

●●camaieu

X

 Captain Wallet



Etude de cas

LE WALLET MOBILE CHEZ CAMAIEU



●● A propos de Camaïeu



Fondé en 1984



+ de 500 boutiques en France



Une marque qui cible et incarne toutes
les femmes

ACCESSIBLE

FACILE À
PORTER

LARGE
COLORAMA



●● Les objectifs de Camaïeu



Dans un contexte post Covid 19, Camaïeu souhaite aujourd'hui booster la fréquence en magasin et sur le site.

La stratégie omnicanal est ainsi au coeur des objectifs de l'enseigne : proposer une expérience uniformisée et un parcours sans couture à ses clientes.

1 ● Booster la fréquence en magasin et onsite

2 ● Augmenter le taux d'engagement sur le parcours personnalisé du client

3 ● Développer la stratégie omnicanal de l'enseigne via un canal digital

●● Le choix du wallet

1

Les notifications push permettent d'augmenter considérablement le taux d'engagement

2

Un levier efficace pour développer sa stratégie omnicanal



« Il s'agit d'un canal facile et rapide à mettre en place, 1 mois seulement a suffi. Nous étions donc prêts lors de la réouverture des magasins. Dès lors, nos clientes ont pu utiliser le wallet ! » - Elodie Frey, Cheffe de projet CRM chez Camaïeu

●● Comment ça marche ?

1 Un CTA incitant à l'ajout de la carte dans le wallet est positionné dans l'ensemble des communications.



2 Le client télécharge sa carte Camaieu dans son wallet en 2 clics.



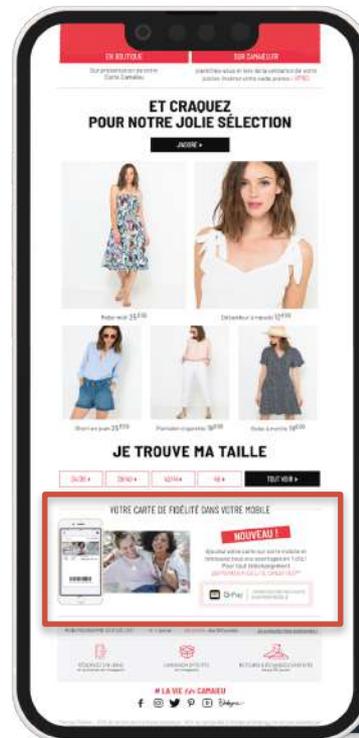
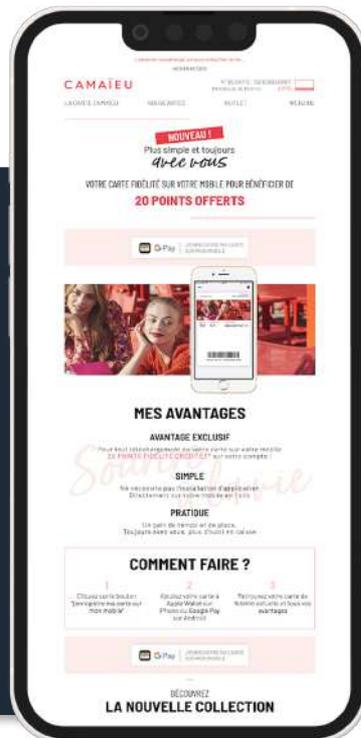
3 Le client reçoit ensuite des notifications push : lancements de nouveaux produits, promotions, etc.



1 L'ajout de la carte wallet depuis des supports de communication

Email dédié au wallet

Depuis un email dédié, la cliente est créditée de 20 points offerts lors de l'ajout de sa carte. Cela permet à Camaïeu de réactiver une base inactive. Un email dédié par mois est ensuite envoyé pour les clientes non-optin wallet.

