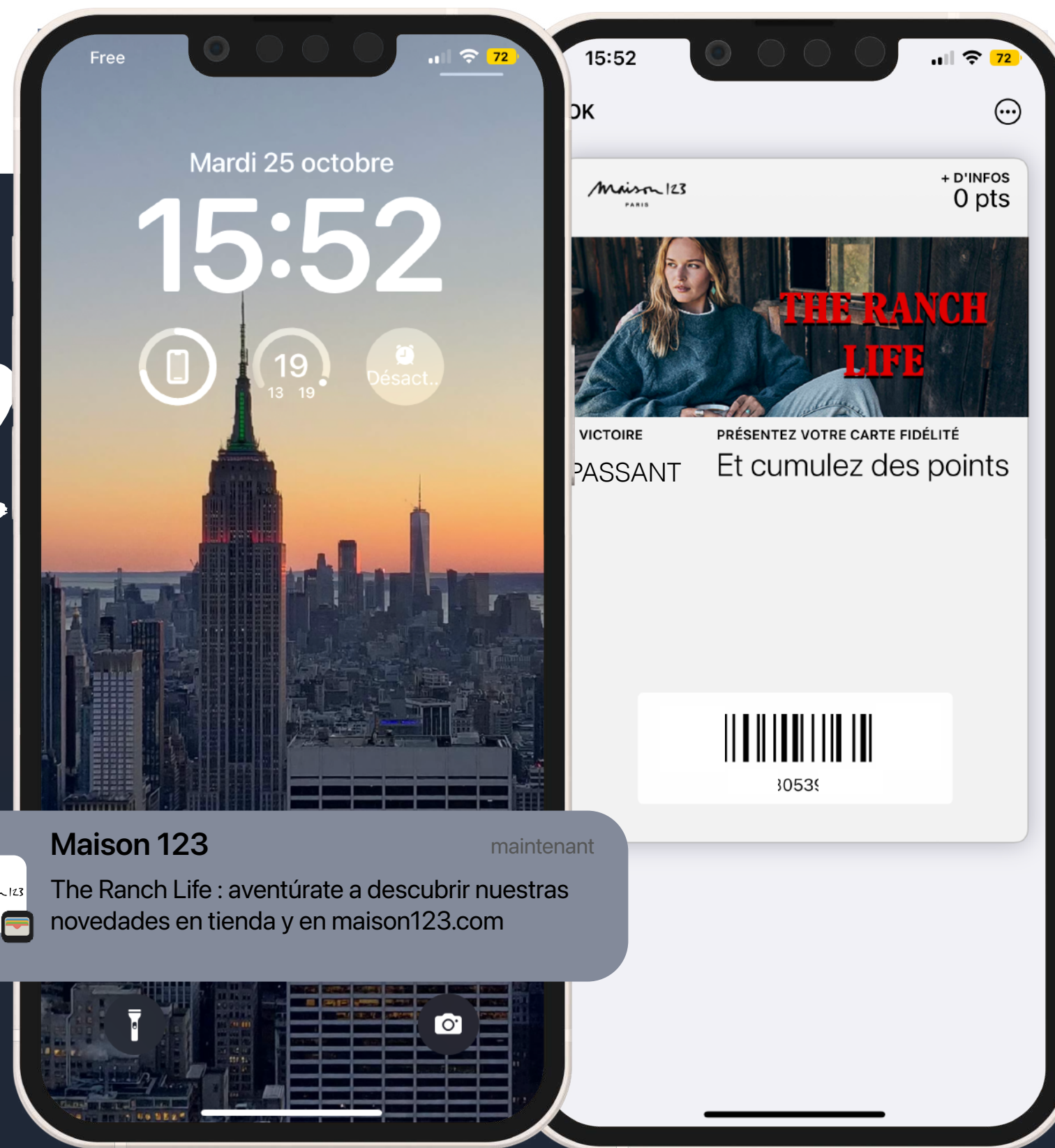


¿Cómo funciona?



