

BIENVENUE !

Le webinar va débuter dans quelques minutes.

Damart & le wallet mobile : 9,70 de ROI !

Stratégie mise en place et retours d'expérience

Avec  DAMART

LES INTERVENANTS



Céline Sion

Responsable Fidélisation Digital



Pauline Crépel

Responsable Pôle Data, Ciblage



Mélissa Chauvaux

Customer Success Manager



De quoi **allons-nous parler** ?

1

Contexte et objectifs

2

Comment Damart **utilise le wallet mobile?**

3

La stratégie d'encartement de Damart avec le wallet

4

La stratégie de personnalisation dans la communication de Damart avec le wallet

5

Qui sont les porteurs du wallet chez Damart ?

6

Les résultats du wallet mobile chez Damart

A propos de DAMART



Fondé en 1953 par la famille Despature à Roubaix, France



Le 1er magasin ouvre en **1957**



148 magasins



France, Grande-Bretagne et Belgique



362 M€ de CA pour l'exercice 2023/2024



3 millions de pièces Thermolactyl vendus chaque année en France



Les objectifs de Damart avec le wallet

Booster la **stratégie omnicanale** de l'enseigne



Augmenter la **valeur client** : fréquence d'achat, chiffre d'affaires/client



Personnaliser les communications auprès des différentes typologies de clients



Proposer **un canal de communication complémentaire** aux canaux traditionnels avec peu d'intégration technique



Les coulisses d'une collaboration gagnante

Le parcours de Damart vers le wallet mobile

Mai 2023
Lancement du wallet

Janvier 2024
Mise en place du premier scénario trigger wallet anniversaire

Mai 2024
Mise en place de la carte multistatuts
Gérer les promotion en fonction de la préférence du canal d'achat : VPC / MAG / WEB

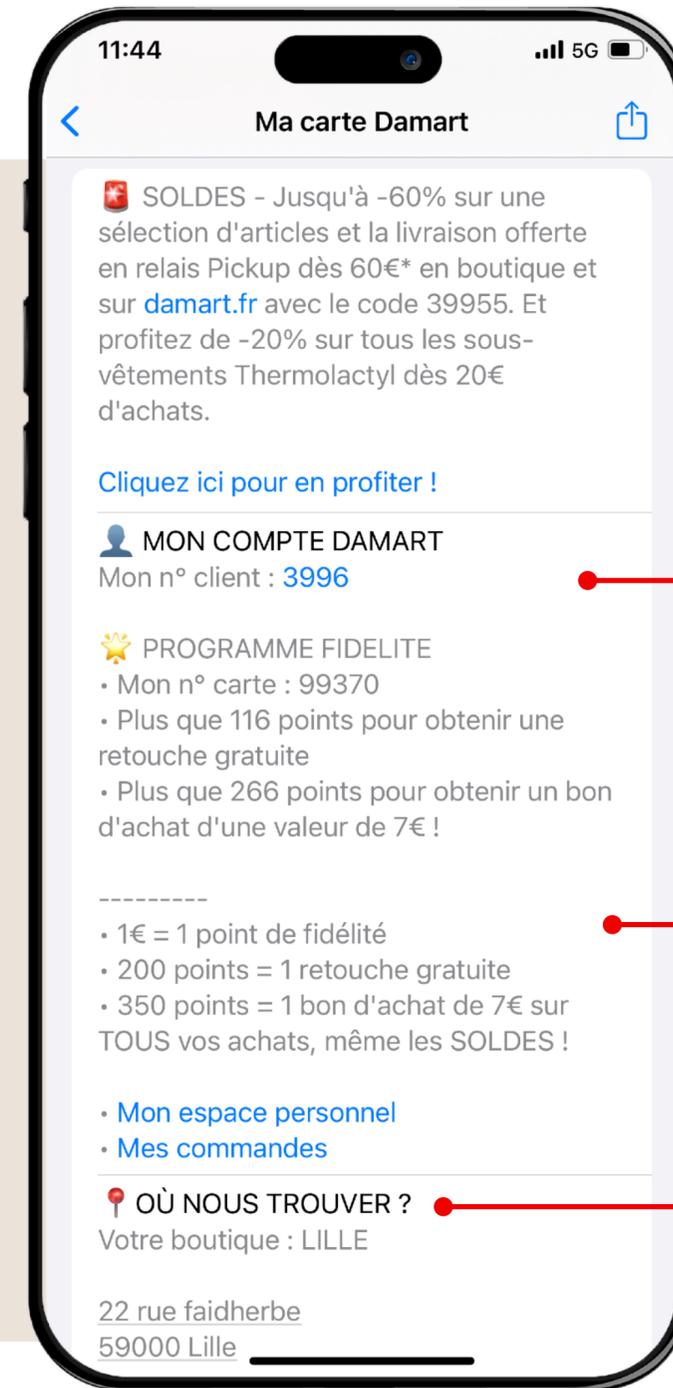
Juillet 2024
Nouveau modèle de notification sur Google wallet

