

Maison 123

PARIS

Maison 123 & le wallet mobile : X2 sur le CA/client :

*Retours d'expérience et
stratégie mise en place*



A propos de Maison 123

- Maison 123 présente **depuis 40 ans**
- En 2019, **1.2.3 devient Maison cent-vingt-trois**
- Une marque **porteuse de sens, soucieuse de la qualité, qui suscite de l'émotion**
- **+175 points de ventes** en France, Belgique, Luxembourg, Suisse et Allemagne

Une collection labellisée « We care »

- une ambition plus responsable et écologique



« Nous faisons beaucoup de print il y a quelques années. Nous avons décidé de **dématérialiser notre programme de fidélité** afin d'avoir une démarche plus **écoresponsable** et de **moderniser nos moyens de communication**, dont fait partie le wallet. Cette solution nous permet en plus de ça de **garder le lien avec nos clientes** et qu'elles aient leur carte Maison 123 à portée de main. »

Marc-Antoine Fremeaux
Responsable CRM & Connaissance
Client chez Maison 123



1

Dématérialisation de la carte de fidélité

2

Déployer un nouveau canal de communication pour **relayer efficacement les offres liées au programme de fidélité** et les **opérations marketing** en fil rouge

Le choix du wallet

Maison 123 cherchait un moyen de communication **plus éco-responsable** que le print et adapté aux usages de sa clientèle. Un canal à la fois plus moderne et qui permet de **garder le lien avec les clientes** grâce aux notifications push.

Ce canal permet à l'enseigne de :

- Relayer les offres de son programme de fidélité efficacement grâce aux notifications push
- Proposer un **canal de proximité** à ses clientes
- Communiquer sur ses actualités et temps forts tout au long de l'année en fil rouge



**Comment Maison 123
utilise le Wallet mobile ?**



Comment ça marche ?



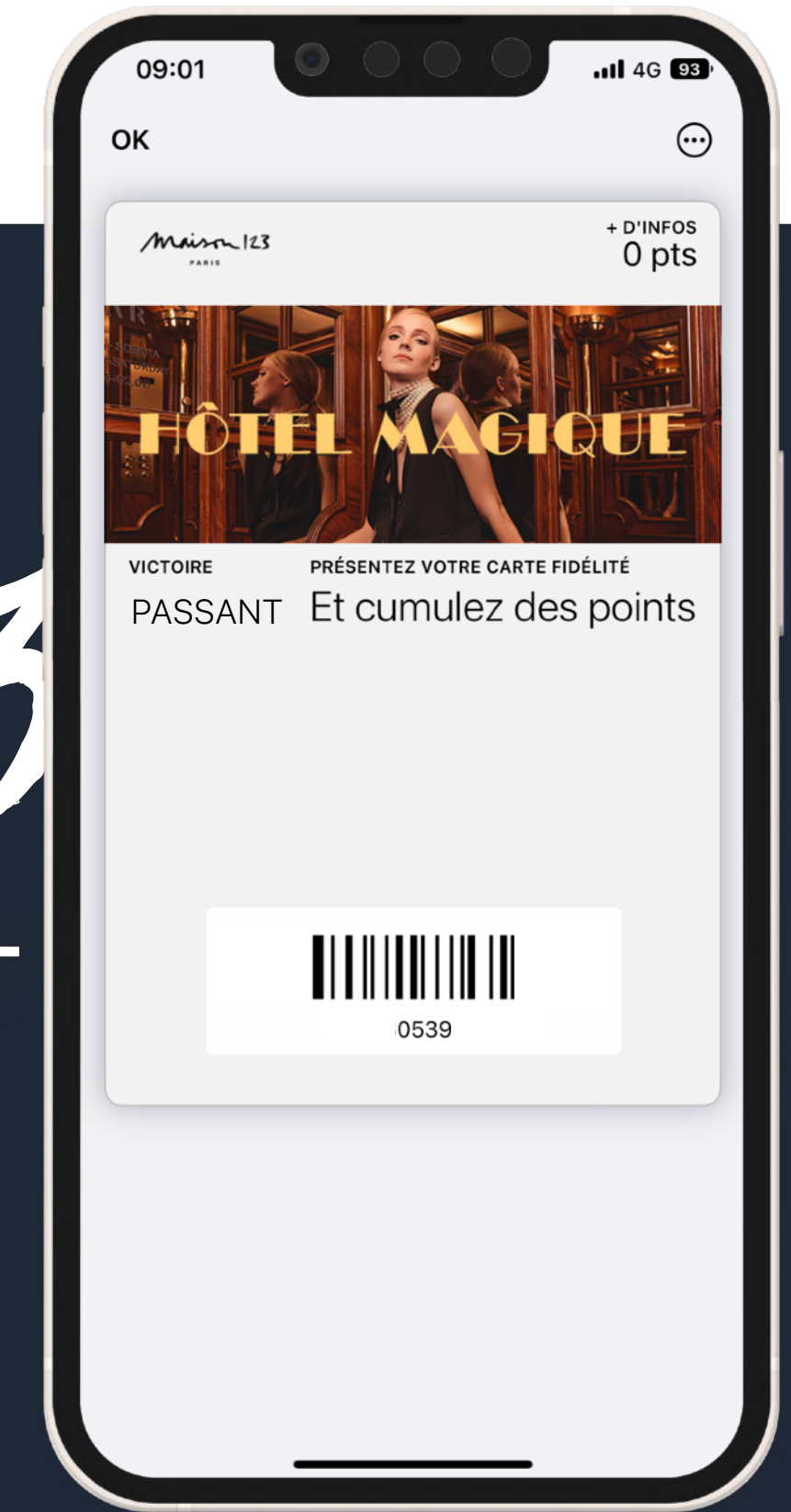
AJOUTER

Dématérialiser sa carte de fidélité depuis n'importe quels points de contact (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 ...



