

# BIENVENUE !

Le webinar va débuter dans quelques minutes.

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

*Retours d'expérience et  
stratégie mise en place*

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

# LES INTERVENANTS



**Marc-Antoine FREMEAUX**

Responsable CRM & Connaissance  
Client



**Axel Detours**

Co-fondateur



**Victoire Utku**

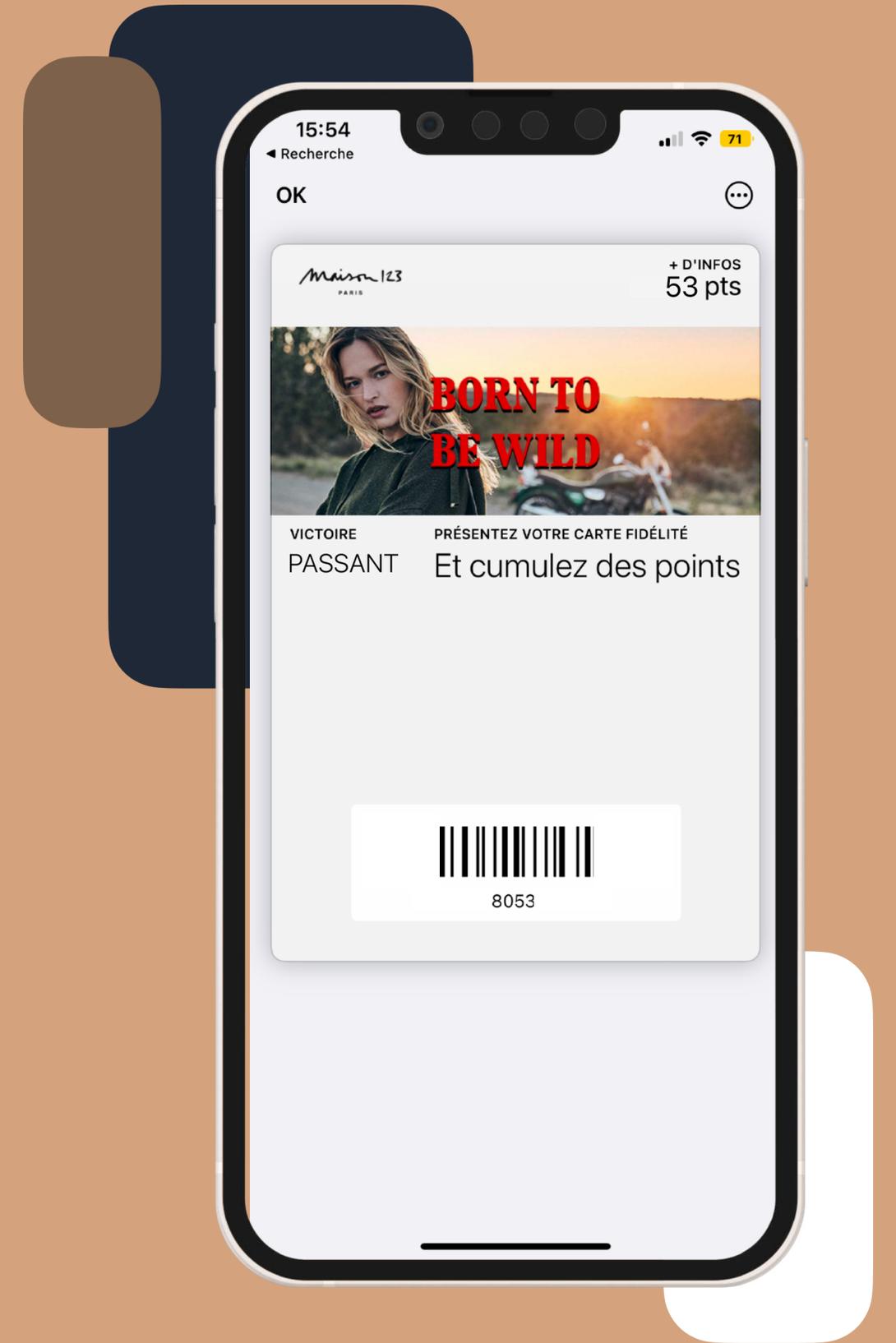
Customer Success Manager



# Comment le wallet a permis de générer ce résultat ?

**+3%**

Sur le CA total de Maison 123



# 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 et** en Belgique, Luxembourg, Suisse et Allemagne

## Une collection labellisée « **We care** »

- une ambition plus responsable et écologique



# A propos de Maison 123

## 4 piliers de marque :



**Exigence**

**Durabilité**

**Respect**

**Optimisme**

# Les dessous de la collaboration



**Pourquoi le wallet mobile ?**

**Comment et pourquoi on s'est rencontré ?**

# Les objectifs de Maison 123

1 Dématériation de la carte de fidélité

2 Déployer un nouveau canal de communication



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



# Le wallet mobile en 3 étapes



## AJOUTER

Dématérialiser sa carte de fidélité depuis n'importe quel point de contacts (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



**DRESSING IRRÉSISTIBLE**  
JUSQU'À -50%

Parce que vous êtes parmi nos clientes les plus fidèles, profitez d'un avantage supplémentaire en activant votre carte fidélité.