Décembre 2024
Mise en place de nouveaux triggers Inactivité commande et Merci 1^{ère} commande

Comment Damart
**utilise le wallet
mobile ?**



La carte de fidélité wallet de Damart sur Apple



Une bannière personnalisable et attractive

Code promo

Un code barre scannable en caisse lors de chaque achat

Prénom et Nom du client

Solde de points de fidélité

Informations du compte client

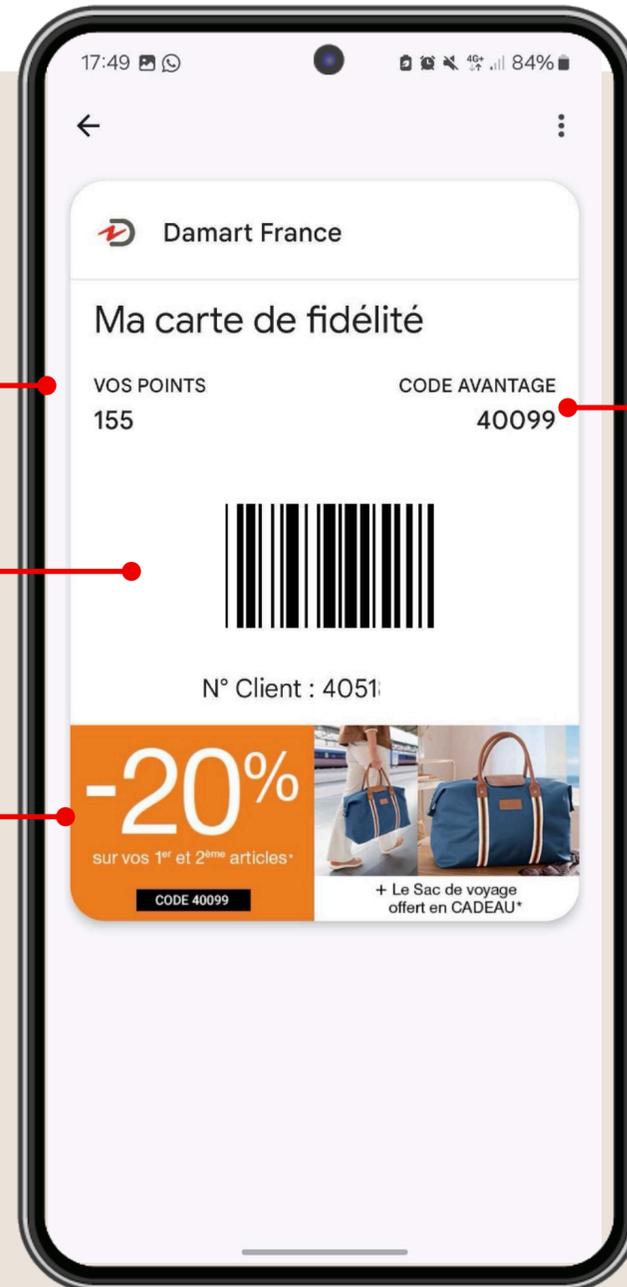
Informations sur le programme de fidélité

Boutique préférée

Recto

Verso

La carte de fidélité wallet de Damart sur Android



Solde de points de fidélité

Un code barre scannable en caisse lors de chaque achat

Une bannière personnalisable et attractive

Code promo

Informations du compte client

Boutique la plus proche ou boutique préférée si l'information est connue.

