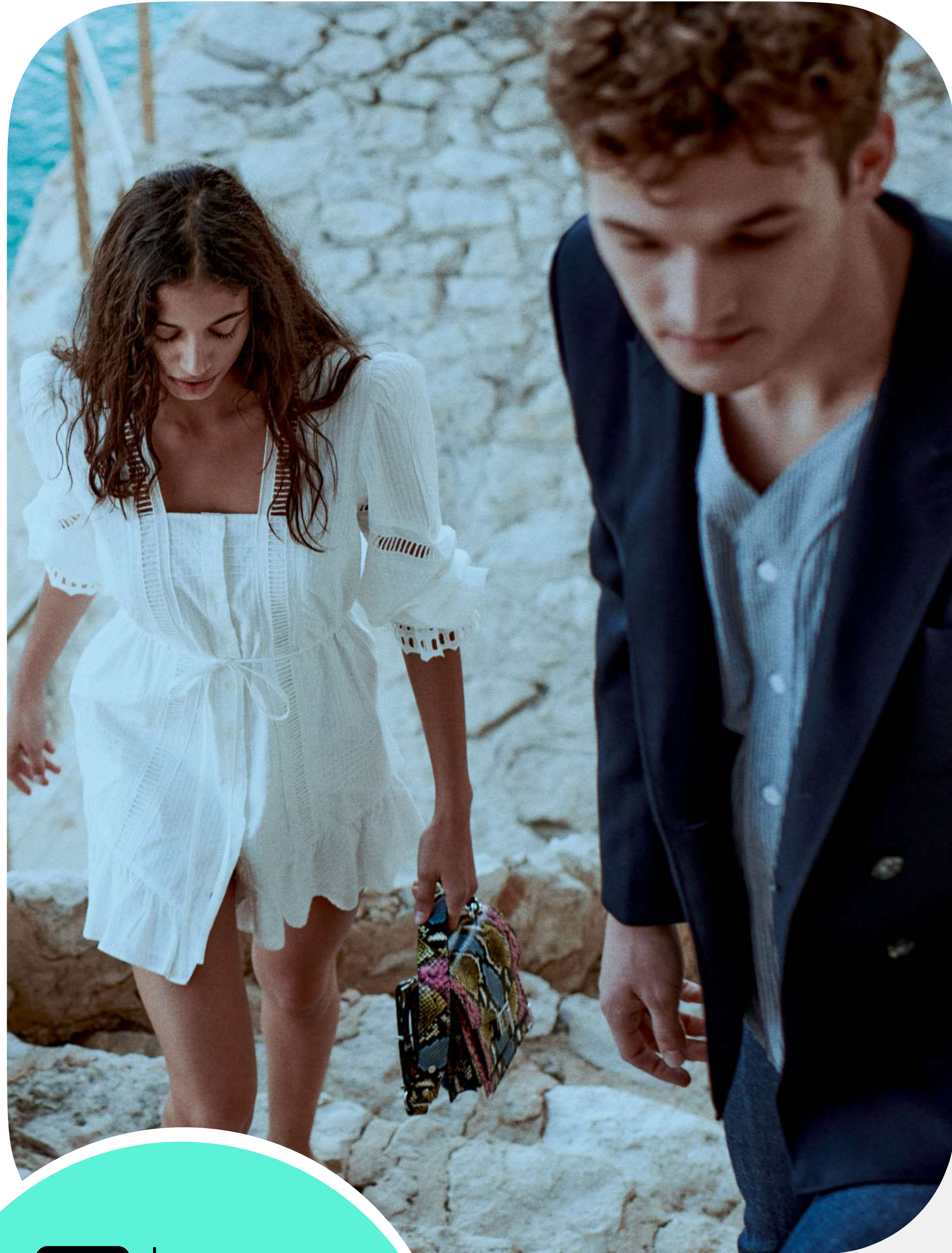




Captain Wallet



# THE KOOPLES

PARIS

## ÉTUDE DE CAS

---

Comment The Kooples booste de 89% son CA/client sur le wallet mobile ?



Pay

# A propos de **THE KOOPLES** PARIS

Créée en **2008** par  
les créateurs  
**de Comptoir des  
Cotonniers**

Son slogan :  
**« Un vestiaire  
pour deux »**

**340 boutiques** en  
France et à  
l'international

Une marque **haut de  
gamme accessible**  
qui habille le « couple »



# Les objectifs de The Kooples



**Compléter le dispositif de communication 1 to 1**  
avec un nouveau canal mobile

**Personnaliser le parcours client**  
afin de créer un dialogue unique avec chaque client

# Le choix du wallet

Le wallet est un canal de proximité qui vient compléter notre programme relationnel. Facile à télécharger, ce canal a un taux de rétention important, contrairement à une application.

Un canal qui permet de :

**Communiquer facilement**  
avec les clients

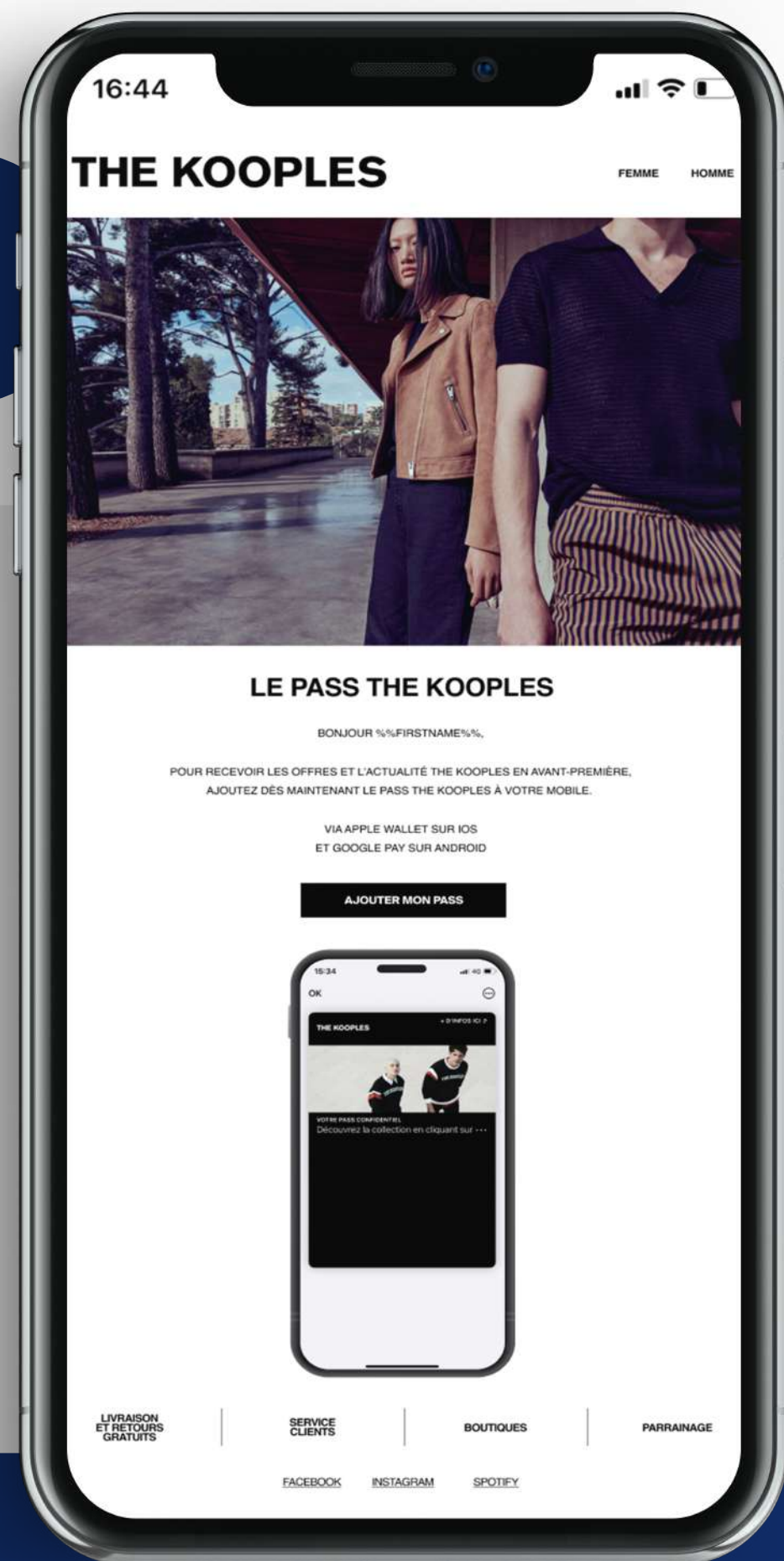
**Cibler une population jeune**, la génération Z, qui ouvre peu les newsletters