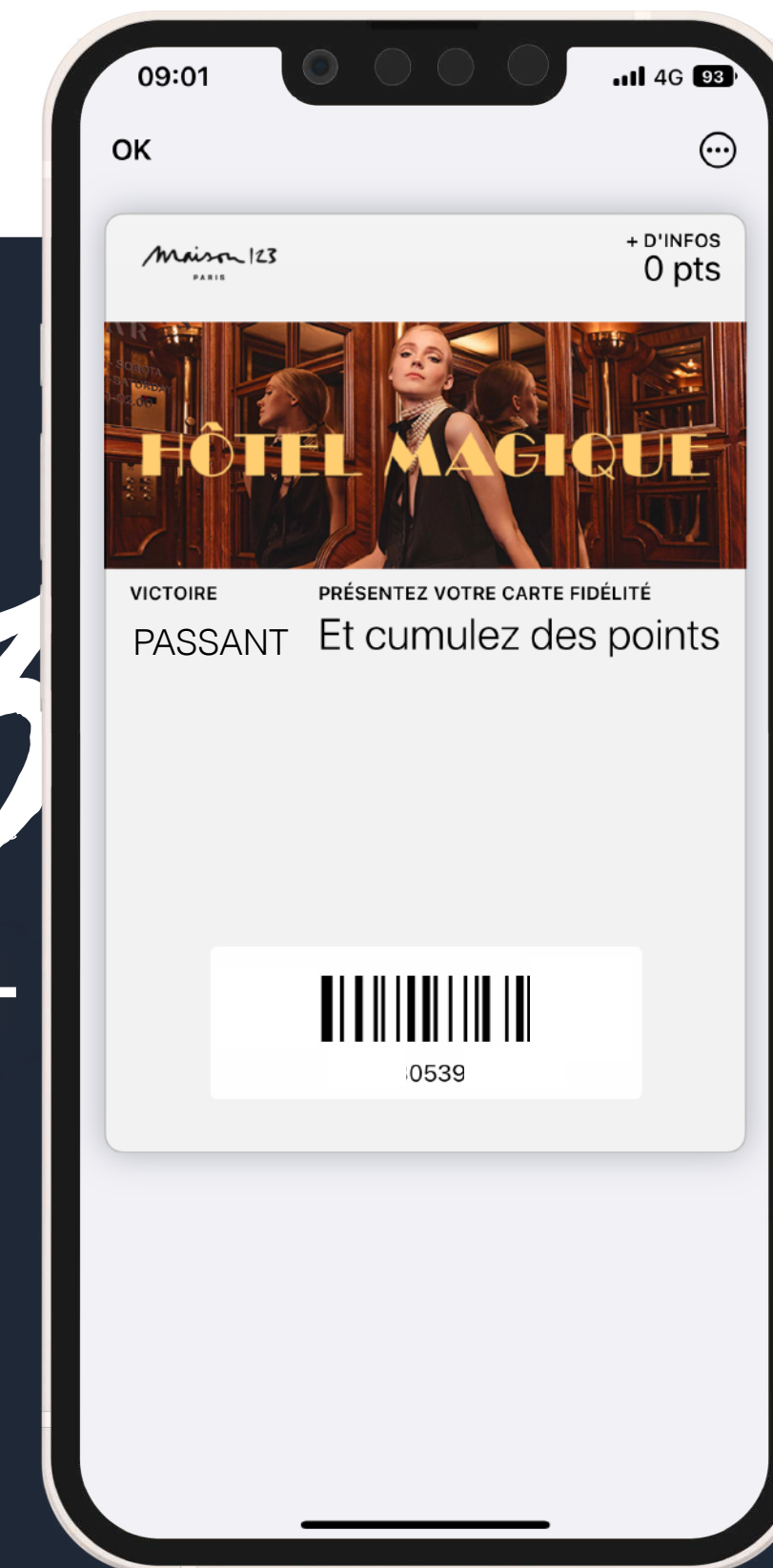
AÑADIR

Desmaterializar la tarjeta de fidelización desde cualquier punto de contacto (online/offline)



NOTIFICAR

Enviar notificaciones push personalizadas, automáticas y/o geolocalizadas a una base de clientes



ANIMAR

Actualizar y animar la tarjeta wallet en función de la campaña en vigor, noticias, eventos, etc.



Maison 123 « walletiza » sus clientes vía diferentes puntos de contacto

Un simple enlace proporcionado por Captain Wallet es suficiente, **ya integrar donde quieras!** Instalación sencilla y rápida

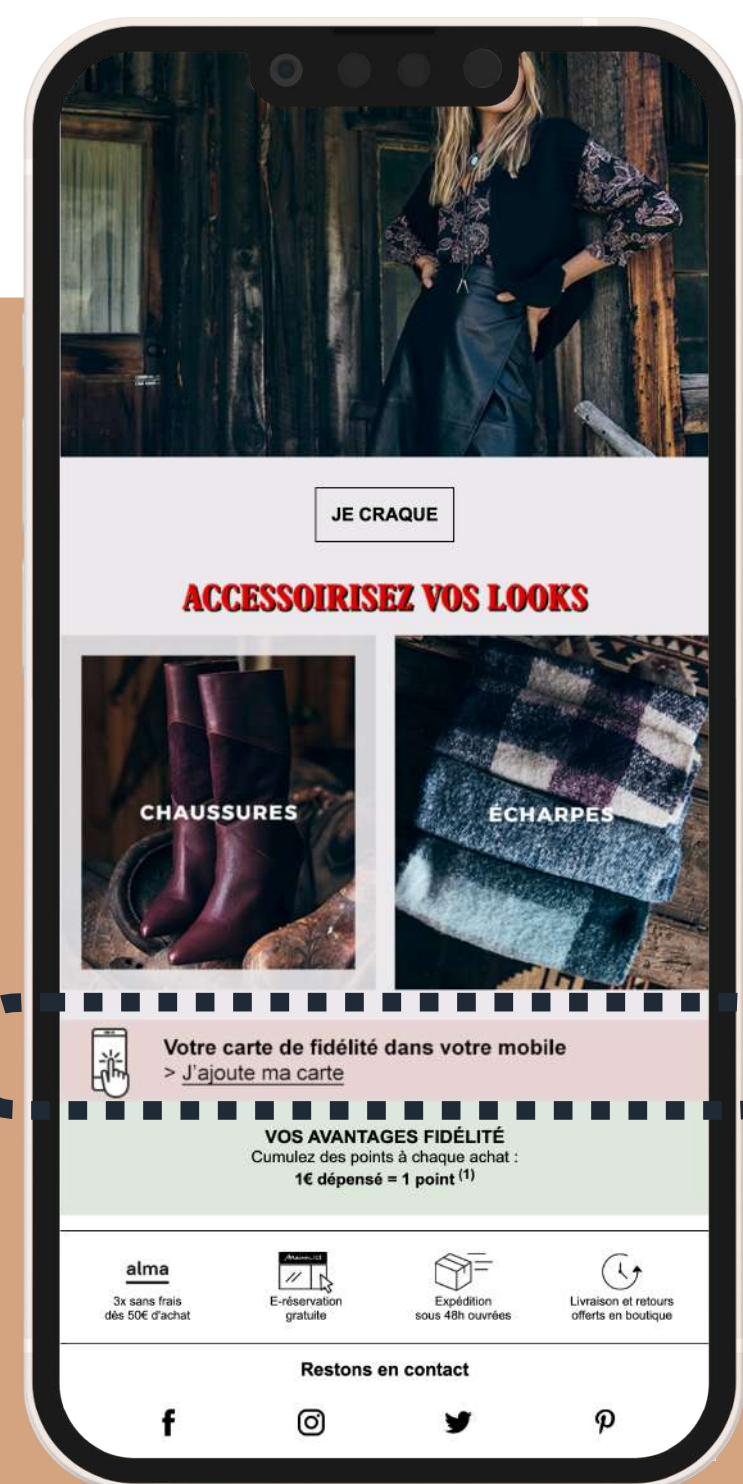


A partir de un email se puede autenticar al cliente, lo que permite generar una URL personalizada para cada cliente. La tarjeta se agrega en sólo 1 clic y es personalizada : el cliente encuentra su apellido, nombre y su saldo de puntos.



