

Comment Adopt Parfums utilise le wallet comme nouveau canal pour booster l'engagement client ?

Avec adopt
PARFUMS FRANÇAIS

 **Captain Wallet**
by Brevo



A propos d'Adopt Parfums

Une parfumerie engagée pour tous et pour la planète

- ✿ Créateur de parfums depuis près de **40 ans**
- ✨ Plus de **100 parfums français** pour toutes les envies
- 🏠 **300 boutiques en France** hexagonale
- 🌐 **+ de 2600 points de ventes** dans **+ de 40 pays**
- 🤝❤️ Des gammes de produits complémentaires : **soins, maquillage et maison**

Un concept clé : offrir des parfums de haute qualité à prix accessible



La carte Adopt Parfums

au format wallet



Le point de départ



"Notre objectif était de mettre en place un nouveau canal digital via les notifications push pour fidéliser nos clients. Mais également de faciliter leur identification en magasin durant les périodes de fortes affluence, et enfin de pouvoir proposer des offres personnalisées en complément des emails et SMS"

Elsa Granat
Chargée de marketing CRM chez Adopt Parfums

Les objectifs d'Adopt Parfums avec le wallet

Proposer un canal de communication complémentaire aux canaux traditionnels

Gain de temps en caisse

Personnaliser les offres promotionnelles

Augmenter la valeur client en incitant au ré-achat



Comment Adopt Parfums utilise

le wallet mobile ?



Etape 1

La « walletisation » de la
base clients

1. Adopt Parfums propose le wallet à ses clients via de multiples points de contact

Emails



Emails dédiés

Adopt profite des envois réguliers de leurs newsletters pour mettre en avant le wallet.

Adopt communique autour des avantages du wallet pour pousser les clients les plus engagés à récupérer leurs cartes Wallet.

