

ETUDE DE CAS

Comment botanic® utilise l'ultra personnalisation pour fidéliser ses clients avec le wallet mobile ?

A propos de botanic®



botanic®, les jardinerie expertes du végétal



Fondé en 1995 par 3 familles d'horticulteurs



Plus de 70 magasins



Société à mission depuis 2021

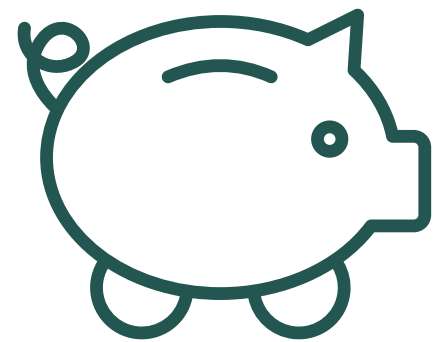


Ses valeurs

- *Le bien-être*
- *La proximité*
- *L'audace*
- *L'implication*
- *L'authenticité*



Le programme de fidélité de botanic®



Un programme
de fidélité payant



Des points à cumuler,
transformés en
bons d'achat



Des offres privilégiées
toute l'année



Des communications
liées au Club adaptées
aux habitudes de
chaque client

Le point de départ



Élodie Perillat

Responsable Relation Client
chez botanic®

”

« Nous cherchions un canal adapté à nos valeurs environnementales pour réduire nos envois papier et capable de relayer nos offres et actualités de manière instantanée. Le wallet semblait donc le être le canal parfait pour ça. Les résultats nous confortent d'ailleurs dans notre choix ! »

Les objectifs de botanic®

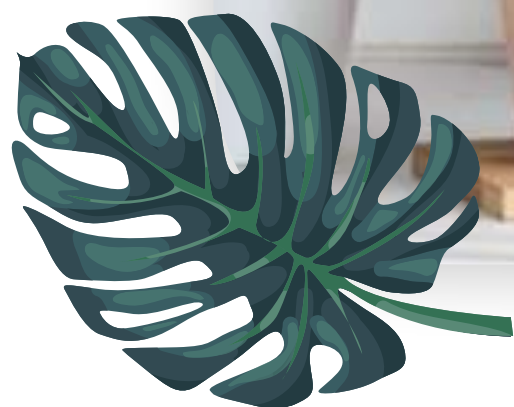
Proposer un canal digital innovant pour fidéliser ses clients sur le long terme

Travailler la réactivation client grâce à des offres promotionnelles ciblées

Proposer une expérience client ultra-personnalisée

Le choix du wallet

botanic® cherchait un nouveau canal de communication digital afin d'être plus proche de ses valeurs : à la fois instantané, plus écologique et économique que le papier.



Ce canal permet à l'enseigne de :



Optimiser les ciblages des campagnes marketing pour limiter l'envoi des communications papier



Communiquer efficacement auprès de ses clients via des campagnes directement dans leur mobile

