

BIENVENUE !

Le webinar va débuter dans quelques minutes.

Comment Buffalo Grill a pulvérisé le record de cartes wallet activées en 6 mois ?

Avec



Captain Wallet
by Brevo

LES INTERVENANTS



David Rudzki

Responsable Projets CRM



Mélissa Chauvaux

Customer Success Manager



A propos de Buffalo Grill



Chaîne de **restauration française spécialisée dans les grillades**



Le 1er restaurant ouvre en **1980**



Élue enseigne préférée des français en 2024, catégorie restauration à table



Plus de **350 restaurants**



508 M€ de CA en 2023



8 à 10% de son CA réalisé grâce à la vente à emporter et la livraison en 2024



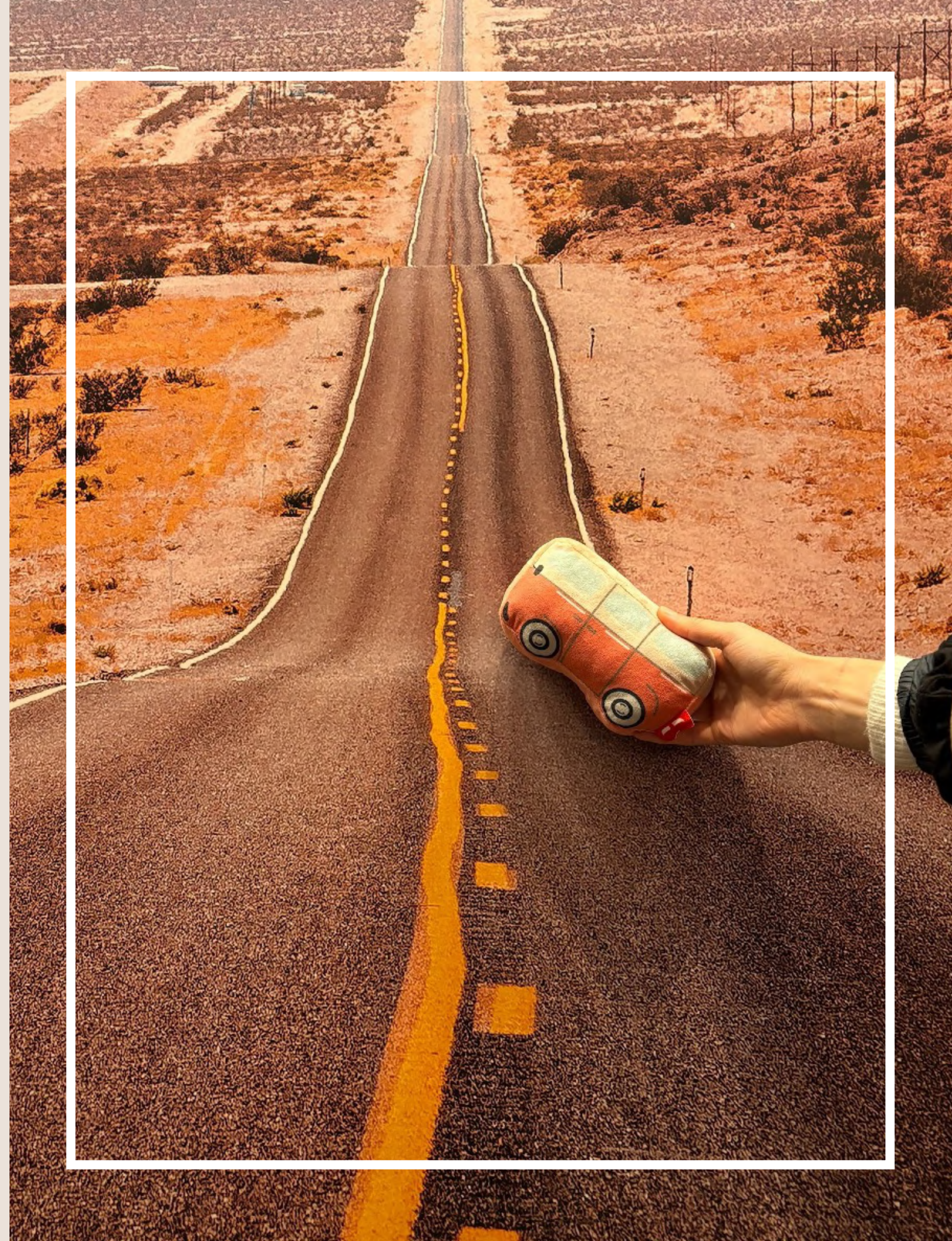
Les activations mises en place avec le wallet

Une carte de fidélité, "**Le Buffalo pass**",
uniquement disponible sur le wallet mobile