Email sobre el wallet

Un canal que permite destacar este nuevo servicio



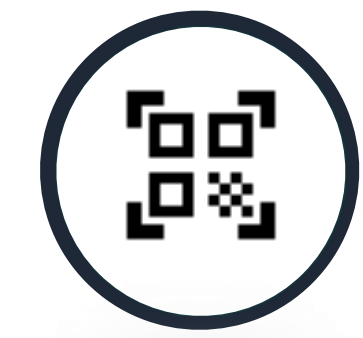
Newsletter

Permite aumentar la cantidad de clientes wallet de forma recurrente



Email sobre Google Wallet

Existen diferencias entre Apple Cards y Google Wallet : este email ayuda al cliente respecto a este proceso



Maison 123 « walletiza » sus clientes vía diferentes puntos de contacto



« La configuración e integración fueron muy sencillas. »

Marc-Antoine Fremeaux
Responsable CRM & Conocimiento
Cliente en Maison 123





Maison 123 « walletiza » sus clientes vía diferentes puntos de contacto



Stories Instagram

Se puede integrar un enlace genérico en las "stories" de Instagram u otra red social

VOTRE FIDÉLITÉ À PORTÉE DE MAIN. ENREGISTREZ VOTRE CARTE



Sitio internet

Maison 123 destaca este nuevo servicio gracias a un banner en la página de inicio del sitio



Maison 123 « walletiza » sus clientes vía diferentes puntos de contacto



La incorporación en tienda permite crear un **vínculo entre la parte digital y minorista** de la marca.



En tienda, dentro de los probadores



SMS

Este canal permite dirigirse a **clientes opt-out email** con el fin de dirigirse a una mayor audiencia.