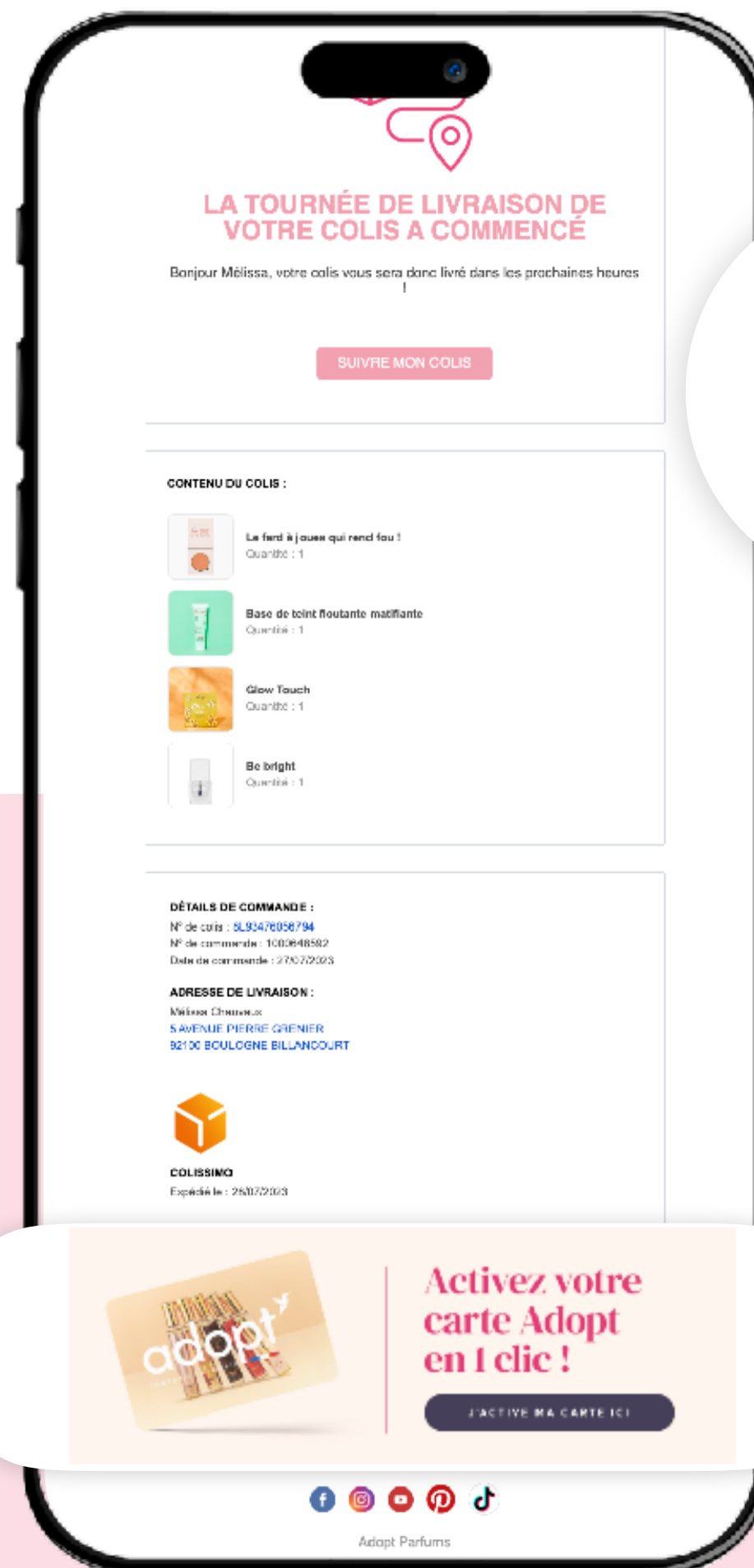
Fréquence d'envoi des campagnes :
6x/an



Newsletters

1. Adopt Parfums propose le wallet à ses clients via de multiples points de contact

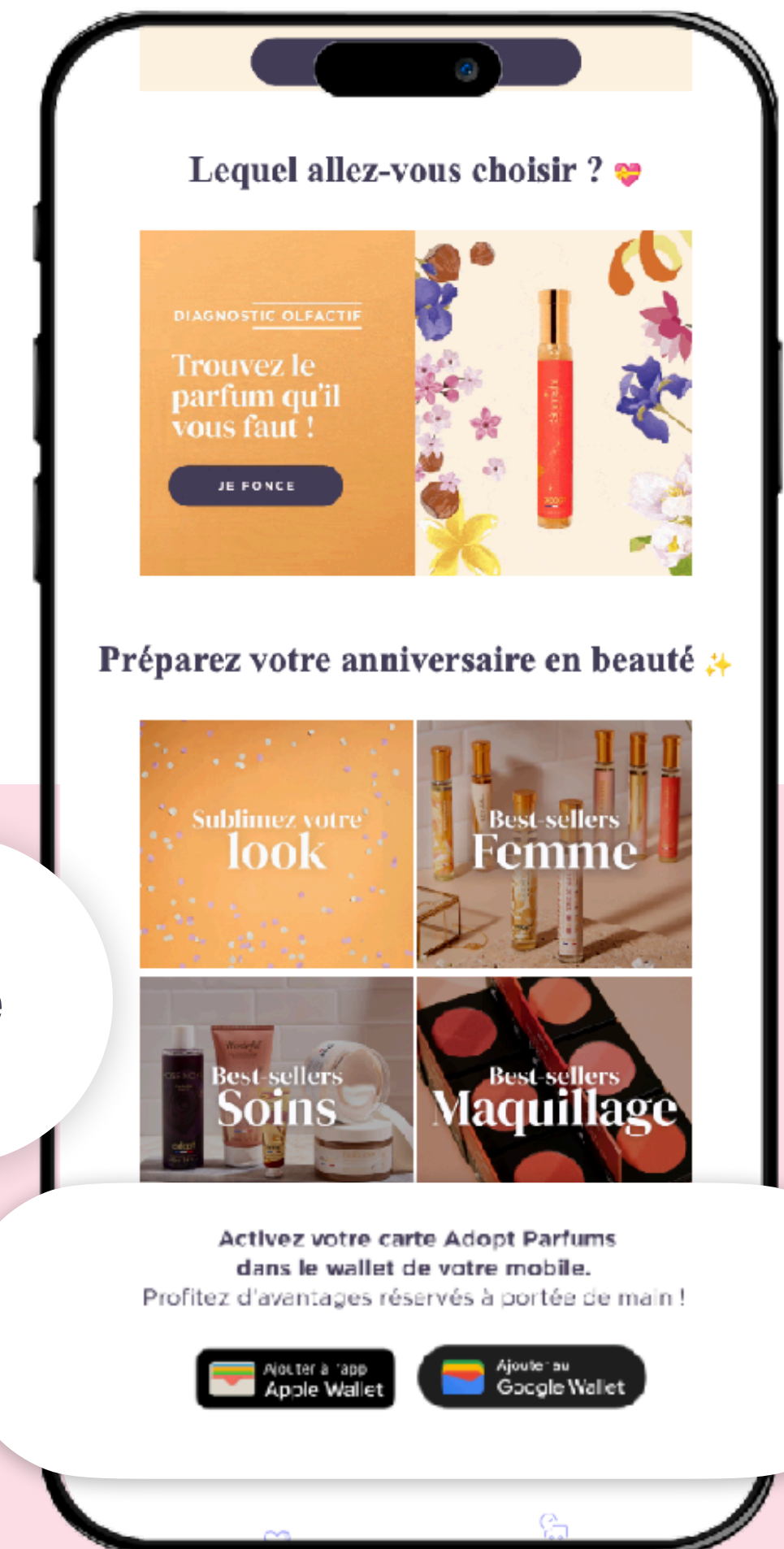
Emails



Emails transactionnels

Une **bannière personnalisée de téléchargement** est disposée dans chacun des mails envoyés au cours du cycle d'achat du client : achat, relance, visite, offre personnalisée...