Les offres sont **actualisées automatiquement**
sur la carte wallet

3 offres pour les 3 premières visites, puis **toutes les 3 visites** à utiliser via la carte wallet

Des **notifications push régulières** sont envoyées
pour inciter le client à se rendre en restaurant



Le « Buffalo Pass »

La carte de fidélité dynamique de
Buffalo Grill sur le wallet mobile



Présentation du "Buffalo pass" sur Apple



11:53

OK

BUFFALO GRILL BUFFALO PASS Julie Passant

HÂTE DE VOUS REVOIR !
-10% TOUTES LES TROIS VISITES

MANGER ET ÊTRE RÉCOMPENSÉ 10% toutes les 3 visites  COMPTEUR 0



Scannez-moi à chaque visite 🍷

Une bannière personnalisable et attractive

La récompense personnalisée selon le compteur

Un QR code scannable en restaurant lors de chaque visite

Une carte personnalisée

Un compteur dynamique de visites en restaurant

Recto

12:30



Ma carte Buffalo Grill
Mise à jour : il y a 2 heures

Mise à jour automatique ☒

Autoriser les notifications ☒

Supprimer la carte

♥ MON OFFRE DISPONIBLE
Vous venez de débloquer 10% sur votre prochaine addition. Offre valable jusqu'au 06/03/2025 !

MES AVANTAGES FIDÉLITÉ :
♥ Toutes les 3 visites : -10% sur l'addition pour toute addition entre 9€ et 200€.

Présentez votre carte en restaurant et n'oubliez pas de la scanner pour débloquer les récompenses suivantes.

👤 MON COMPTE
• [Accéder à mes informations personnelles](#)

Mes offres disponibles

Informations sur le programme de fidélité

Verso

Présentation du "Buffalo pass" sur Android



La récompense personnalisée selon le compteur

Une carte personnalisée

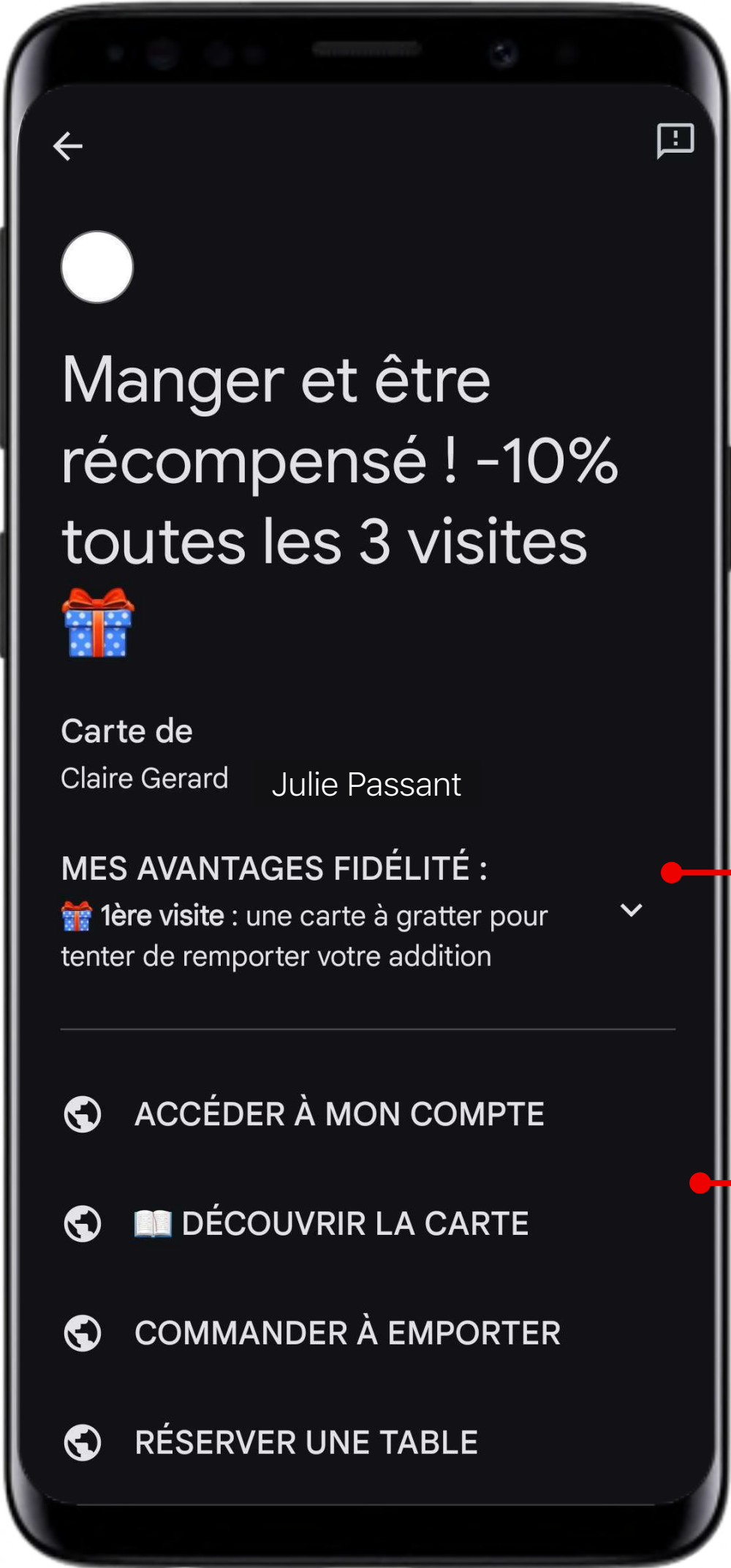
Un QR code scannable en restaurant lors de chaque visite