Informations sur le programme de fidélité

Recto

Verso



La stratégie d'encartement de Damart avec le wallet

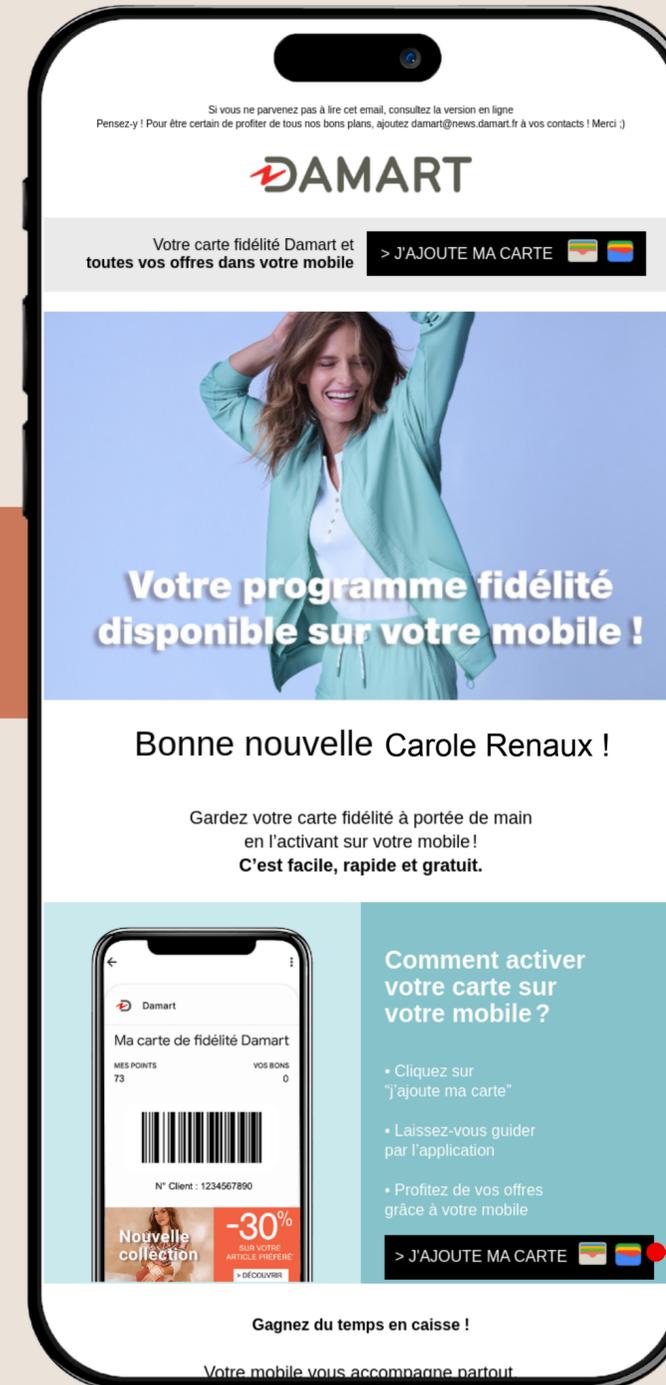
Une stratégie d'encartement par email

Emails dédiés

CTA wallet

51,5%

de création de cartes grâce aux emails dédiés