Maison 123 « wallétise » ses clients via différents points de contact

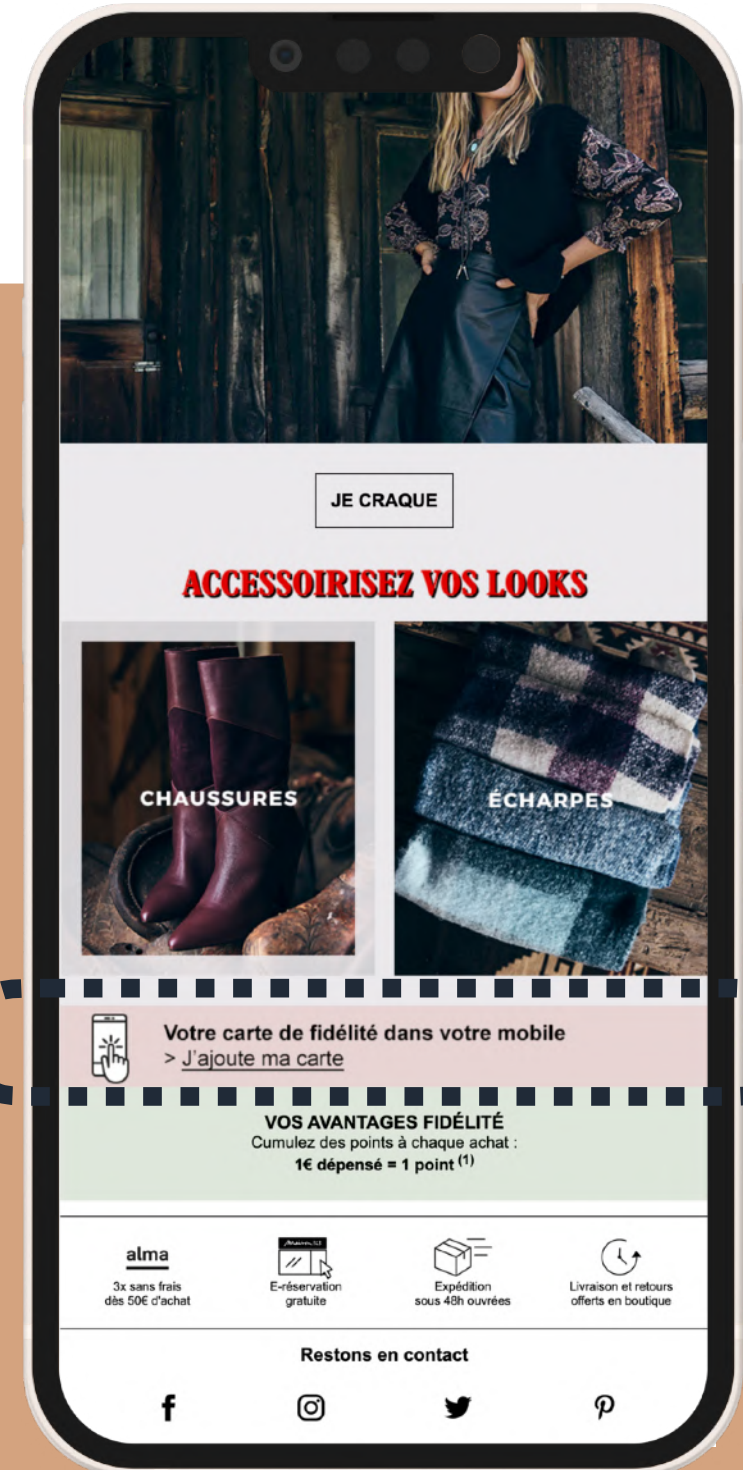
Un simple lien fournit par Captain Wallet suffit, **à intégrer où vous le souhaitez** ! Une mise en place simple et rapide.

Depuis les mails, la cliente peut être **authentifiée** ce qui permet de générer une **url personnalisée** pour chaque cliente. L'ajout de la carte se fait en 1 clic. Elle est **personnalisée** : la cliente retrouve son nom, prénom et son solde de points.



Mail dédié au wallet

Un canal qui permet de mettre en avant ce nouveau service



Newsletter

Permet d'augmenter le parc de clients wallétisés en fil rouge



Mail dédié Google Wallet

Des spécificités existent entre Apple Cartes et Google Wallet : ce mail accompagne le client dans ce process



Maison 123 « wallétise » ses clients via différents points de contact



« Le set up a été très simple et l'intégration aussi. »

Marc-Antoine Fremeaux
Responsable CRM & Connaissance
Client chez Maison 123





Maison 123 « wallétise » ses clients via différents points de contact



Stories Instagram

Un lien générique peut être intégré dans les stories des comptes de réseaux sociaux

VOTRE FIDÉLITÉ À PORTÉE DE MAIN, ENREGISTREZ VOTRE CARTE



Site internet

Maison 123 met en avant ce nouveau service grâce à un bandeau présent sur la page d'accueil du site