Ajouter un **moyen de pression commerciale** supplémentaire au-delà des newsletters et du SMS



# Comment ça marche ?

1



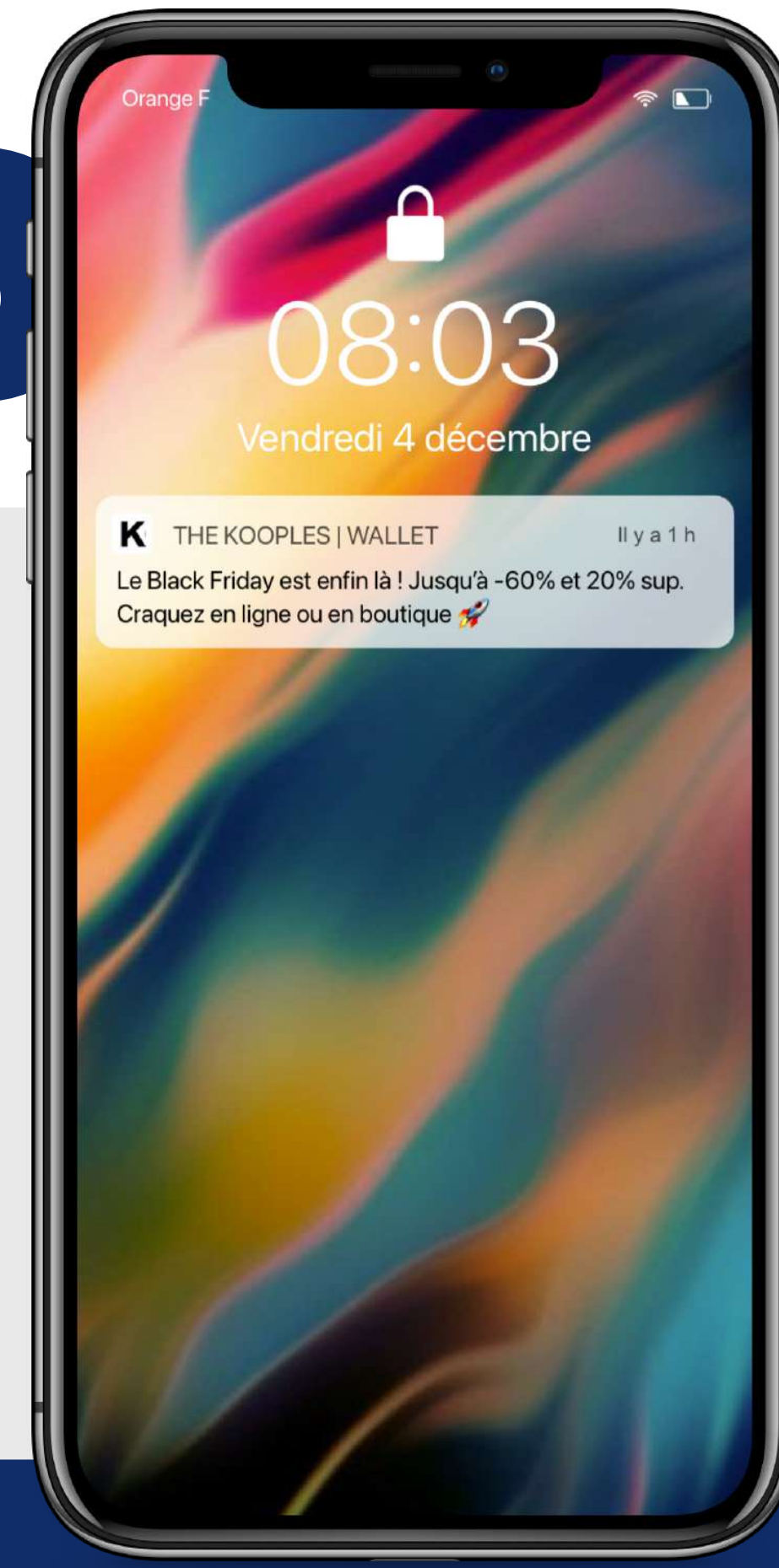
Un CTA incitant à l'ajout de la carte dans le wallet est positionné dans les communications The Kooples.