CTA wallet

Une stratégie d'encartement par email

Email trigger scénario de bienvenue



CTA wallet

Trigger

Email de bienvenue



Carte wallet spécial bienvenue

À savoir

34,2%

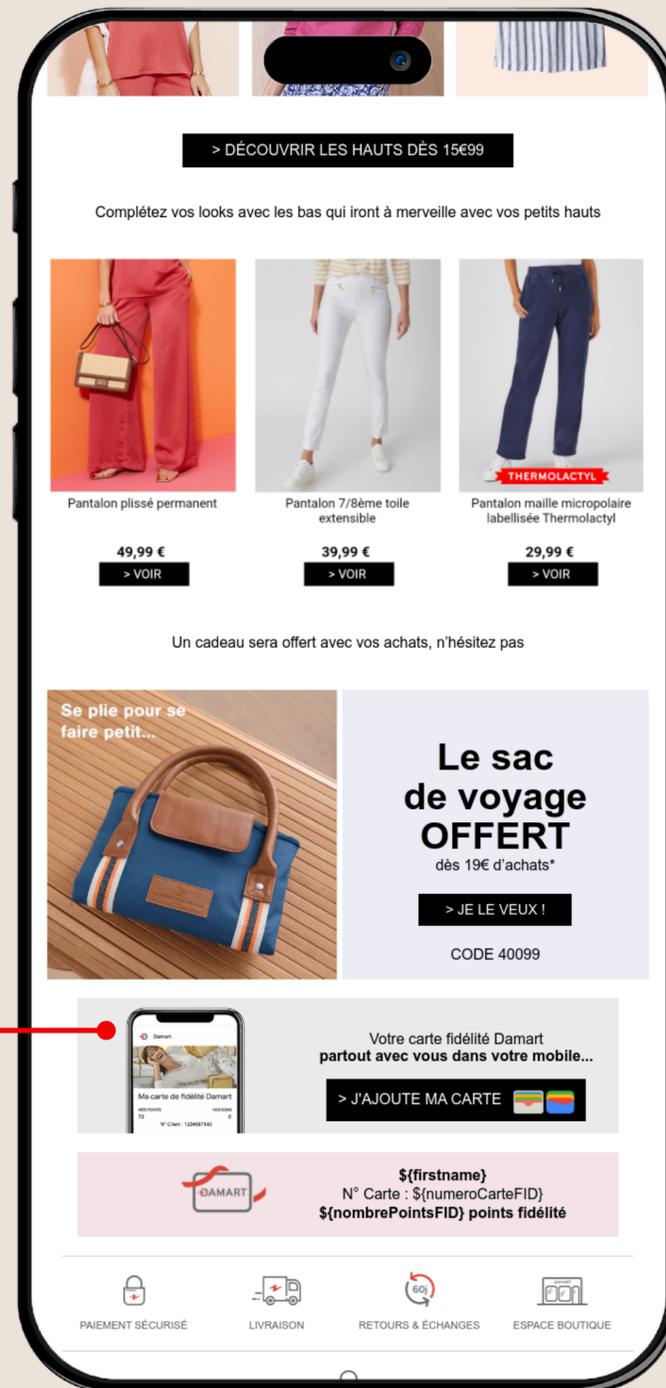
De taux d'ouverture

7,72%