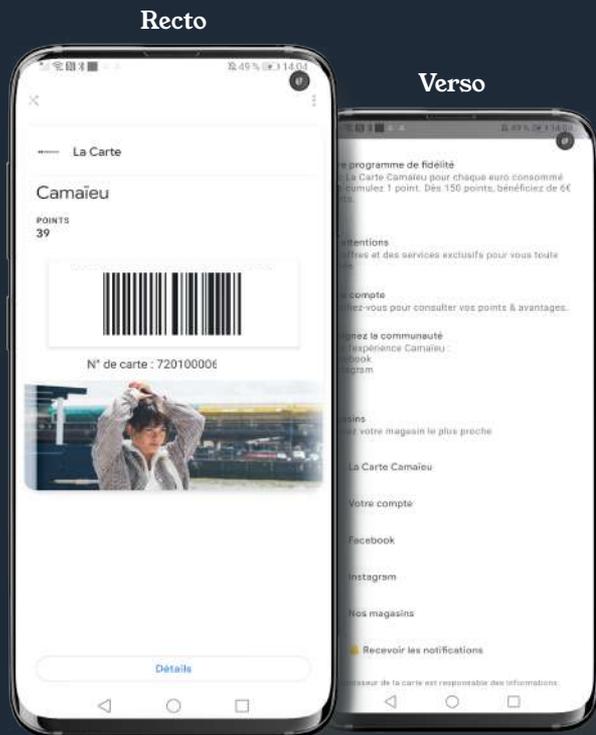


Encart dans les newsletters

L'ajout de la carte est également proposé depuis un encart placé dans toutes les newsletters de la marque. L'incentive de 20 points crédités est également valable dans ce cas.

La plateforme Captain Wallet permet de générer un lien que nos clients peuvent intégrer dans tous leurs supports de communication.

2 La carte Camaïeu wallet est téléchargée dans le mobile du client

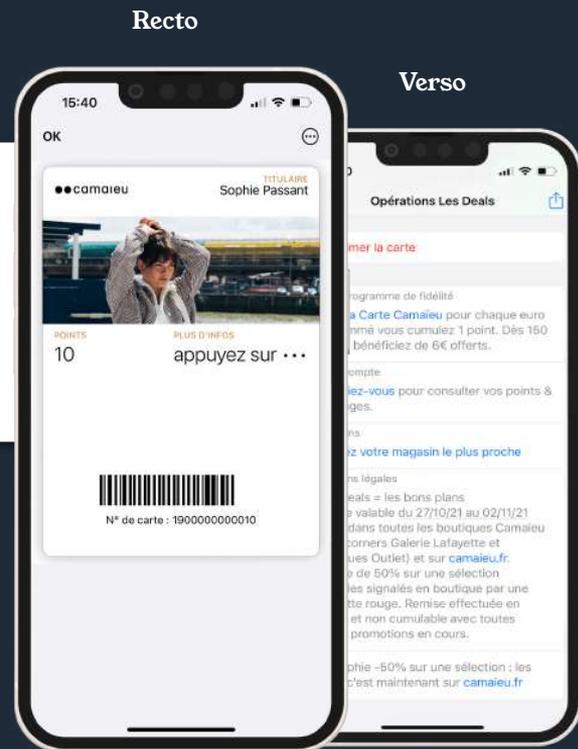


Google Pay

Le **numéro de la carte** est visible et scannable :

- un gain de temps pour les vendeurs en caisse
- Pas de risque d'utiliser le compte de fidélité d'un homonyme

Le **nombre de points** est bien visible : la cliente retrouve son solde très facilement.