2



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

3

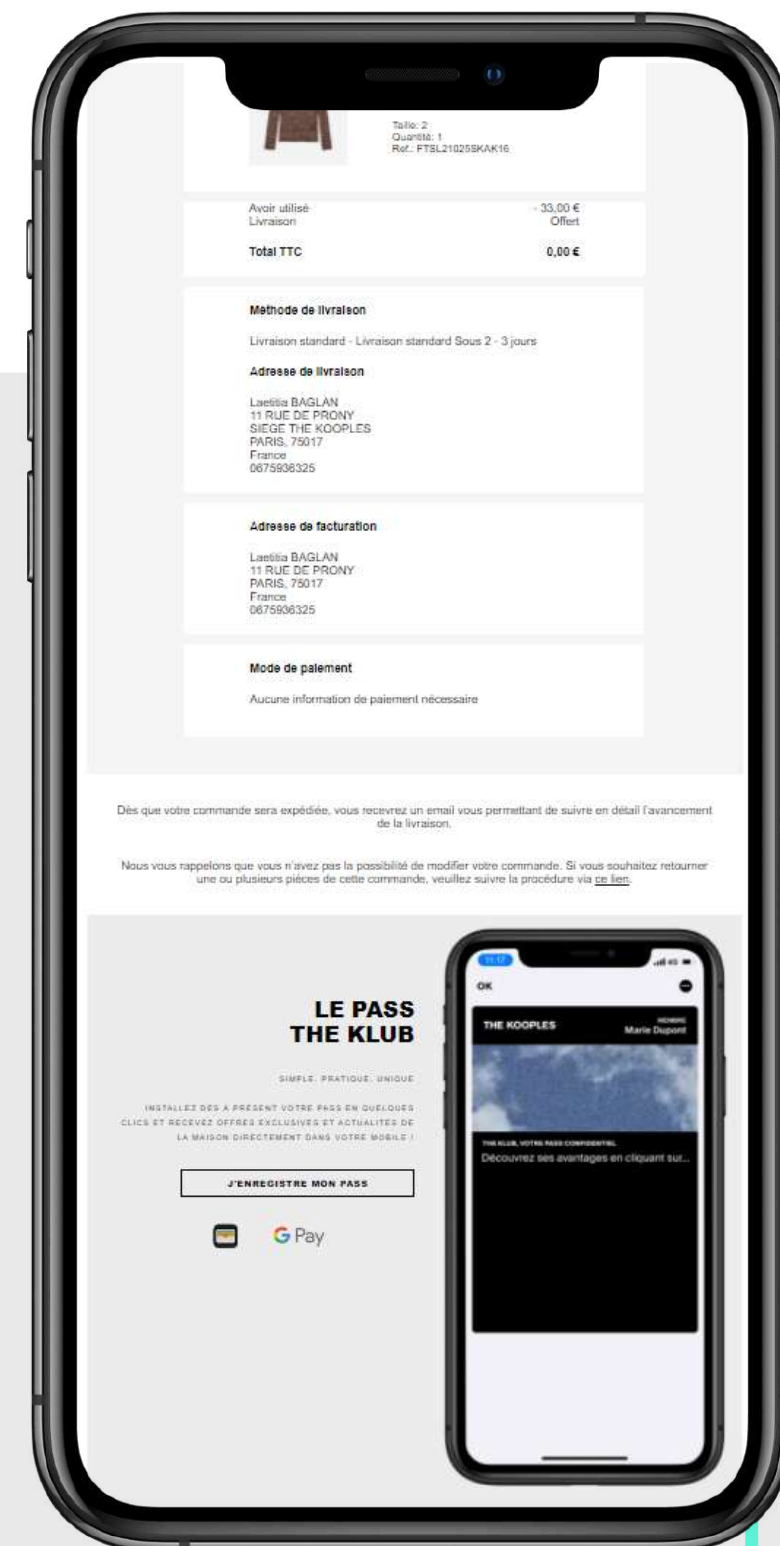


Le client reçoit des notifications push : lancement de nouveaux produits, promotions, offres, etc.

# 1 The Kooples wallétise ses clients depuis ses points de contacts

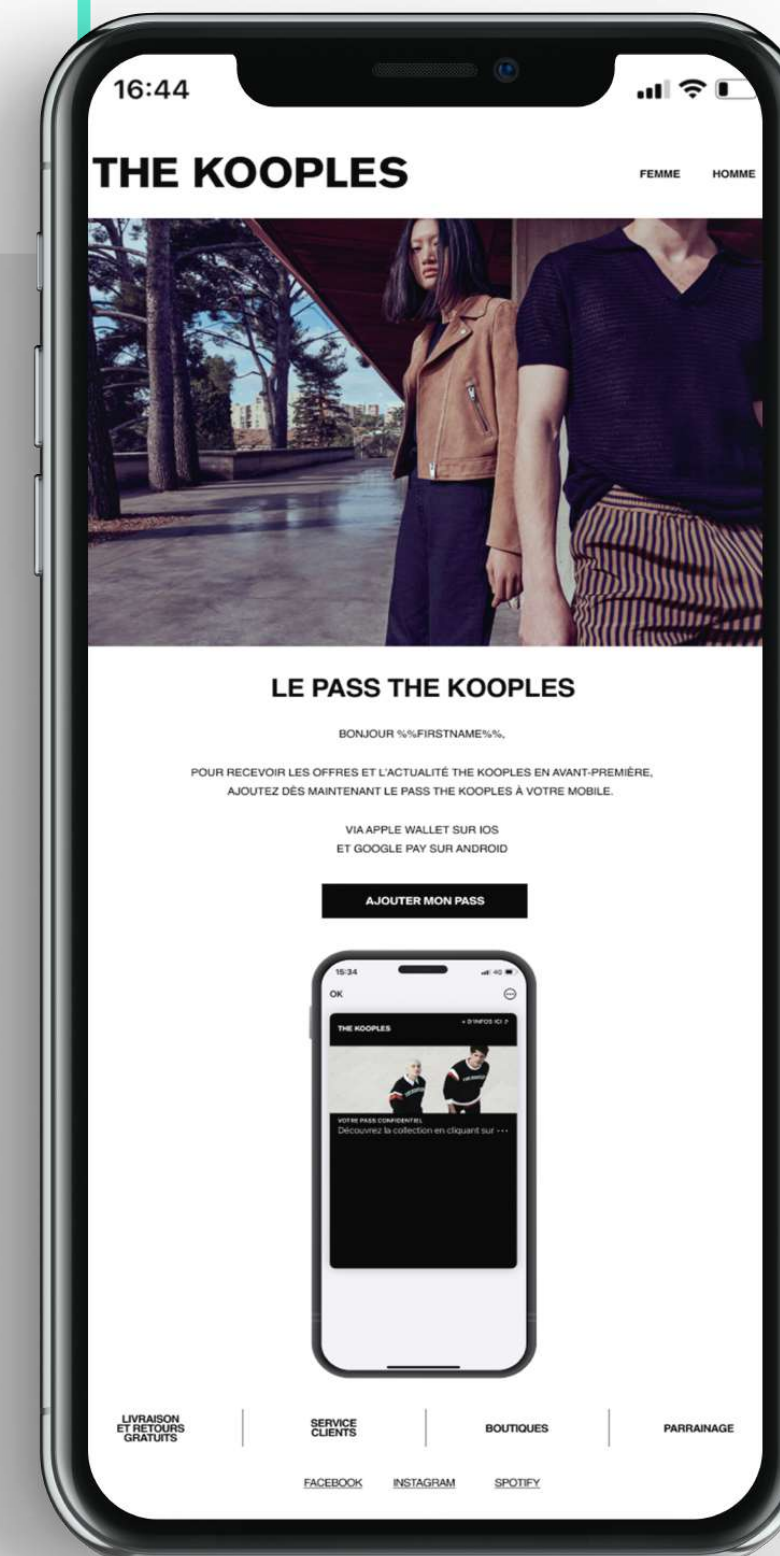
Le recrutement est **une étape très importante** sur laquelle The Kooples travaille énormément avec l'équipe Captain Wallet