**JE DÉCOUVRE MA SURPRISE**

**COMMENT EN PROFITER ?**

- 1 Activez votre carte fidélité sur votre mobile dès maintenant.
- 2 Profitez de votre avantage un message apparaîtra sur votre écran pour le découvrir.
- 3 Retrouvez-le vite directement dans votre mobile en ouvrant votre carte de fidélité Maison 123.

**G Pay** J'ACTIVE MA CARTE

REJOIGNEZ LE PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

Mail dédié au wallet

**JE CRAQUE**

**ACCESSOIRISEZ VOS LOOKS**

**CHAUSSURES** **ÉCHARPES**

**Votre carte de fidélité dans votre mobile**  
> J'ajoute ma carte

**VOS AVANTAGES FIDÉLITÉ**  
Cumulez des points à chaque achat :  
1€ dépensé = 1 point (1)

**alma** 3x sans frais dès 50€ d'achat

**E-réservation gratuite**

**Expédition sous 48h ouvrées**

**Livraison et retours offerts en boutique**

Restons en contact

Newsletter

**BONUS SOLDES**

Parce que vous êtes parmi nos clientes les plus fidèles, Sabrina, profitez d'un avantage supplémentaire en ajoutant votre carte de fidélité dans votre mobile.

**J'AJOUTE MA CARTE**

**COMMENT EN PROFITER SUR ANDROID ?**

- 1 Cliquez sur le bouton « J'ajoute ma carte » ci-dessous
- 2 Activez les notifications en cliquant sur la cloche
- 3 Appuyez sur le bouton « Ajouter au Google Wallet »
- 4 Pour finir : cliquez sur « Ajouter »
- 5 Retrouvez votre offre en ouvrant votre carte de fidélité Maison 123