Apple Wallet

3 L'animation automatique : Camaïeu fait vivre la carte de fidélité à travers le programme statutaire



La cliente fait un achat, son solde de point augmente



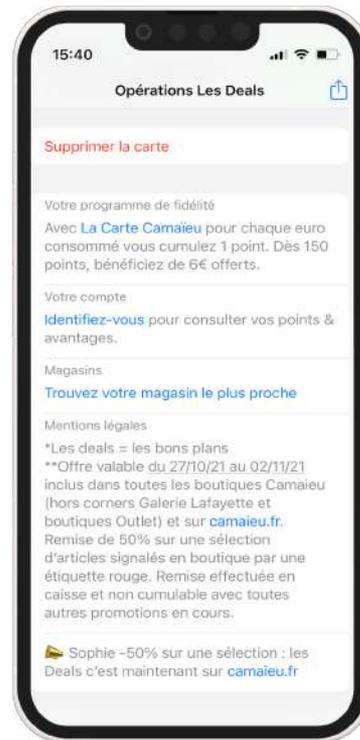
La cliente reçoit une notification et la carte est mise à jour automatiquement avec le bon solde de points



La cliente voit en temps réel l'évolution de ses points. Plus besoin de se connecter à son espace client !

3 L'animation programmée : Camaïeu fait vivre la carte selon les temps forts

La carte est mise à jour régulièrement par Camaïeu selon les temps forts. Une notification y est également associée.



3 L'animation programmée : Camaïeu fait vivre la carte selon les temps forts



Carte mise à jour
lors d'une collaboration



Notification push to web :
Live shopping

Camaïeu séquence ses campagnes sur un rythme de 2 campagnes de notifications push par semaine selon divers temps forts dont :

- Les deals
- Les lives shopping
- Les soldes
- Les collaborations

●● L'impact du wallet sur le CA/client VS les clients non wallétisés, selon leur typologie

Sur 12 mois

“Nouvelles clientes”

+46%

“Clientes occasionnelles”

+25%

“Clientes régulières”

+7,5%

“Clientes addict”

+5,2%

“Clientes super addict”

+1,2%

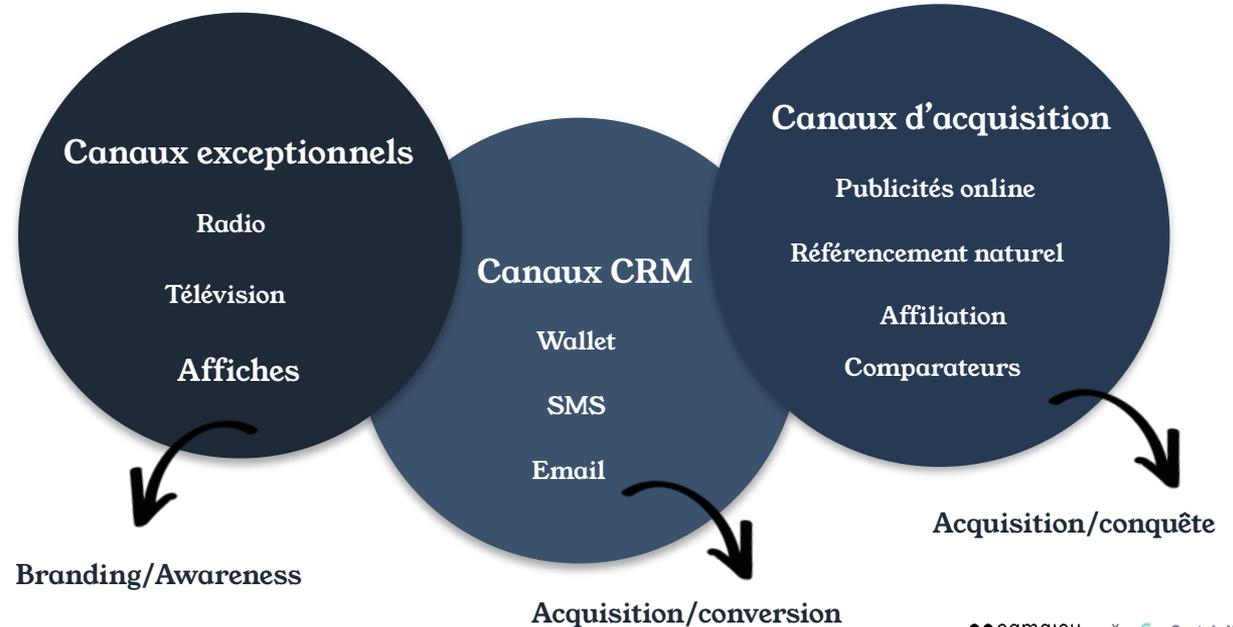
Le wallet permet de booster le CA des clientes plus difficiles à toucher



