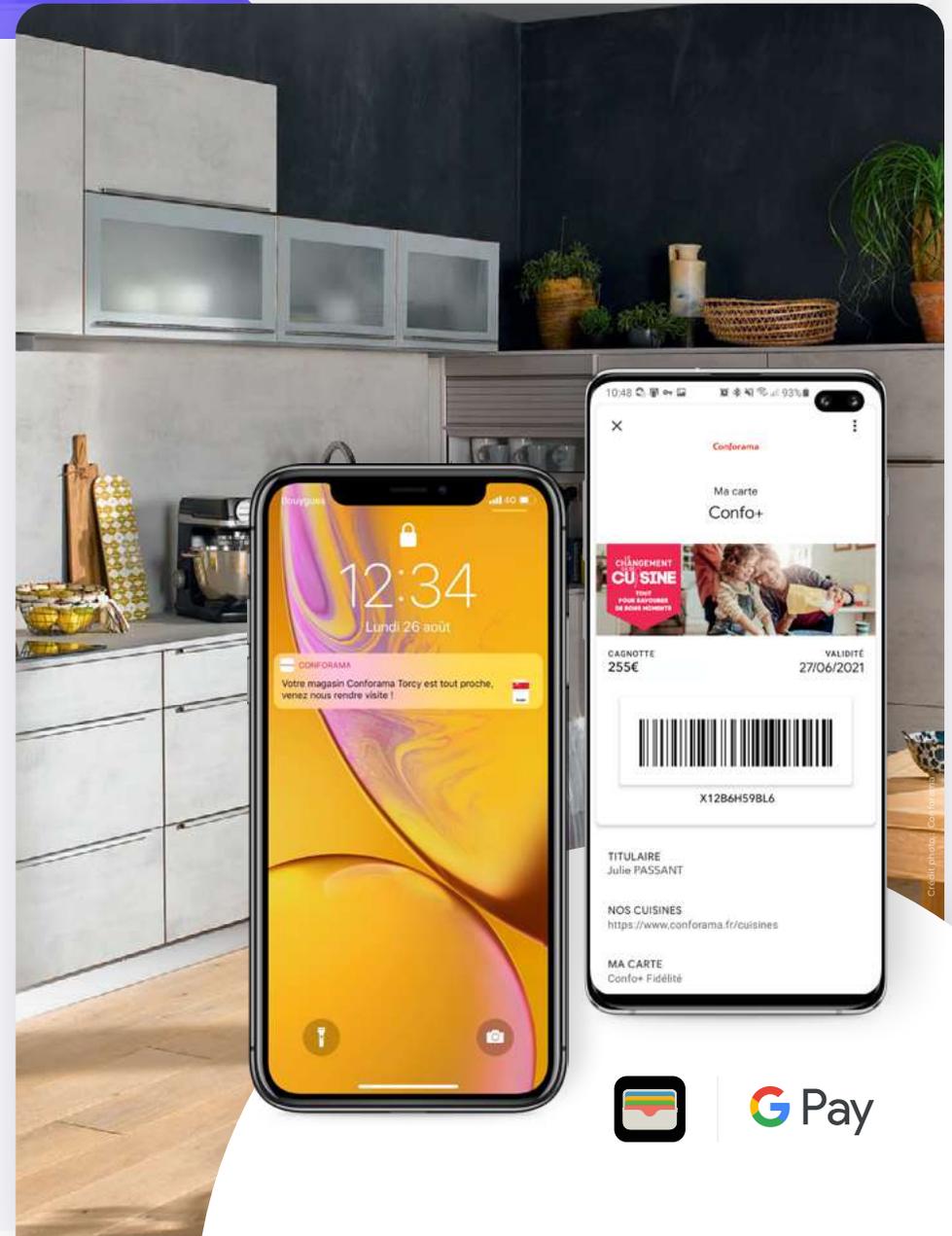


ÉTUDE DE CAS

COMMENT CONFORAMA BOOSTE LES PERFORMANCES de son programme fidélité grâce au mobile wallet ?