**J'AJOUTE MA CARTE**

**VOS AVANTAGES FIDÉLITÉ**  
Vous avez déjà cumulé :  
72 points = 7€ de remise immédiate (1)

**alma** 3x sans frais dès 50€ d'achat

**E-réservation gratuite**

**Expédition sous 48h ouvrées**

**Livraison et retours offerts en boutique**

Restons en contact

Mail dédié Google Wallet

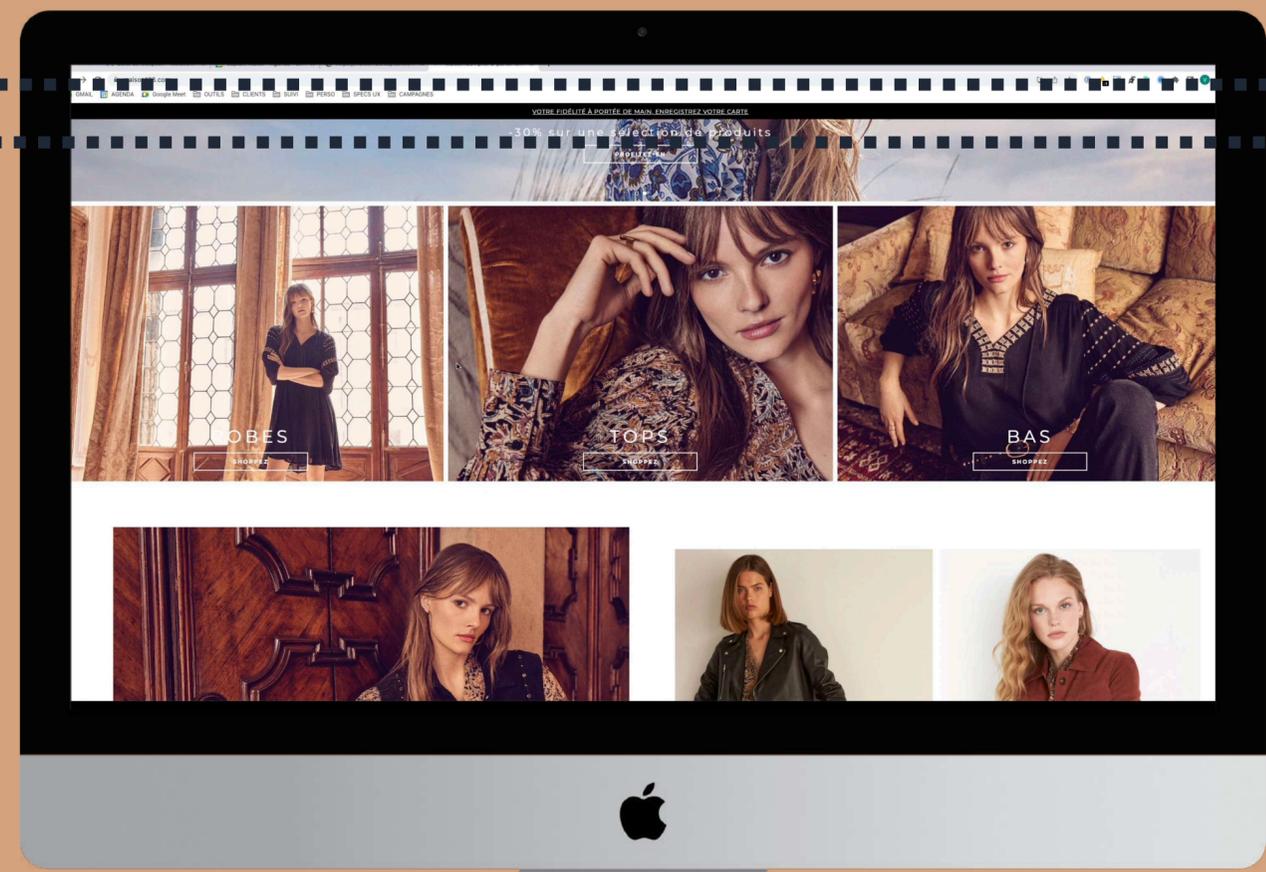