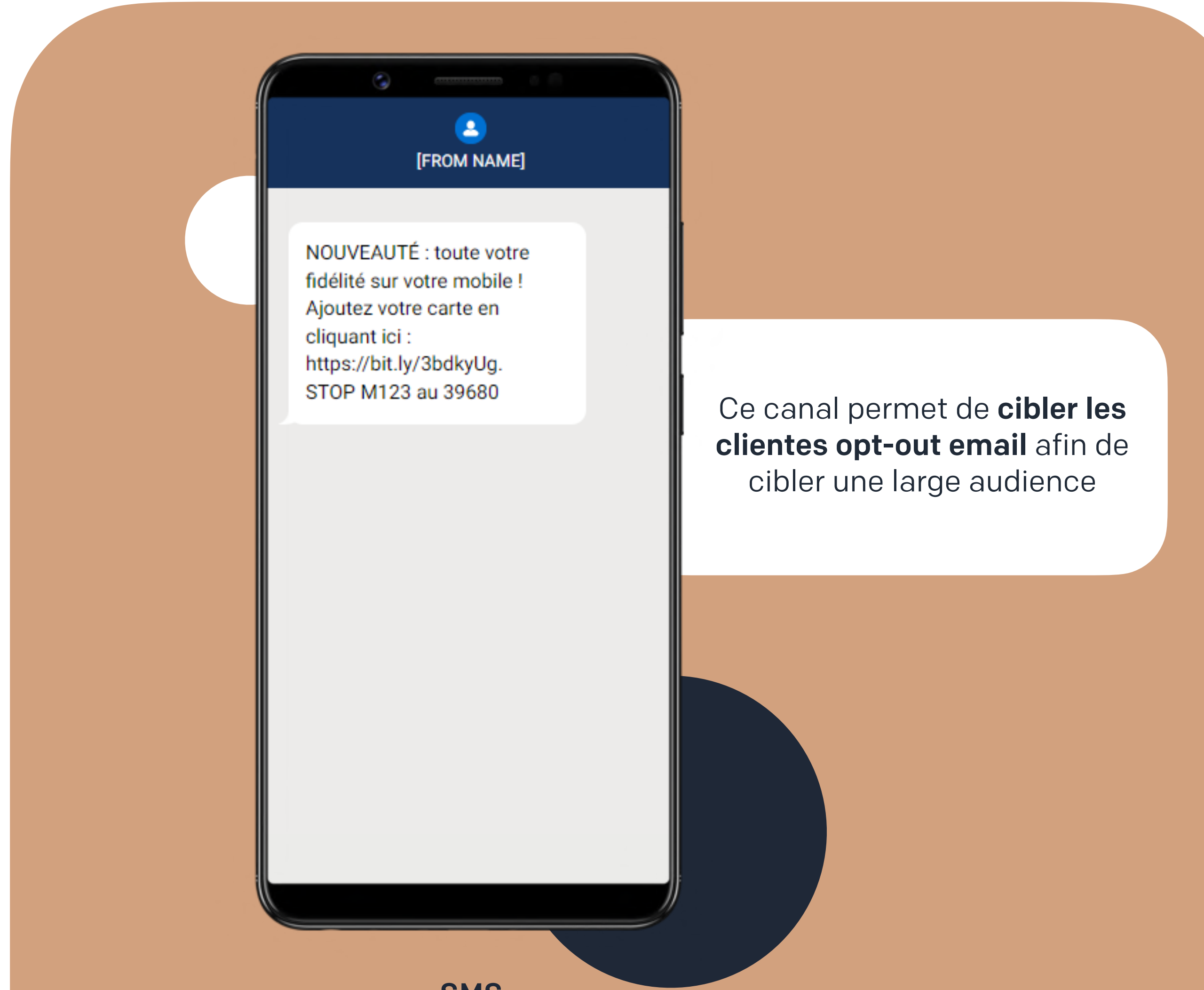
Maison 123 « wallétise » ses clients via différents points de contact



Le recrutement en boutique permet de **faire le lien entre la partie digitale et retail** de la marque



En boutique, dans les cabines d'essayage



Ce canal permet de **cibler les clientes opt-out email** afin de cibler une large audience

