

# BIENVENUE !

Le webinar va débuter dans quelques minutes.

## La fidélisation pour booster votre CA grâce au Mobile Wallet **3 exemples concrets**

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



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



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



[twitter.com/captain\\_wallet](https://twitter.com/captain_wallet)

# LES INTERVENANTS



**Axel Detours**

Co-fondateur



**Vincent Bucaille**

Head of CSM



**Florian Martinez**

Customer Success Manager



**Louis Pontvianne**

Customer Success Manager



# LE PROGRAMME DE CE WEBINAR

1

Les chiffres de la fidélisation client en France (étude IFOP x Comarch)

2

Cas client 1

**BW** | Best Western.  
Hotels & Resorts

Comment Best Western France a **fidélisé et réactivé 14%** de ses clients avec le mobile wallet ?

3

Cas client 2

**THE KOOPLES**  
PARIS

Comment The Kooples a **fidélisé et boosté de +89% son CA/client** sur le mobile wallet ?

4

Cas client 3

 TotalEnergies

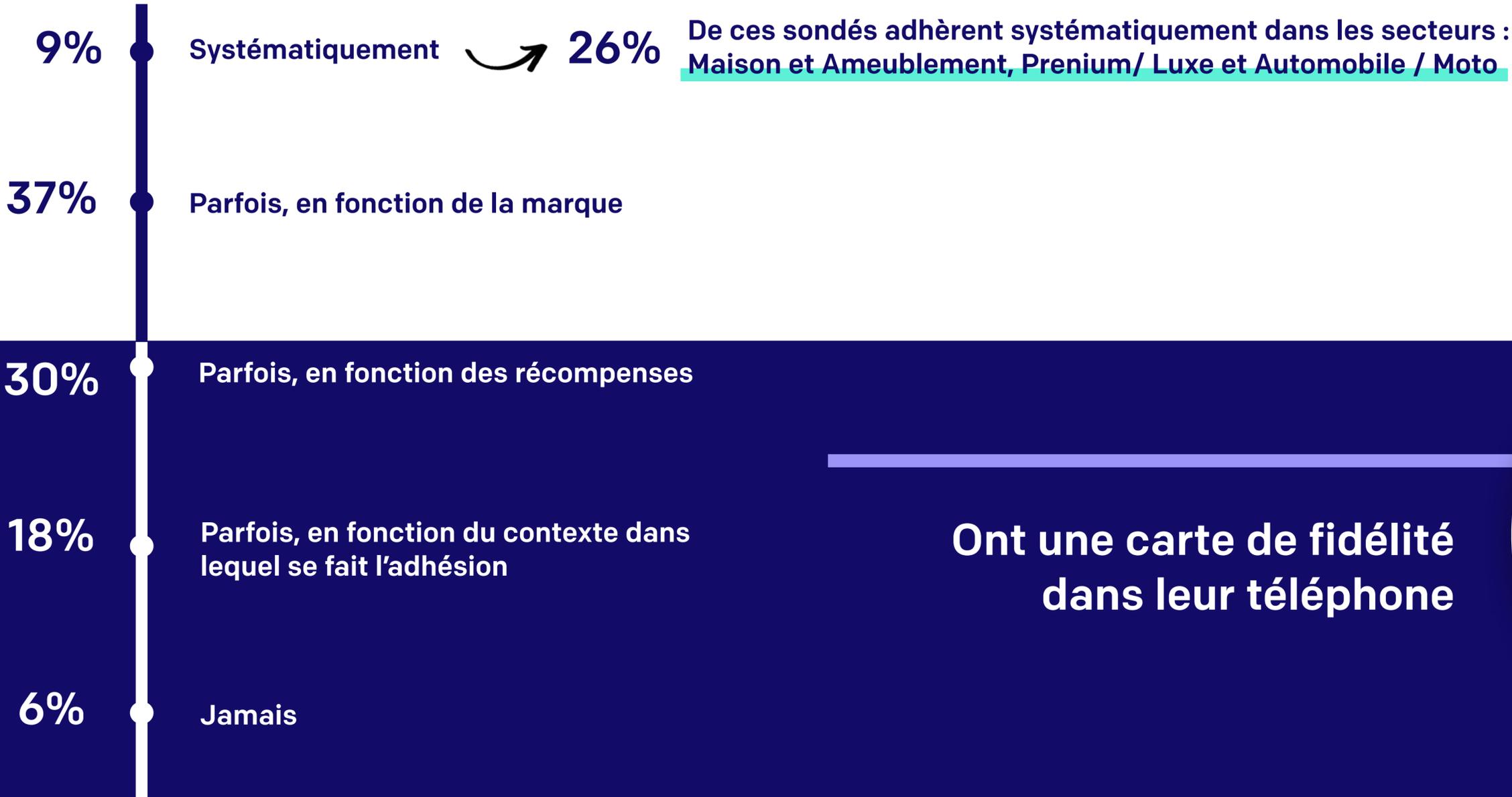
Comment TotalEnergies a engagé **11% de ses clients fidèles** en seulement 4 mois sur le mobile wallet ?

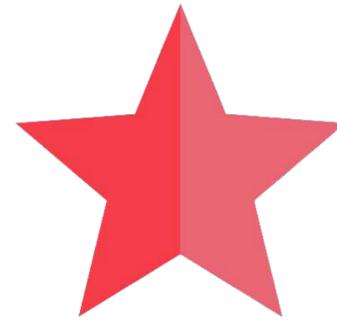
5

Les nouveautés de Captain Wallet et celles à venir en 2022

# Les chiffres de la fidélisation client en France

# Les chiffres de la fidélisation client en France : le taux d'adhésion aux programmes de fidélité





## TOP 3 des programmes de fidélité préférés des français

42%

promotions  
personnalisées  
& immédiates

73%

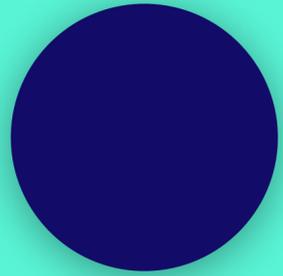
Cagnottes  
monétaires

36%

coupons &  
bons de réduction

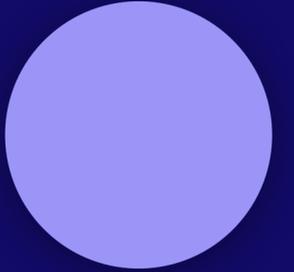
# Les raisons pour lesquelles les français n'adhèrent pas à un programme de fidélité

---



**23%**

Pas de temps / processus d'inscription trop compliqué

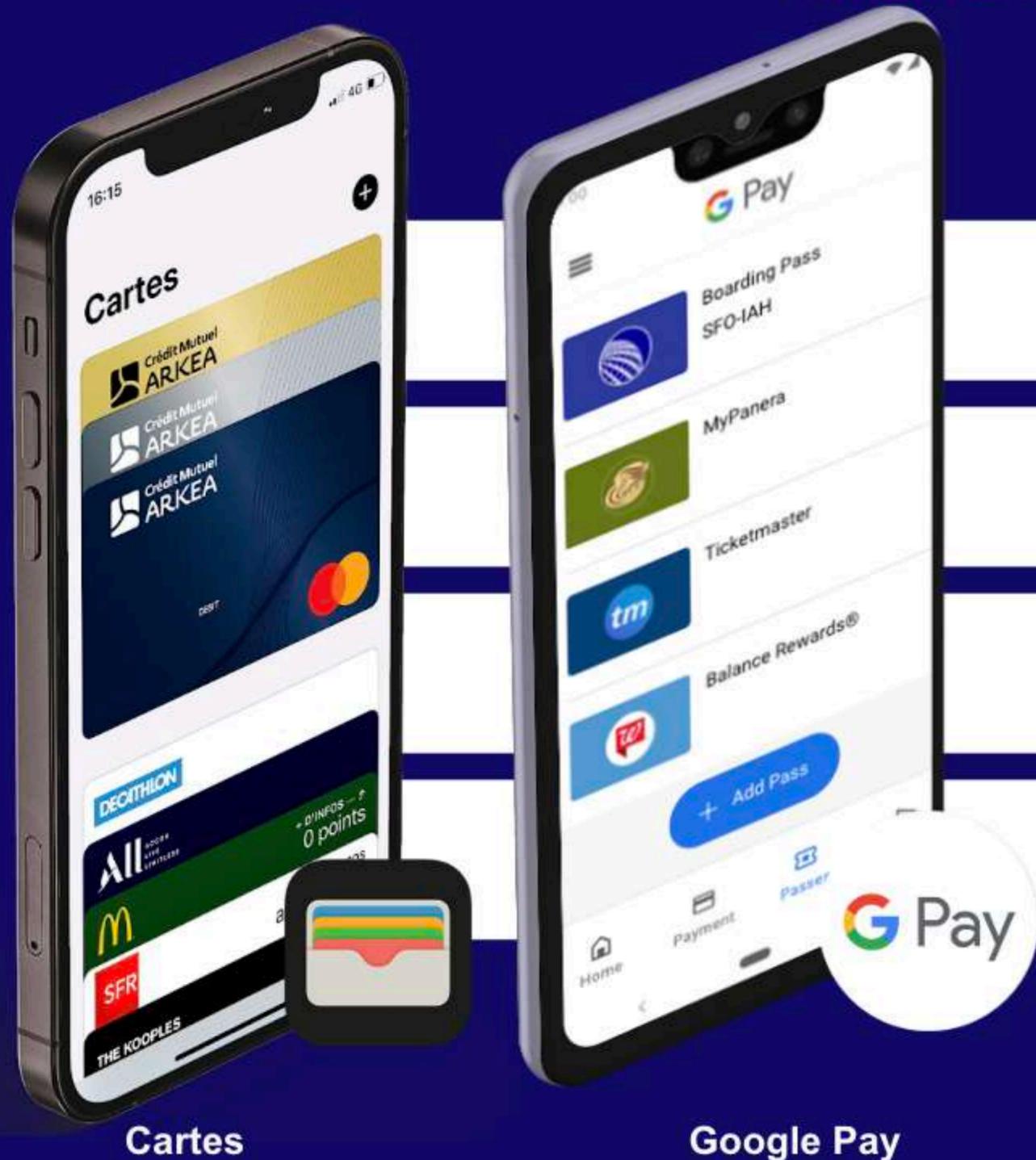


**21%**

Programme trop complexe



# LE WALLET MOBILE : UNE SOLUTION QUI OFFRE UNE MEILLEURE ACCESSIBILITÉ



**2 types de wallet mobiles** : le wallet mobile tiers, le wallet mobile natif

Le wallet mobile natif est **pré-embarqué** dans les smartphones : **aucun téléchargement n'est nécessaire**

Les cartes peuvent être téléchargées depuis **n'importe quel point de contact**

**Plus besoin de se connecter** à son espace client

## Petit rappel : Le wallet en 3 étapes

---



**AJOUTEZ**

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



**NOTIFIEZ**

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



**RECIBLEZ**

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

# 3 cas clients de 3 secteurs différents

**BW** | Best Western®  
Hotels & Resorts

---

**Fidéliser et réactiver  
ses clients inactifs**

**THE KOOPLES**  
PARIS

---

**Fidéliser et exploser  
son CA/client  
sur le mobile wallet**

 TotalEnergies

---

**Engager rapidement  
ses clients fidèles sur le  
mobile wallet**

# Le cas



Comment Best Western France a  
**fidélisé et réactivé 14%** de ses clients  
avec le mobile wallet ?