La tarjeta de fidelización Maison 123 se descarga en el móvil del cliente

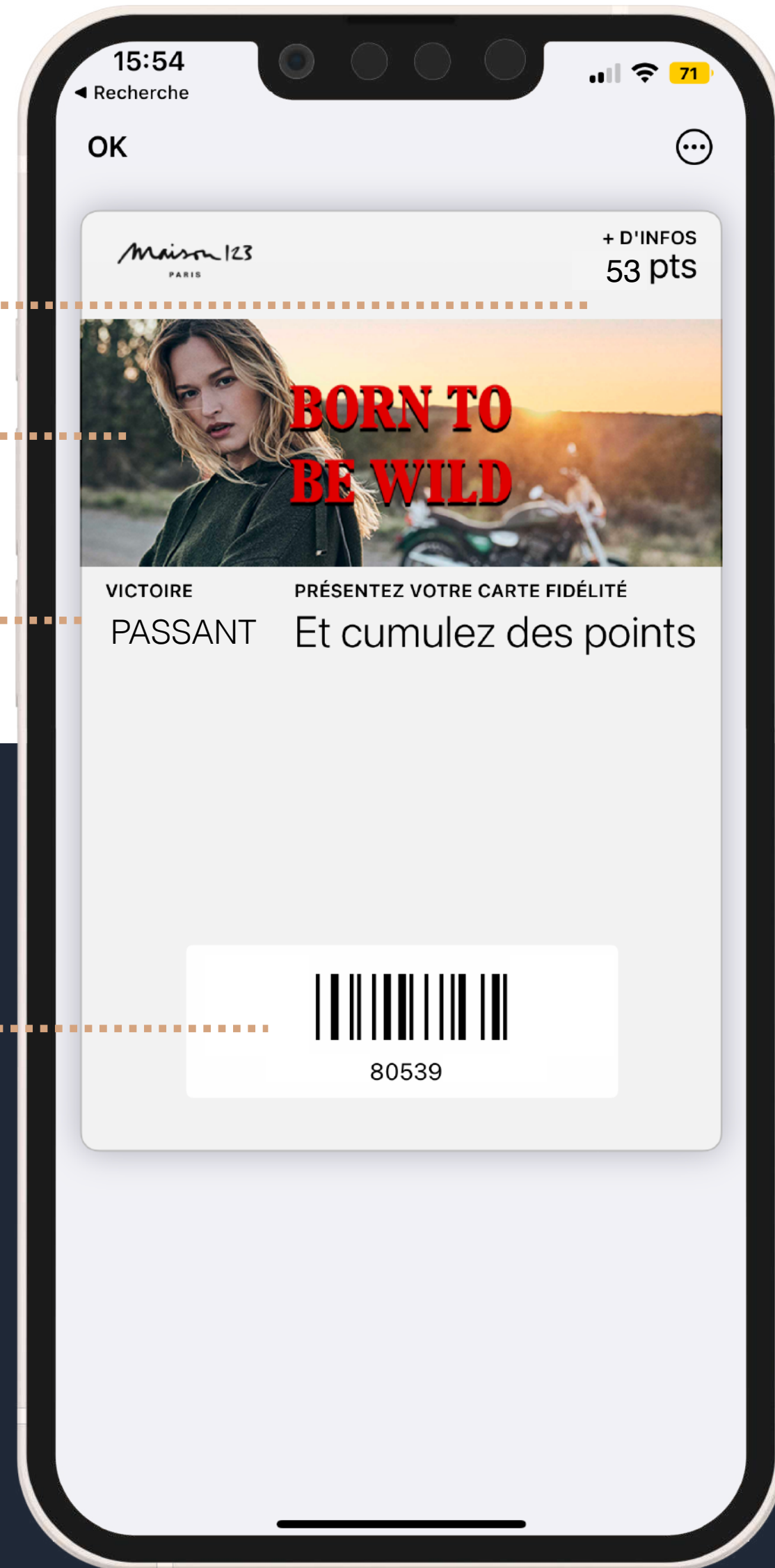


Número de puntos de fidelización

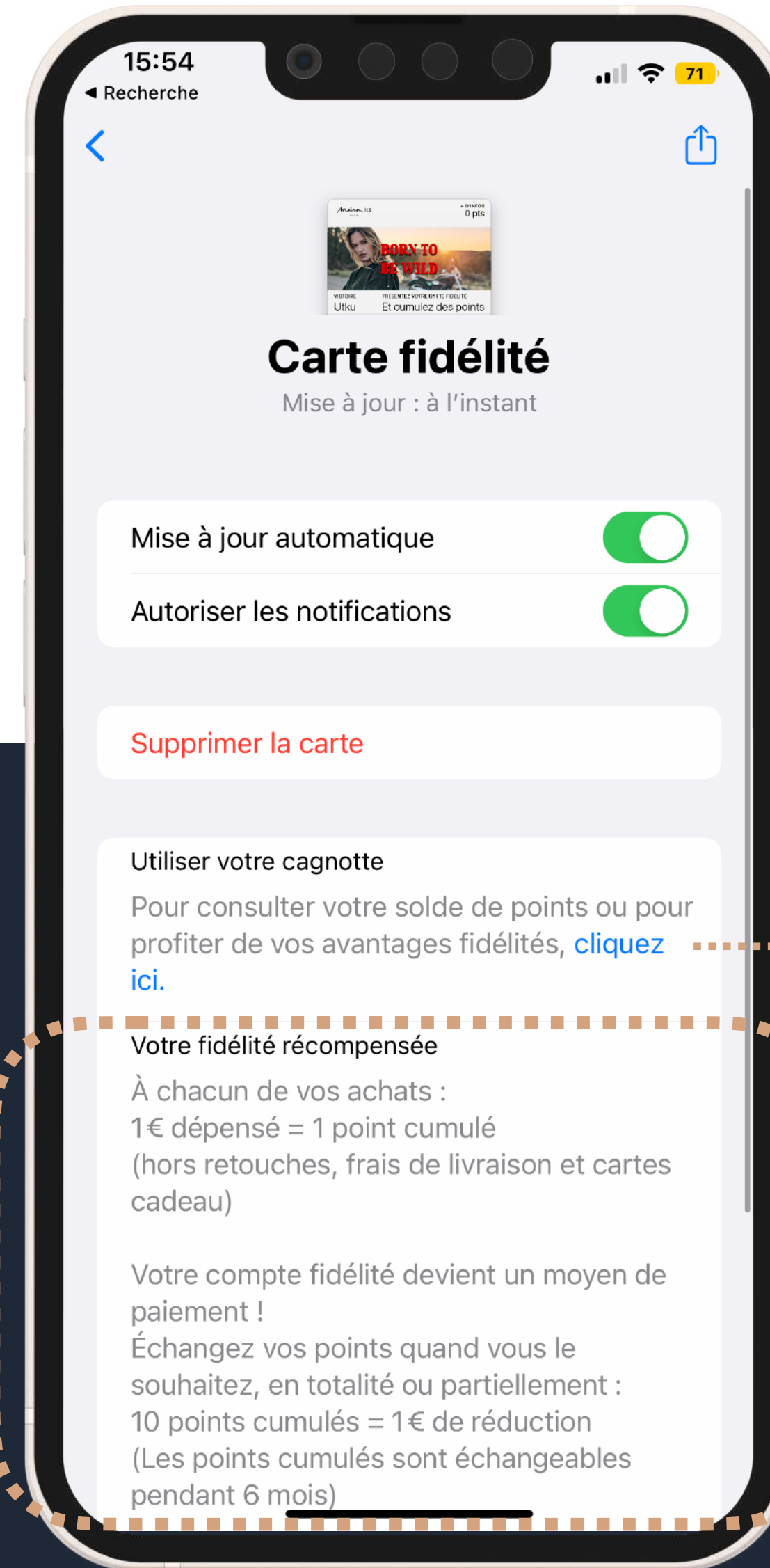
Banner personalizable

Nombre del cliente

Código de barras



Recto



Verso



APPLE WALLET

Enlace hacia la cuenta cliente