# Maison 123 « wallétise » ses clients via différents points de contact



Stories Instagram

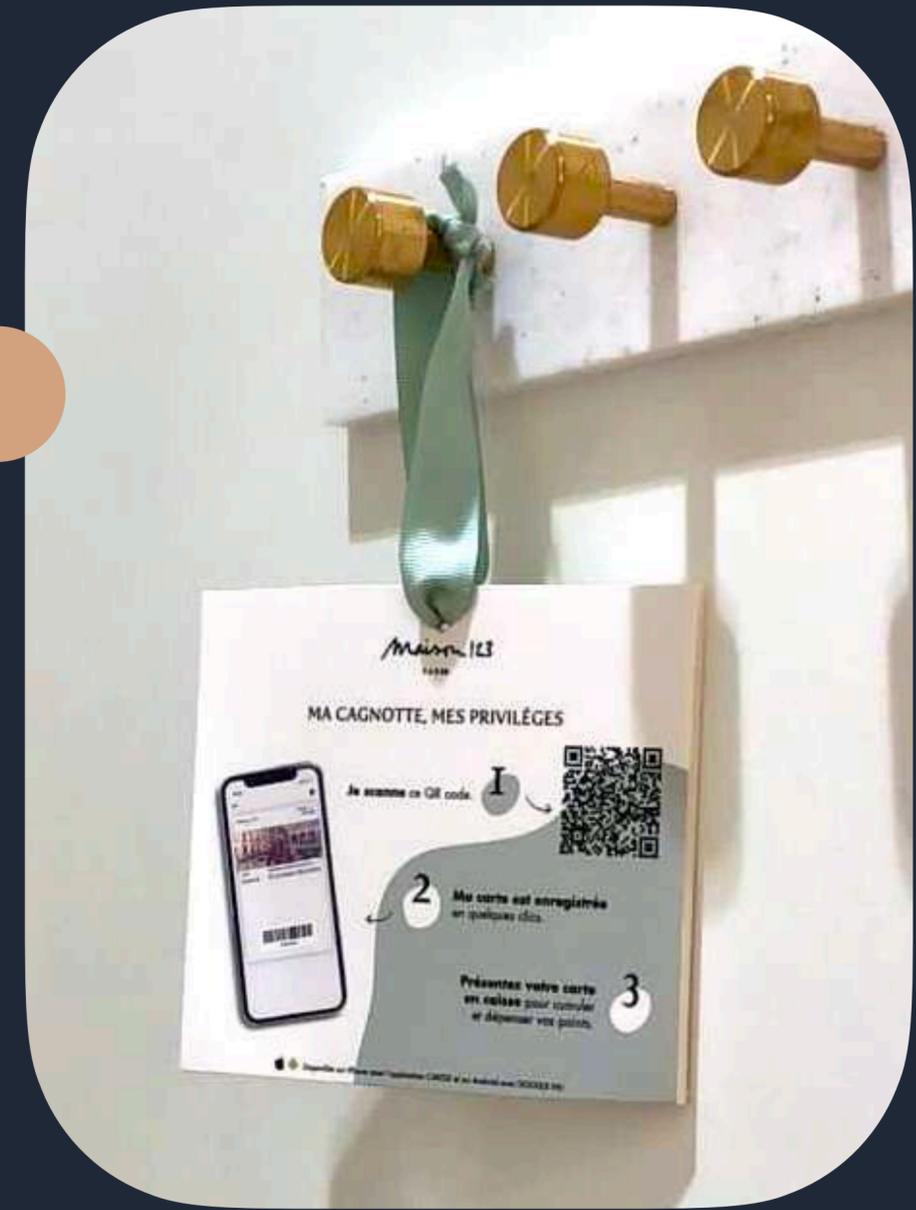
VOTRE FIDÉLITÉ À PORTÉE DE MAIN, ENREGISTREZ VOTRE CARTE



Site internet



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



En boutique, dans les cabines d'essayage



SMS



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

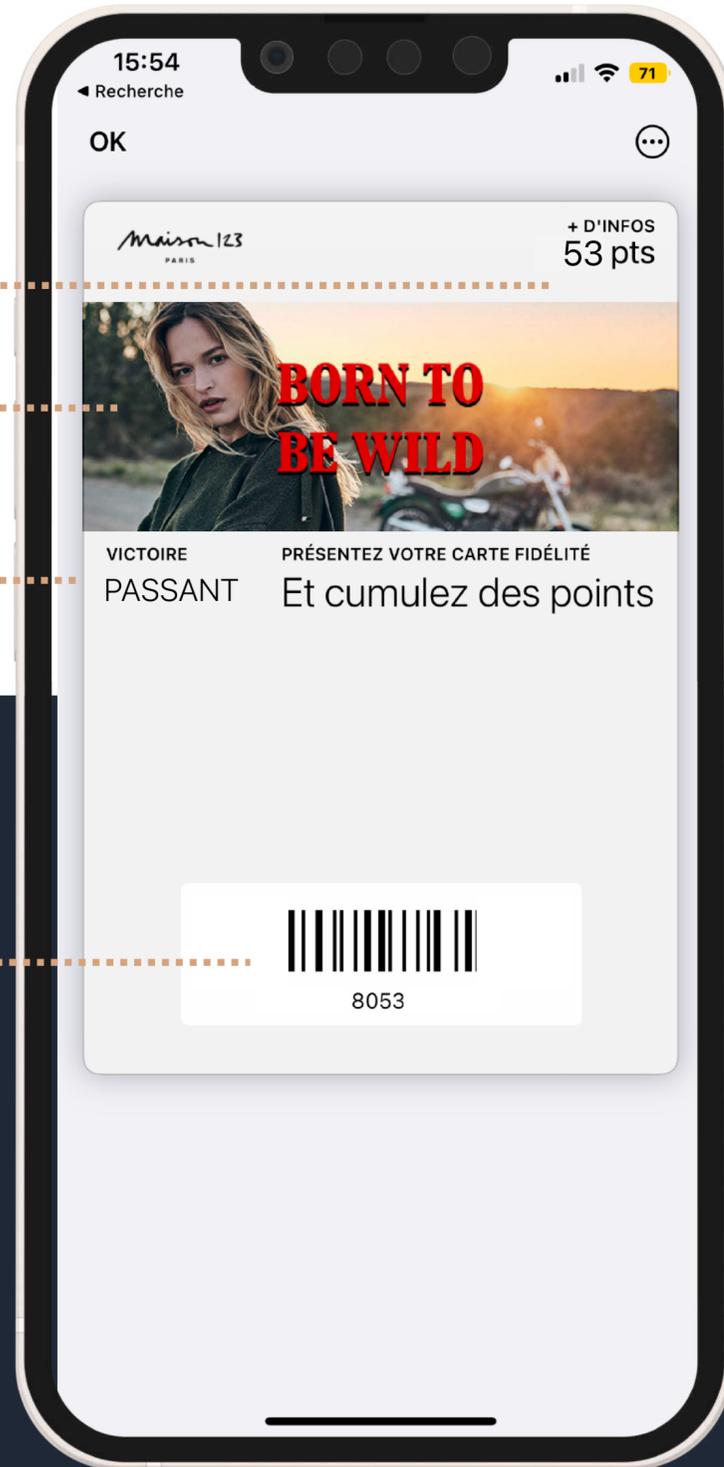