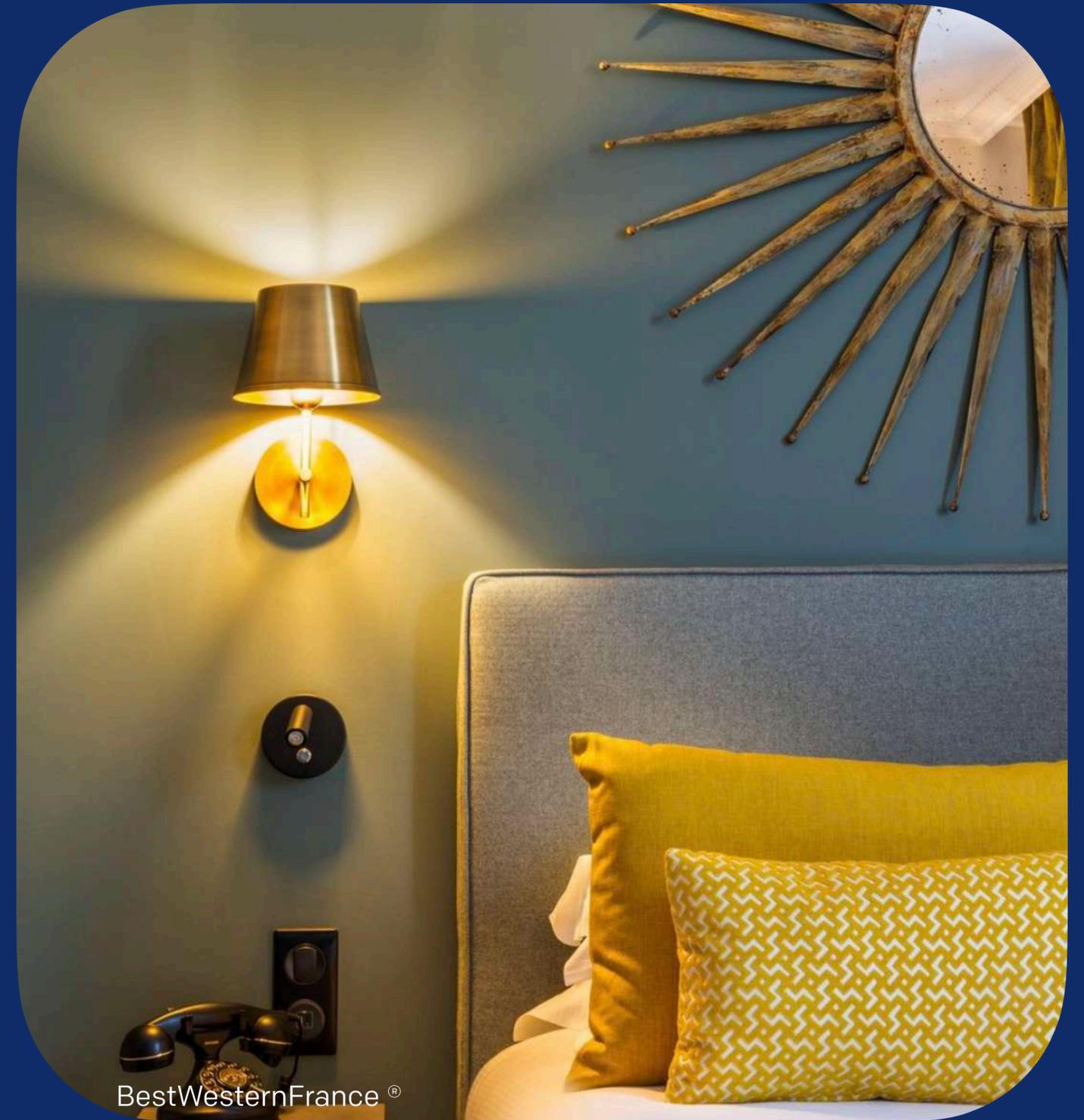
# Les objectifs de Best Western France

---

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

**Renforcer la distribution directe sur les canaux Best Western France**

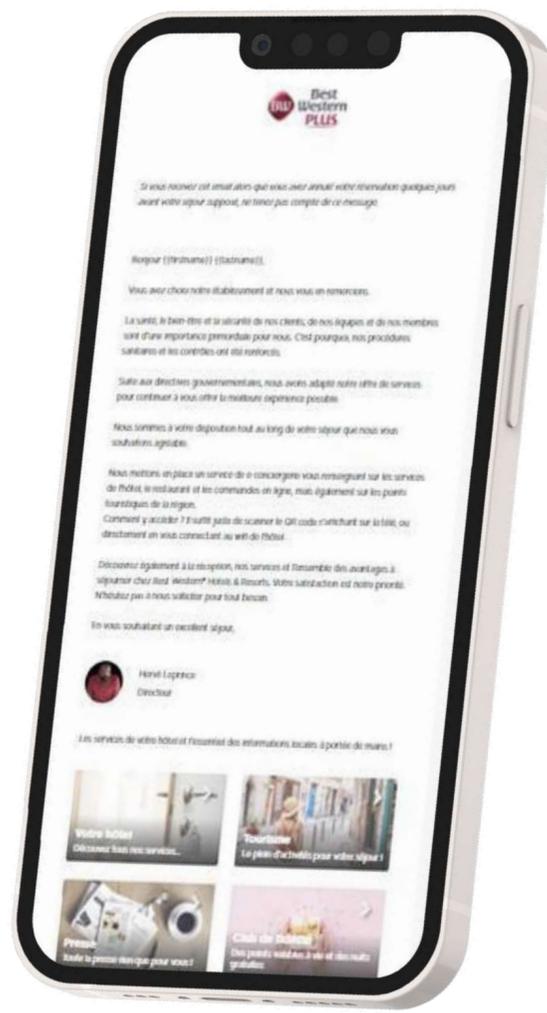
**Relayer efficacement les offres du club de fidélité Best Western Rewards**



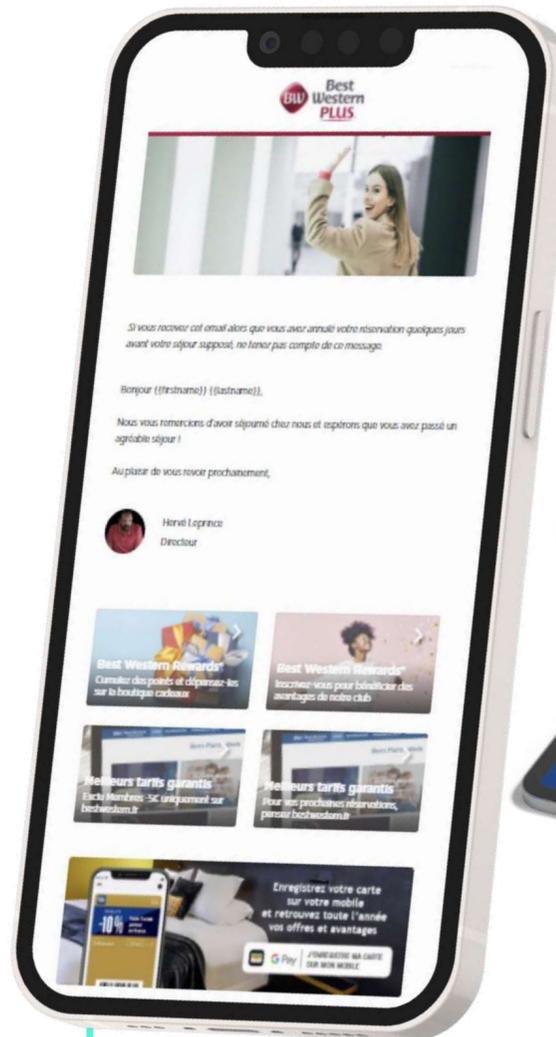
# Best Western France pousse son programme de fidélité sur divers points de contact