Depuis une confirmation de commande



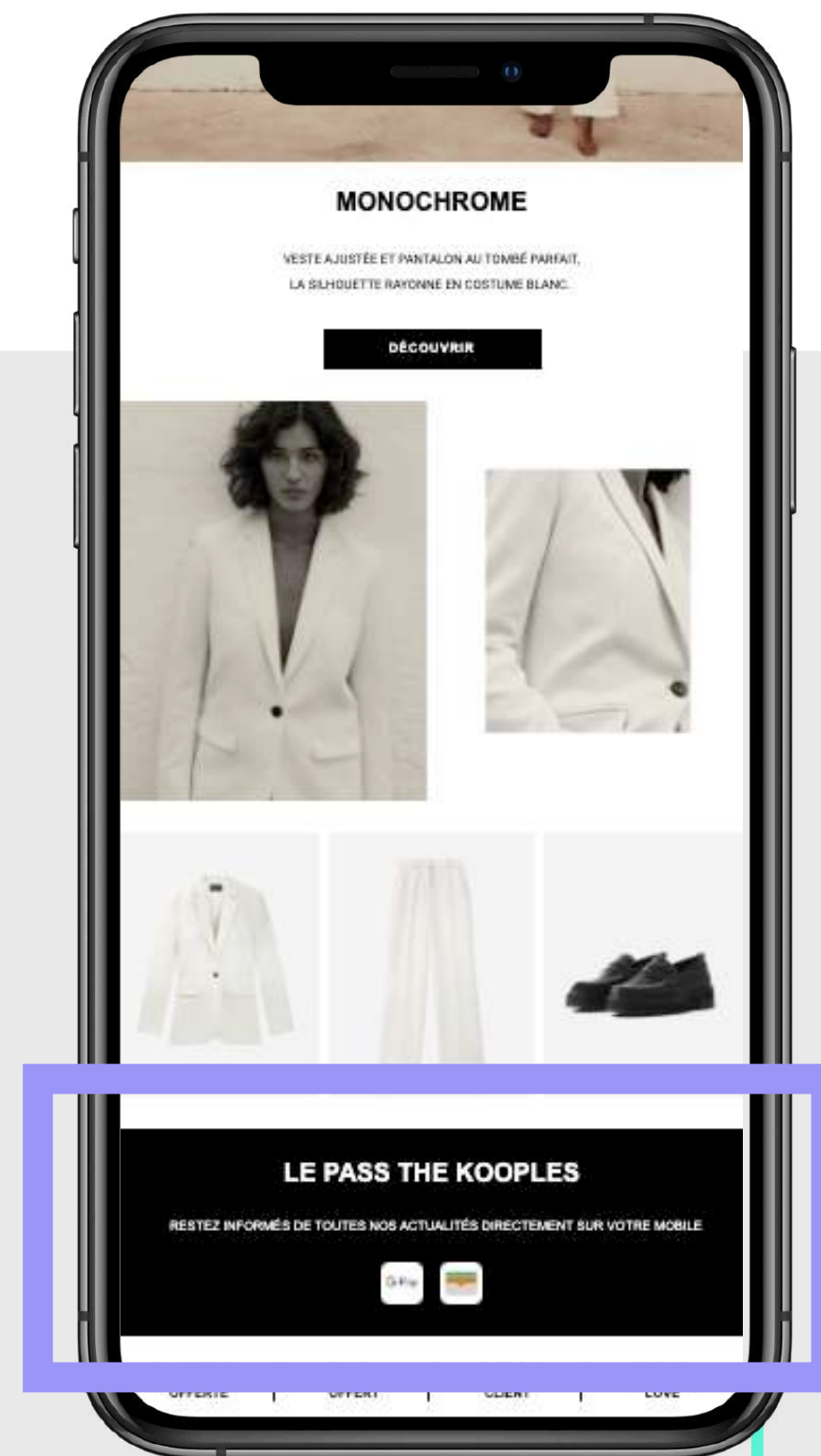
Refonte des emails transactionnels en intégrant le wallet dans différents touch points.

La marque enregistre un taux d'adhésion important et se sert de ces emails dédiés pour « teaser » ses temps forts.