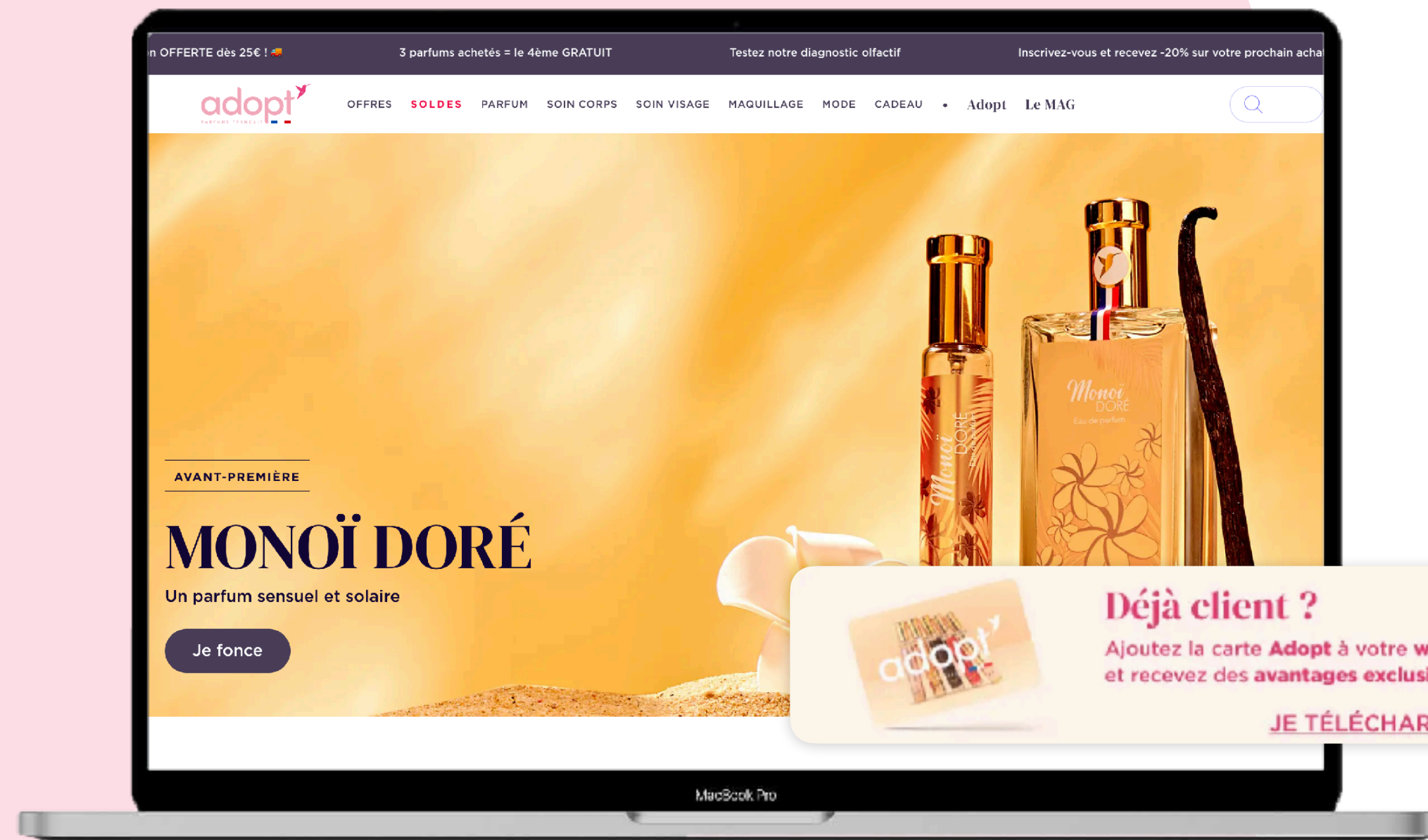
Le Wallet est aussi mis en avant au sein des différentes communications autour des cycles de vie des clients : cycle d'accueil, anniversaire...



Emails trigger
(ex : anniversaire)

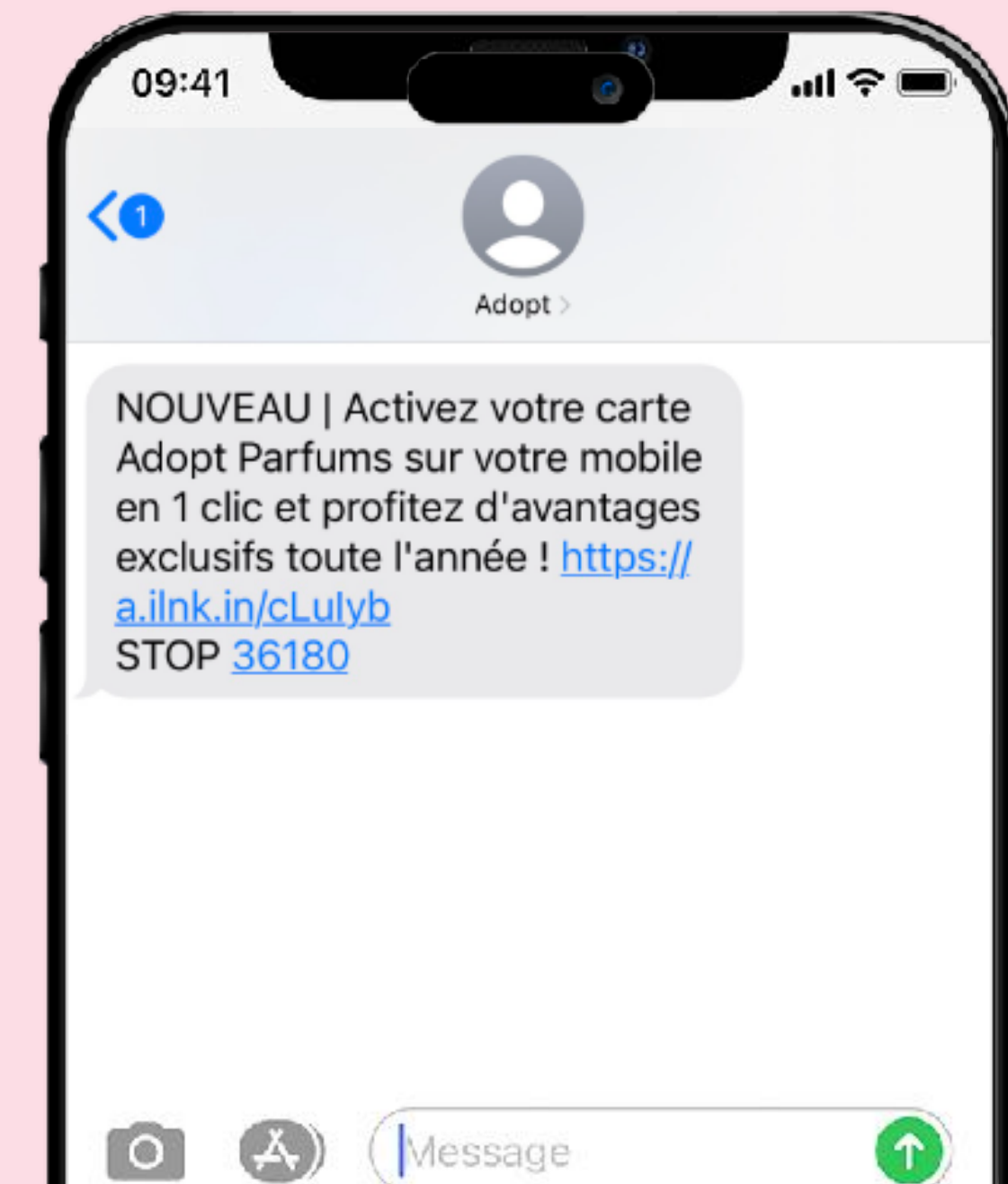
1. Adopt Parfums propose le wallet à ses clients via de multiples points de contact

Site Web



Une **bannière personnalisée** invite le visiteur à télécharger sa carte. Celle-ci est mise en avant selon l'animation commerciale de la marque du moment.