EMAIL DÉDIÉ



EMAIL DE CONFIRMATION DE RESERVATION



EMAIL DE REMERCIEMENT

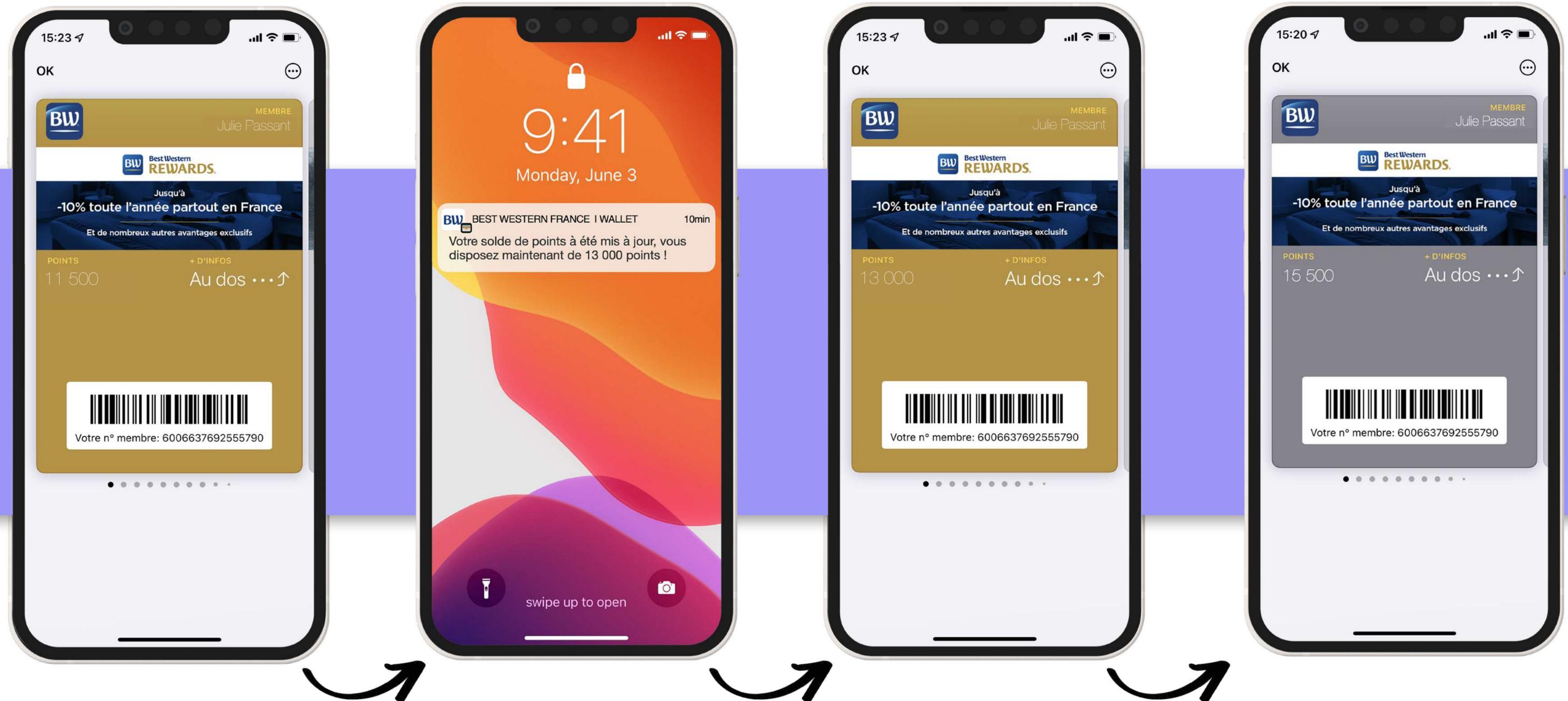


ESPACE CLIENT



SMS DÉDIÉ

# Best Western France utilise le wallet pour faire vivre son programme de fidélité

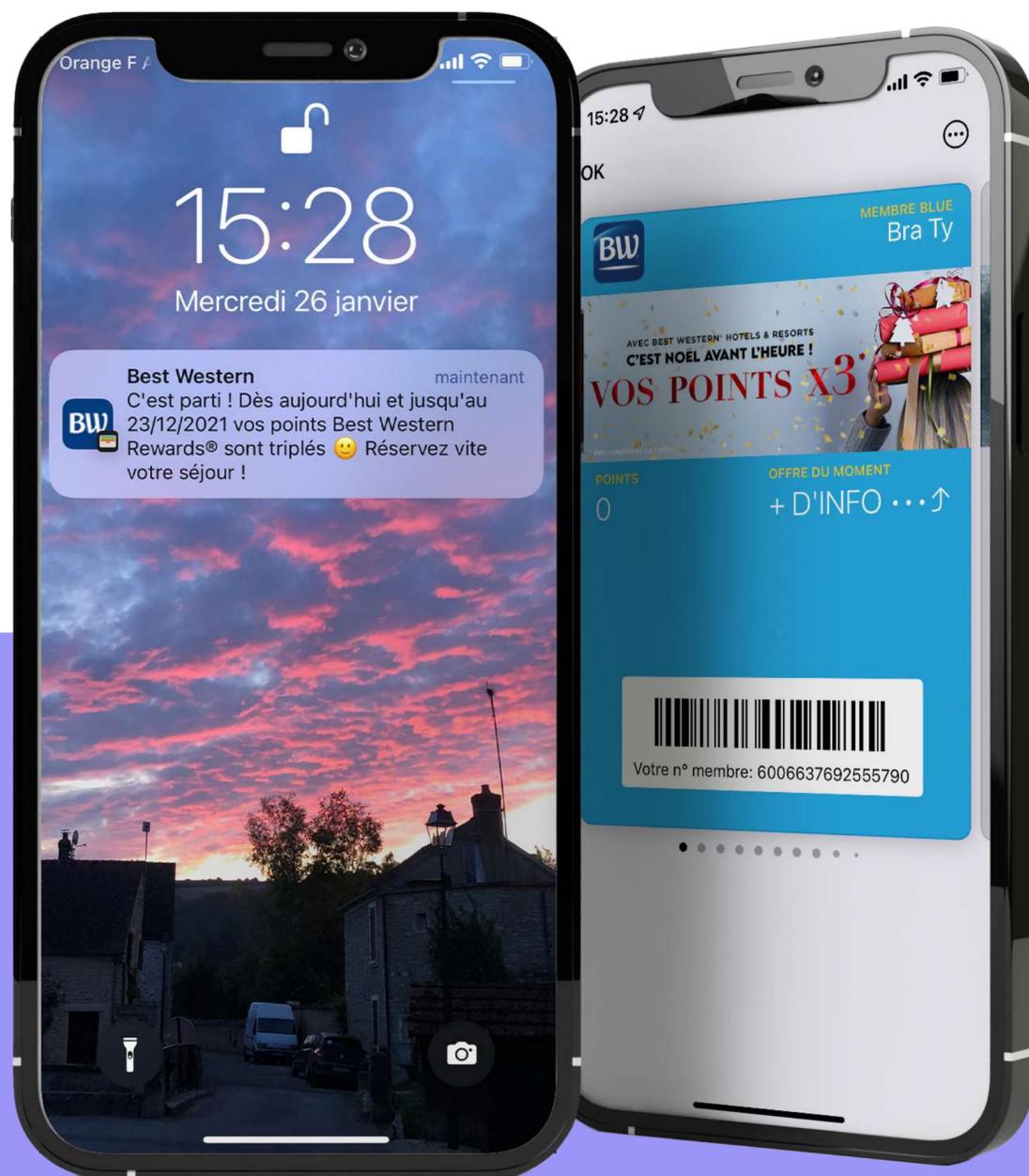


Notification reçue lorsque le client obtient des points

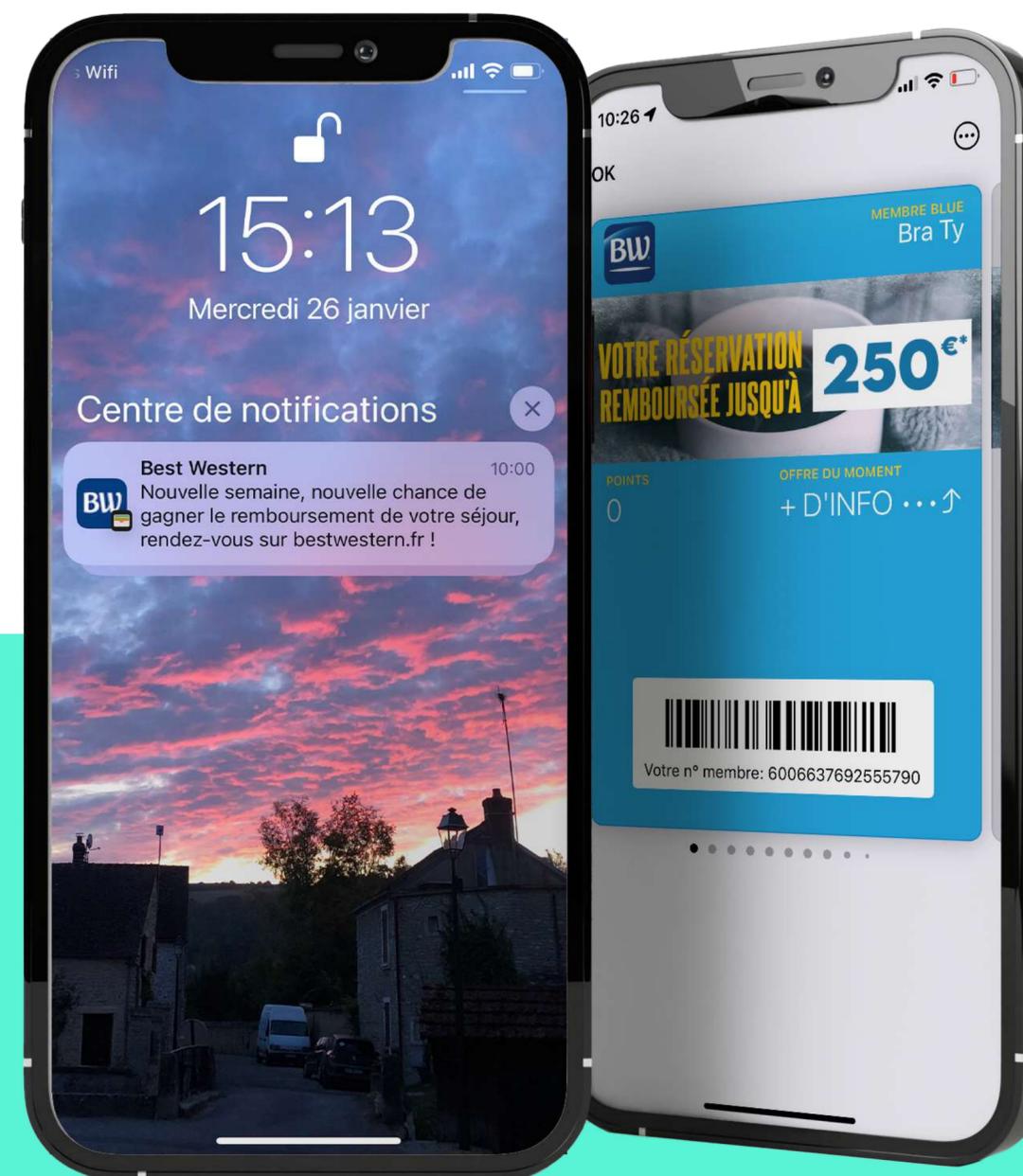
Mise à jour automatique du solde de points

15 000 points atteints : la carte passe en Platinum

# Best Western France fait vivre la carte de fidélité à travers des offres et les relaie via des notifications push



Offre avantage

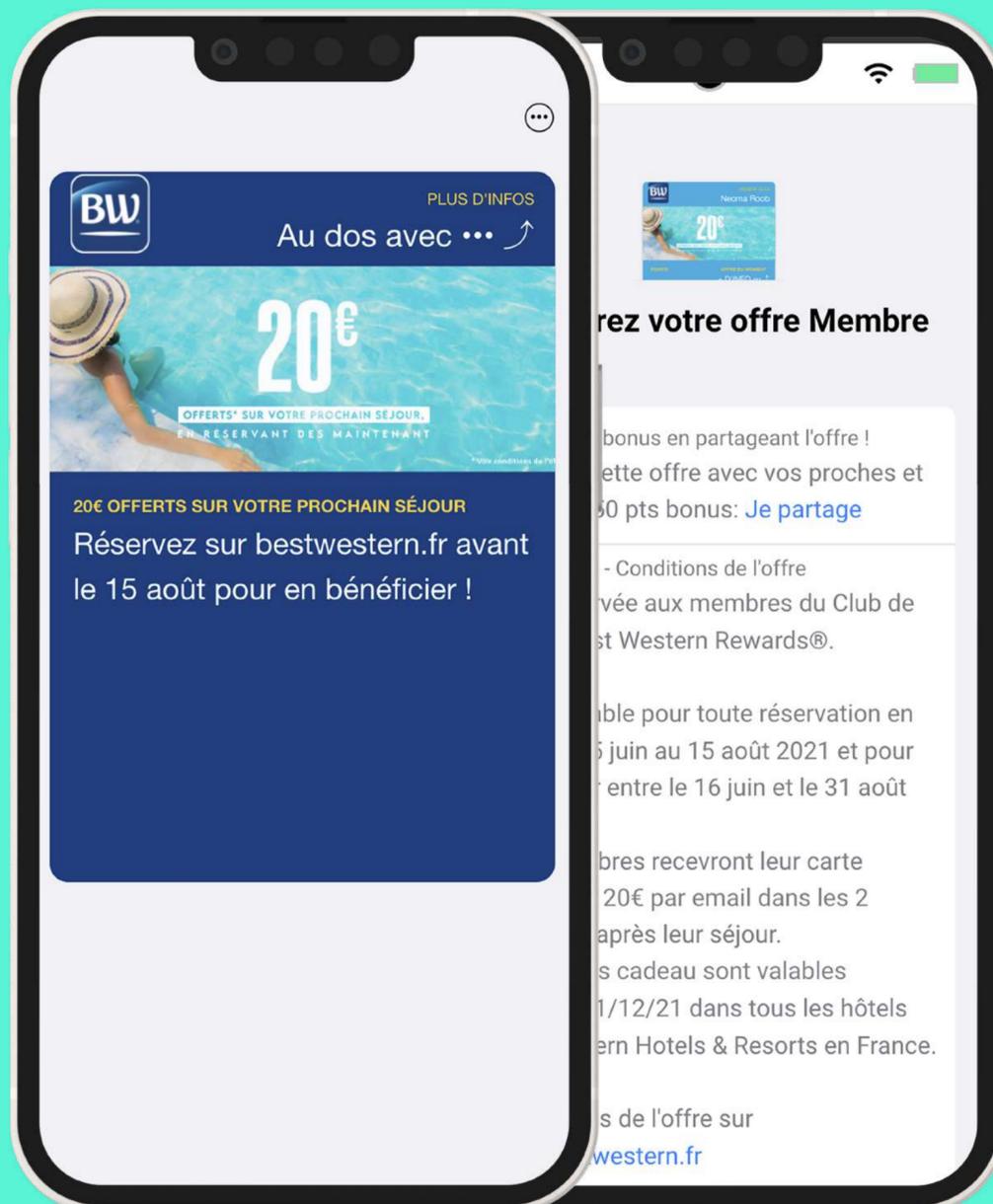


Offre remboursement

# Best Western France réactive ses clients grâce à une campagne wallet



Email envoyé aux clients inactifs



Offre téléchargée dans le wallet des clients inactifs

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

Le cas

# THE KOOPLES

PARIS

Comment la marque a **fidélisé et boosté de +89% son CA/client** sur le mobile wallet ?