Depuis un email dédié

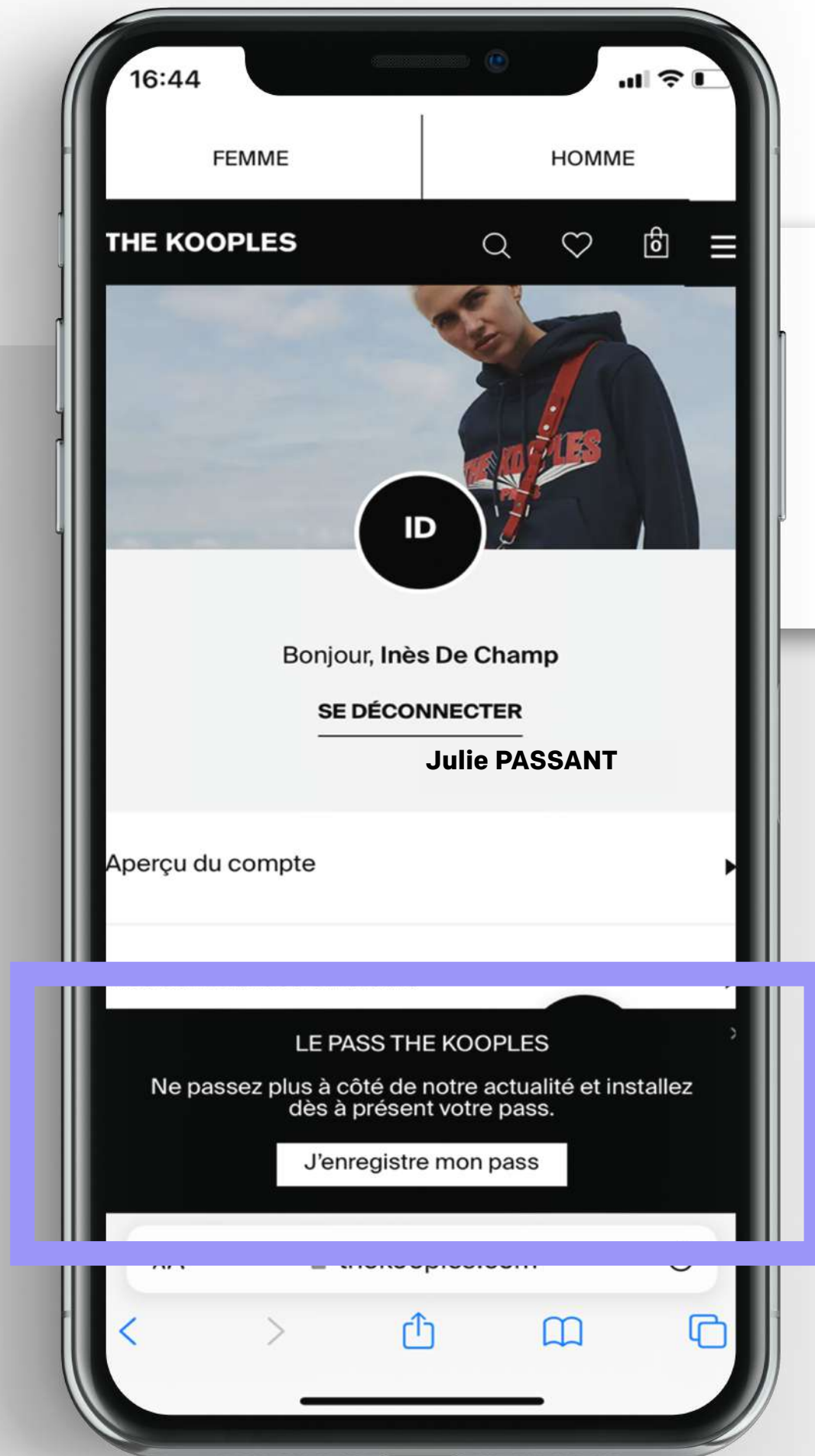
Depuis toutes les newsletters



Un encart est intégré dans toutes les newsletters. Cela permet à The Kooples d'avoir en fil rouge des clients qui enregistrent leur carte

1

# The Kooples wallétise ses clients depuis ses points de contacts



## Sur le site

Un encart qui **fonctionne très bien** chez The Kooples, disponible sur mobile et desktop

## En magasin via des PLV

The Kooples incite ses clients à **télécharger la carte en boutique** via un QR code accessible sur des PLV disposées aux caisses ou sur les téléphones des équipes de ventes.



## REJOIGNEZ NOUS

### VOTRE PASS CONFIDENTIEL

Invitations personnelles et offres exclusives à portée de main, directement dans votre mobile. Votre pass, notre complicité.

SCANNEZ & DÉCOUVREZ :

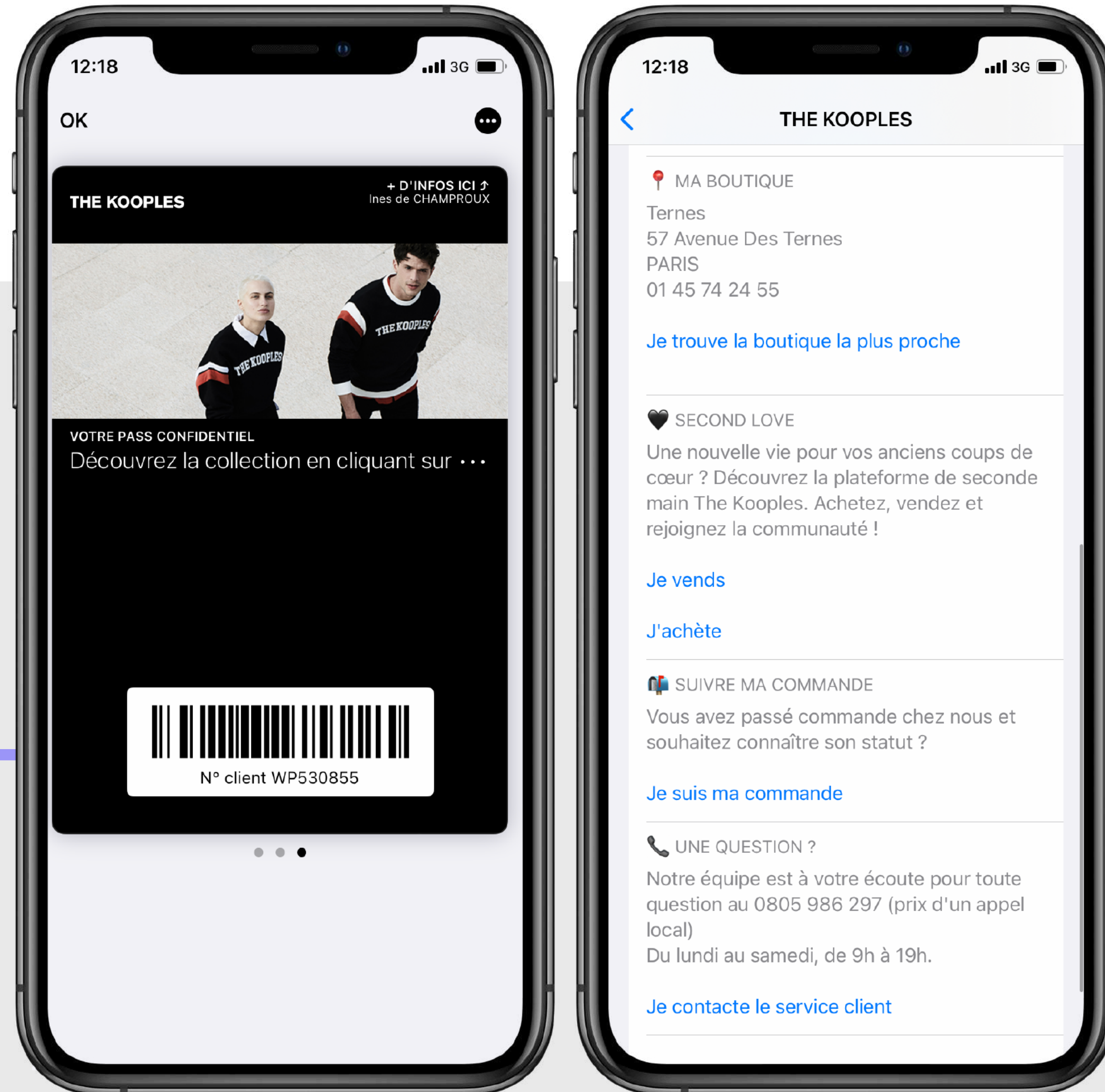


Compatible Apple Wallet sur iOS et Google Pay sur Android.

Permet **un gain de temps** pour les équipes de ventes : plus besoin de créer une fiche client

2

# La carte The Kooples est téléchargée dans le mobile du client en 2 clics



RECTO

VERSO

Grâce au code barre, le client est directement authentifié lors du scan de la carte.