SMS



La carte de fidélité Maison 123 est téléchargée dans le mobile de la cliente

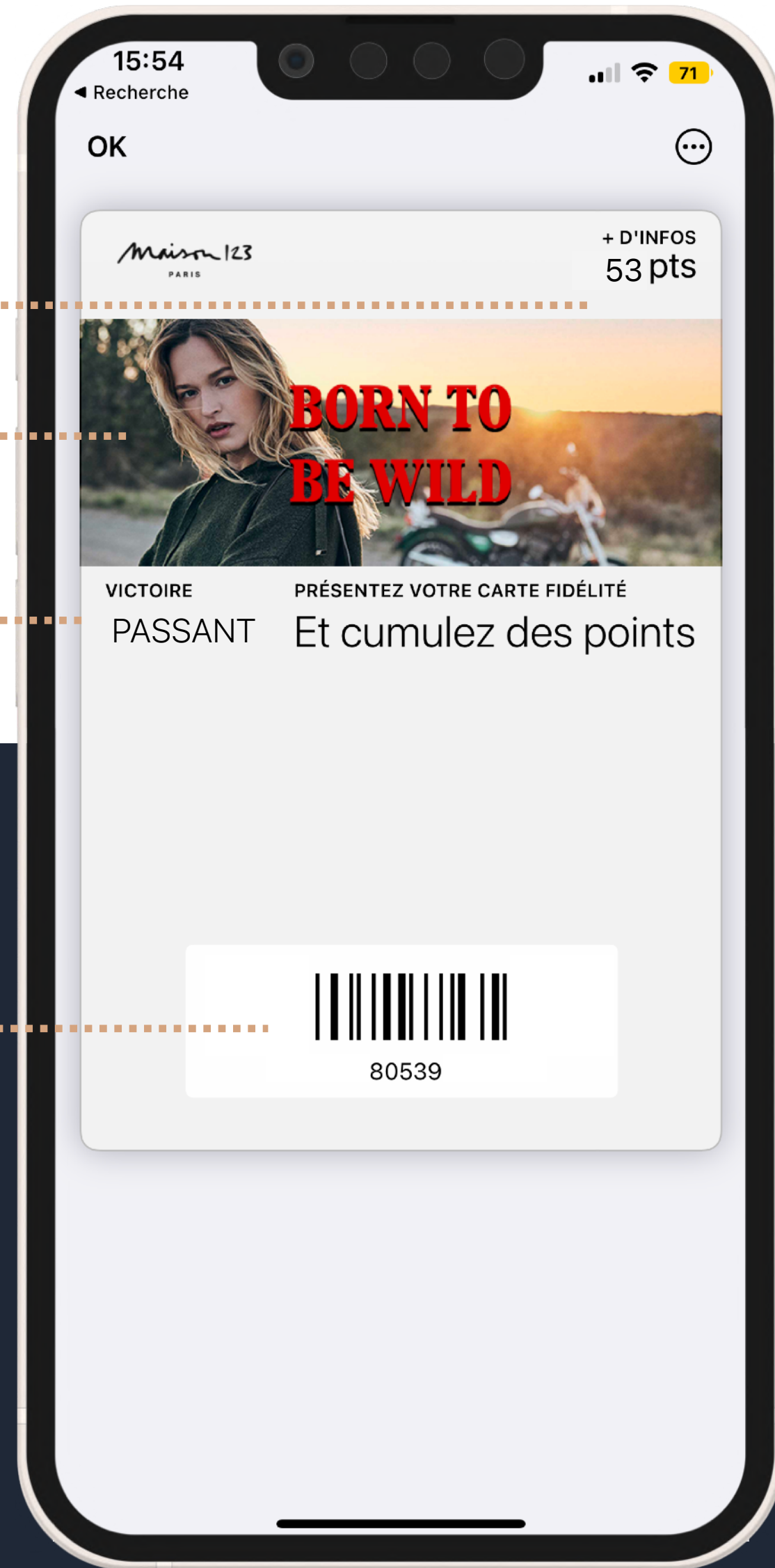


Nombre de points de fidélité

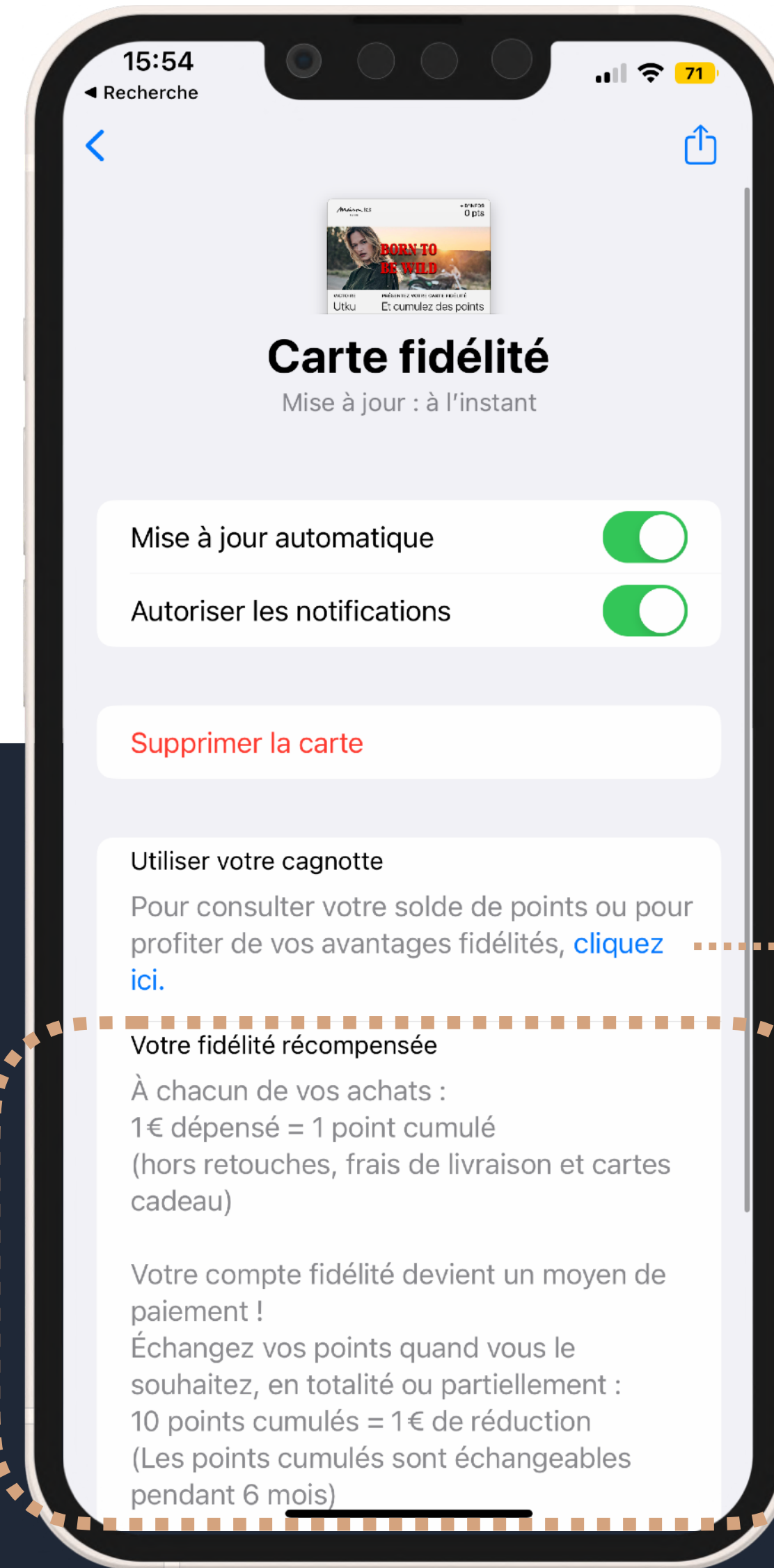
Bannière personnalisable

Nom de la cliente

Code barre



Recto



Verso



APPLE CARTES

Lien vers le compte client

Informations complémentaires sur le programme de fidélité