Une bannière personnalisable et attractive



Recto

Un compteur dynamique de visites en restaurant



Verso

Informations sur le programme de fidélité

Divers liens

Comment ça marche ?

Le parcours client chez Buffalo Grill

1

Affiches et flyers en restaurants



Le visiteur scanne le QR

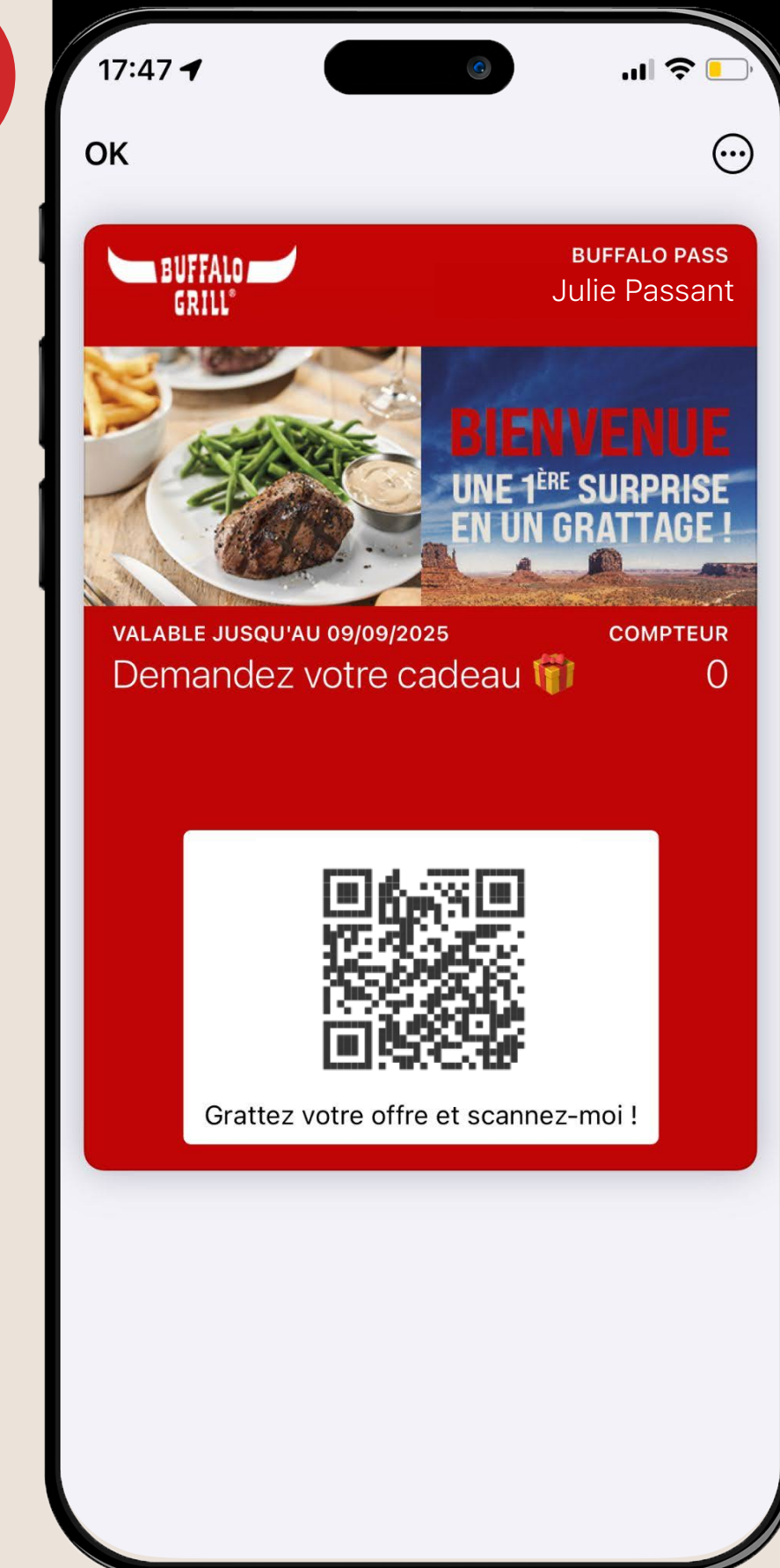
2

The app interface shows the "BUFFALO PASS" section with the subtitle "VOTRE PROGRAMME DE FIDÉLITÉ". Below this, there is a message: "Remplissez les champs ci-dessous pour activer gratuitement votre carte de fidélité Buffalo Grill et profiter de toutes vos offres." followed by a heart icon. The form includes fields for "Prénom", "Nom", "Email" (with "buffalo@grill.com" as a placeholder), "Date de naissance" (with a date picker icon), and "Code postal". At the bottom, there is a checkbox labeled "J'ai un ou plusieurs enfants âgés de moins de 10 ans".

Il remplit le formulaire

3

Le client peut profiter de sa 1ère offre



Le "Buffalo pass" est récupéré



**Comment Buffalo Grill
encarte ses clients sur le
wallet mobile ?**

Zoom sur la dématérialisation du “Buffalo pass”

Une “wallétisation” inégalée en restaurant

75%

du recrutement se fait en restaurant

Le client
scanne le QR
code avec son
téléphone



Affiches et
flyers



Ticket à
gratter

*processus d'adoption des clients sur le wallet mobile

Zoom sur la dématérialisation du "Buffalo pass"