Informaciones complementarias sobre el programa de fidelización



La tarjeta de fidelización Maison 123 se descarga en el móvil del cliente



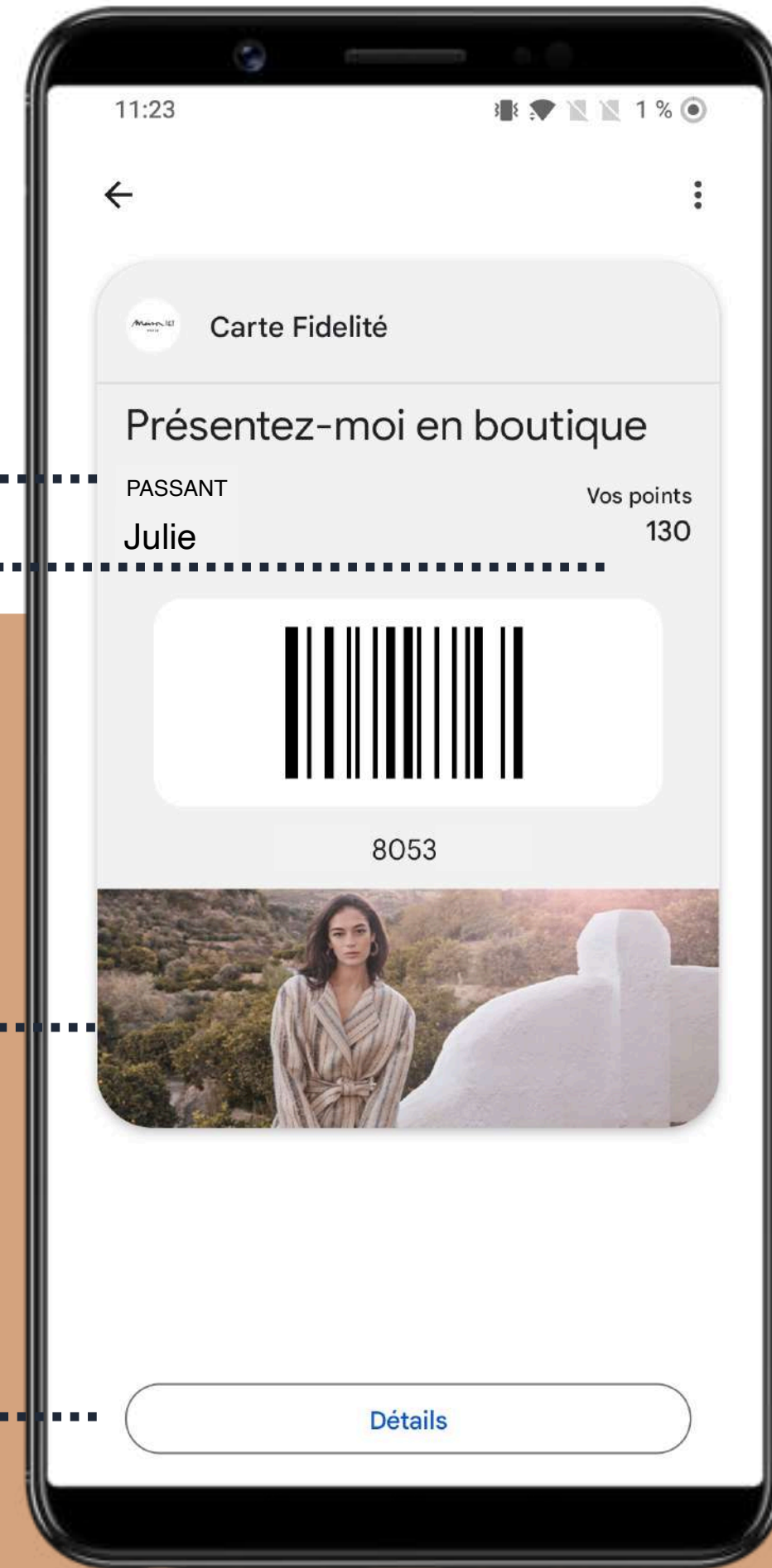
Nombre del cliente
Número de puntos



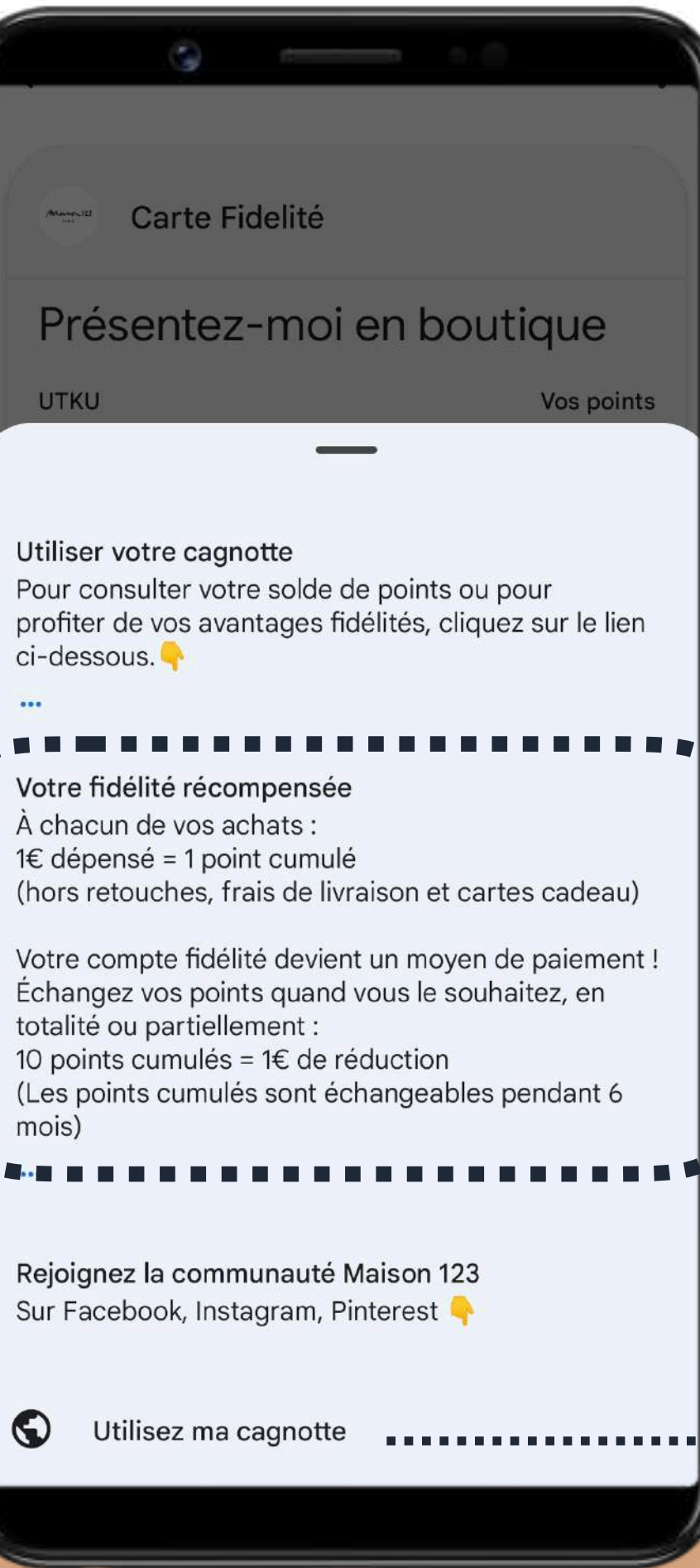
Banner personalizable