La carte de fidélité Maison 123 est téléchargée dans le mobile de la cliente



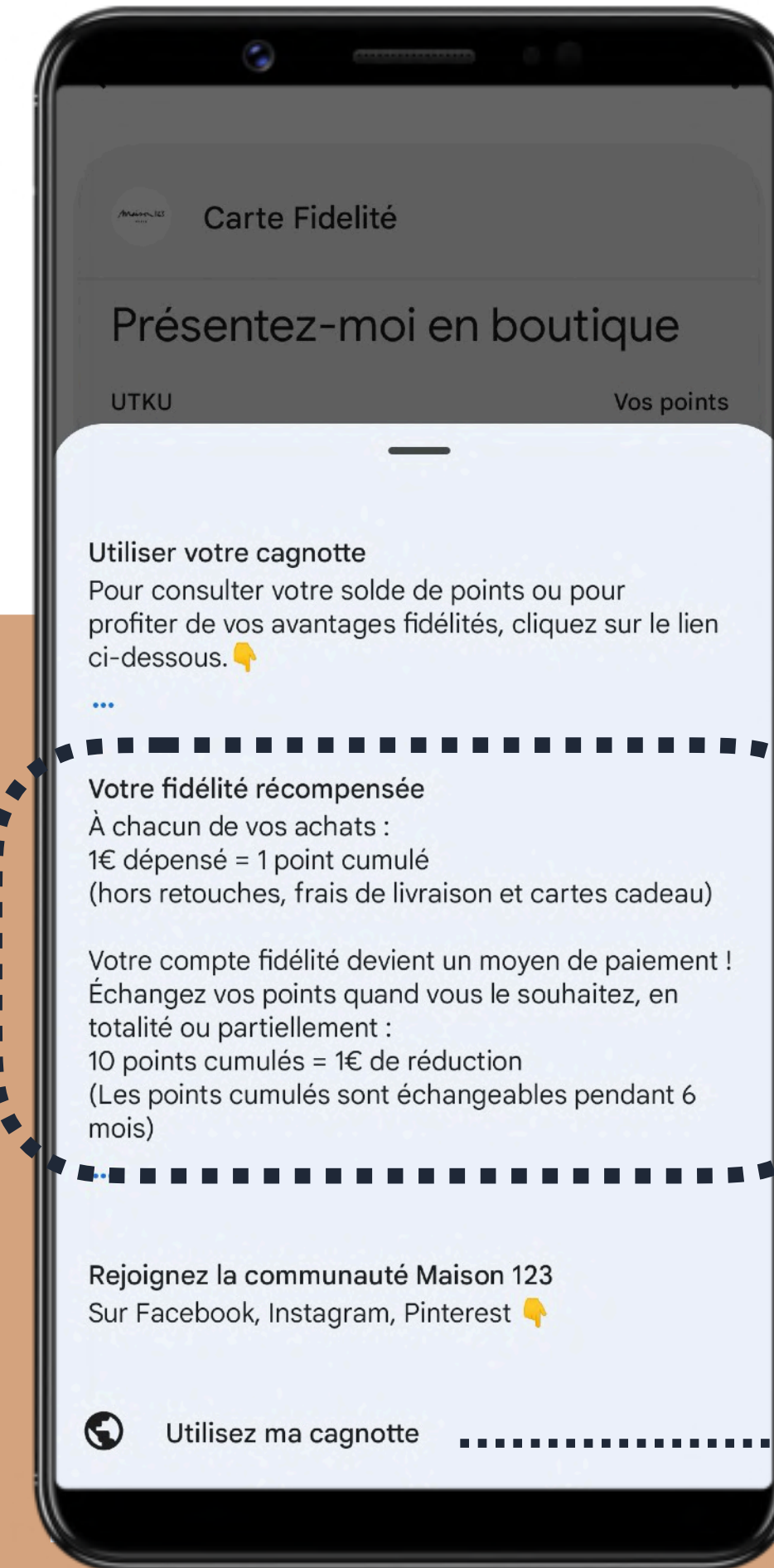
GOOGLE WALLET

Nom de la cliente

Nombre de points



Recto



Verso

Bannière personnalisable

Renvoi vers les informations complémentaires

Votre fidélité récompensée
À chacun de vos achats :
1€ dépensé = 1 point cumulé
(hors retouches, frais de livraison et cartes cadeau)