De taux de clics

Une stratégie d'encartement par email

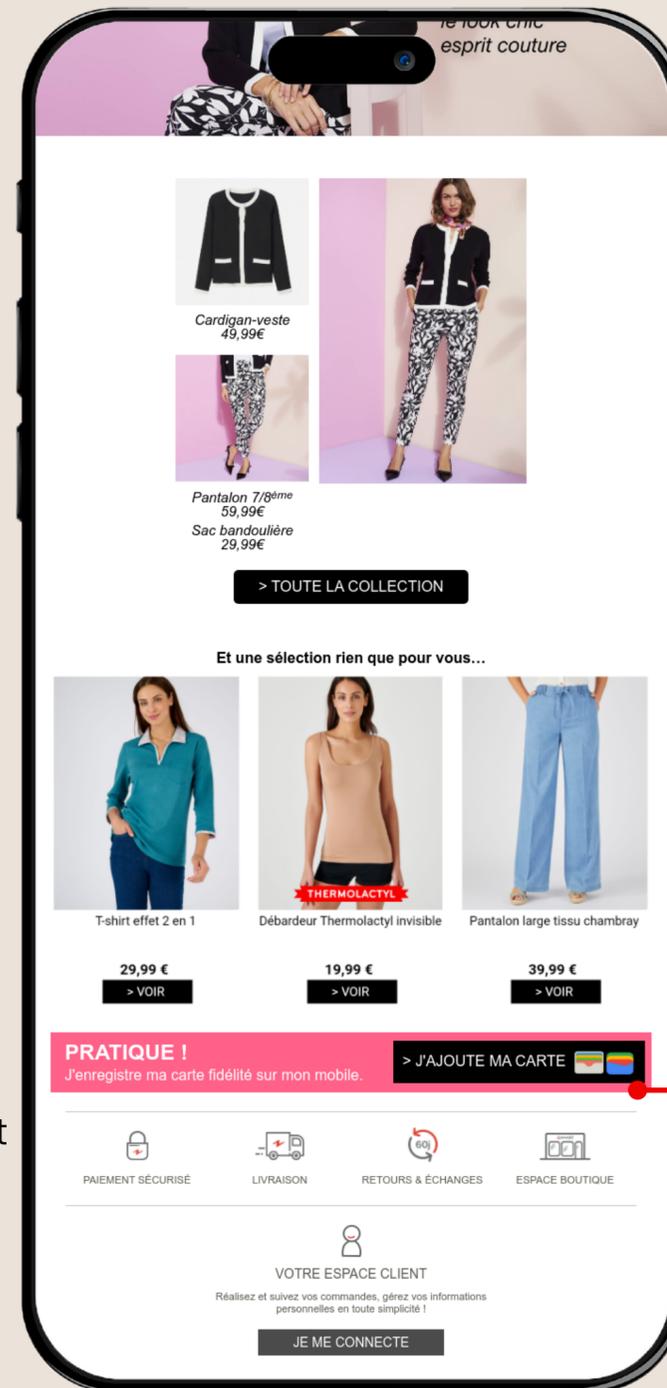
Encart wallet au sein des communications



Email collection « petits hauts »



Email d'anniversaire



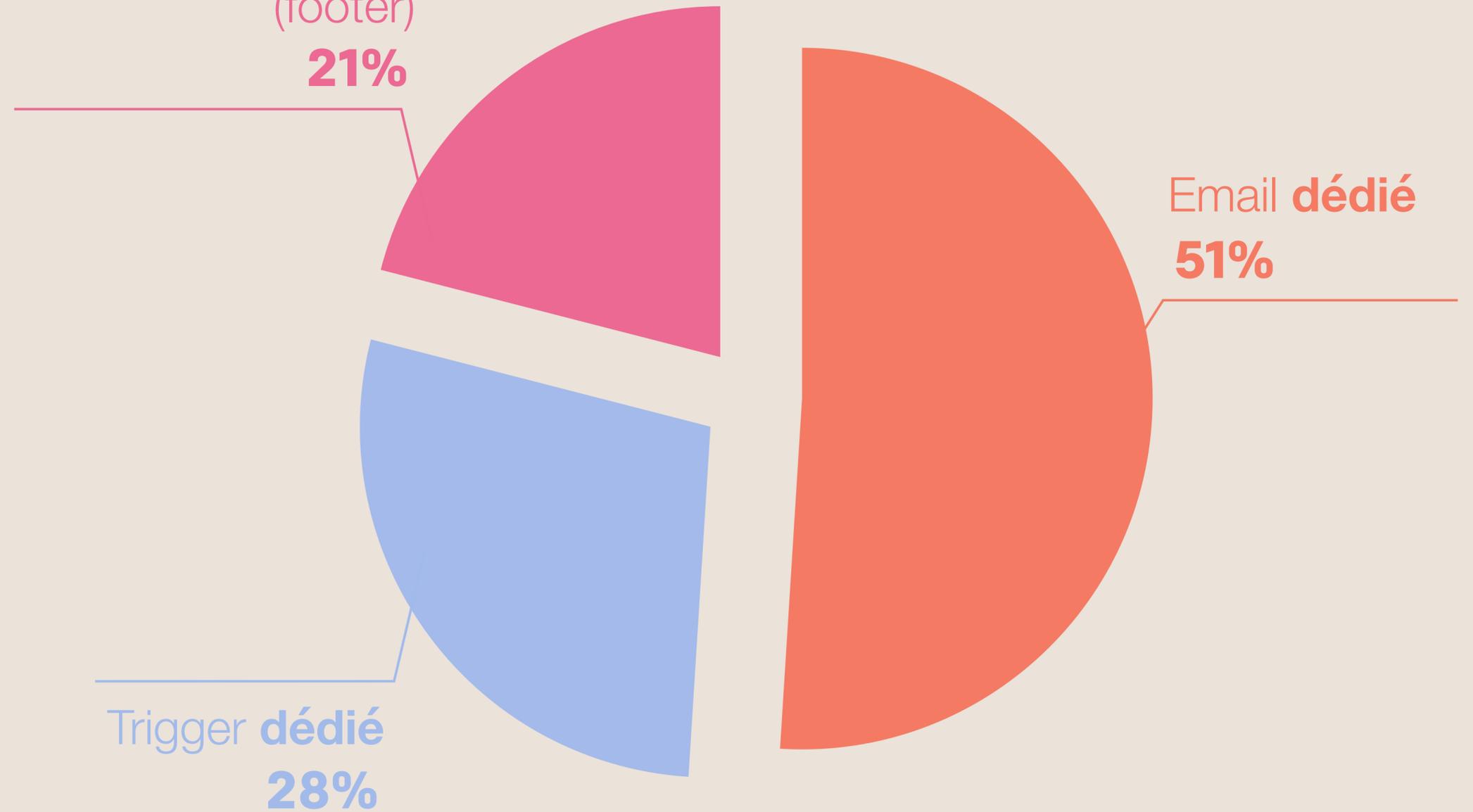
Email collection « cérémonie »