 Pay

Conforama

est le **multi-spécialiste de l'équipement, de l'aménagement et de la décoration de la maison.**

175
magasins
en France

1,3M
d'adhérents au
programme de fidélité

1^{er} sur l'équipement de
la maison sur le web



Les objectifs

- ✓ **Accélérer** sa transformation digitale sur mobile
- ✓ **Offrir** une expérience innovante aux adhérents de la carte Confo +
- ✓ **Maximiser** la portée des offres de fidélisation
- ✓ **Booster** la fréquence d'achat et le panier moyen
- ✓ **Animer** la relation client en maîtrisant les coûts de communication



Faciliter l'accès au programme de fidélité de Conforama



NEWSLETTER



SMS DÉDIÉ



ESPACE CLIENT



COURRIER D'INVITATION



Le client ajoute sa carte de fidélité ou son chèque fidélité Conforama en seulement 1 clic depuis un **email**, un **SMS**, un **bouton dans son espace client**, et par simple scan d'un **QR code** par courrier.



Une stratégie dynamique sur mobile wallet animée autour de la **fidélisation**...

CARTE DE FIDÉLITÉ



Carte de fidélité digitalisée dans le wallet



Notification push indiquant le nouveau solde de points

CHÈQUE FIDÉLITÉ

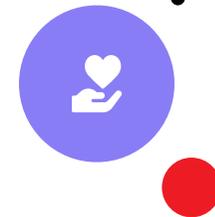


Chèque fidélité dématérialisé dans le wallet



Notification push de rappel d'expiration

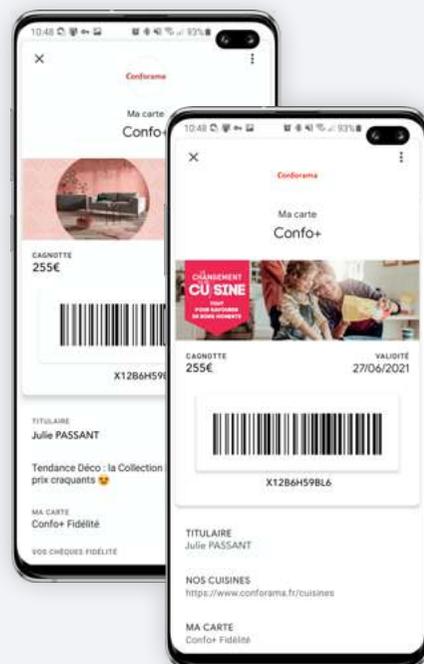
... l'offre, la découverte produit, la géolocalisation et l'événementiel !



OFFRE PROMOTIONNELLE



DÉCOUVERTE DE COLLECTION



NOTIFICATION GÉOLOCALISÉE



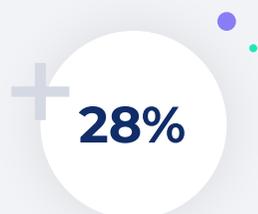
INVITATION AUX ÉVÉNEMENTS



Le wallet mobile est devenu un canal de communication indispensable

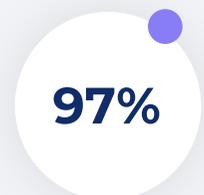


CA / client



Les clients wallétisés* dépensent plus que les clients non wallétisés

Rétention



Des personnes qui ont dématérialisé une carte Conforama dans leur wallet **la conservent**

Fréquence d'achat



Les clients wallétisés achètent plus fréquemment que les clients non wallétisés

*Un client wallétisé est un client qui a installé sa carte Conforama dans son wallet Apple Wallet ou Google Pay



Témoignage



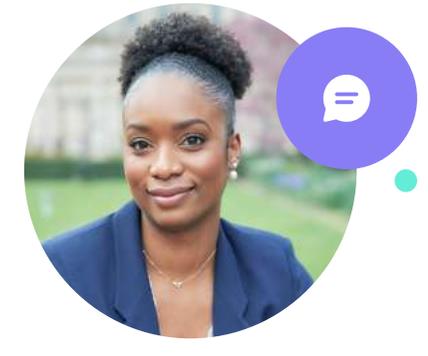
Notre choix s'est porté sur le wallet pour **deux raisons** : il nous permet d'**accélérer notre transformation digitale** tout en offrant une **expérience client innovante** sur mobile aux membres de notre programme de fidélité.