SMS



2 campagnes SMS ont été envoyées auprès des clients opt-out email mais opt-in SMS afin de booster l'activation du wallet. Une réussite pour la marque !

1. Adopt Parfums propose le wallet à ses clients via de multiples points de contact

Encart dans le colis



Tous les avantages de la carte relationnelle sont mis en avant dans chaque colis de la marque. Le client peut alors directement télécharger sa carte dans son wallet, via le QR Code.

PLV



Dans toutes les boutiques en France, les clients peuvent récupérer en quelques clics leur carte relationnelle Wallet, via un simple QR Code.

Bon à savoir !

Multiplier au maximum les points de contact physiques avec vos clients va vous permettre d'atteindre un public plus large que vos clients déjà fidélisés.

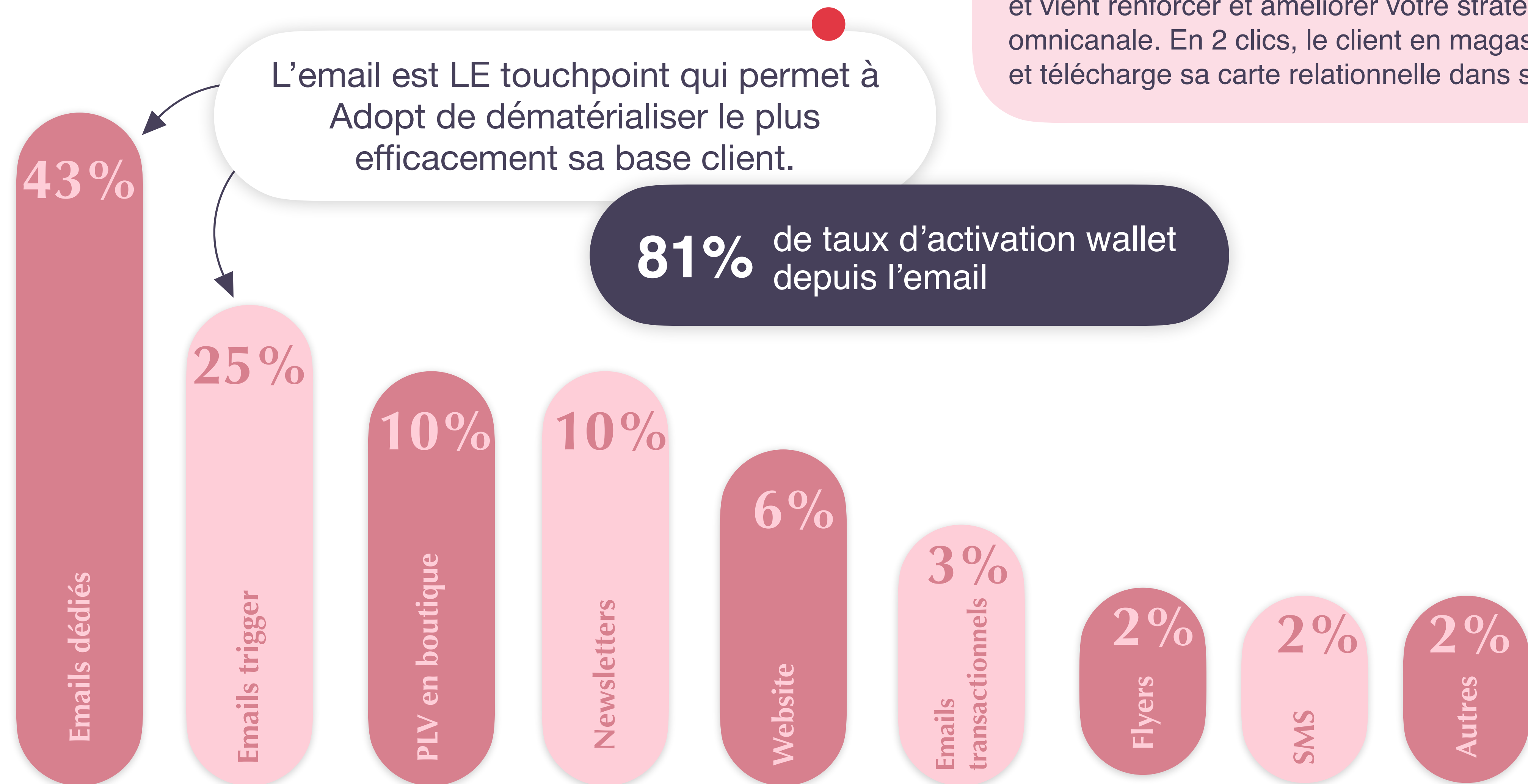
Stickers



Il y a deux stickers par boutique en France, l'un en vitrine et l'autre en caisse, proposant un QR code pour télécharger la carte wallet.

1. Adopt Parfums propose le wallet à ses clients via de multiples points de contact

Répartition des encartements des clients par point de contact



Bon à savoir !

Le poids de la PLV en boutique n'est pas à négliger et vient renforcer et améliorer votre stratégie omnicanale. En 2 clics, le client en magasin s'identifie et télécharge sa carte relationnelle dans son mobile.