Nombre de points de fidélité

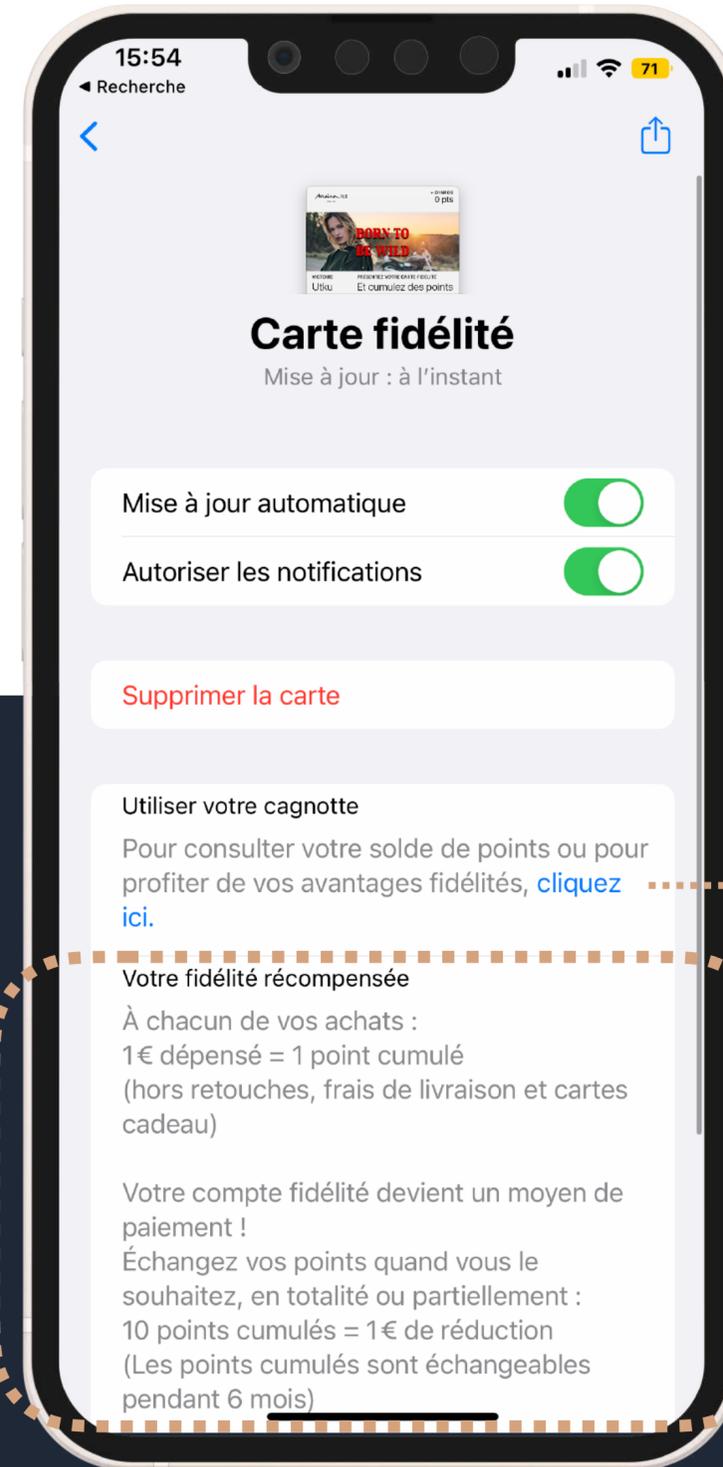
Bannière personnalisable

Nom de la cliente

Code barre



Recto



Verso



APPLE WALLET

Lien vers le compte client

Informations complémentaires sur le programme de fidélité



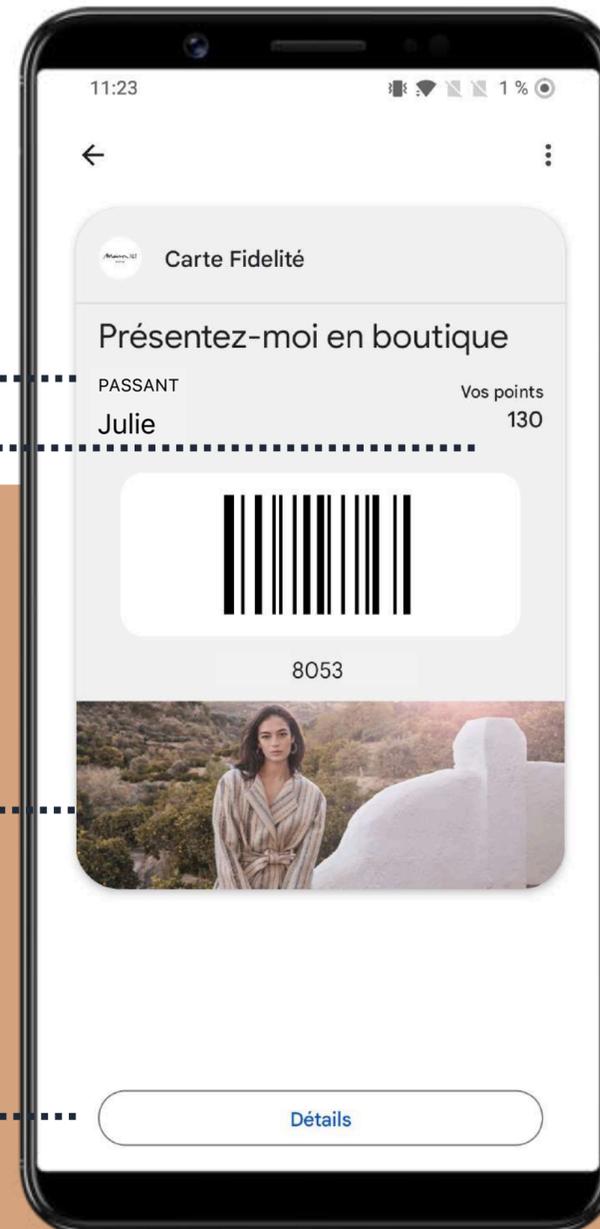
# La carte de fidélité Maison 123 est téléchargée dans le mobile de la cliente