Le client retrouve sa boutique de référence

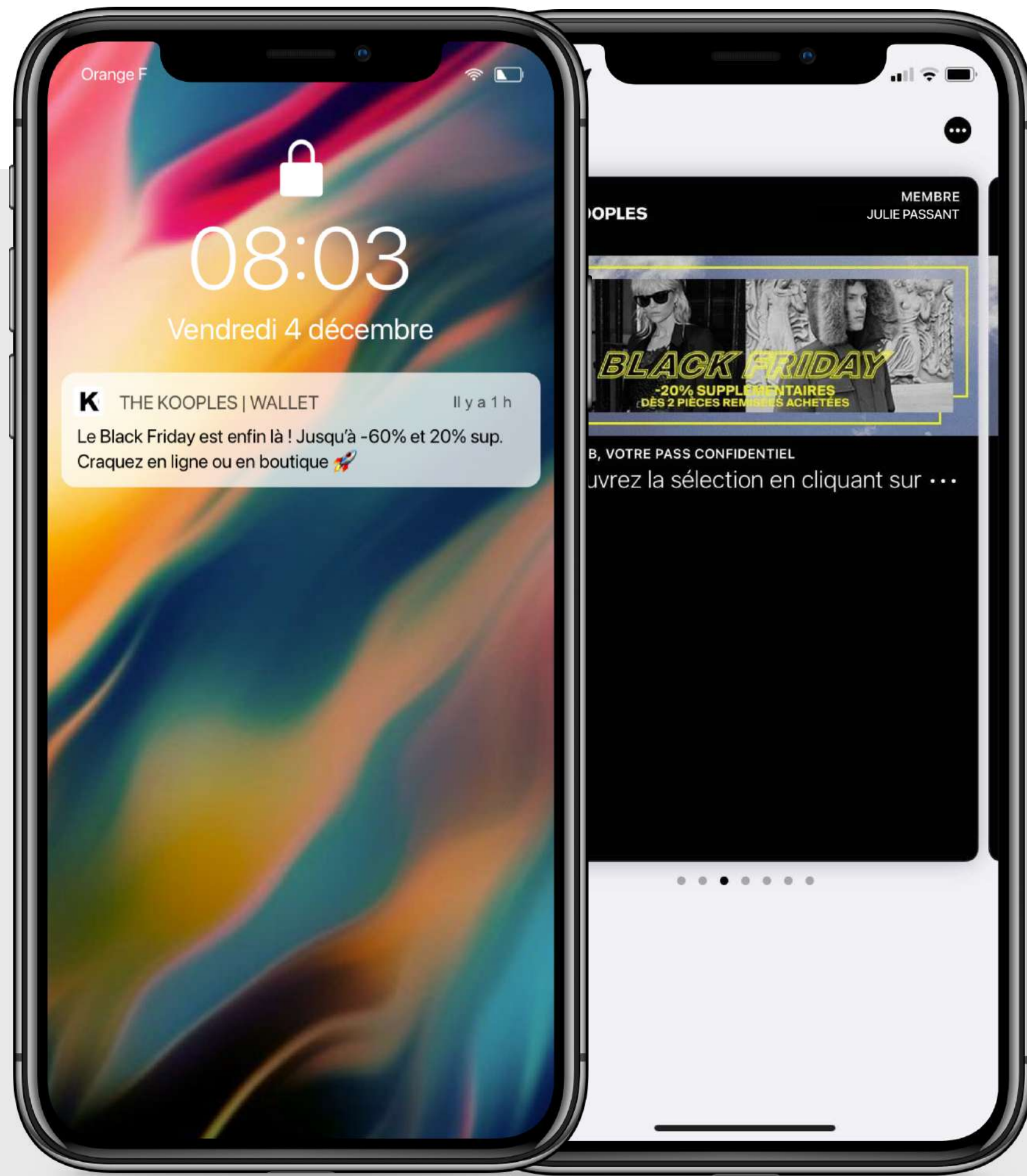
La marque utilise le wallet comme touch point supplémentaire pour rediriger vers son site

Le client peut suivre sa commande depuis le wallet et contacter le service client



3

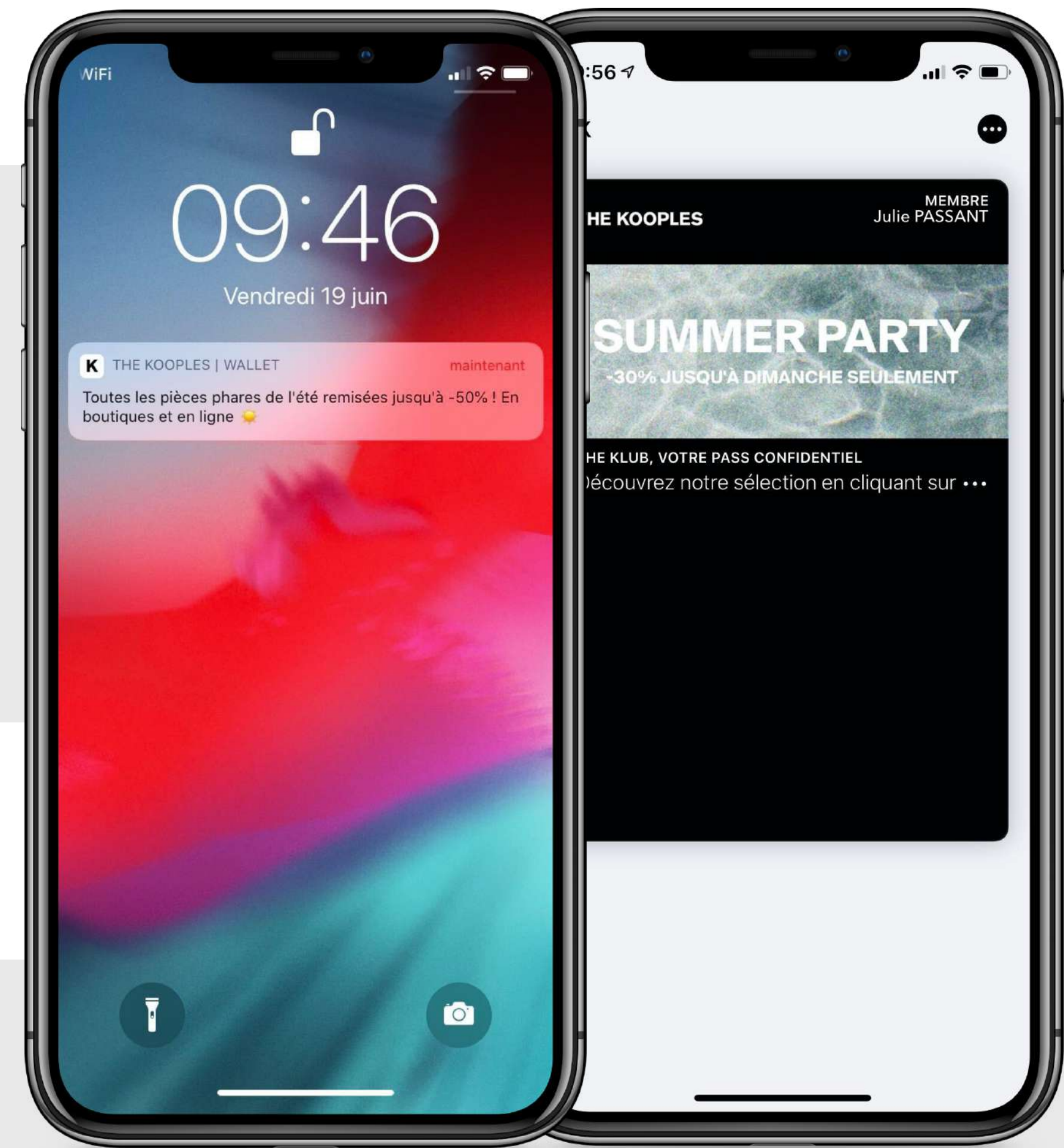
## The Kooples recible et envoie des push notifications à ses clients grâce au wallet



BLACK FRIDAY

The Kooples utilise le wallet pour diffuser les temps forts de son plan d'animation commercial.