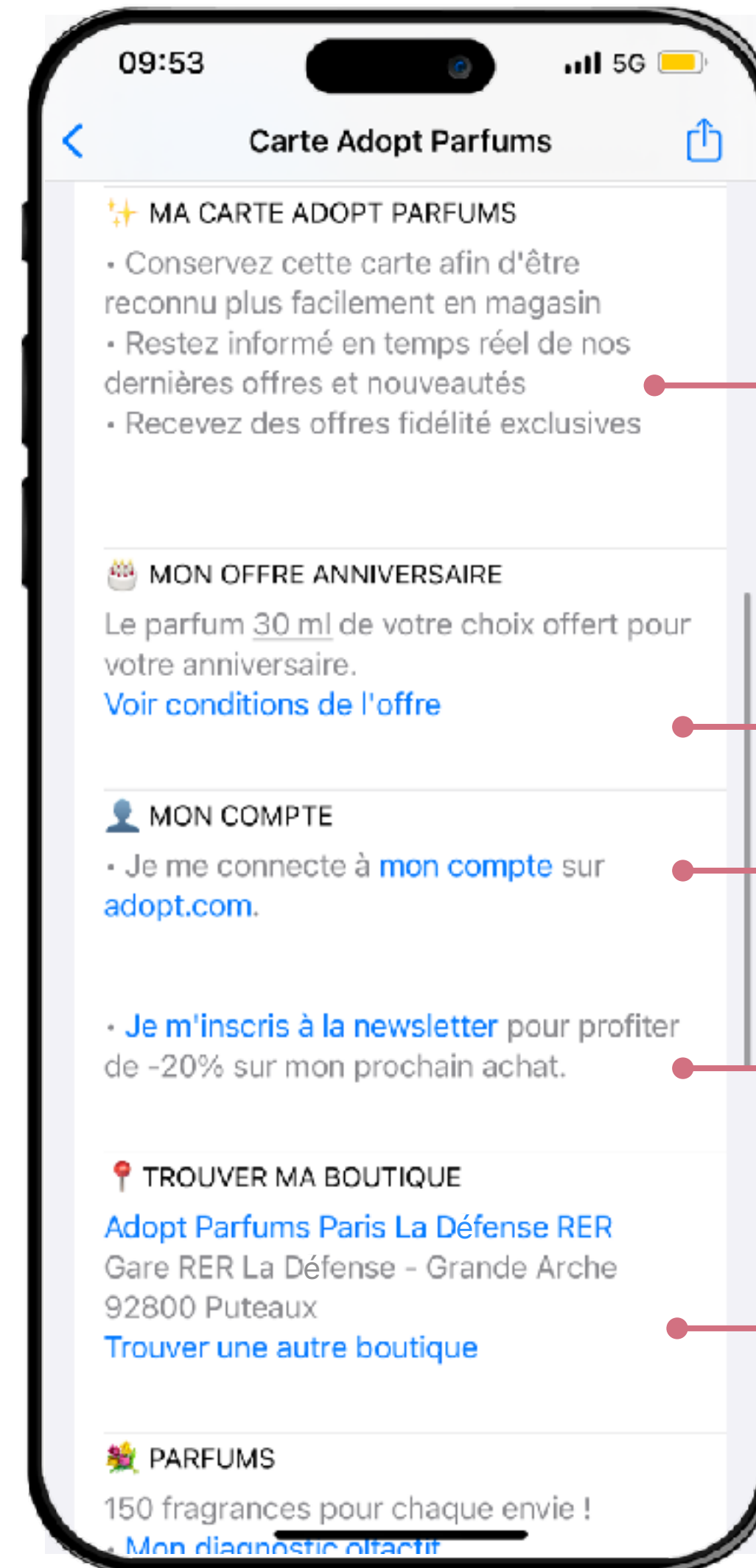
Etape 2

La carte wallet est ajoutée dans le mobile des clients

2. La carte relationnelle Adopt Parfums est ajoutée dans le wallet du client



Recto



Verso

Lien vers le verso

Prénom/nom du détenteur

Bannière personnalisable

Scannable en caisse

Informations complémentaires

Offre personnalisée

Accès direct au compte client

Inscription à la newsletter

Boutique préférée

2. La carte relationnelle Adopt Parfums est ajoutée dans le wallet du client



Lien vers le verso

Scannable en caisse

Bannière personnalisable