Une "wallétisation" également possible en ligne

60%
de taux d'ouverture
et 42% de taux de
réactivité

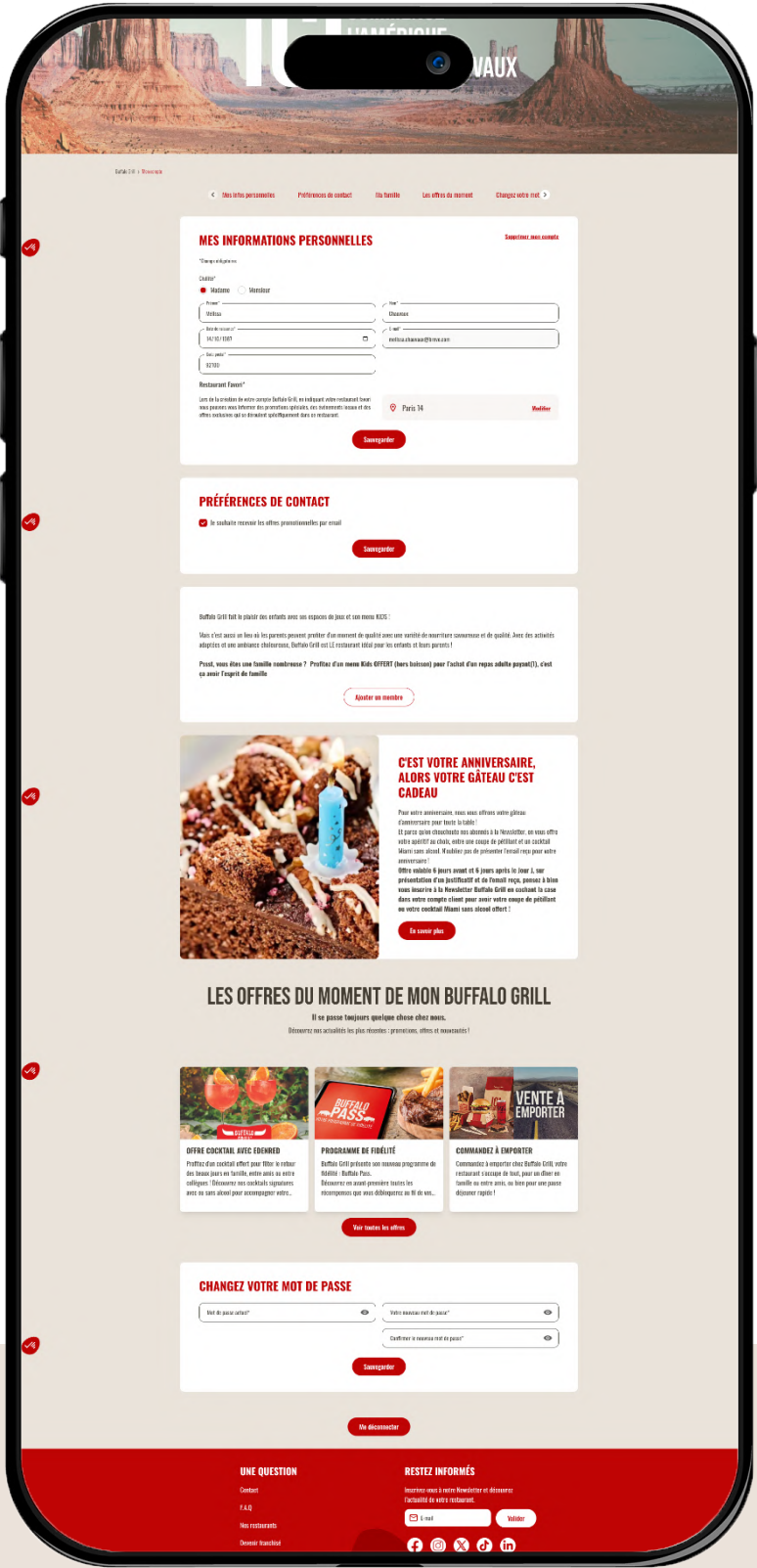
J'AJOUTE MA CARTE



JE M'INSCRIS

Par email

Envoyé suite au lancement du programme de fidélité



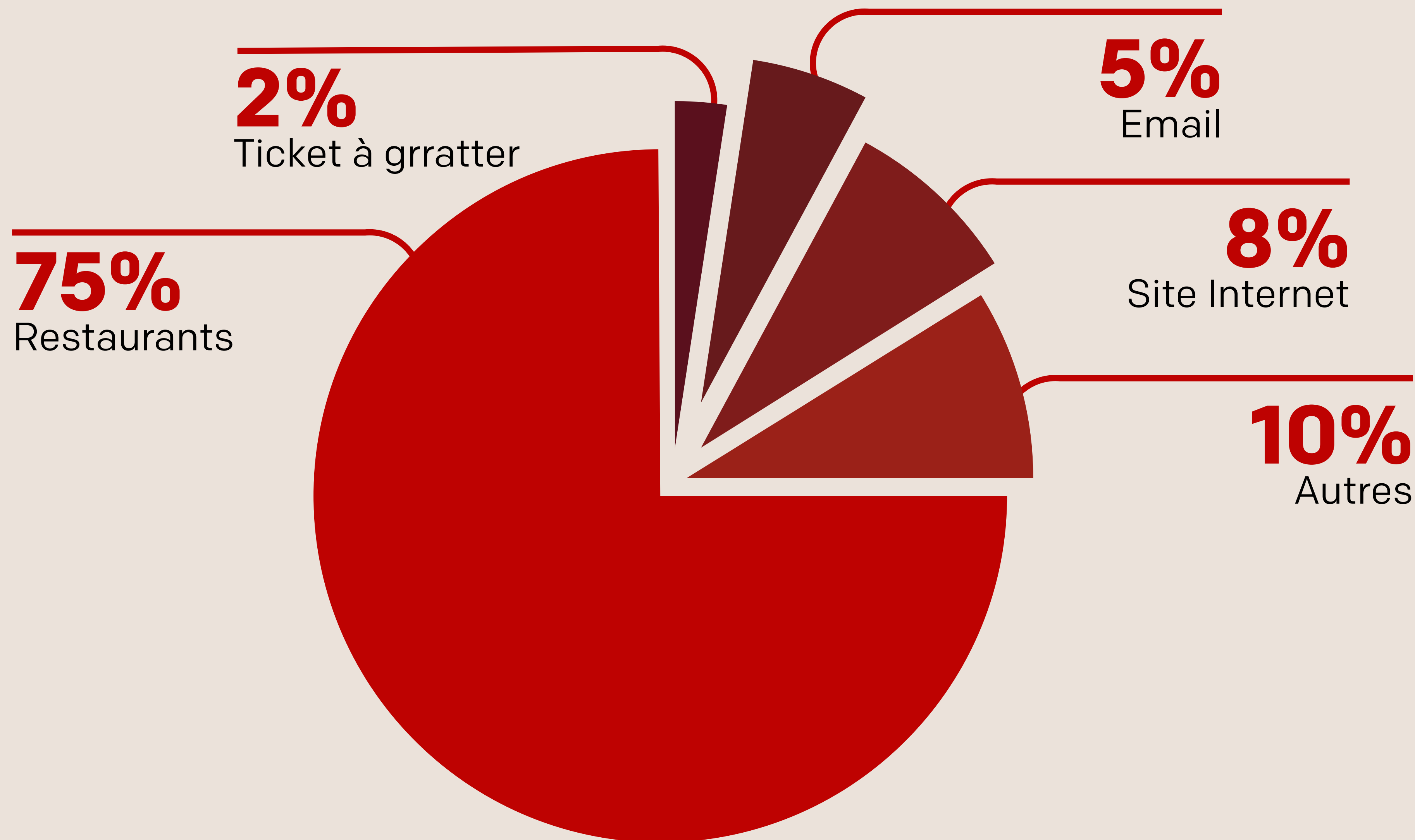
Sur le site web

Depuis diverses pages
ou l'espace client



REJOINDRE LE PROGRAMME

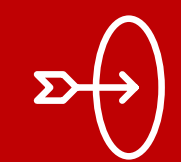
Répartition de l'encartement des clients par point de contact



Zoom sur le formulaire d'adhésion à la carte de fidélité

Pour une BDD plus qualifiée

Une fois le QR code scanné ou le CTA cliqué, le client doit remplir un formulaire afin d'activer sa carte de fidélité.