Votre compte fidélité devient un moyen de paiement !
Échangez vos points quand vous le souhaitez, en totalité ou partiellement :
10 points cumulés = 1€ de réduction
(Les points cumulés sont échangeables pendant 6 mois)

Informations complémentaires sur le programme de fidélité

Lien vers le compte client

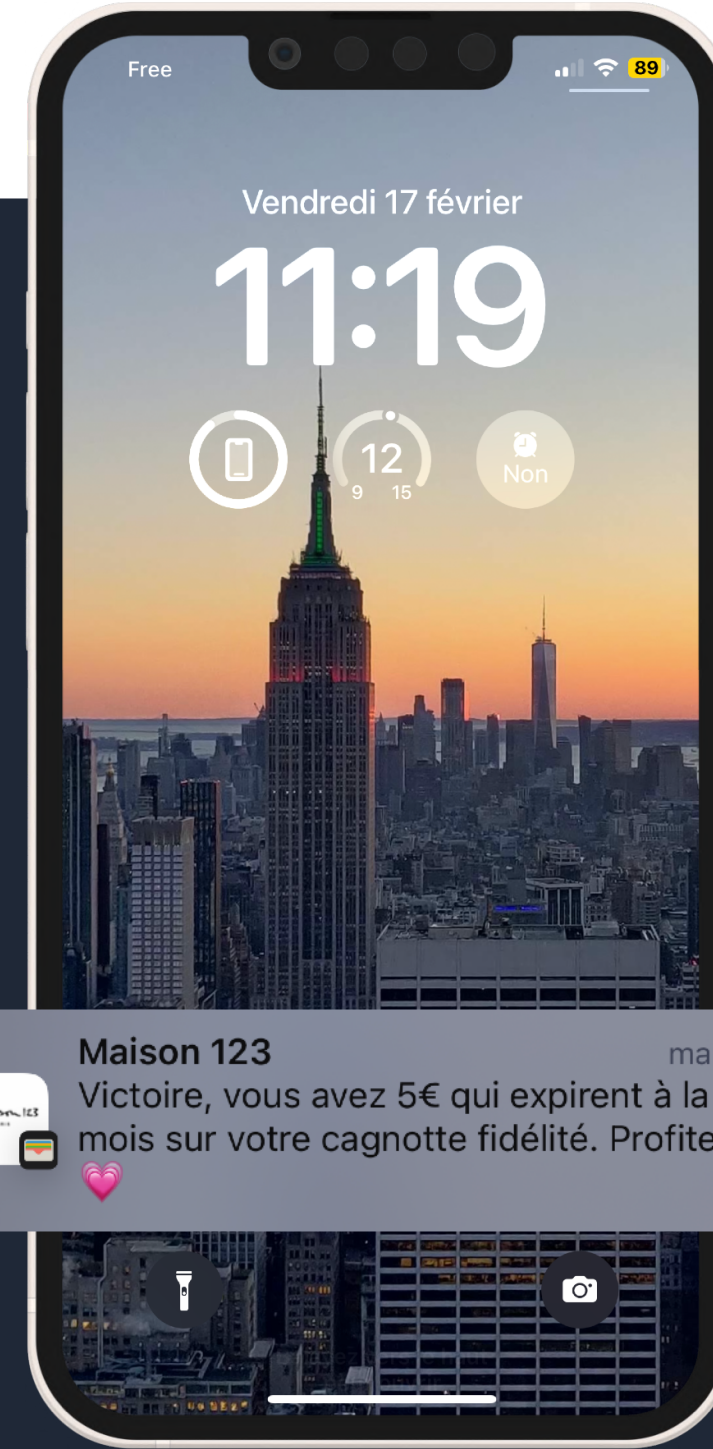


Informez en temps réel la cliente suite à la mise à jour de ses données de fidélité