●● Le wallet, au coeur de la stratégie omnicanal de Camaïeu



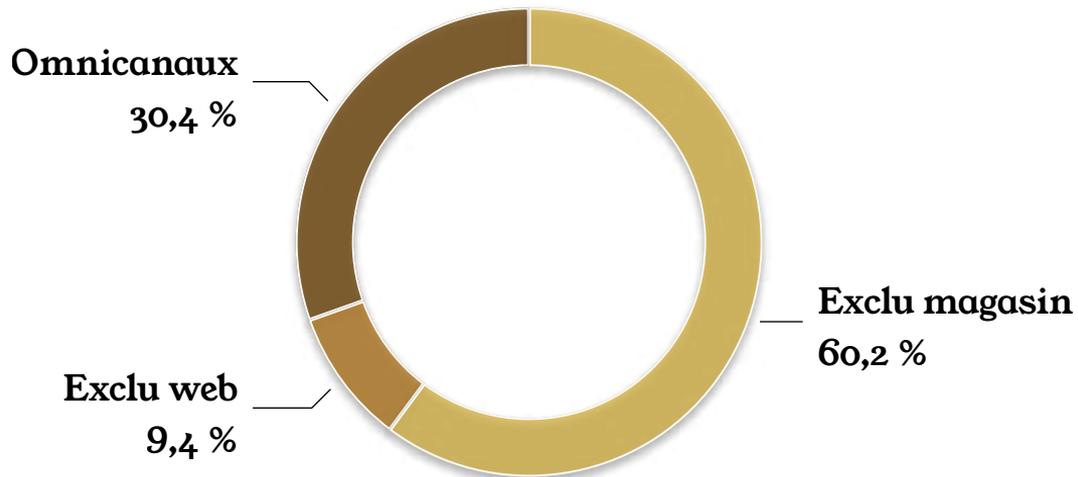
Le wallet devient un canal à part entière dans le but d'acquérir et fidéliser ses clients