Objectif : une meilleure récolte des données clients et une base de donnée plus qualifiée

95%

de taux d'installation

Le formulaire ne rebute pas les clients ! La très grande majorité d'entre eux vont jusqu'au bout de l'installation de leur carte wallet

The image shows a smartphone screen with the Buffalo Grill loyalty program sign-up form. At the top, there is a photo of a burger. Below it, the text reads "BUFFALO PASS" in large, bold letters, with "VOTRE PROGRAMME DE FIDÉLITÉ" underneath. The form instructions state: "Remplissez les champs ci-dessous pour activer gratuitement votre carte de fidélité Buffalo Grill et profiter de toutes vos offres." followed by a red heart icon. The form fields are: "Prénom *" (empty), "Nom *" (empty), "Email *" (filled with "buffalo@grill.com"), "Date de naissance *" (filled with "jj/mm/aaaa" and a calendar icon), and "Code postal *" (empty). At the bottom, there is a checkbox labeled "J'ai un ou plusieurs enfants âgés de moins de 10 ans."

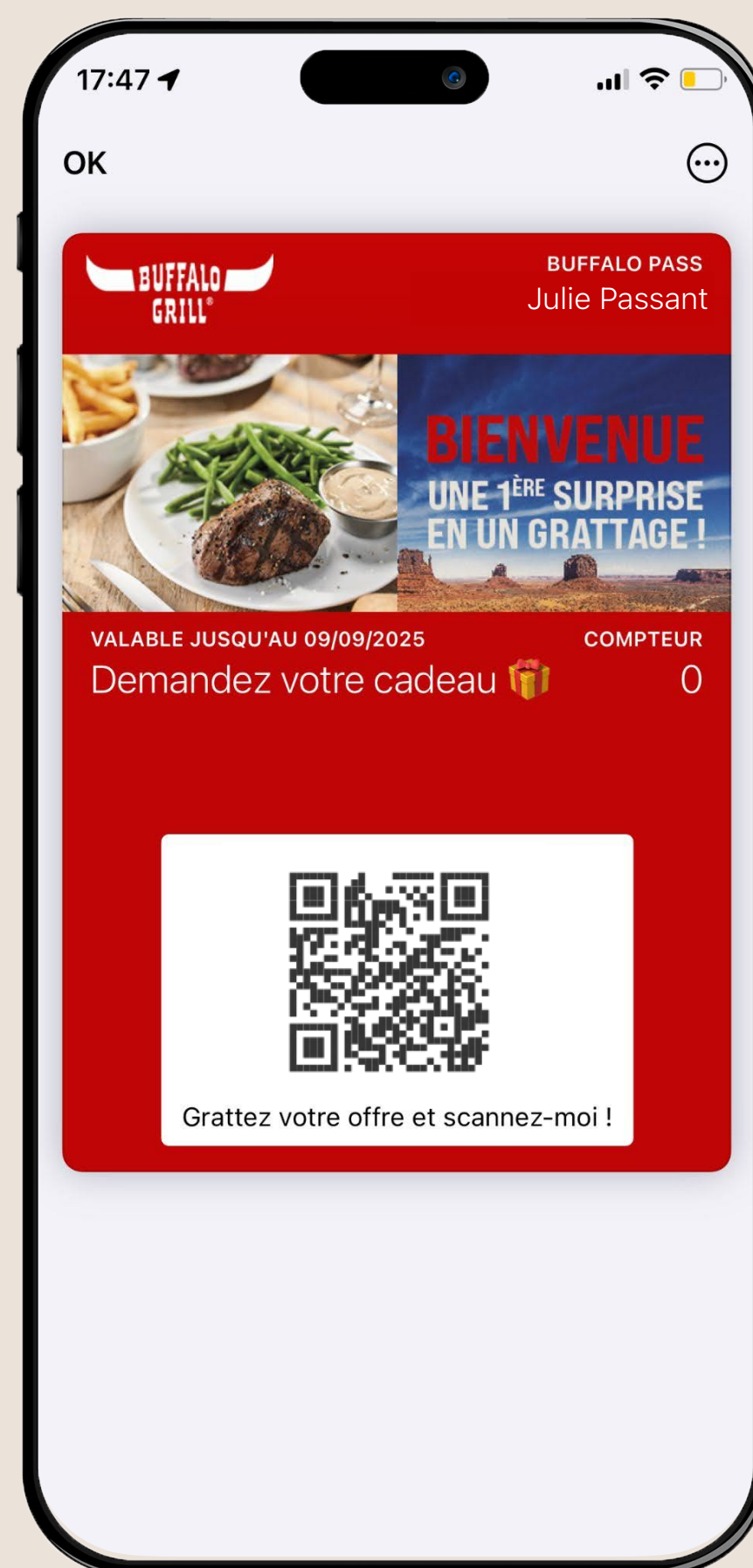


**Comment Buffalo Grill fait
vivre sa carte de fidélité
sur le wallet mobile ?**

Zoom sur le Buffalo pass

Une carte wallet dynamique

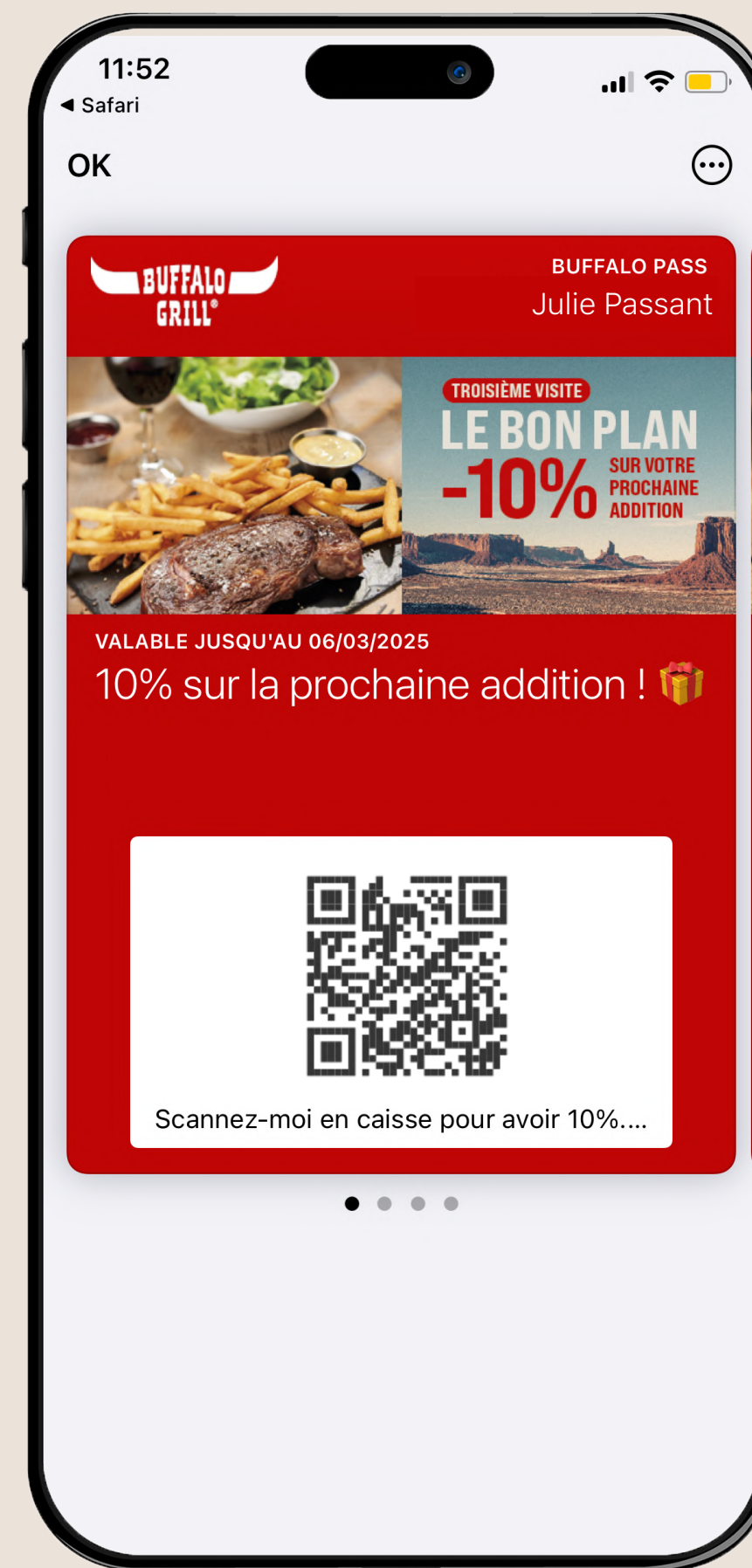
Les offres et la carte évoluent selon le nombre de visites du client en restaurant