Recto



Verso

Nom et prénom du titulaire

Offre personnalisée

Informations complémentaires

Accès direct au compte client



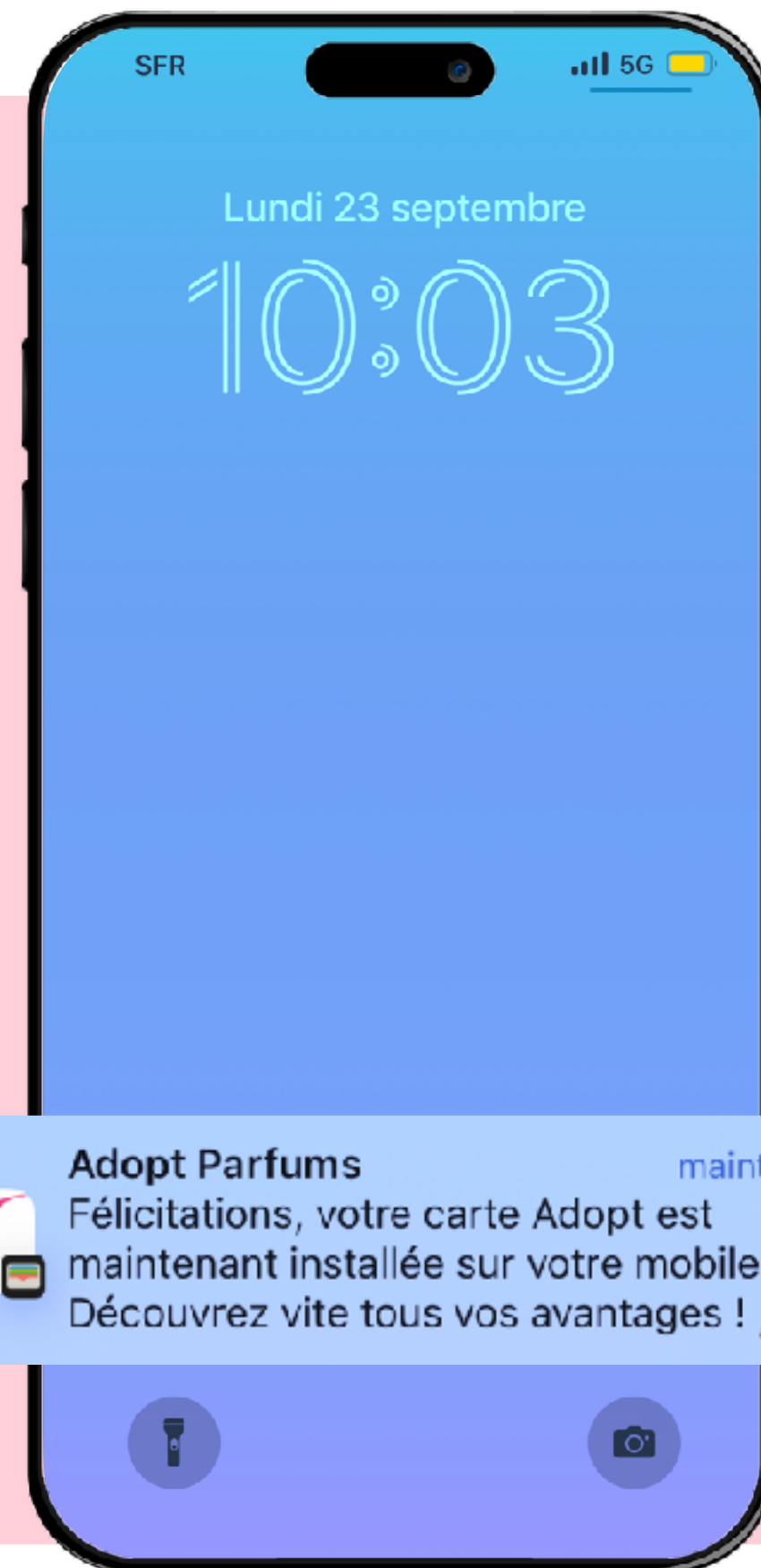
Etape 3

Adopt anime sa carte
relationnelle sur le wallet

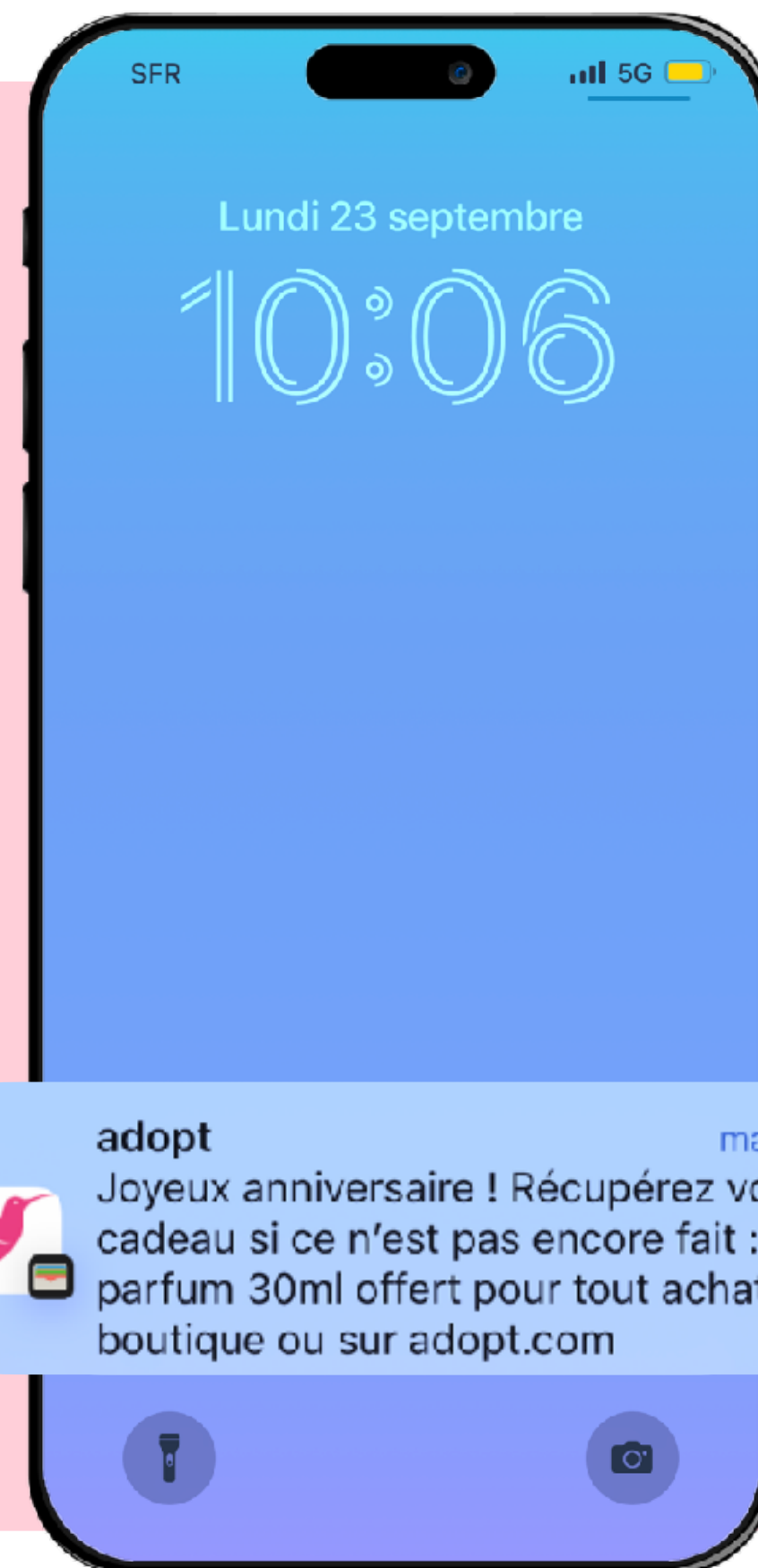
3. Adopt Parfums anime sa carte relationnelle sur le wallet

Notifications push personnalisées

Adopt Parfums anime **régulièrement sa carte wallet** au fil du cycle de vie du client. Ces notifications trigger viennent **enrichir l'expérience client** et faire **vivre le programme relationnel**.