Répartition de l'encartement **des clients par type d'email**

Encart wallet **newsletter**
(footer)
21%

Trigger **dédié**
28%

Email **dédié**
51%





**La stratégie de
personnalisation** dans
la communication de
Damart avec le wallet

Une carte wallet animée selon le canal de préférence du client



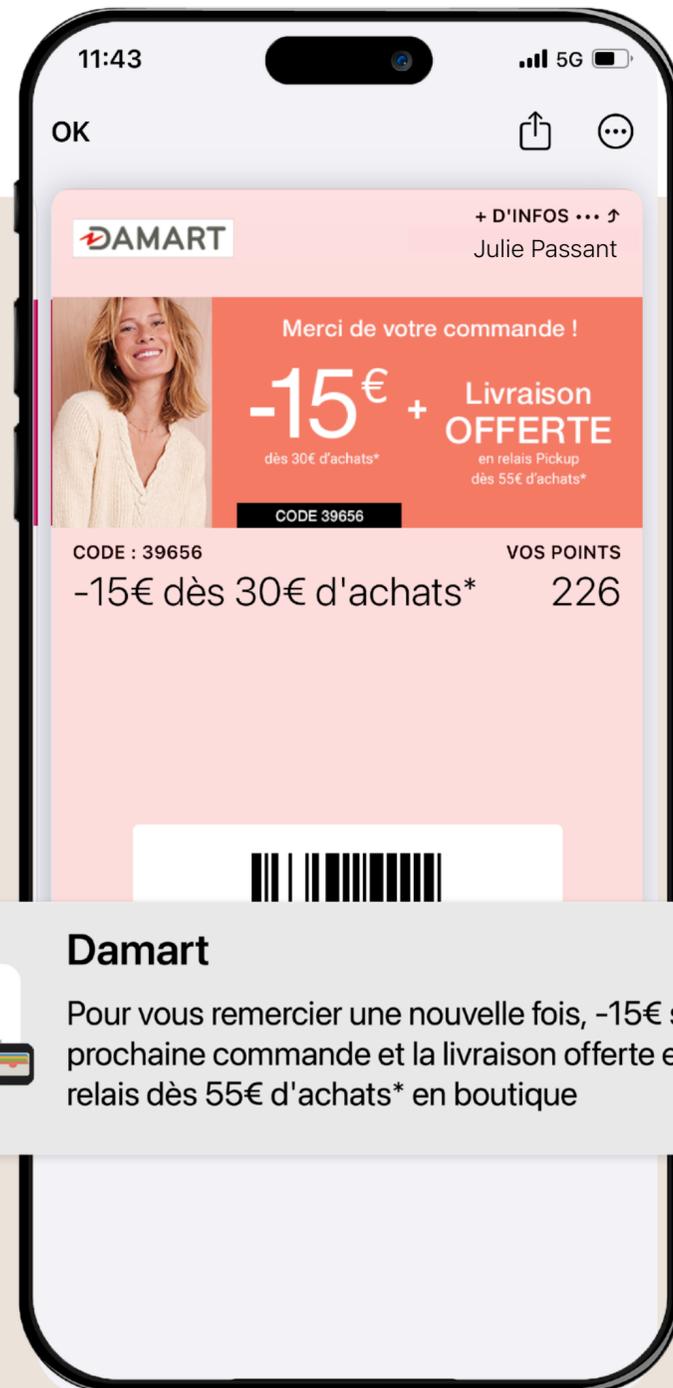
Contenu personnalisé pour les clientes **magasin**