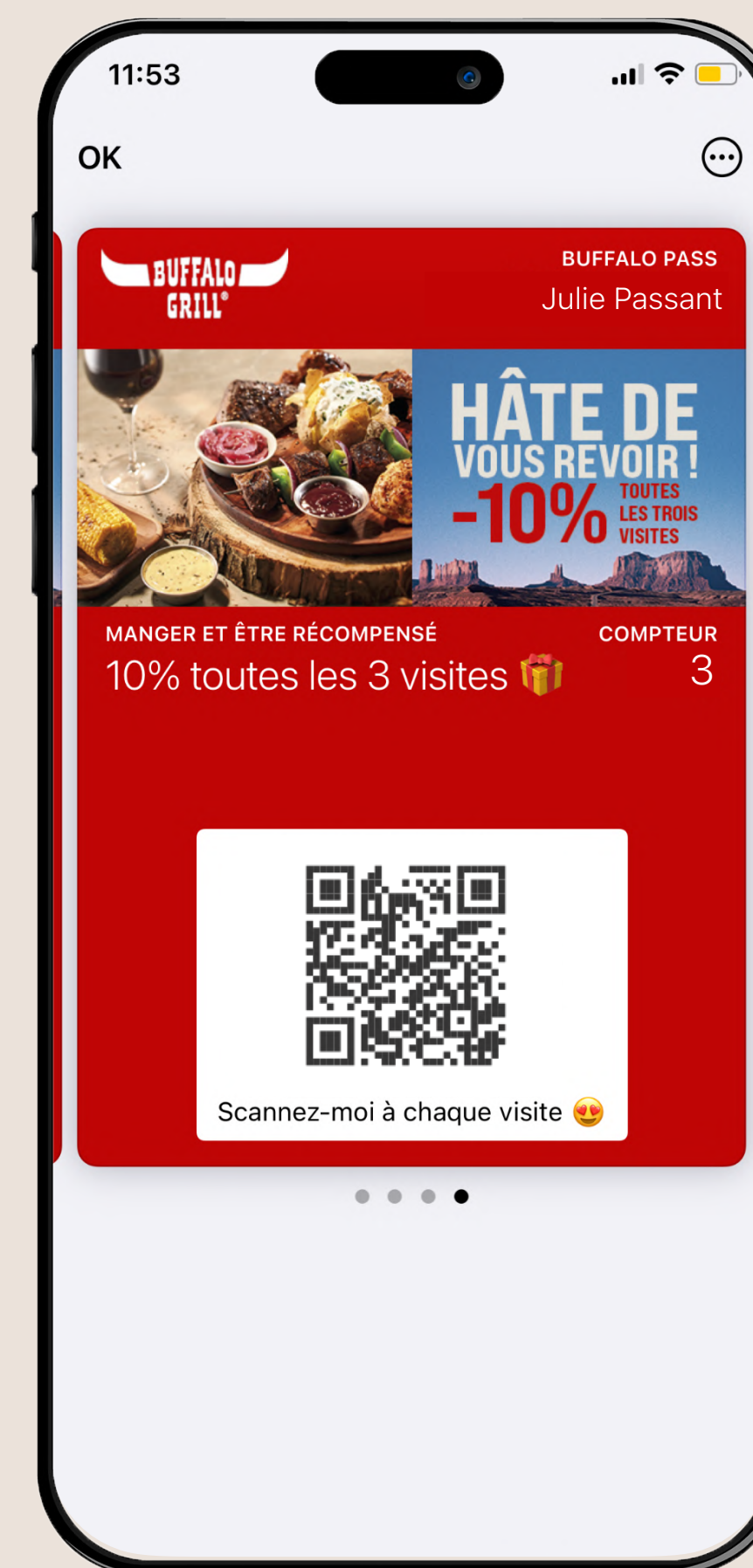
1ère visite



2ème visite



3ème visite



Carte fil rouge à partir de la 4ème

Une communication régulière par notification push



Notification commerciale



Notification offre expirée



Les résultats du wallet mobile chez Buffalo Grill

Les résultats du wallet chez Buffalo Grill sur 6 mois

500.000

cartes wallet activées en 6 mois

Une **BDD clients élargie** et plus qualifiée grâce au formulaire

Un boost de la fidélisation !

47% **+24% à 8 mois**

de ces cartes wallet comptabilisent **1 visite**
(après récupération de la carte)

16% **+13% à 8 mois**

comptabilisent au moins **2 visites**

Les résultats du wallet chez Buffalo Grill aujourd'hui

+56

visites/mois par restaurant

+162

couverts chez les clients
encartés actifs

29%

des clients encartés sont revenus
au moins une fois en restaurant
(VS 23% des clients non encartés)



Le wallet mobile plait !

92%

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

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



Le mot de la fin

De **futurs projets** wallet à venir ?

Recommanderais-tu le wallet ?





Contactez-nous sur notre site

www.captainwallet.com

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