Re-envía a la información complementaria

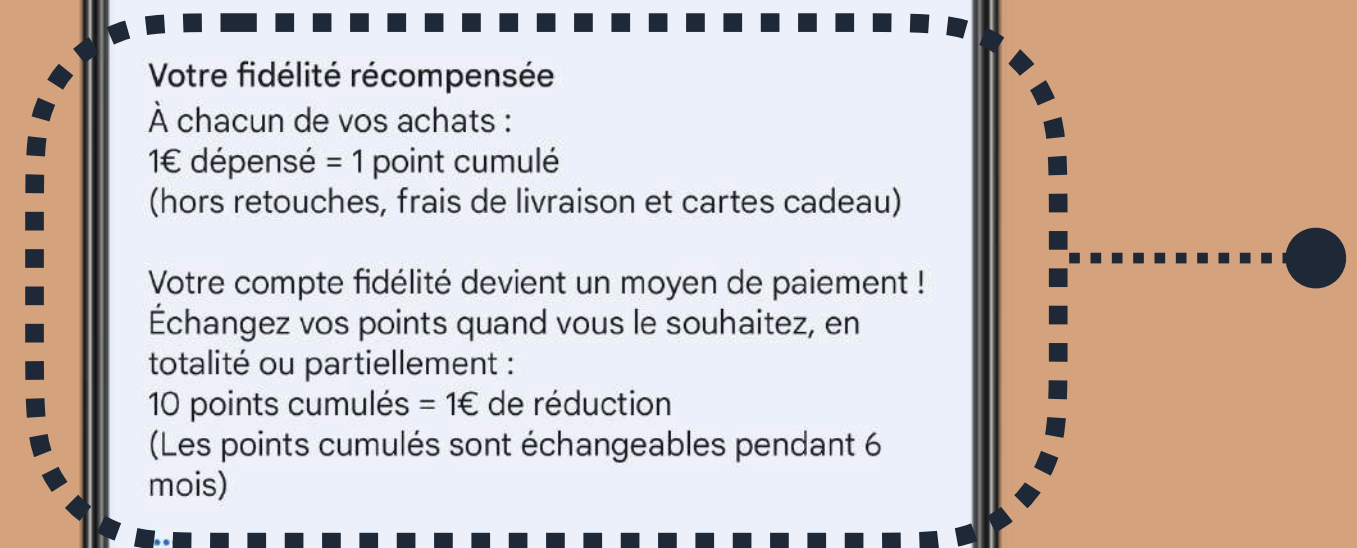


Recto



Verso

Información complementaria sobre el programa de fidelidad



Enlace a la cuenta del cliente



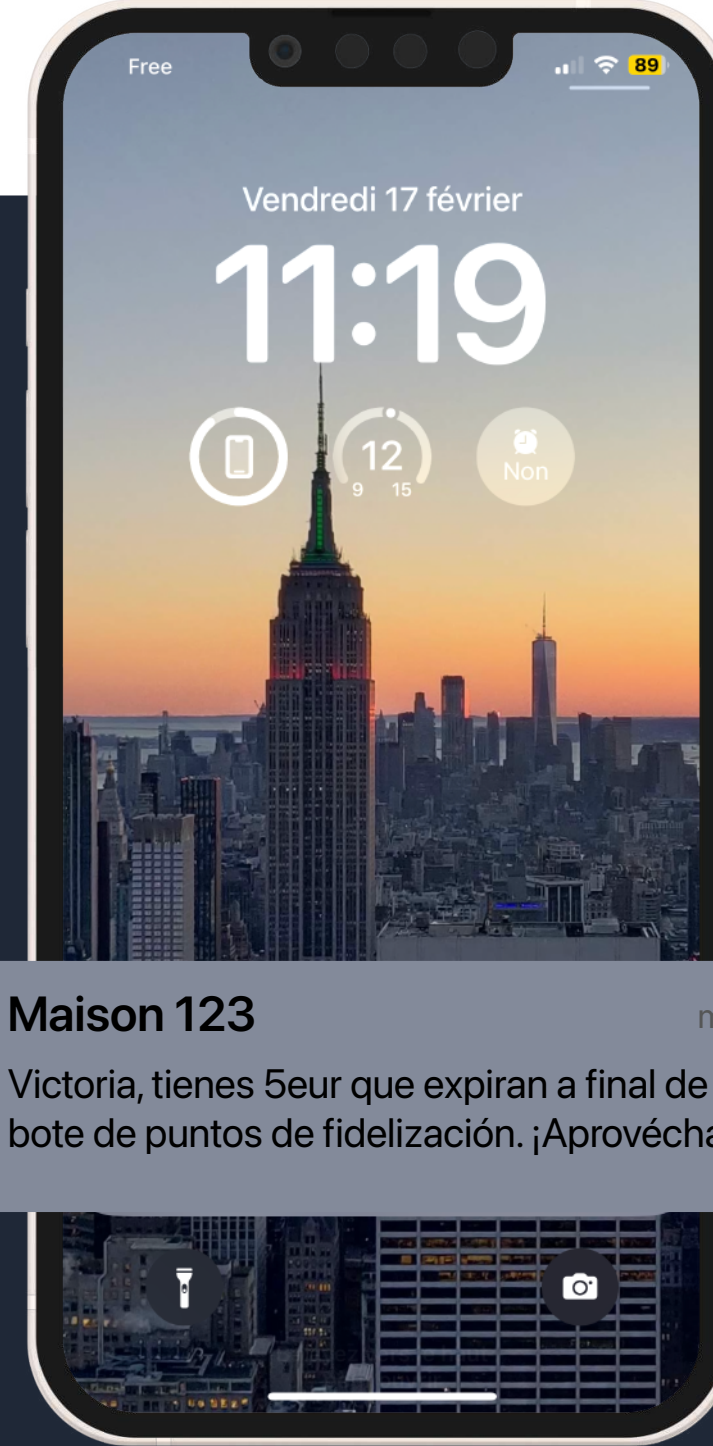


Se informa al cliente en tiempo real tras la actualización de sus datos de fidelización