## Les objectifs de The Kooles

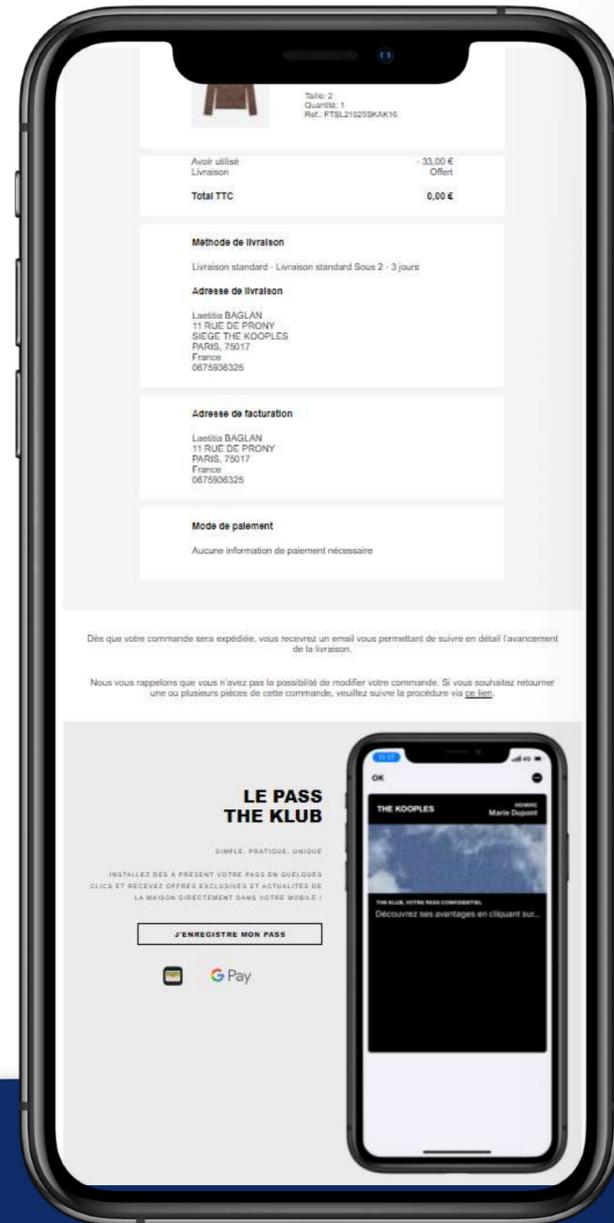
---

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

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



# The Kooples wallétise depuis ses canaux digitaux



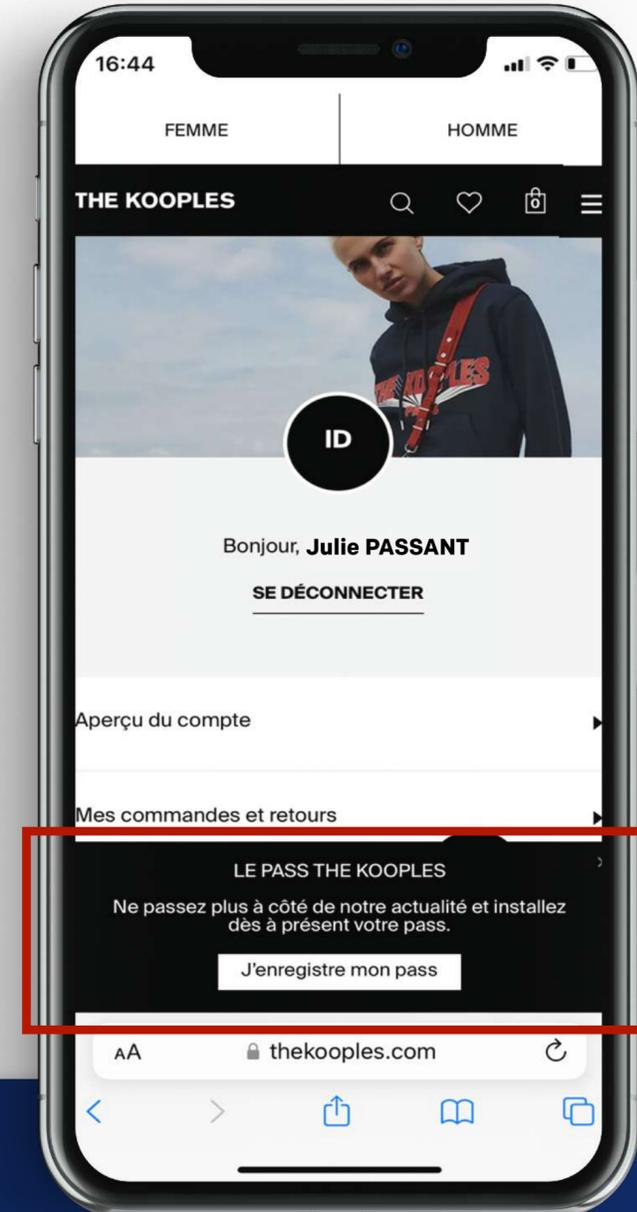
Depuis une confirmation de commande



Depuis un email dédié



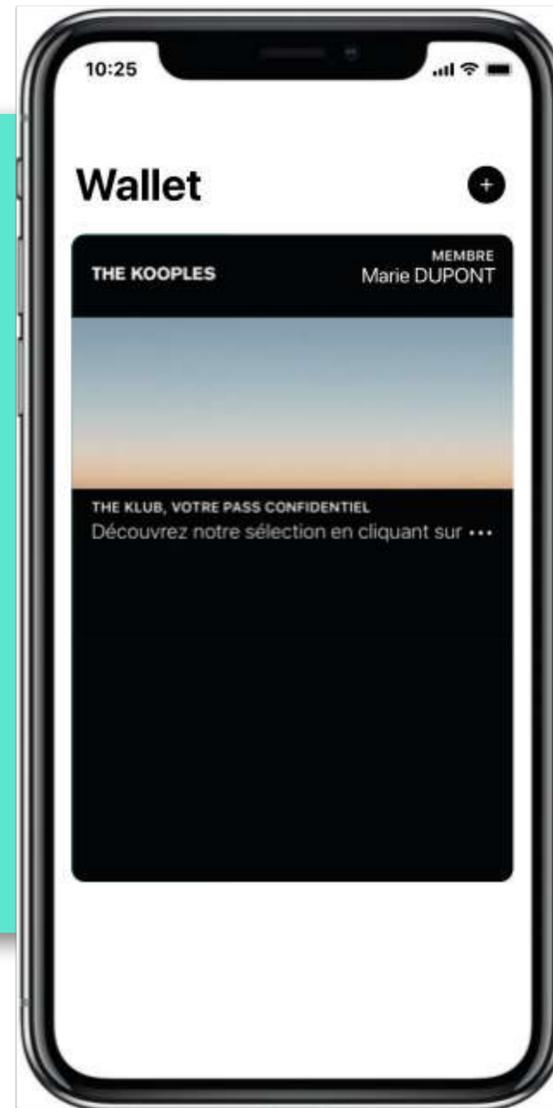
Depuis toutes les newsletters



Depuis le site web

# The Kooples wallétise depuis ses points de vente

Depuis des  
PLV  
en magasin



## REJOIGNEZ NOUS

### VOTRE PASS CONFIDENTIEL

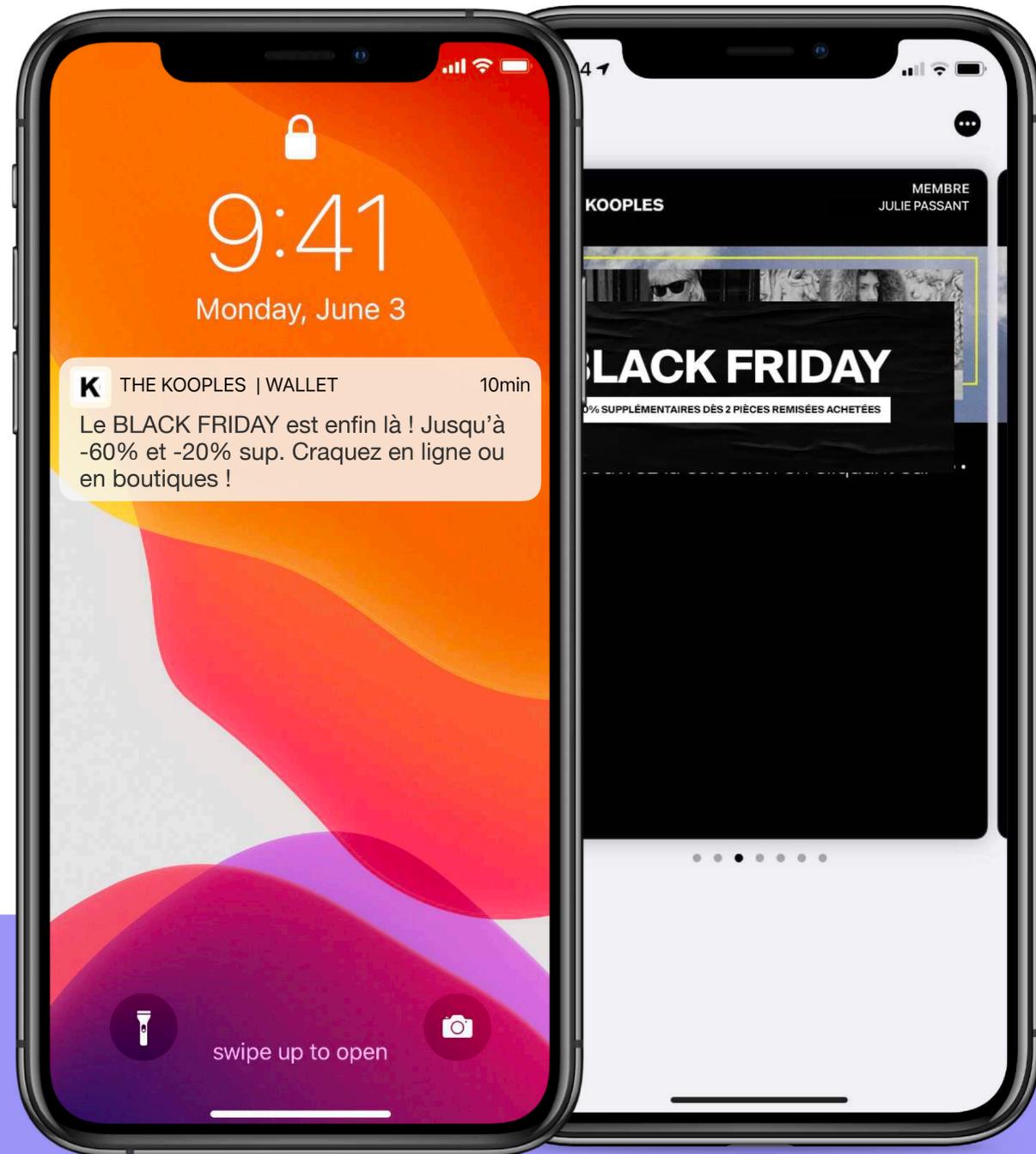
Invitations personnelles et offres exclusives à portée de main, directement dans votre mobile. Votre pass, notre complicité.

SCANNEZ  
& DÉCOUVREZ :

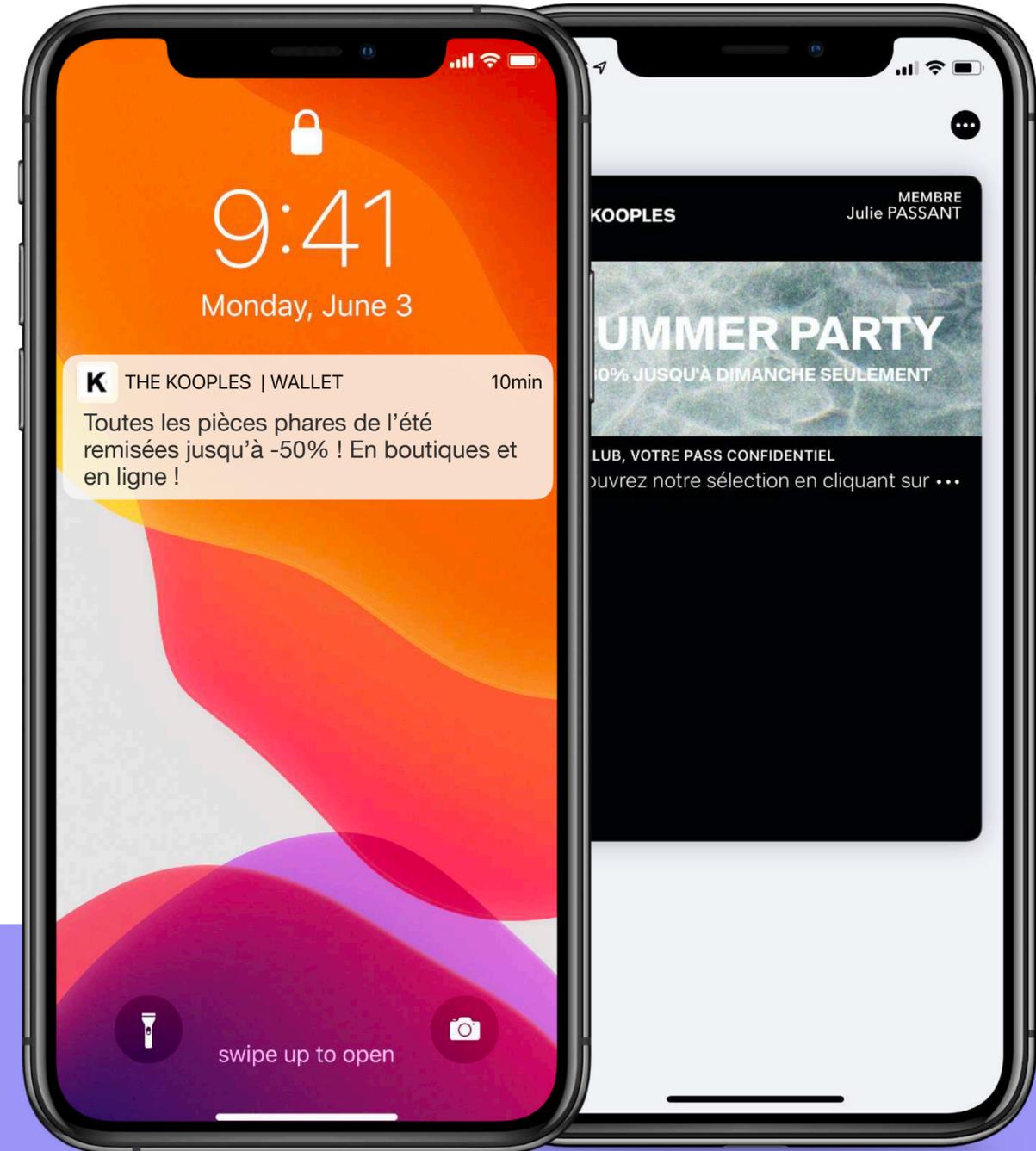


Compatible Apple Wallet sur iOS et Google Pay sur Android.