Contenu personnalisé pour les clientes **"web"**



Une communication ultra personnalisée **grâce aux notifications push**



Damart
Pour vous remercier une nouvelle fois, -15€ sur votre prochaine commande et la livraison offerte en point relais dès 55€ d'achats* en boutique

Après une 1ère commande web



Damart
Bientôt votre anniversaire ! Profitez de -30% sur votre article préféré et un cadeau offert dès 15€ d'achats* dans votre boutique et sur damart.fr

Damart
Joyeux Anniversaire ! Profitez de -30% sur votre article préféré et un cadeau offert dès 15€ d'achats* dans votre boutique et sur damart.fr

Damart
🕒 Il est encore temps de profiter de votre offre anniversaire dans votre boutique et sur damart.fr.

Offre anniversaire

À savoir
Les offres et la carte **évoluent selon le cycle de vie du client** : offre bienvenue, anniversaire, fête du client, ventes privées, soldes, 6 mois d'inactivité...

Notification J-7

Notification J-J

Notification J+7

Une communication ultra personnalisée **grâce aux notifications push**

Damart et ses clients inactifs : Le rôle clé du wallet mobile



L'impact des notifications sur le CA/client par typologie de clients



Cientes WEB :

+6,5% de CA additionnel
soit **+3,5€**



Cientes MAGASIN :

+8,5% de CA additionnel
soit **+2,7€**

Qui sont les porteurs
du wallet chez
Damart ?



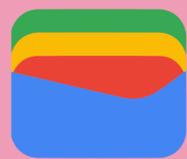
Qui sont les porteurs du wallet chez Damart ?

Âge moyen :
63,4 ans



Apple Cartes

55%



Google Wallet

45%

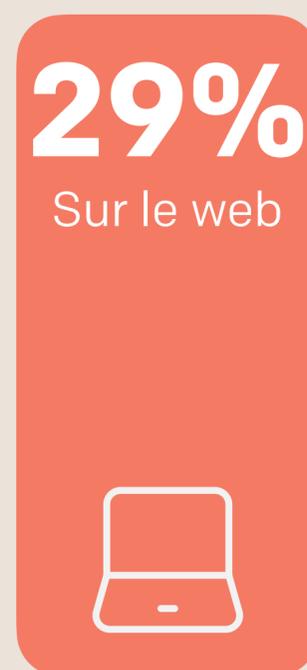


À savoir

D'après le **baromètre du wallet mobile** réalisé par Captain Wallet,

56% des 50 – 64 ans jugent le wallet mobile utile.