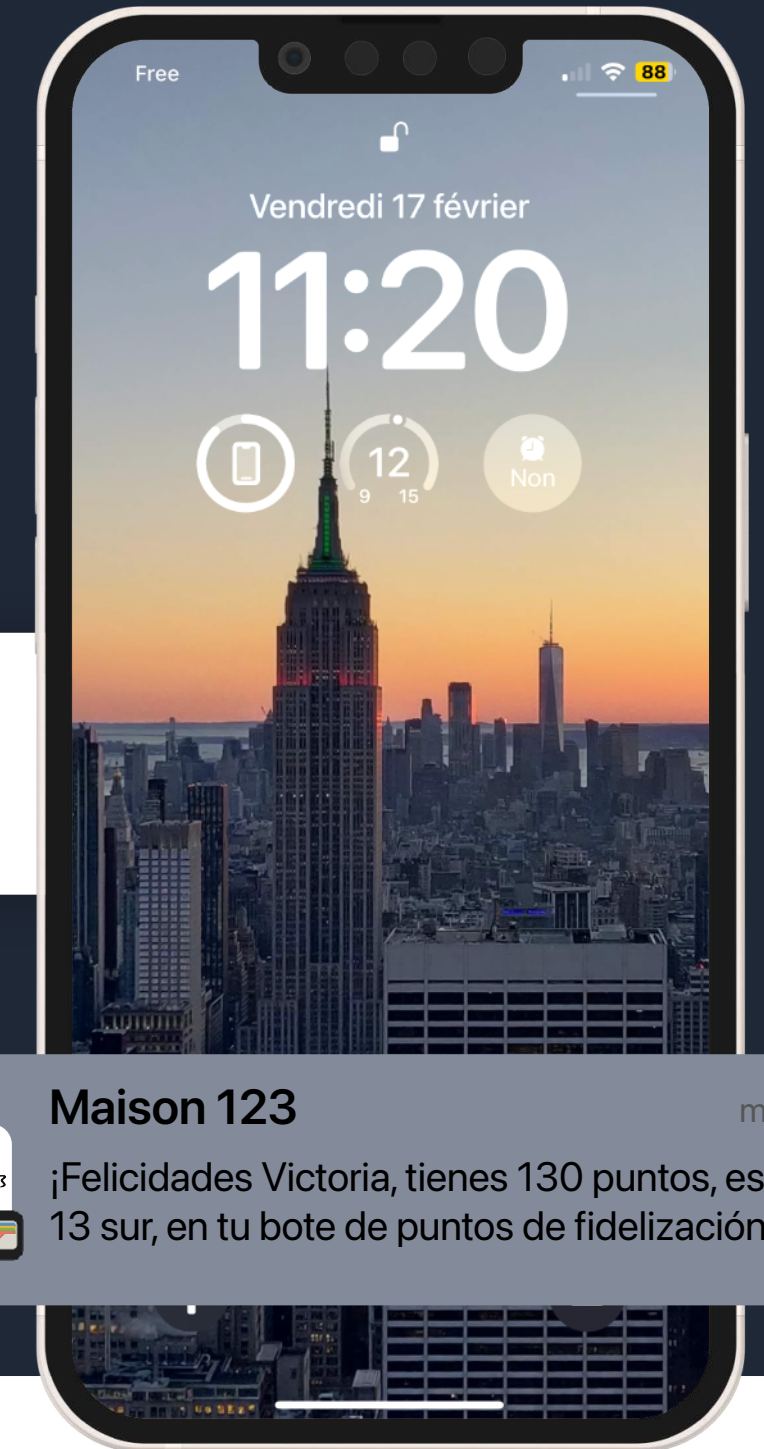


Este tipo de notificación se envía automáticamente según la evolución del ciclo de compra del cliente.

La notificación es personalizada y se avisa al cliente en cuanto se actualiza su cuenta de fidelización.



Notificación recordatorio vinculada al vencimiento del premio acumulado del cliente



Notificación post-compra



Se da vida a la tarjeta de fidelización Maison 123 a través de ofertas/noticias y se transmiten vía notificaciones automáticas específicas

Maison 123 transmite su contenido de cada campaña. Estas notificaciones pueden **vincularse a la estacionalidad y al plan de acción comercial.**

Este canal **complementa los mensajes promocionales enviados por email.**

1 campaña wallet al mes
1 a 2 notificaciones push por semana

Salida de una nueva colección



Black Friday



¿Quién ha instalado el wallet móvil en Maison 123?



Nuevos clientes
2,0 % *



Cientes fieles
98,0 %

Resultados del wallet móvil

Los clientes con Wallet tienen una **facturación por cliente del doble**.
Un resultado que se explica por su **frecuencia de compra x2**.

Wallet	% de compra	Frecuencia de compra	Facturación/ cliente
Sin	95%		
Con	5%	X2	X2

Comportamiento de los compradores de abril de 2022 al 31 de diciembre de 2022

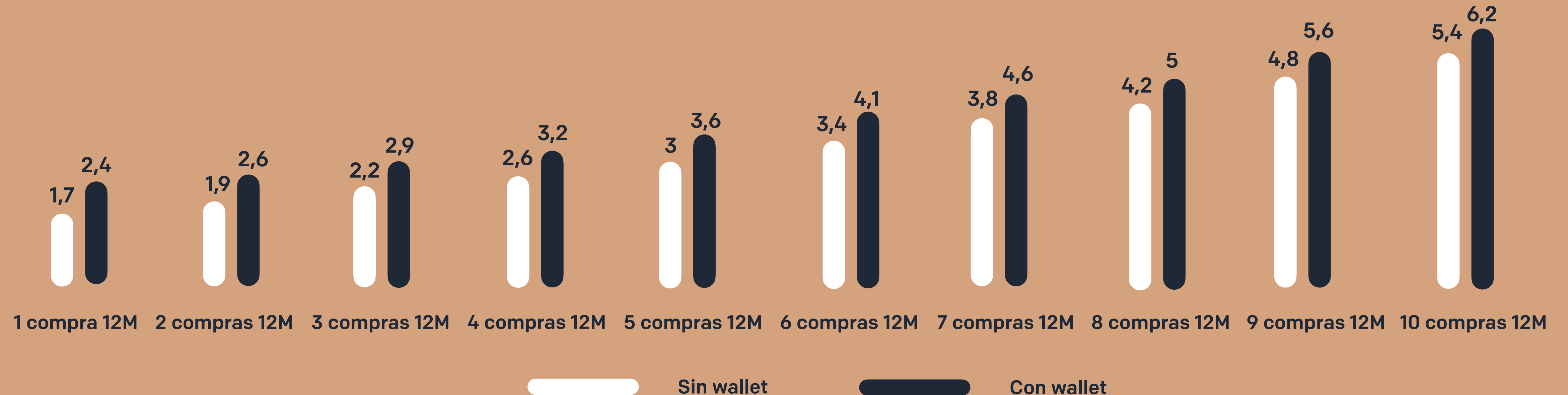
Cientes leales

El wallet tiene un impacto directo en su frecuencia de compra

En concreto

Maison 123 comparó el comportamiento de los **clientes con y sin wallet durante el período abril/diciembre de 2022 con el mismo período de 2021**

Desde el lanzamiento, los clientes "walletizados" han tenido una mayor frecuencia de compra que los no "walletizados"



Se han agrupado los clientes que realizaron la misma cantidad de compras durante los 12 meses anteriores al lanzamiento del wallet. Hemos visto un impacto en su frecuencia de compra en clientes con y sin wallet desde el lanzamiento.