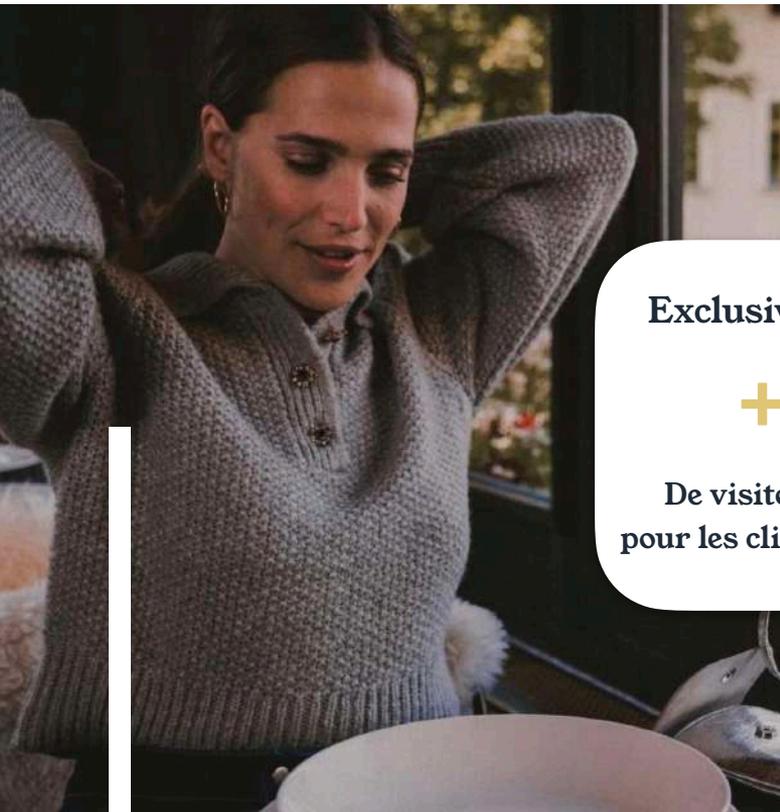
●● Répartition des clients optin wallet



La part des clientes optin wallet est importante chez Camaïeu : Plus de **30,4%** des clientes optin sont **omnicanaux**



●● Le wallet booste la fréquence de visites des clientes optin wallet, quel que soit le profil



Le wallet est un outil à la fois
drive-to-store et drive-to-web

Exclusivement magasin

+35%

De visites en magasin
pour les clientes wallétisées

Clients omnicanaux

+58%

De visites pour les
clientes wallétisées

Exclusivement web

+36%

De visites sur le site web
pour les clientes wallétisées

●● Le wallet booste le CA/cliente quel que soit le profil



Exclu magasin

+40%

Exclu web

+38%

Omni

+37%

de CA/cliente wallétisée VS non wallétisée

●● Les enjeux Camaïeu pour 2022

TRAFIC

Faire (re)venir la cliente sur le site
ou en magasin

Booster le trafic

Booster l'engagement

PHYGITAL

Imaginer et déployer l'expérience phygital de
demain dans les flagship Camaïeu et
l'ensemble des magasins

Améliorer l'expérience

Innover

Se différencier



Comment y répondre grâce au wallet ?

Envois de notifications personnalisées et géolocalisées

Offres non revendiquées en magasin

Exemple :

CAMAIEU | WALLET

Bienvenue ! Profitez dès maintenant d'une offre exclusive de -20% dans votre magasin

1

Suite à des actions spécifiques sur le site

Exemple :

CAMAIEU | WALLET

N'oubliez pas, votre article vous attend dans votre panier 🛒

1

Lorsque le client se trouve dans une zone de chalandise

Exemple :

CAMAIEU | WALLET

Votre magasin Camaïeu est à seulement quelques mètres ! Découvrez-y la nouvelle collection !

1

●● Le bilan

+78%

de CA pour les clientes
wallétisées sur 12 mois

+37%

de fréquence d'achat pour les
clientes omnicanaux wallétisées



+58%

de visites pour les clientes
omnicanaux « wallétisées »

●● Citation

”

Le wallet est un vrai levier dans le développement de notre stratégie omnicanal. Nos clientes omnicanaux wallétisées dépensent plus et plus fréquemment. Nos chiffres prouvent d'ailleurs très bien l'efficacité du wallet !

Elodie FREY
Cheffe de projet CRM



●● Revivez notre webinar aux côtés de Camaïeu

+78% de CA/client chez Camaïeu : le wallet
au coeur de la stratégie omnicanal



WEBINAR
●●camaïeu

+78% de CA/client chez Camaïeu : le wallet au coeur de la stratégie omnicanal

Avec **Elodie Frey**
Cheffe de projet CRM
chez Camaïeu





Captain Wallet digitalise vos supports marketing

(Coupon, carte de fidélité, carte tiers payant, invitation etc.) dans les Wallet Apple Wallet et Google Pay. Quels que soient vos objectifs (acquisitions, relationnel, service, fidélisation, sans contact etc.), nos experts vous aident à définir et à mettre en place une stratégie Wallet adaptée à votre entreprise.

Aujourd'hui, plus d'une centaine de grandes enseignes françaises et internationales utilisent notre plateforme pour booster leur relation client.

PERSONNALISATION —

ACCOMPAGNEMENT —

SEGMENTATION —

AUTOMATISATION —

GÉOLOCALISATION —

Leader et pionnier

du mobile wallet



Contactez-nous