Bienvenue



Offre anniversaire



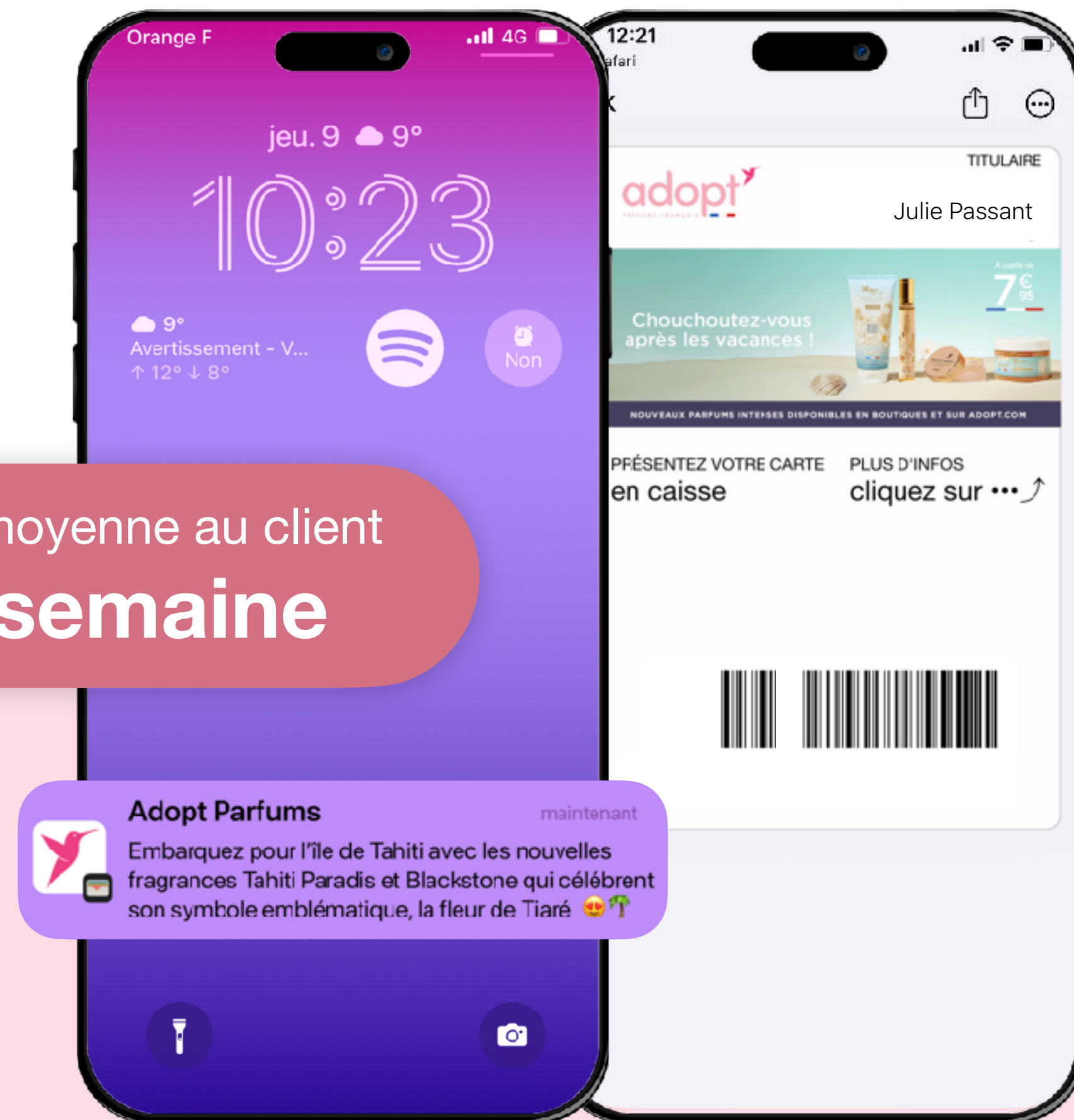
Offre fête

3. Adopt Parfums anime sa carte relationnelle sur le wallet

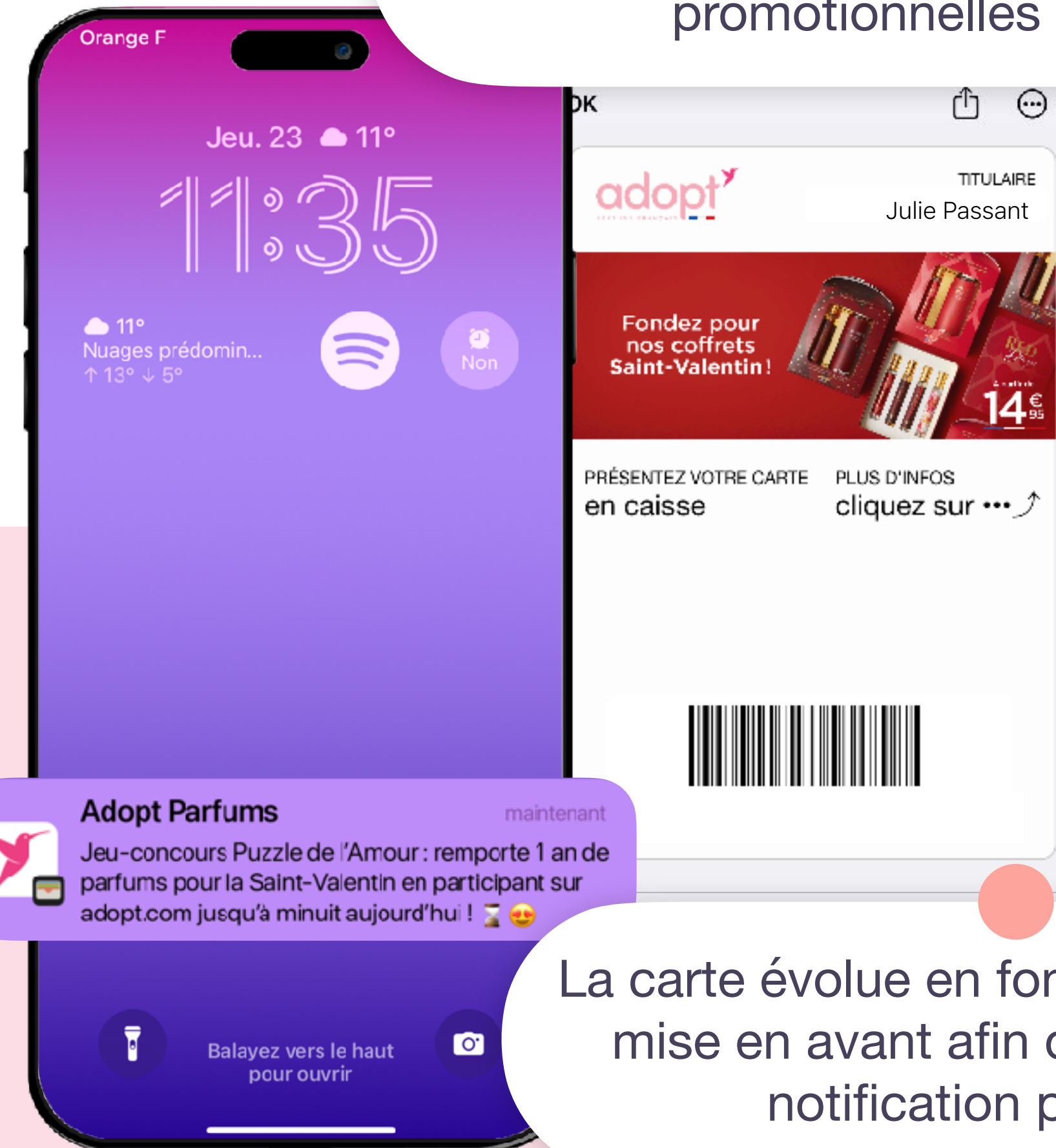
Notifications push commerciales

Les notifications commerciales permettent de relayer les actualités et offres promotionnelles en cours.

Envoyées en moyenne au client
1 à 2x/semaine



Nouveauté produit



Saint-Valentin

La carte évolue en fonction de l'opération mise en avant afin d'accompagner la notification push reçue.



Les retours clients du
wallet

Les retours des clients d' Adopt Parfums sur le wallet

Enquête réalisée par Adopt Parfums auprès de ses consommateurs opt-in wallet.

Les principaux bénéfices relevés de la carte wallet Adopt Parfums



Simplicité d'installation



Gain de temps en caisse



Rappel de l'offre anniversaire



Découverte de nouveaux produits

« L'installation a été très rapide et intuitive. J'ai reçu un mail pour me proposer d'ajouter ma carte. J'ai cliqué sur l'icône et ma carte était aussitôt ajoutée. Je l'utilise pour chacun de mes passages en caisse. »

Carole A.

« Grâce à elle, je gagne du temps en caisse, j'ai aussi reçu une notification le jour de mon anniversaire pour me rappeler d'aller chercher mon cadeau. Cela m'incite aussi à aller voir les nouveautés sur le site, j'en suis très satisfaite. »

Amandine F.



Elsa Granat - Chargée de marketing CRM chez Adopt Parfums