# Un programme relationnel animé et dynamisé à travers des campagnes wallet liées aux temps forts



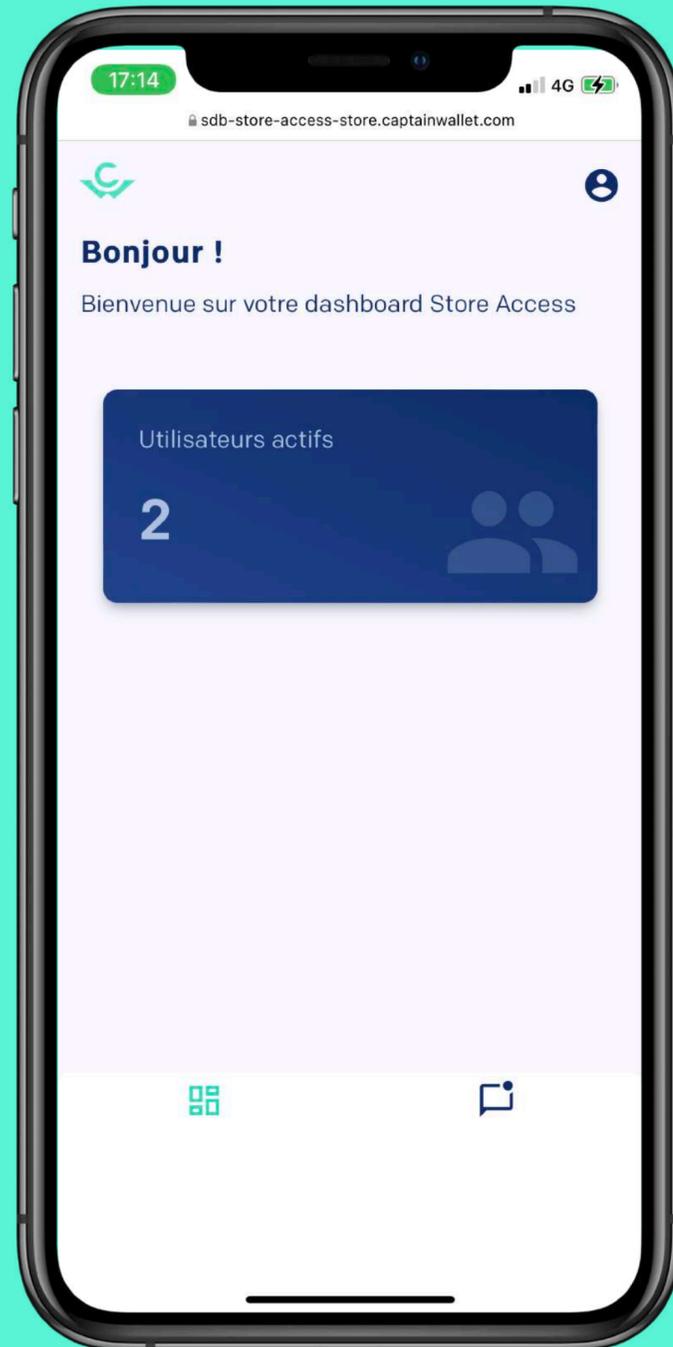
BLACK FRIDAY



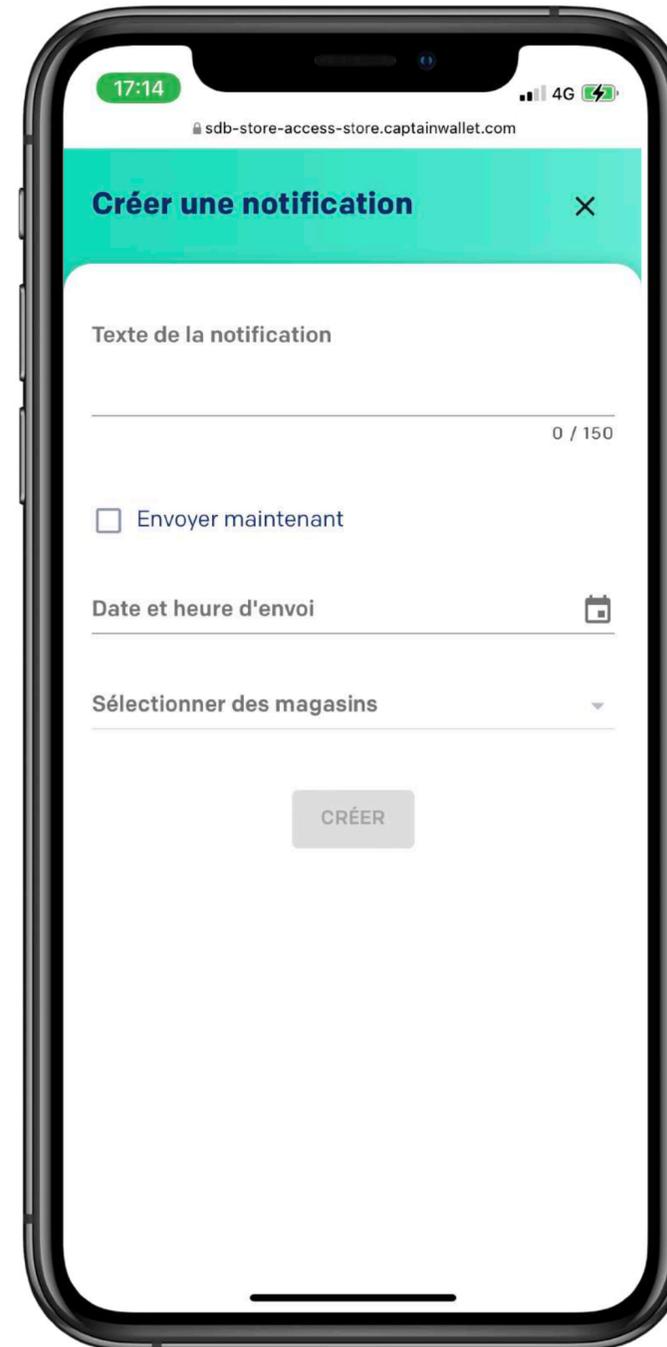
SOLDES D'ÉTÉ

# Le tout, géré en partie localement grâce au store access : une interface accessible pour les responsables des points de vente

Affiche le nombre de cartes associées à un point de vente



Permet l'envoi d'une notification instantanée ou à programmer dans le temps



# Les chiffres du wallet remontés par The Kooples

---



+89%

De CA/client wallétisé



+90%

De récurrence d'achat/client  
wallétisé

# Les chiffres du wallet remontés par The Kooples

---

52%

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

98%

Taux de Rétention

# Le cas



Comment TotalEnergies a engagé **11% de ses clients fidèles** en seulement 4 mois sur le mobile wallet ?



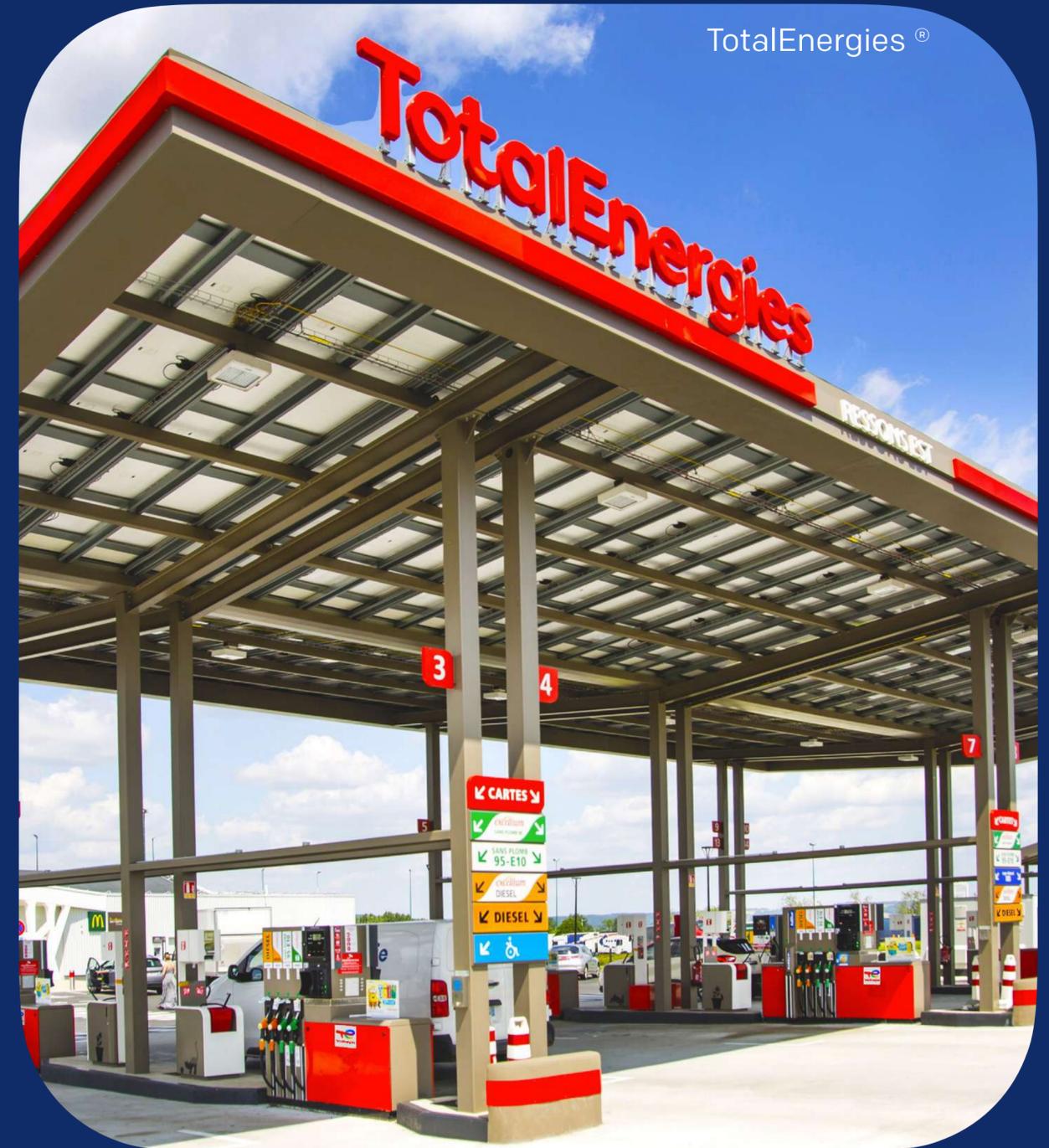
# Les objectifs de TotalEnergies

Développement  
de la valeur  
client

Proximité avec les  
clients : intégration  
de la carte de  
fidélité dans le  
wallet