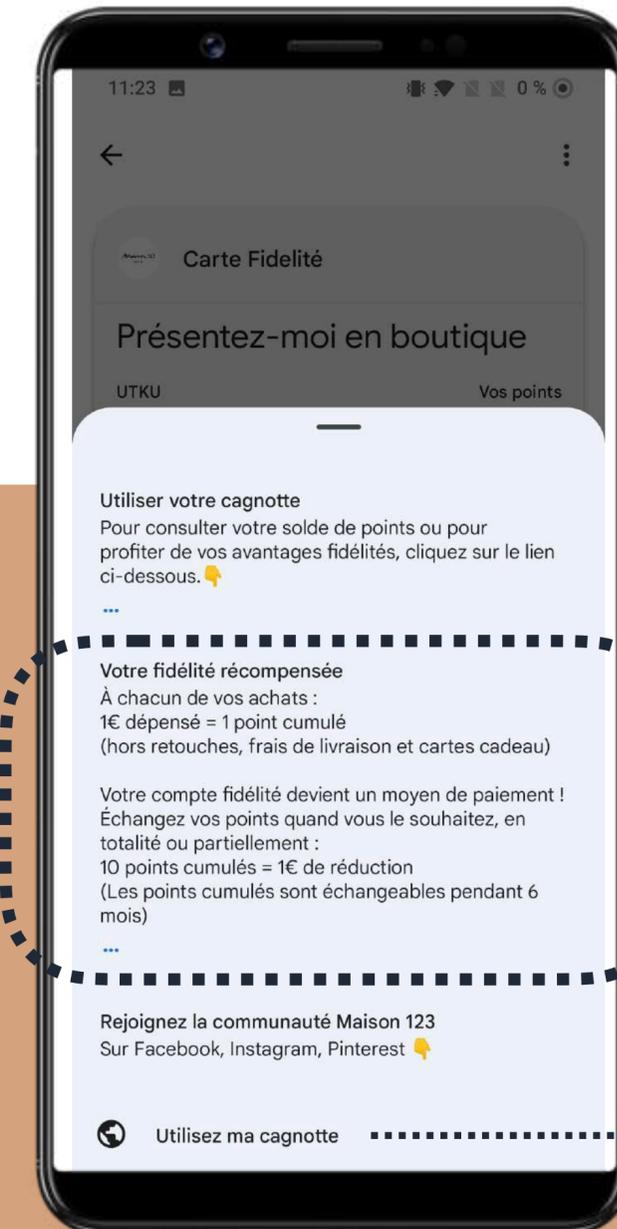
GOOGLE WALLET

Nom de la cliente

Nombre de points



Recto



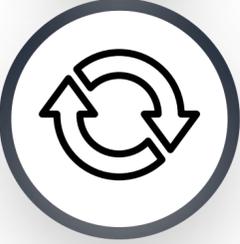
Verso

Bannière personnalisable

Renvoi vers les informations complémentaires

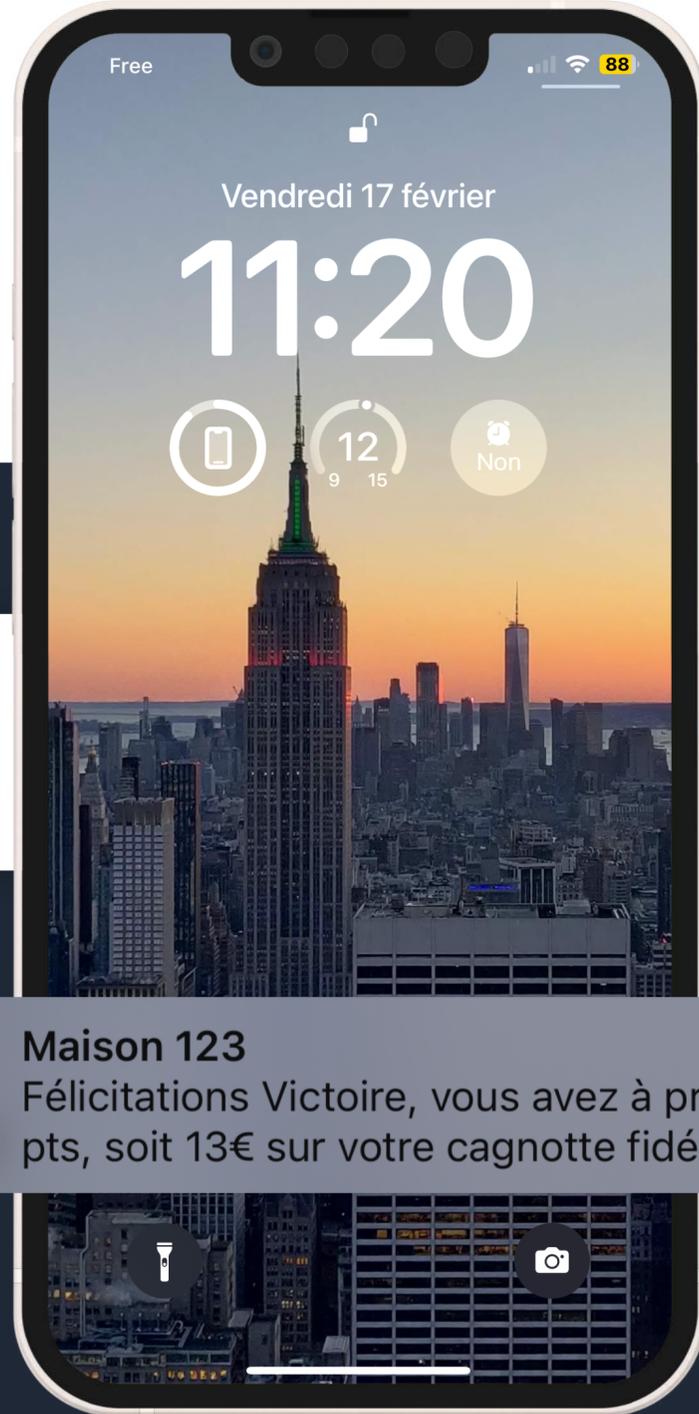
Informations complémentaires sur le programme de fidélité