Le wallet est également **un moyen de maintenir un lien privilégié avec nos clients** à travers le partage du meilleur de nos offres, nos avantages ou nos événements par notifications push.

Les 12 mois d'expérimentation de ce service ont démontré que **le wallet est un vrai atout pour Conforama**, tant par **ses performances** que par **sa facilité d'activation des campagnes**.



Mélodie Charles,
Directrice Marketing Client
chez Conforama

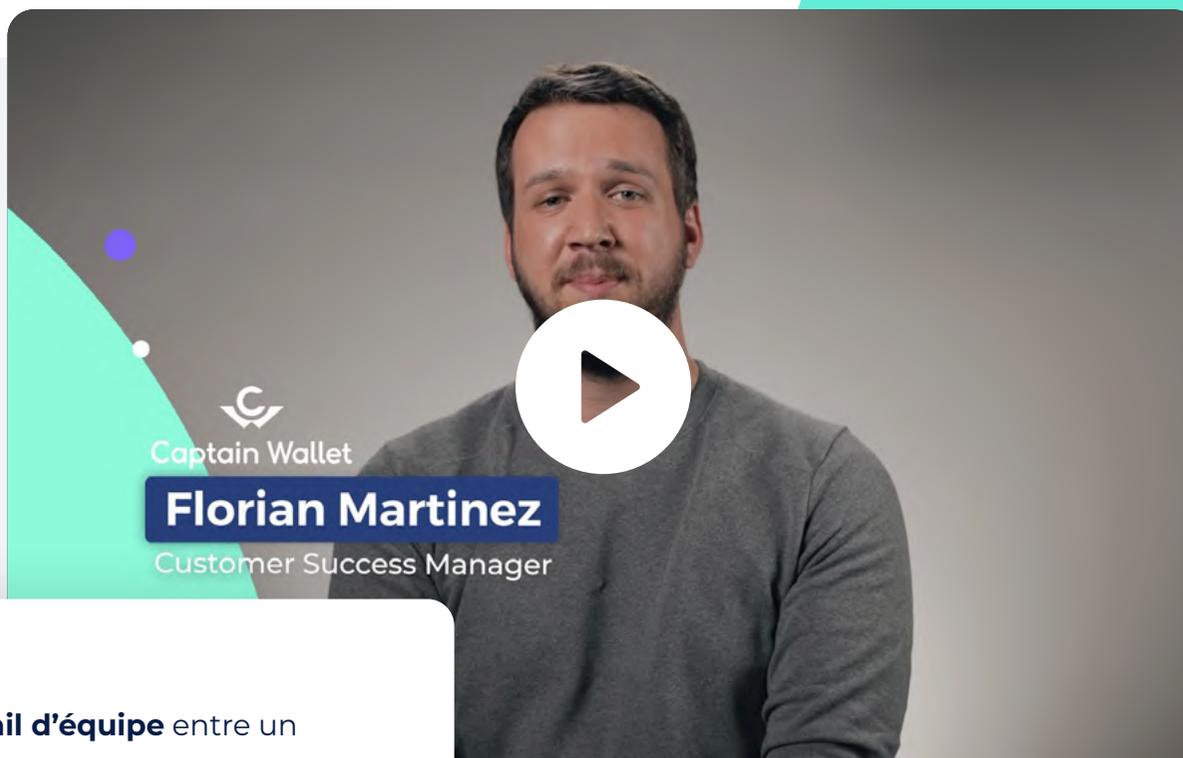


Estelle Joseph,
Responsable de Projets CRM
chez Conforama



” **Un moyen de maintenir un lien privilégié avec nos clients.**

Dans les coulisses du wallet



Le wallet, c'est aussi le travail d'équipe entre un account manager et des professionnels du CRM.

Découvrez les retours d'expérience de **Florian Martinez**, Account Manager chez Captain Wallet sur le compte **Conforama**.





Captain Wallet



Leader et pionnier

du mobile wallet

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 (acquisition, relationnel, serviciel, 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

→ GÉOLOCALISATION

→ AUTOMATISATION

→ SEGMENTATION

→ NOTIFICATION PUSH