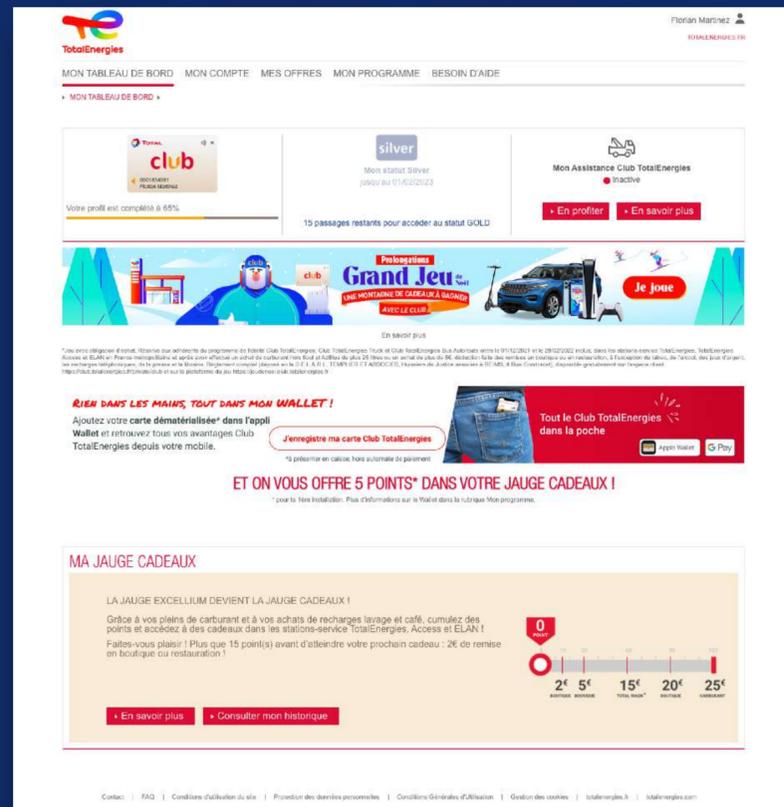
Volonté d'aller  
chercher de  
nouveaux  
clients sur de  
nouveaux  
canaux

Personnalisation  
de la relation  
client

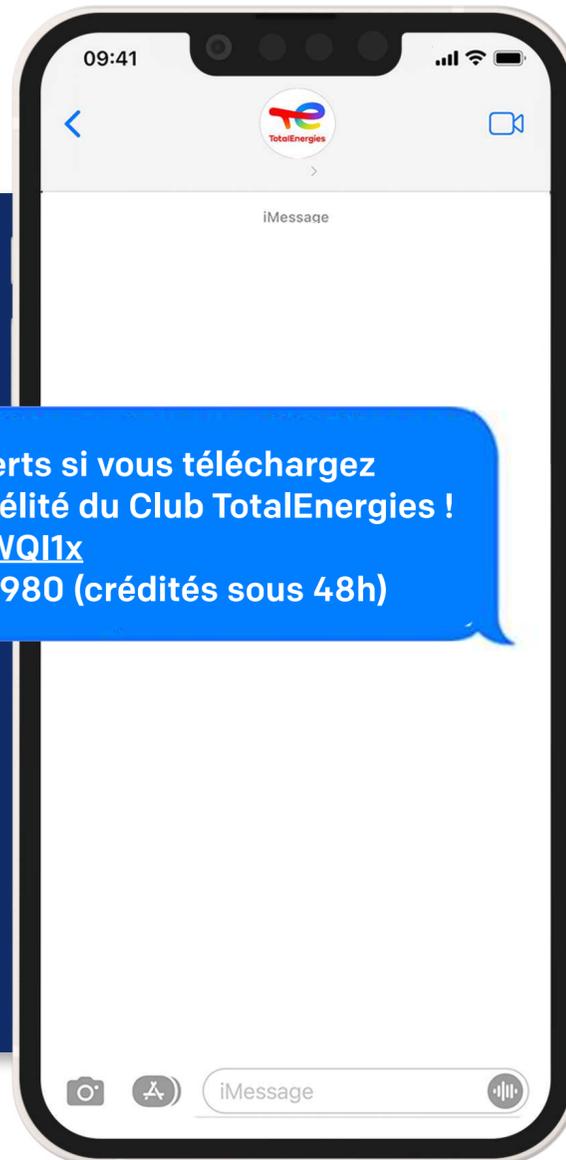


TotalEnergies®

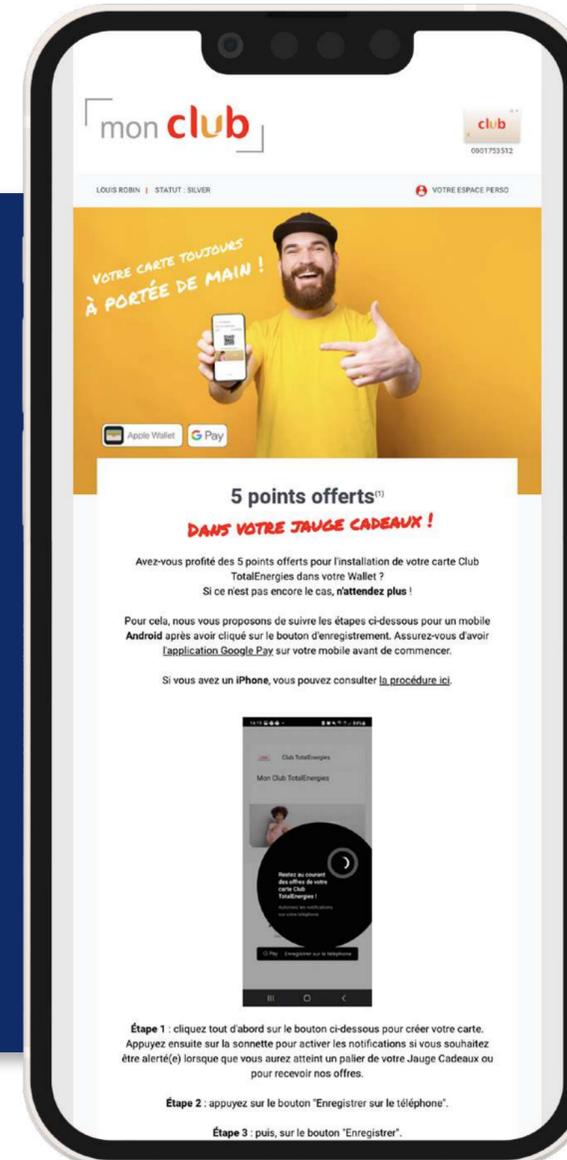
# TotalEnergies wallétise depuis ses points de contact