Lien vers le compte client

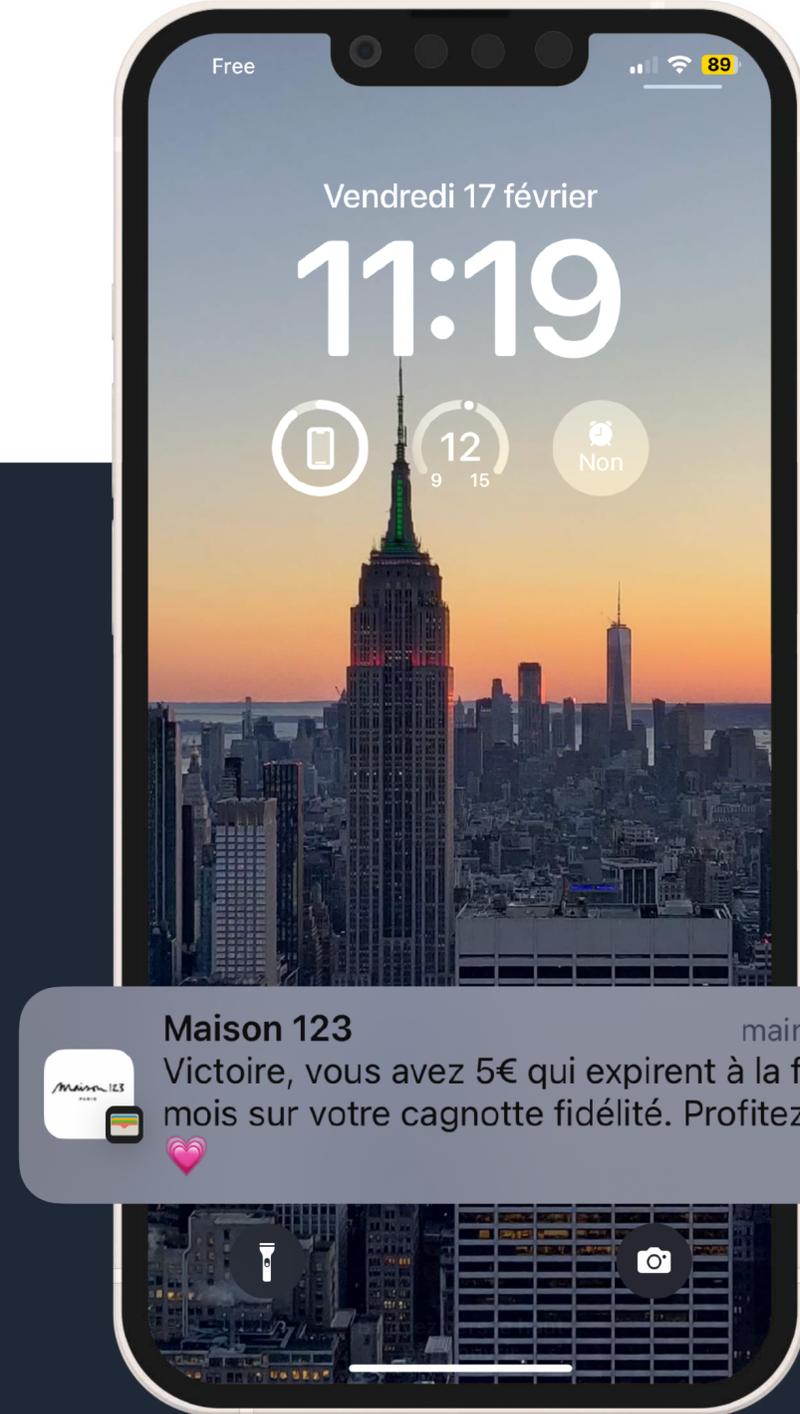


# Informez en temps réel la cliente suite à la mise à jour de ses données de fidélité

Notification post-achat



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





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



Sortie d'une nouvelle collection

**1 campagne wallet par mois**  
**1 à 2 notifications push par semaine**



Black Friday

# Qui a installé le wallet mobile chez Maison 123 ?



Nouvelles clientes  
2,0 %



Clientes fidèles  
98,0 %

# Résultat du wallet mobile chez nos clients wallétisés

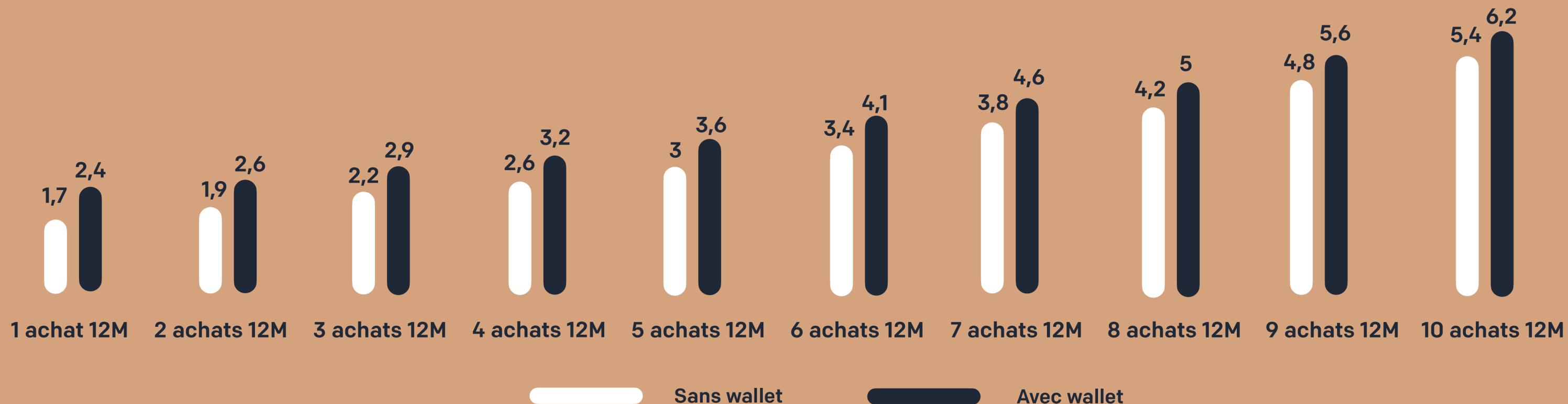
Les clientes disposant du Wallet ont un CA/cliente 2 fois plus élevé que les autres grâce à leurs fréquentations supérieures X2.