La carte wallet est alors mise à jour automatiquement. La marque envoie des notifications push, spécifiques selon sa cible client.



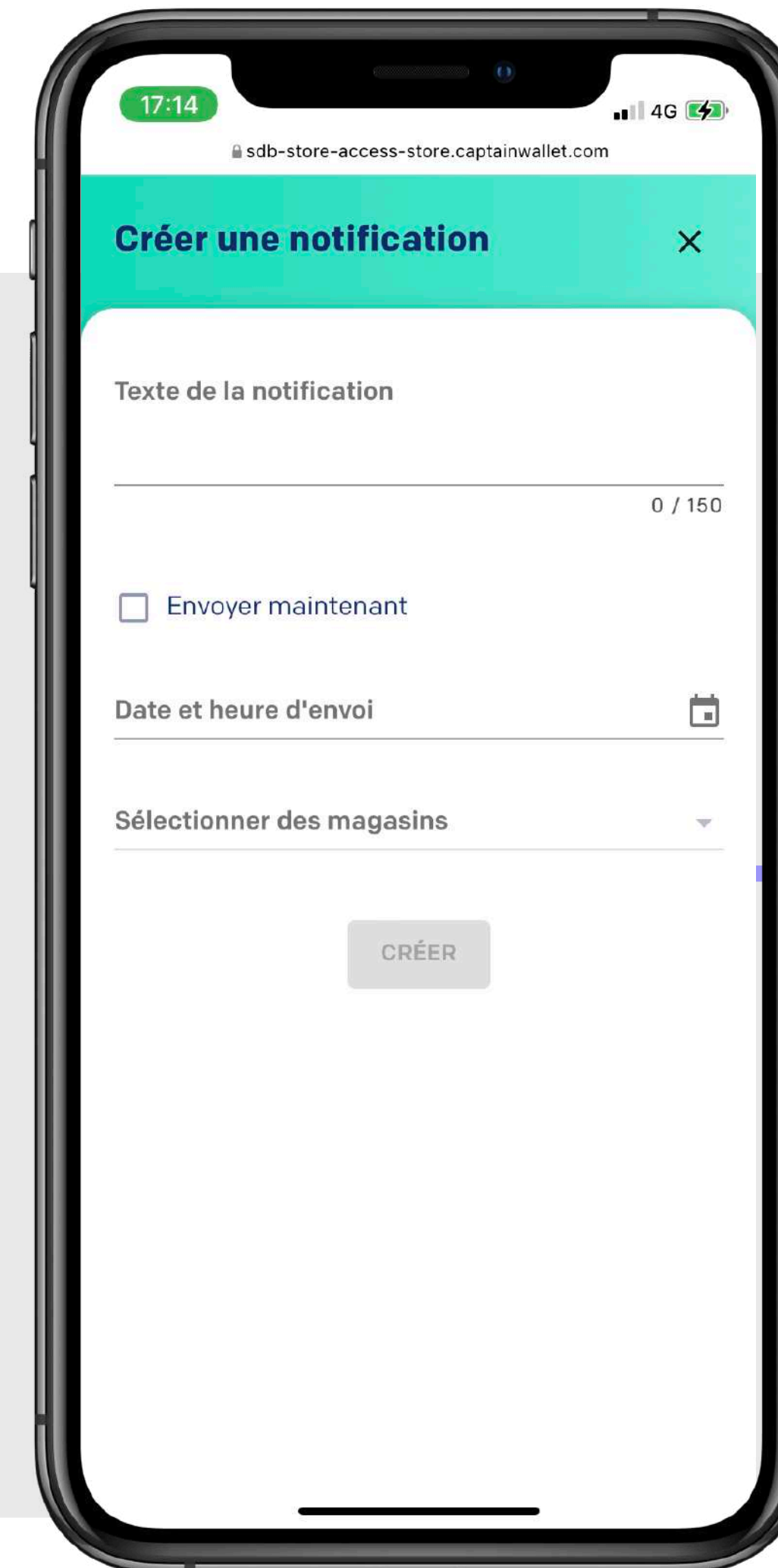
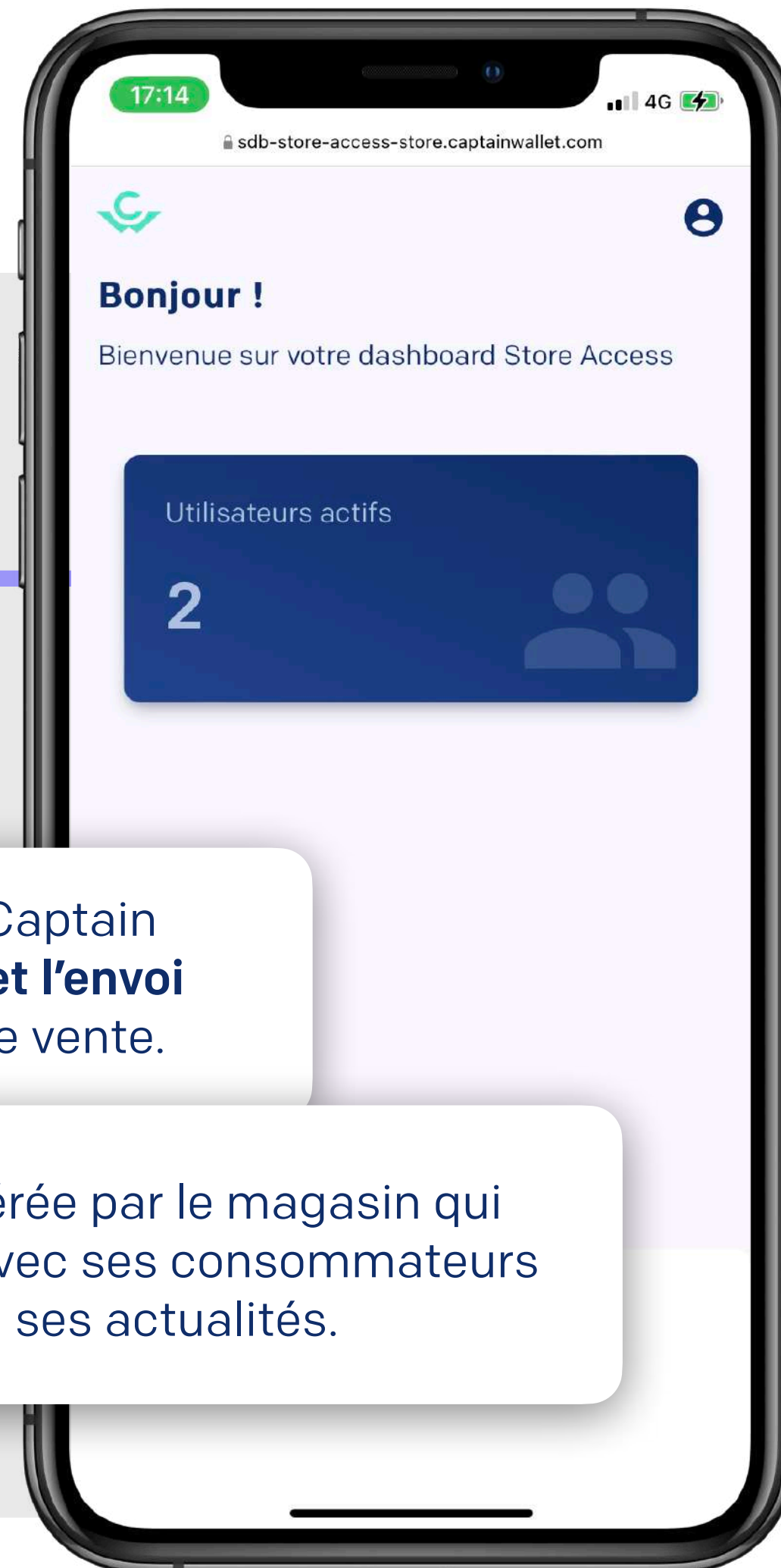
SOLDES D'ÉTÉ