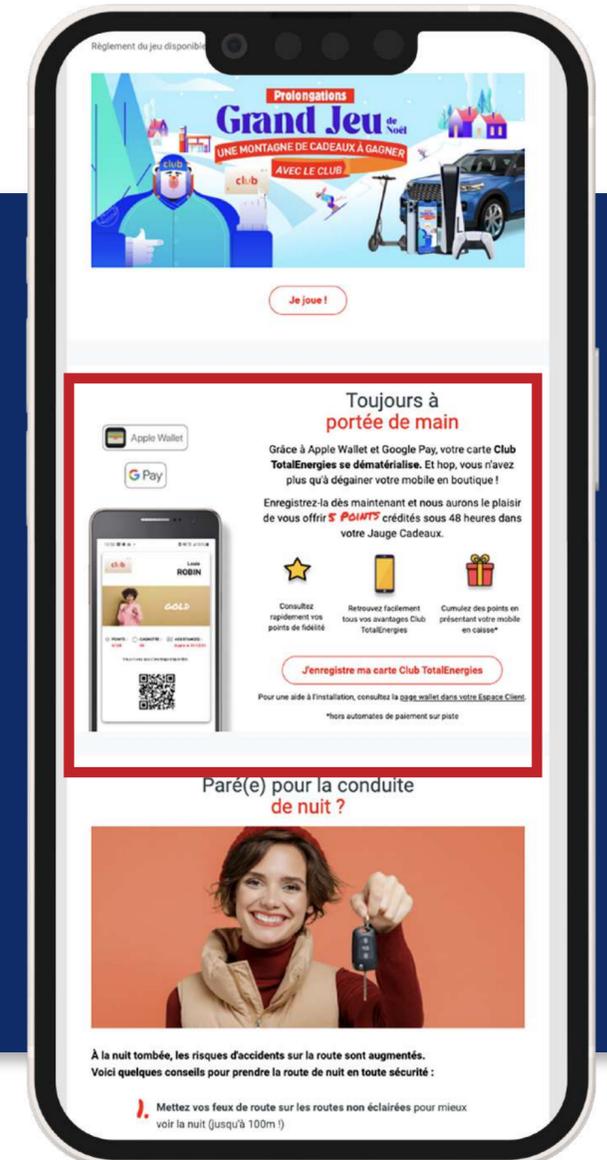
Depuis l'espace client



Depuis un SMS dédié



Email dédié



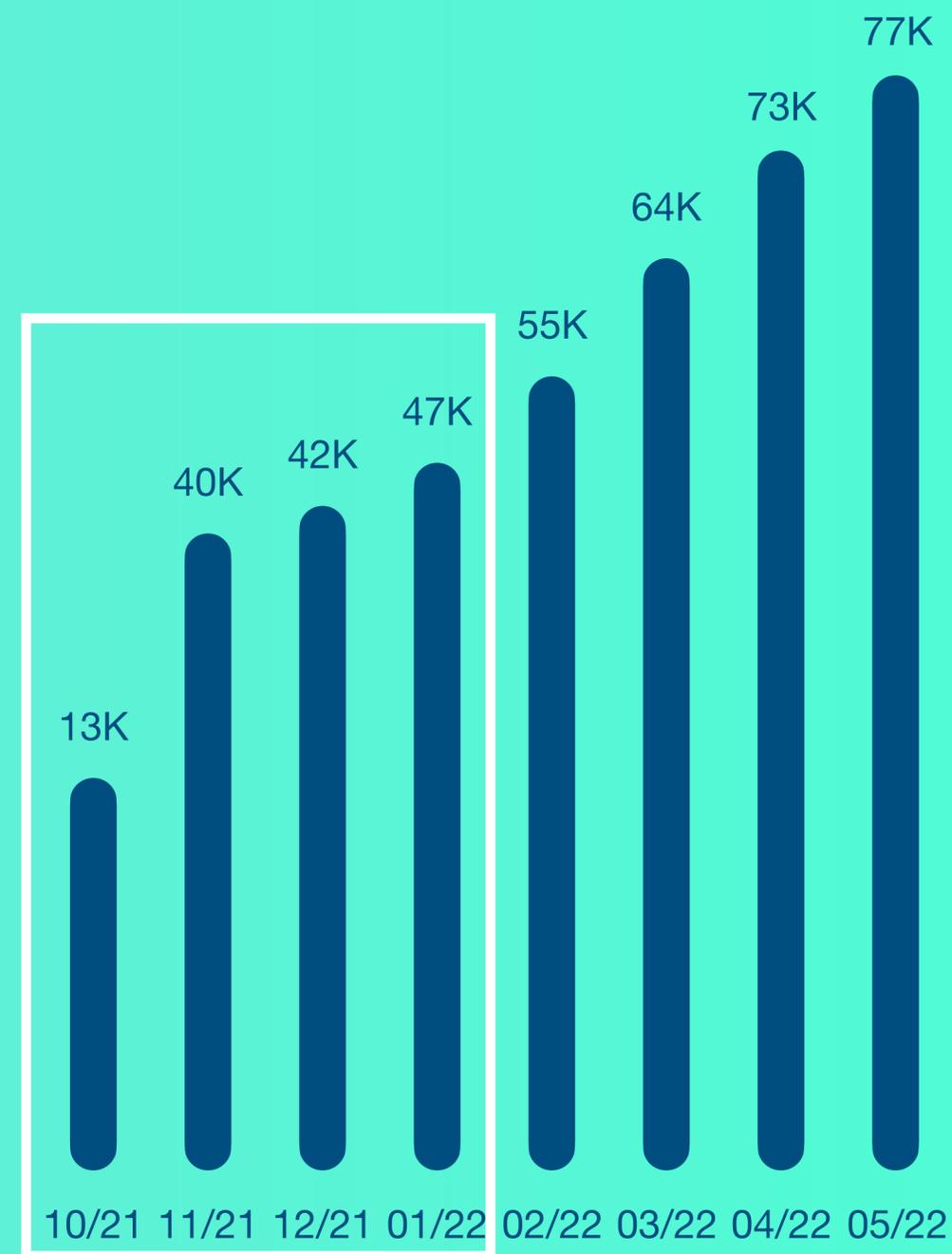
Encart newsletter

## Le nombre de téléchargements de la carte wallet est boosté



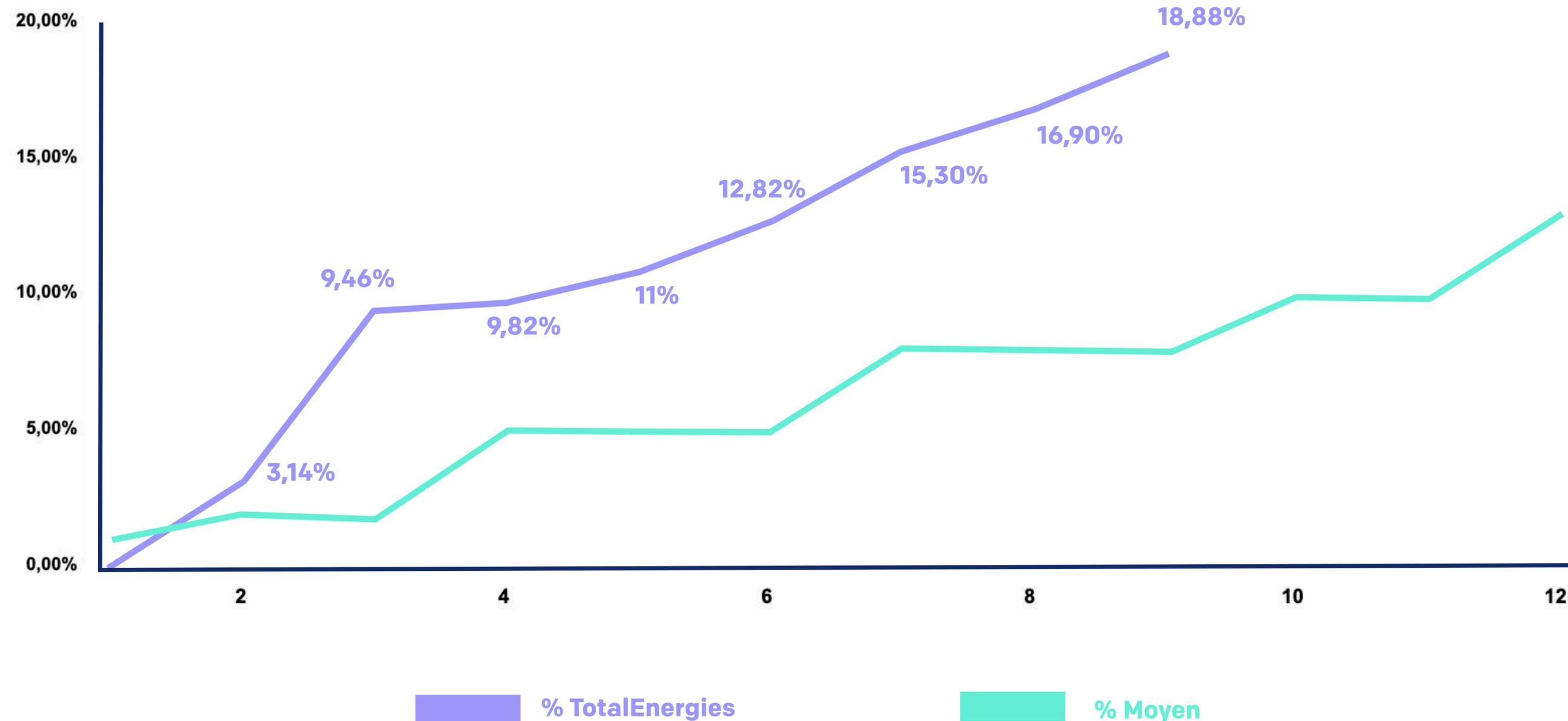
**En 4 mois :  
de novembre 2021 à février 2022**