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

# Clientes fidèles

## Le wallet a t-il un impact sur leur fréquence d'achat ?

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 t-il un impact sur leur fréquence d'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



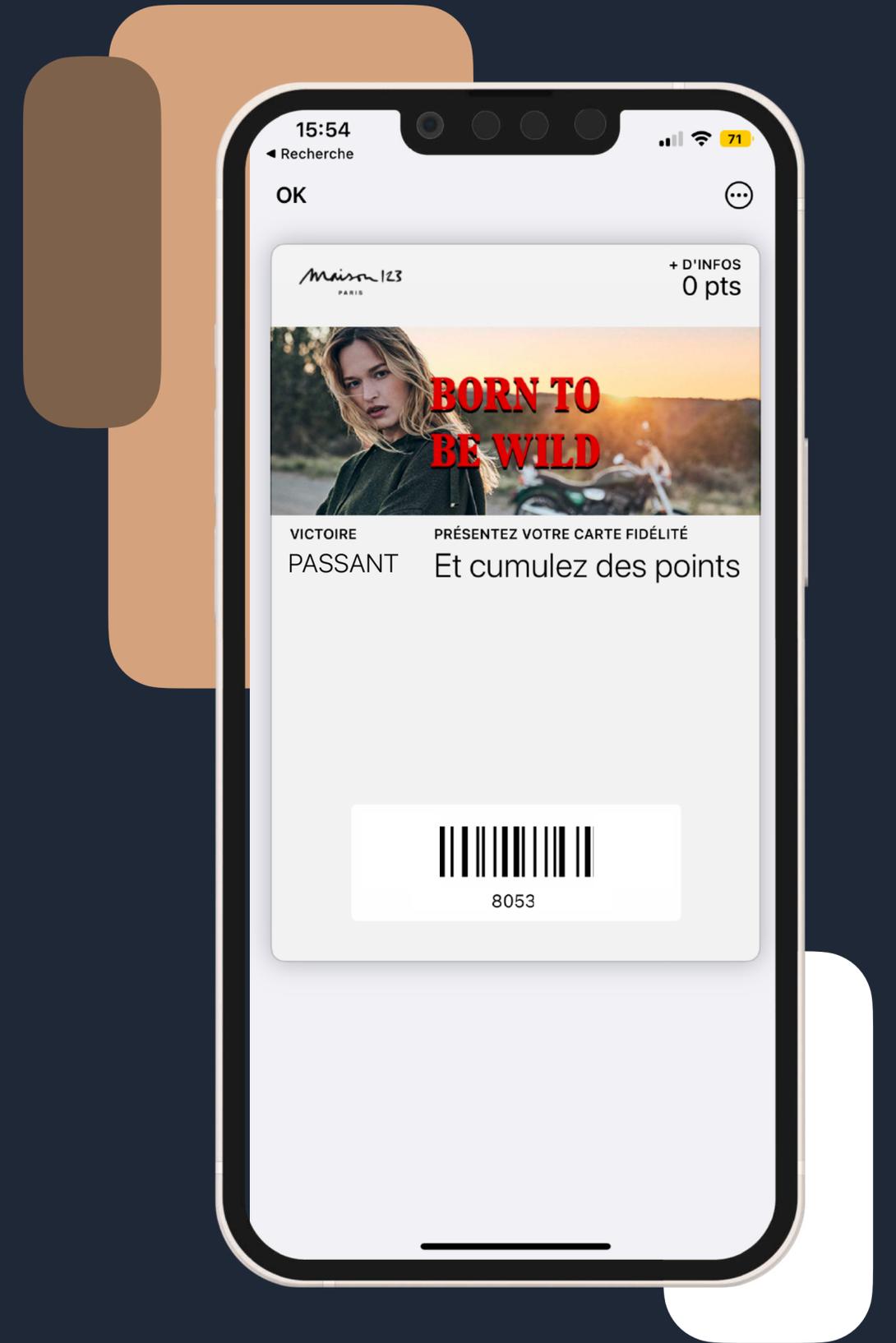
**+3%**

Sur le CA total de Maison 123

# Le wallet mobile plait !

99%

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



# Les évolutions à venir

● Intensifier le recrutement en boutique

● Utilisation du connecteur Salesforce : piloter les campagnes wallet + mise en place de nouveaux triggers + notif ciblées directement sur Salesforce

● Déployer sur de nouveaux points de contact



Contactez-nous sur notre site

[www.captainwallet.com](http://www.captainwallet.com)

**REJOIGNEZ-NOUS SUR  
LINKEDIN POUR SUIVRE  
NOS ACTUALITÉS**

**Choisissez le Mobile Wallet pour être dans la tendance parce que ça permet de doubler la fréquence d'achat\***

**WEBINAR botanic L'ULTRA-PERSONNALISATION AVEC LE WALLET**

**LE SAVIEZ-VOUS ? Il est possible de dématérialiser votre reçu click & collect sur le wallet mobile !**

\*Résultat constaté chez plusieurs de nos clients