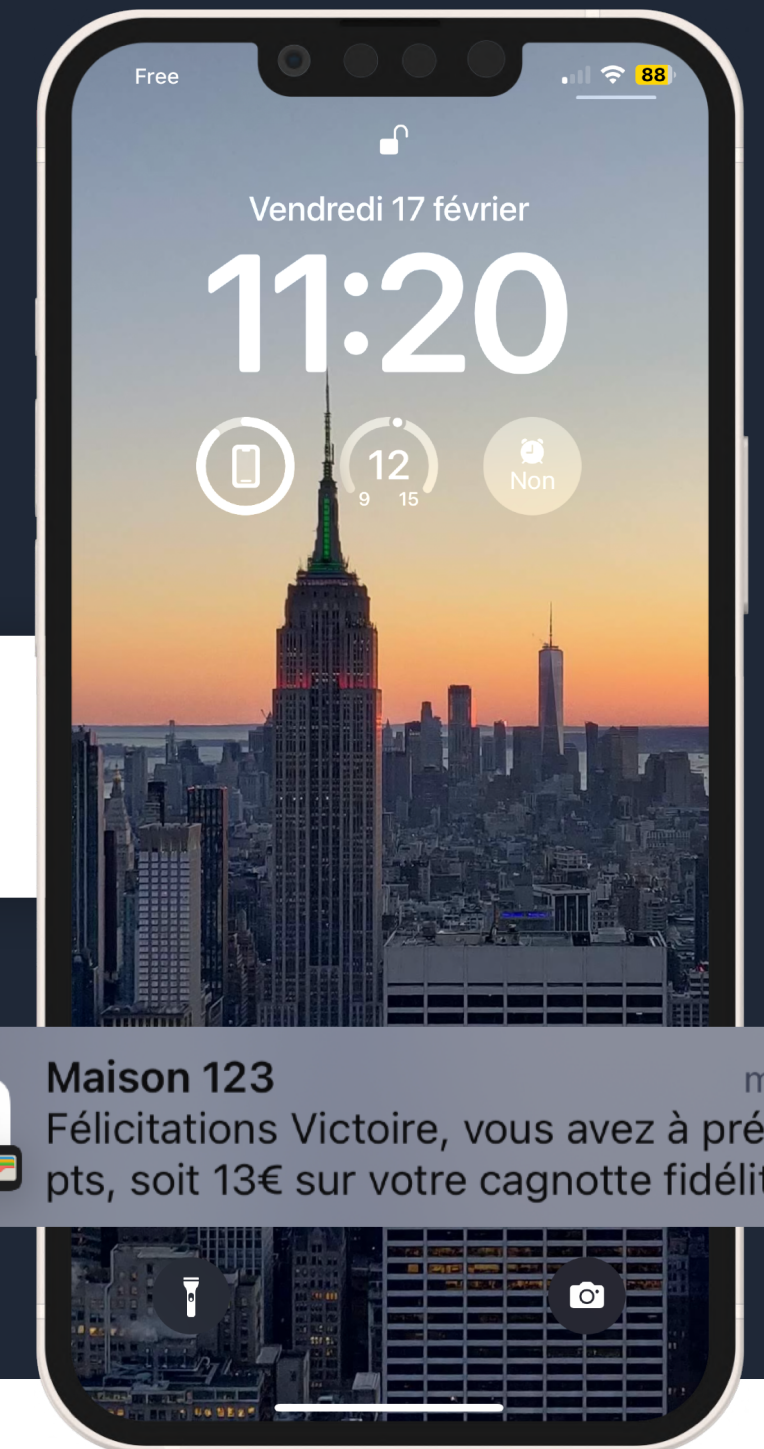


Ce type de notification est envoyée automatiquement selon l'évolution du cycle d'achat du client.

La notification est personnalisée et la cliente est prévenue dès que son compte de fidélité client est mis à jour.



Notification de rappel liée à l'expiration de la cagnotte de la cliente



Notification post-achat



Faire vivre la carte de fidélité Maison 123 à travers des offres/actualités et les relayer via des notifications push ciblées

Maison 123 pousse son contenu en **fonction de ses temps forts**. Ces notifications peuvent être **liées à la saisonnalité et au plan d'action commercial**.

Ce canal vient compléter les messages promotionnels envoyés par email.