### Nombre d'activations du wallet



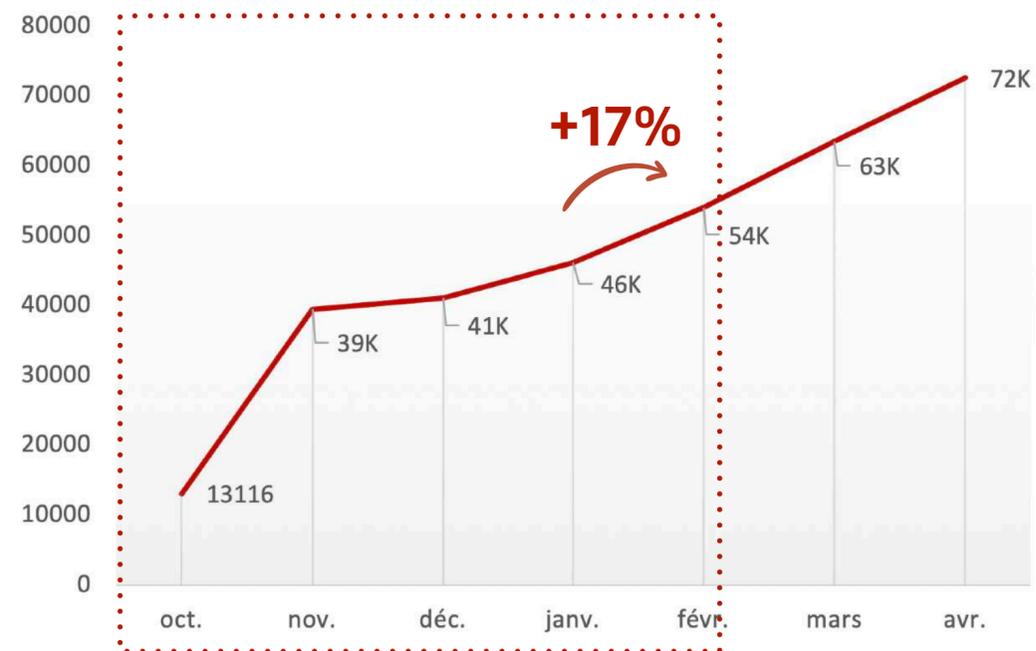
**De novembre 2021 à mai 2022**

# Evolution moyenne des clients walletisés sur 1 an VS Evolution des membres du club TotalEnergies walletisés

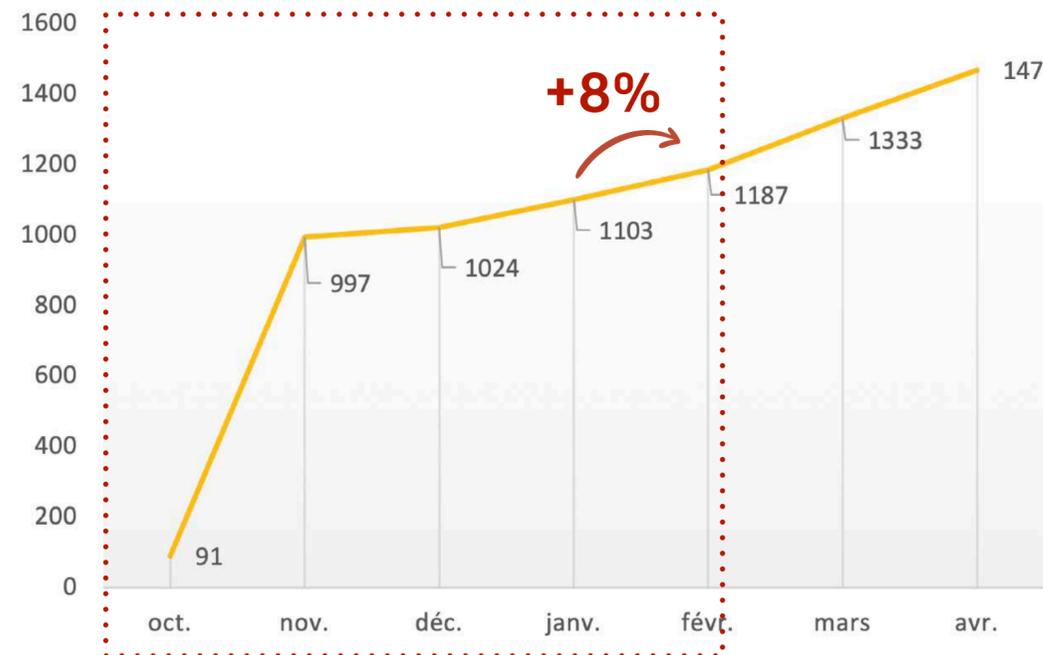


# Evolution des téléchargements des différentes cartes wallet

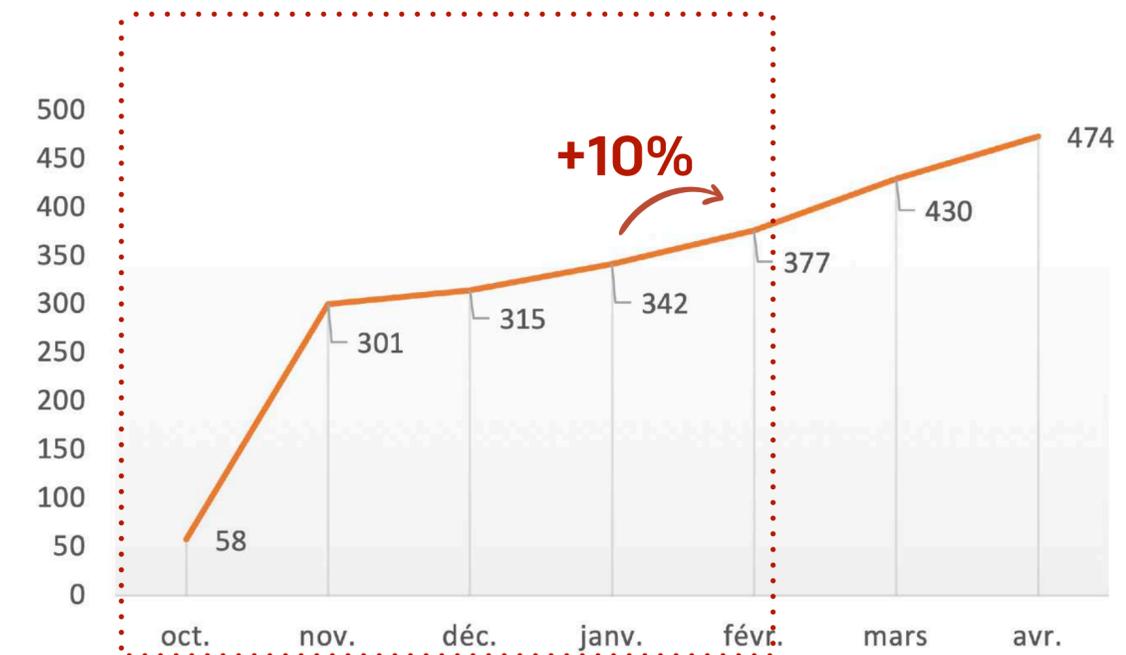
## Véhicule léger



## Truck



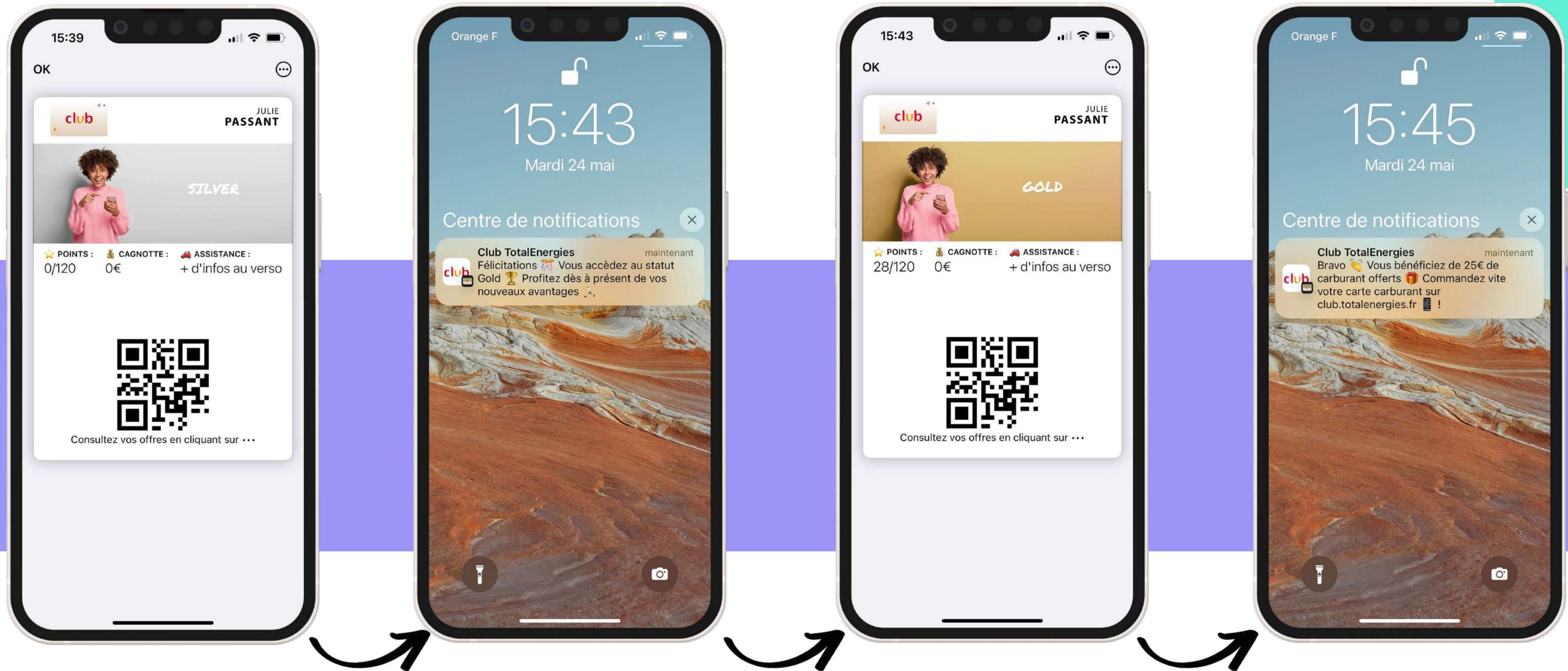
## Bus



Entre le 01/01 et le 01/02 deux newsletters ont été envoyées

Ce qui explique la hausse de téléchargement sur le mois

# TotalEnergies fait vivre son programme de fidélité grâce au wallet mobile

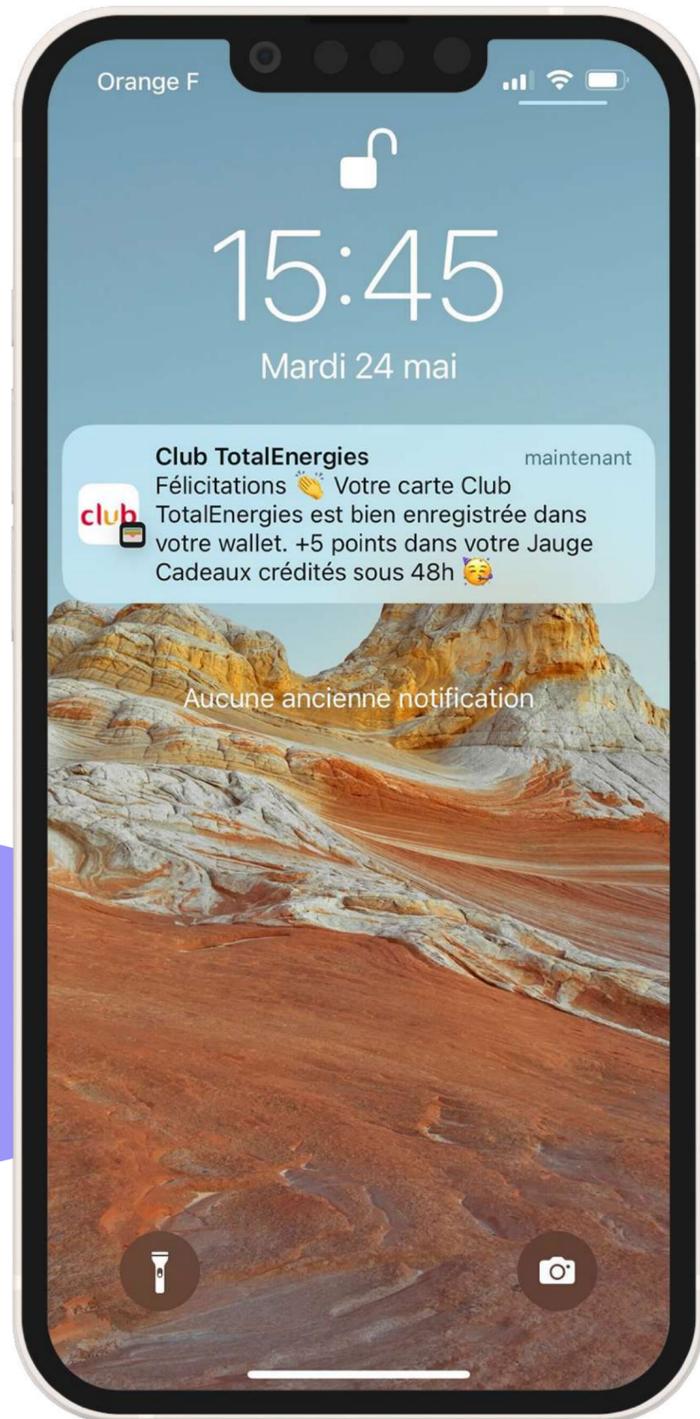


Le client cumule + de 15 passages en caisse/station

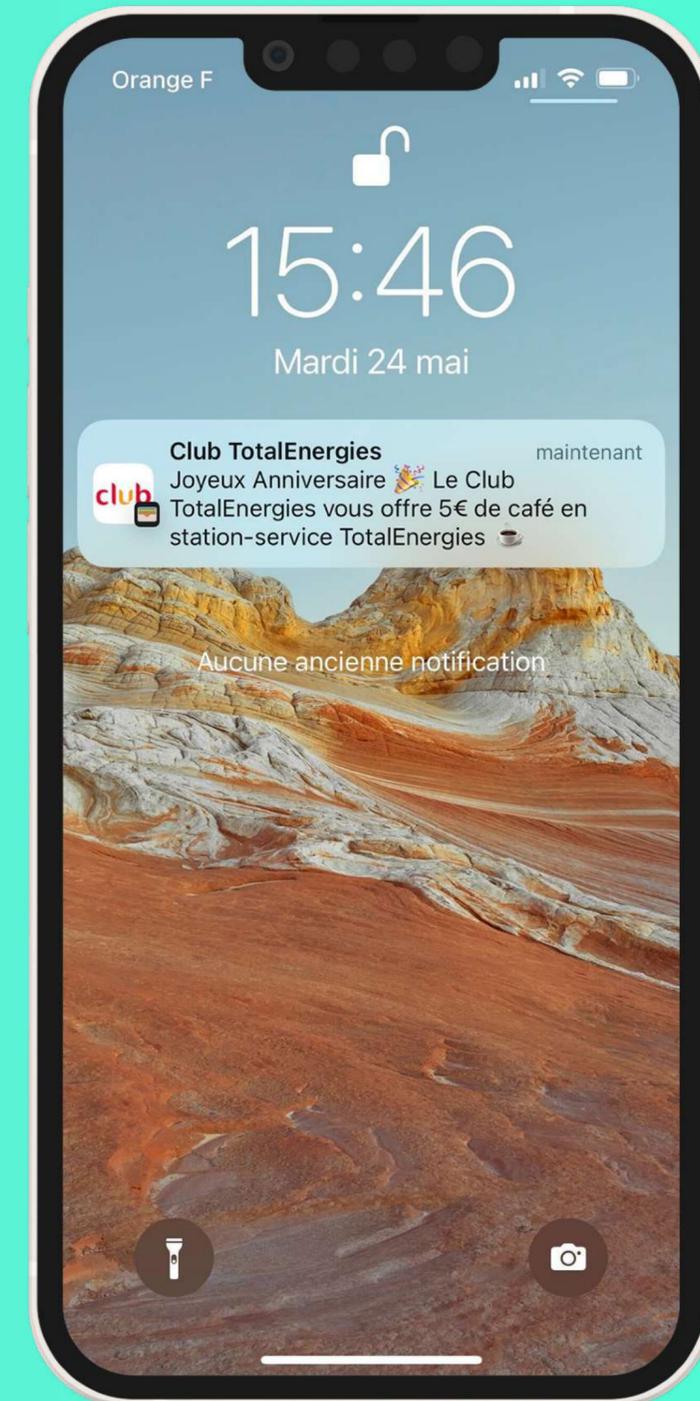
Le client passe au statut supérieur

Le client est alerté dès qu'il reçoit une offre liée à son programme de fidélité

# TotalEnergies anime et fidélise grâce à ses offres



Offre de bienvenue



Offre d'anniversaire

## Le wallet chez TotalEnergies en quelques chiffres



**11%**

Des membres du Club ont téléchargé la carte dans le wallet

**98%**

De taux de rétention moyen de la carte wallet

# Les nouveautés et celles à venir de la plateforme Captain Wallet en 2022

# Les nouveautés de Captain Wallet

## Form

Permet de créer et éditer des formulaires d'encartement

The image displays the Captain Wallet form editor interface, which is divided into two main sections: a form preview on the left and a configuration panel on the right.

**Form Preview (Left):**

- Header: "Remplis ce formulaire avec tes informations" with a help icon.
- Field: "Vous êtes : \*" with radio buttons for "Homme", "Femme", and "Autres".
- Field: "Nom \*" with a text input.
- Field: "Prénom \*" with a text input.
- Field: "Date de naissance \*" with a date picker showing "jj/mm/aaaa".
- Field: "Email" with a text input.
- Field: "Magasin de préférence \*" with a dropdown menu.
- Field: "Téléphone" with a country selector (France) and a text input containing "06 12 34 56 78".
- Checkboxes: "J'accepte de recevoir les communications de Sephora par email." and "J'accepte de recevoir les communications de Sephora par SMS.".
- Footer: "Télécharger ma carte" button.

**Configuration Panel (Right):**

- Header: "Configure your form item" with a close icon.
- Field: "CW key \*" with the value "user.phone" and an info icon.
- Field: "Label" with the value "Téléphone".
- Field: "Placeholder" (empty).
- Field: "Hint" (empty).
- Field: "Value" (empty).
- Field: "Configure your countries list" with a dropdown menu containing "France", "Belgium", "Luxembourg", and "Switzerland", each with a star icon and a close button.
- Field: "Disabled" with a toggle switch.
- Footer: "CANCEL" and "SAVE" buttons.

# Les nouveautés de Captain Wallet

Europ Assistance settings

ACCOUNT DASHBOARD PROJECTS LIST

- Company details
- Features
- Users
- Connect Tasks
- Audit Trail

### Audit trail logs

Search

From: 31/03/2022 00:00 To: 07/04/2022 23:59 Type: Incoming

Projects: All projects Methods: All methods

Choose an additional field to filter

Response code = Some value

19 results

Date ↓	Project	User	Method	Uri	Response code
06/04/2022 12:24:31	fr-fr	539	POST	/v1/europassistance/fr-fr/hooks/update	204
06/04/2022 12:22:29	fr-fr	539	POST	/v1/europassistance/fr-fr/hooks/update	204
06/04/2022 12:05:10	fr-fr	539	POST	/v1/europassistance/fr-fr/hooks/update	204

Outil d'analyse de flux  
en temps réel des  
échanges API

Audit Trail

## Les prochaines fonctionnalités à venir

---



Amélioration de Store  
Access : interface dédiée  
aux gestionnaires de  
boutique(s) afin de  
communiquer localement



Ouverture aux  
autres applis wallet  
sur Android





PRENEZ RENDEZ-VOUS POUR  
*UNE DÉMO PERSONNALISÉE*

*SCANNEZ*

ce QR code et

*VENEZ L'EXPERIENCE*  
du wallet mobile