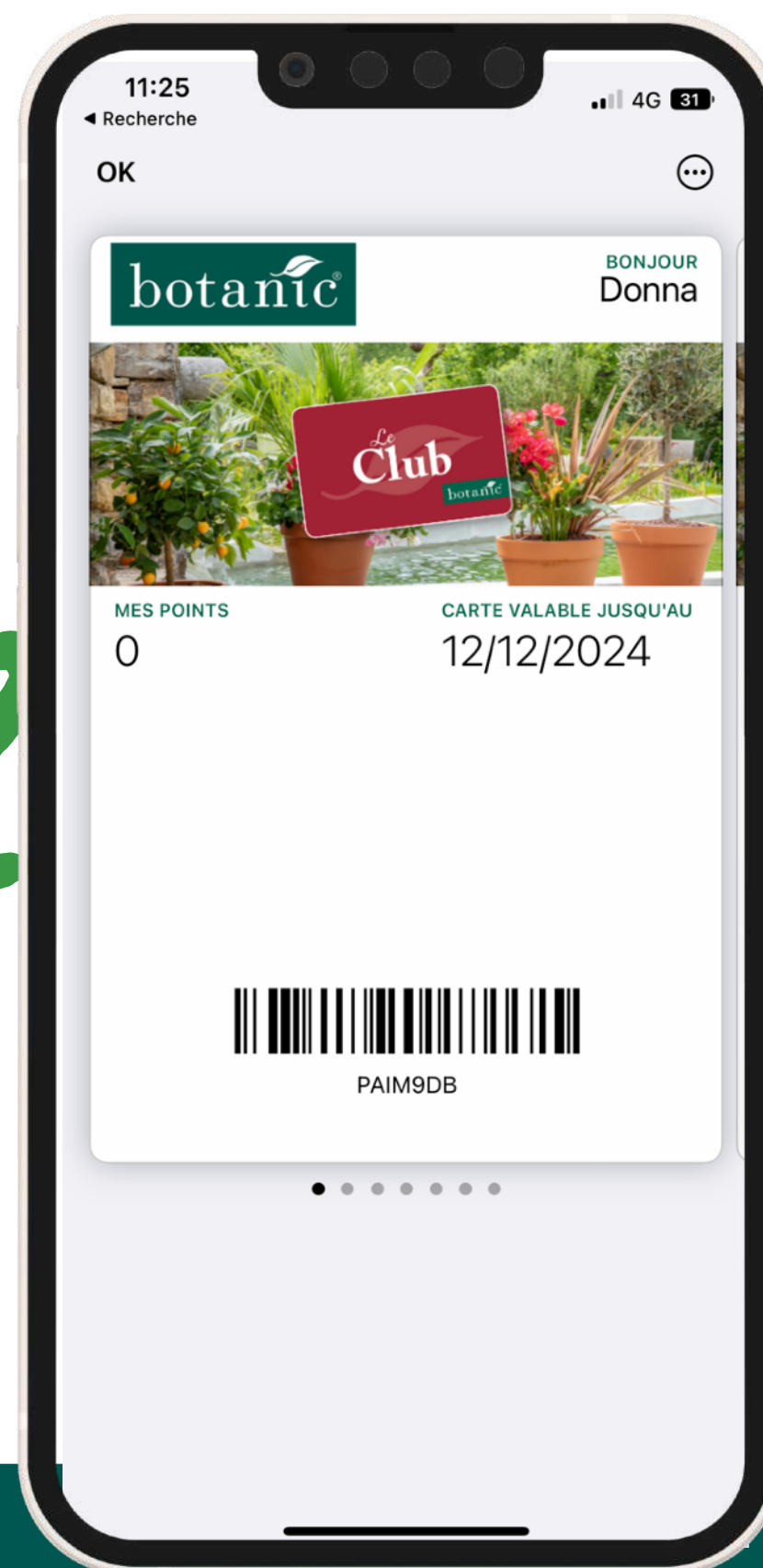


Pousser les points disponibles et les bons d'achat au client de manière régulière et bienveillante via des notifications push

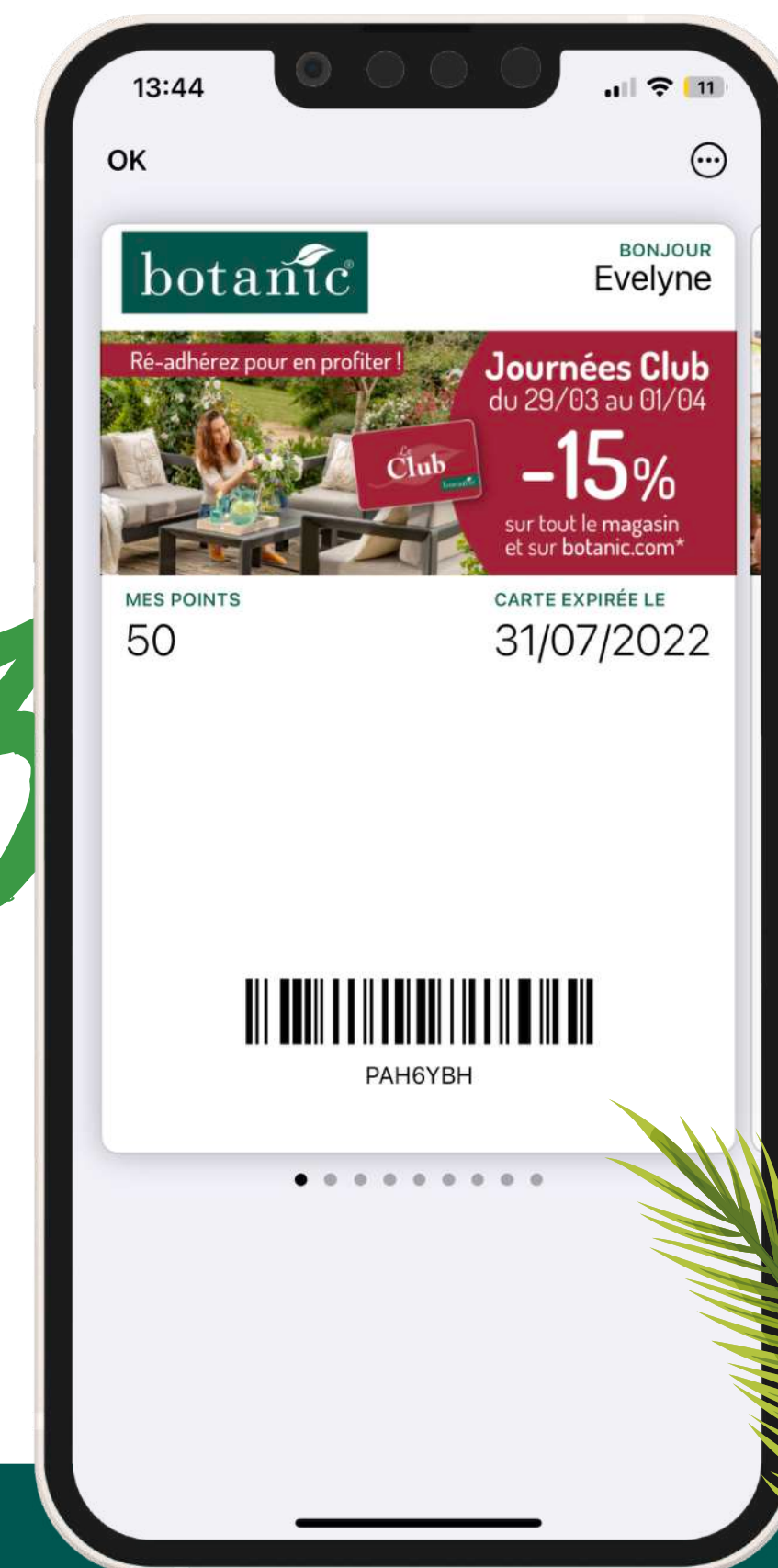
Comment ça marche ?