Nuevos clientes

El wallet tiene un impacto directo en su frecuencia de compra

Las **comunicaciones recurrentes** realizadas por Maison 123 a través del wallet permitieron **fomentar la recompra**

Para los clientes
sin wallet
1,4 compras

Para los clientes
con wallet
2,4 compras



Resultados : El wallet móvil impulsa la facturación de Maison 123

36,5

De ROI estimado



+3%

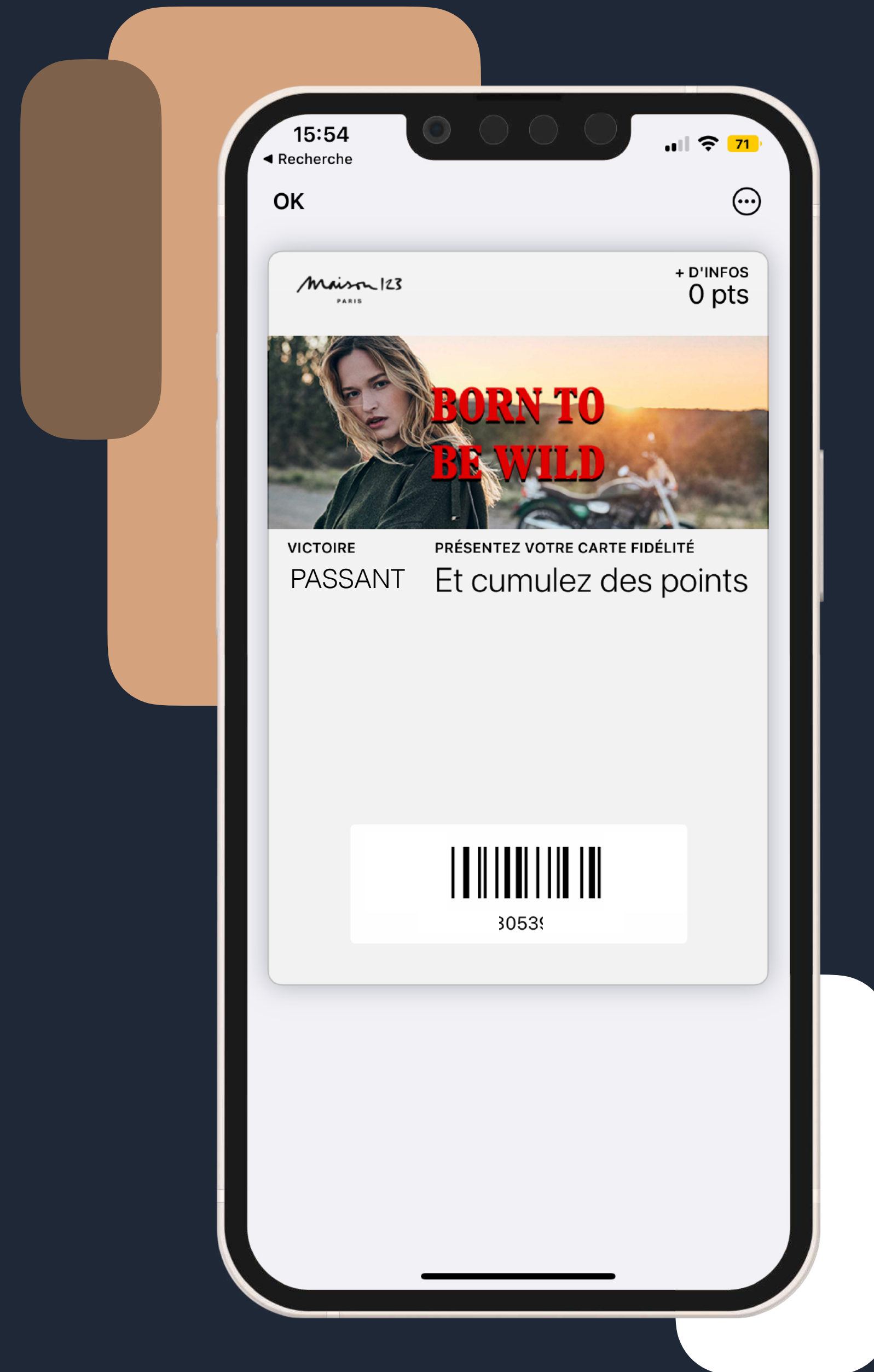
Sobre la facturación total
de Maison 123

¡ El wallet móvil gusta !

99%

tasa de retención
de la tarjeta en el
wallet de los clientes

De media, la tasa de retención de una tarjeta
en el wallet de los consumidores es del 90%





Captain Wallet digitaliza tus soportes de marketing

(Cupón, tarjeta de fidelización, tarjeta de pago a terceros invitaciones, etc.)

en los Wallets de Apple y Google Pay. Sean cuales sean tus objetivos (adquisición, relacional, servicio, fidelización, contactless, etc.), nuestros expertos te ayudan a definir e implementar una estrategia Wallet adaptada a tu marca.

Hoy, más de 200 grandes marcas internacionales utilizan nuestra plataforma para impulsar su relación con el cliente.

ACOMPañAMIENTO

PERSONALIZACIÓN

GEOLOCALIZACIÓN

AUTOMATIZACIÓN

SEGMENTACIÓN

Líderes y pioneros



Contáctanos