1 campagne wallet par mois

1 à 2 notifications push par semaine

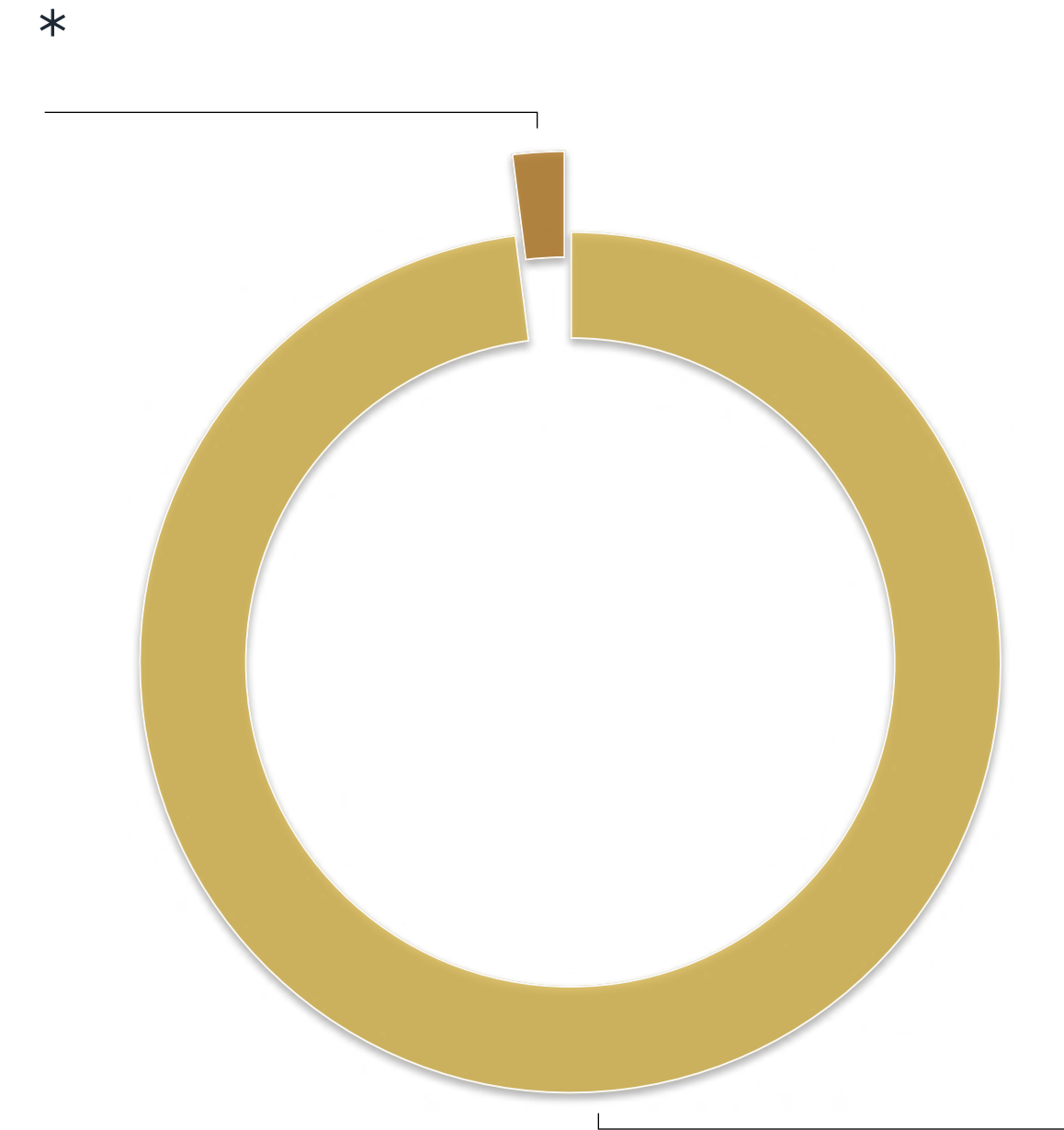
Sortie d'une nouvelle collection



Black Friday



Qui a installé le wallet mobile chez Maison 123 ?



Résultats du wallet mobile chez nos clients wallétisés

Les clientes disposant du Wallet ont un **CA/cliente 2 fois plus élevé**.
Un résultat qui s'explique par leur **fréquence d'achat x2**.

Wallet	% d'acheteuse	Fréquence d'achat	CA/cliente
Sans	95%		
Avec	5%	X2	X2

Comportement des acheteuses de Avril 2022 au 31 Décembre 2022

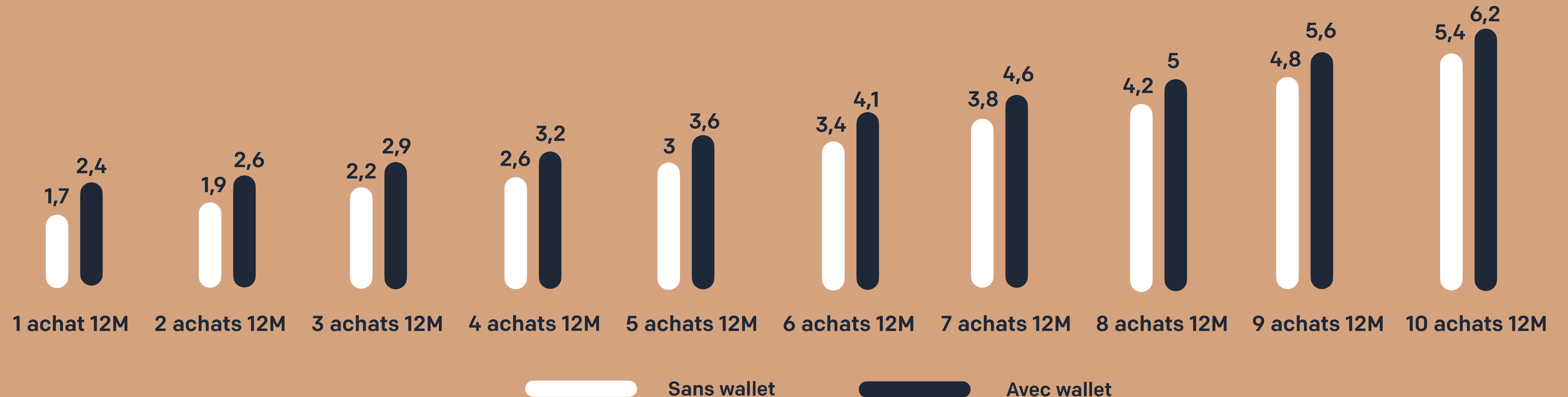
Clientes fidèles

Le wallet a un impact direct sur leur fréquence d'achat

A savoir

Maison 123 a comparé le comportement des clientes avec et sans wallet sur la période **Avril/décembre 2022** à la même période en 2021

Depuis le lancement, les clientes wallétisées ont une fréquence d'achat plus élevée VS. les non wallétisées.



Les clientes qui avaient le même nombre d'achat sur les 12 mois précédant le lancement du wallet ont été regroupées. On constate un impact sur leur fréquence d'achat avec les clientes wallétisées et non wallétisées depuis le lancement

Nouvelles Clientes

Le wallet a un impact direct sur leur fréquence d'achat

Les communications **récurrentes** effectuées par Maison 123 via le wallet ont permis de pousser au ré-achat.

Pour les clientes
sans le wallet
1,4 achats

Pour les clientes
avec le wallet
2,4 achats



Résultats : Le wallet mobile booste le CA de Maison 123

36,5

De ROI estimé



+3%

Sur le CA total de Maison 123

Le wallet mobile plait !

99%

de taux de rétention
de la carte dans le
wallet des clients

En moyenne, le taux de rétention d'une carte
dans le wallet des consommateurs est de 90%



L'expérience de Maison 123 en vidéo

WEBINAR

MAISON 123 x CAPTAIN WALLET MOBILE :
X2 SUITE A/CLIENT

Retours d'expérience et stratégie
mise en place

 Captain Wallet

Maison 123
PARIS



*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