Le client récupère sa carte wallet depuis un CTA disposé sur les divers supports de communication de botanic®



La carte de fidélité est téléchargée dans le mobile du client et la retrouve en 2 clics dans son application wallet



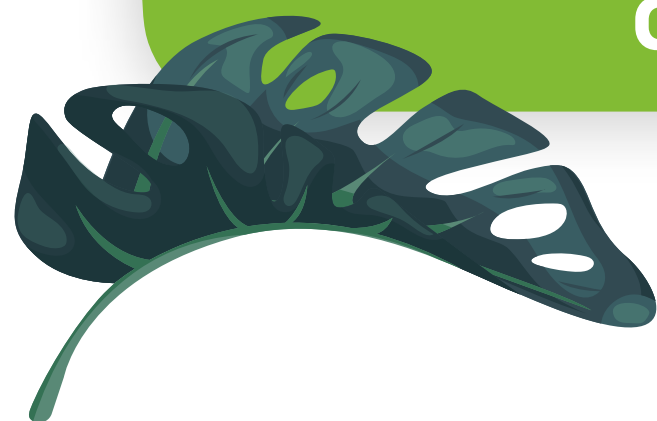
botanic® anime sa carte, la met à jour et envoie des notifications push personnalisées à ses clients



botanic® « wallétise » ses clients depuis ses points de contact

Pour encarter ses clients, il suffit d'intégrer un lien sur les canaux de votre choix !

botanic® a choisi d'utiliser des liens personnalisés pour que ses clients puissent récupérer leur **carte de fidélité personnelle en 2 clics.**



Email dédié au wallet

Bonjour MARGOT,

Bonne nouvelle, votre carte Club se dématérialise et s'installe dans votre mobile ! Maintenant, votre carte de fidélité botanic® vous accompagnera partout ainsi que tous vos avantages Club.

Installez votre carte Club dans votre mobile

Disponible sur

C'EST QUOI LES AVANTAGES pour vous, membre du Club botanic® ?

C'EST SIMPLE Votre carte Club est toujours avec vous ! Fini les oublis au moment du passage en caisse.	C'EST PRATIQUE Vos bons d'achat toujours dans la poche ! Vous êtes averti(e) de leur disponibilité et relancé(e) si vous ne les avez pas utilisés.
C'EST PERSONNALISÉ Vous visualisez votre solde de points quand et où vous voulez, tant que vous avez votre téléphone avec vous !	C'EST MALIN Vous êtes informé(e) de toutes les actualités du Club, de vos offres et avantages en temps réel.