“ Grâce au Wallet Mobile et plus particulièrement aux campagnes de notifications push, nous pouvons relayer plus efficacement nos diverses campagnes marketing. Nous boostons ainsi l’engagement et la fidélisation de nos clients, que ce soit en ligne ou en magasin. ”



Beaucoup de projets à venir pour 2025 !

L'expérience d'Adopt Parfums en vidéo




WEBINAR

**COMMENT ADOPT UTILISE LE WALLET
COMME NOUVEAU CANAL POUR
BOOSTER L'ENGAGEMENT CLIENT ?**

Témoignage et exemples

 **Captain Wallet**
by Brevo

 **adopt**
PARFUMS FRANÇAIS

The graphic features a dark blue background with light blue and purple abstract shapes. A large white play button is centered over the main text. Two women are shown in circular frames on either side of the text. The bottom left corner contains the Captain Wallet logo, and the bottom right corner contains the Adopt Parfums logo.



*Captain Wallet digitalise vos supports marketing
(Coupon, carte de fidélité, carte tiers payant, invitation etc.)*

dans les Wallet Apple Wallet et Google Wallet. Quels que soient vos objectifs (acquisition, relationnel, service, fidélisation, etc.), nos experts vous aident à définir et à mettre en place une stratégie Wallet adaptée à votre entreprise.

Aujourd'hui, plus de 250 grandes enseignes françaises et internationales utilisent notre plateforme pour booster leur relation client.



ACCOMPAGNEMENT

PERSONNALISATION

GÉOLOCALISATION

AUTOMATISATION

SEGMENTATION



[Contactez nous](#)