Répartition de la clientèle par canal de vente





Les résultats du wallet mobile chez Damart

Les résultats du wallet chez Damart

ROI

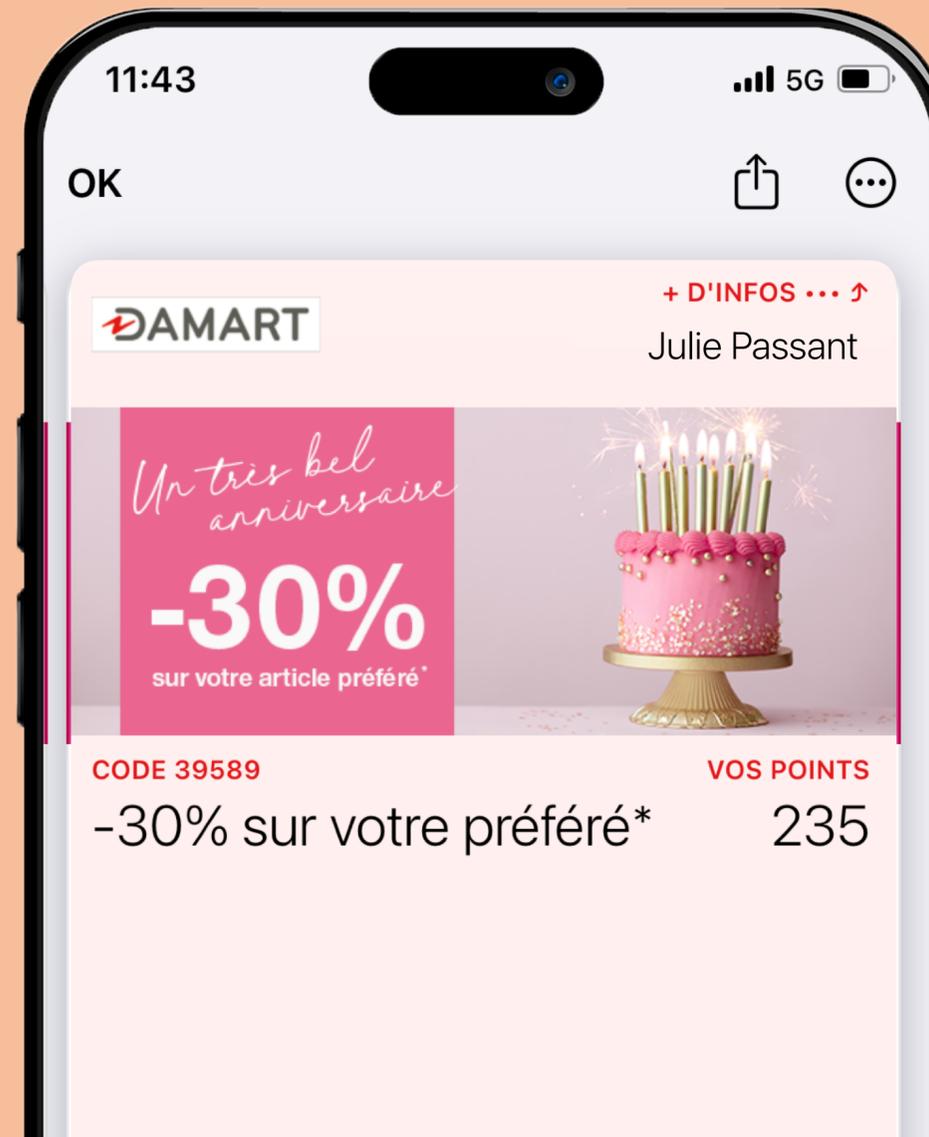
9,70

+2,5%

Fréquence d'achats

+3,41%

Commandes



Les notifications push ont un impact sur le chiffre d'affaires/client !

+1,6€
de CA/client

soit
+3,2%

Le wallet mobile plait !

97%

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

À savoir

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

Période de référence : mi septembre à fin décembre 2024



Des futurs projets wallet à venir ?

Diversification des points de contact pour dématérialiser la carte de fidélité :

-  Dans les magasins Damart (QR code, Print adressé, etc.)
-  Sur le site damart.fr : espace client, bannières
-  Sur les non abonnés email
-  Emails dédiés avec incentive pour télécharger la carte
-  Encart dans le ticket de caisse dématérialisé





Contactez-nous sur notre site

www.captainwallet.com

REJOIGNEZ-NOUS SUR LINKEDIN POUR SUIVRE NOS ACTUALITÉS

Captain Wallet
by Brevo

WEBINAR

Le 30 janvier à 11h
Les défis et enjeux
de la fidélité en 2025

Décryptage avec Leila Ruiz



**CAMPAGNE
MARKETING DIGITAL**

comment la réussir ?

Captain Wallet
by Brevo

LIVRE BLANC
5 STRATÉGIES WALLET QUI FONT
DOUBLER VOTRE CA/CLIENT