# STORE ACCESS : Une interface accessible pour les Responsables des points de vente

Affiche le nombre de cartes associées à un point de vente

La fonctionnalité **Store Access** de Captain Wallet permet de gérer **le contenu et l'envoi des notifications** depuis un point de vente.

**Une interface simplifiée** gérée par le magasin qui permet de communiquer avec ses consommateurs de façon **plus directe** selon ses actualités.



Permet l'envoi d'une notification instantanée ou à programmer dans le temps

# Le wallet chez The Kooples en quelques chiffres

+89%

De CA/client  
wallétisé

+90%

De récurrence d'achat/  
client wallétisé

52%

Des clients wallétisés  
sont omnicanaux  
(vs. 16% pour les non  
wallétisés)

98%

De taux de  
rétention

# L'expérience de The Kooples en vidéo

# WEBINAR

## THE KOOPLES

PARIS

Comment The Kooples booste  
de 89% son client sur  
le wallet mobile ?



**Inès de Champroux**  
Responsable Acquisition & Expérience Client  
THE KOOPLES  
PARIS



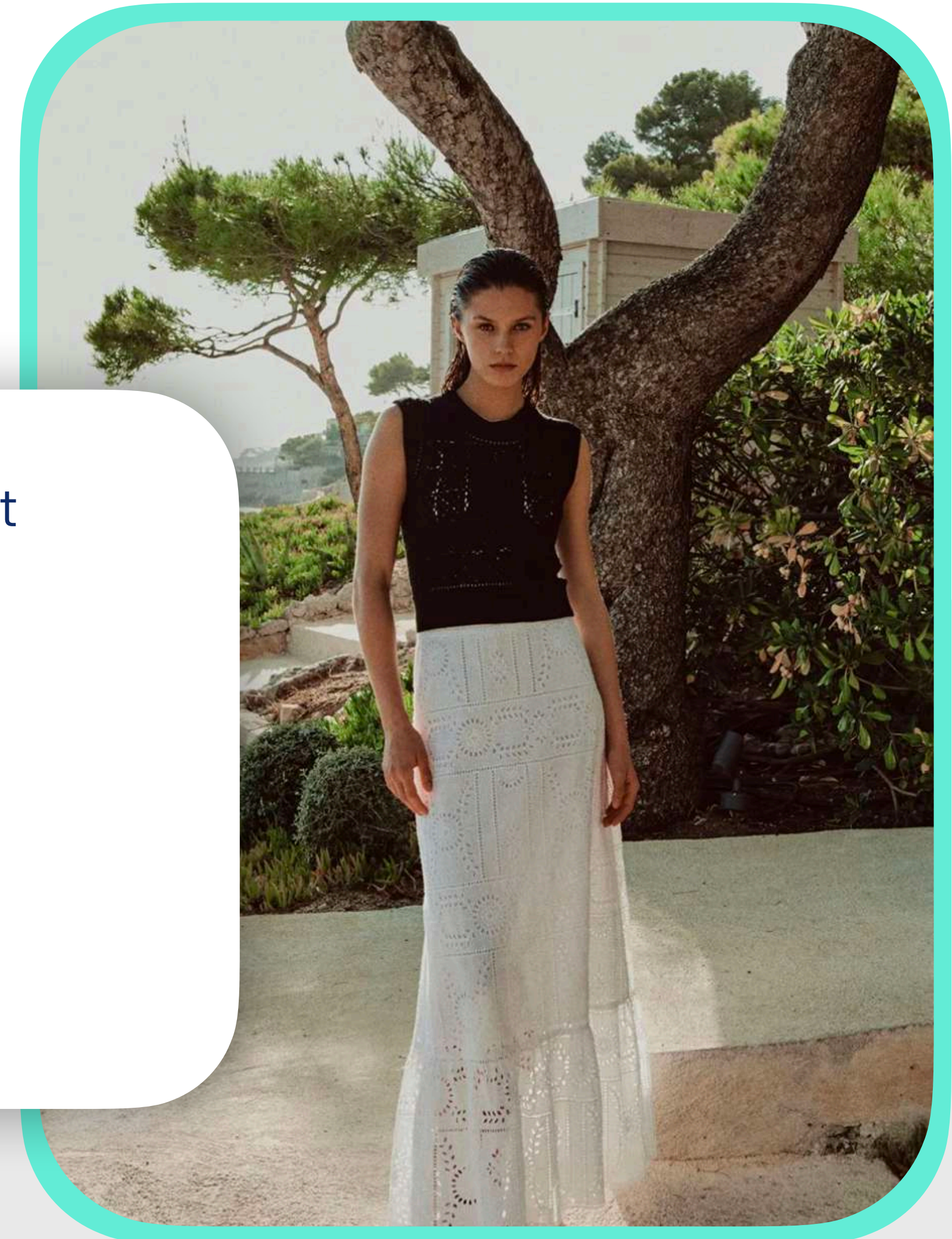
# Témoignage The Kooples

”

Le wallet mobile nous permet d'atteindre efficacement nos clients et vient compléter notre dispositif de communication 1 to 1. Nos communications sont de plus personnalisées grâce aux notifications push et nous permet d'atteindre des clients difficiles à cibler via des canaux traditionnels.

**Inès de Champroux**

Responsable Acquisition et Expérience Client





*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.

ACCOMPAGNEMENT

PERSONNALISATION

GÉOLOCALISATION

AUTOMATISATION

SEGMENTATION

*Leader et pionnier*  
du mobile wallet



Contactez-nous