EN PLUS, C'EST RAPIDE & FACILE

INSTALLEZ VOTRE CARTE en 3 clics

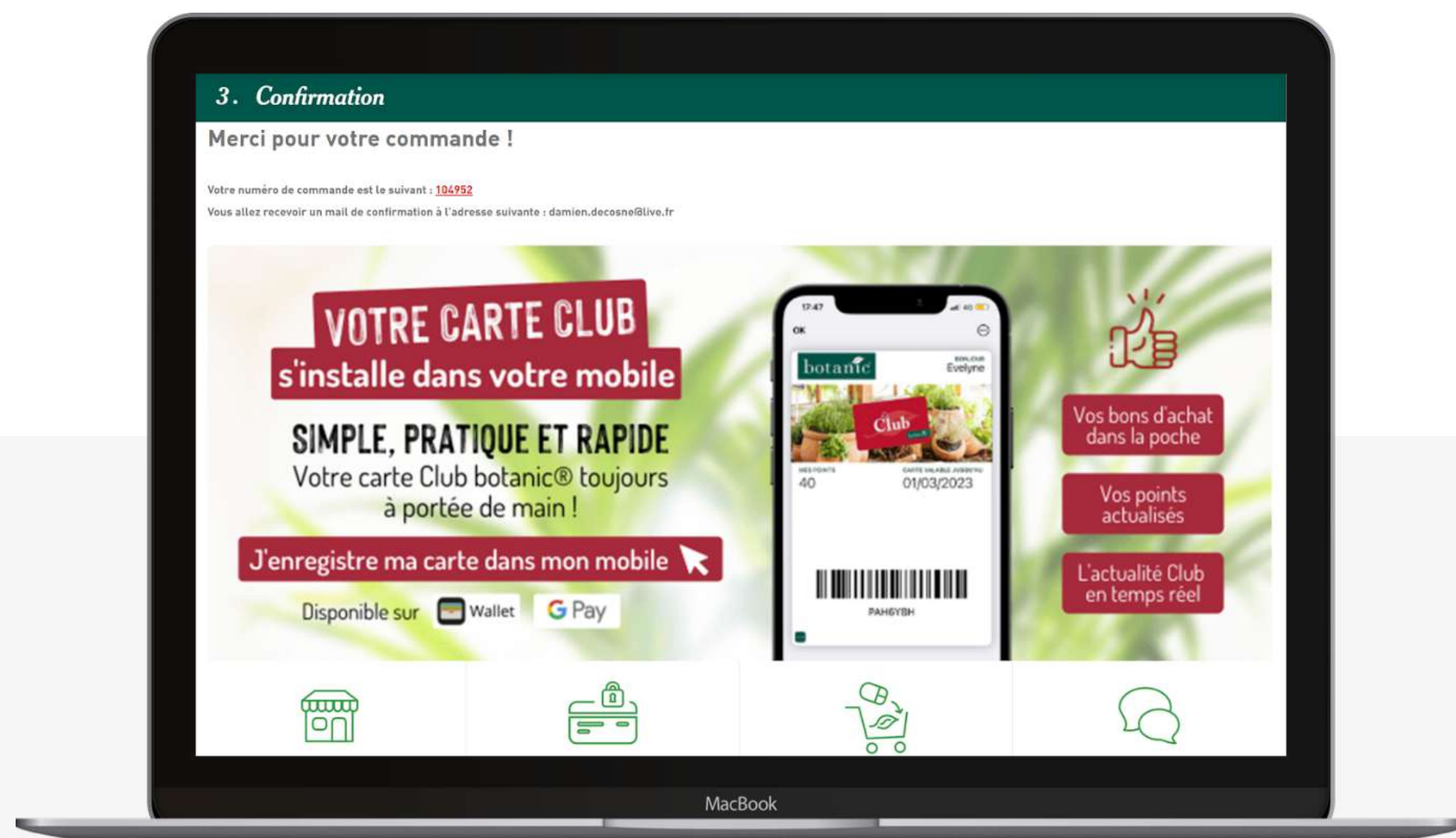
- #1** Cliquez sur le bouton "Installez votre carte Club" directement dans cet e-mail
- #2** Laissez-vous guider et téléchargez votre carte dans votre mobile sur Apple Cartes (iOS) ou Google Pay (Android) en suivant les instructions
- #3** Enregistrez votre carte et activez les notifications pour être alerté(e) des actualités et de vos avantages

Installez votre carte Club dans votre mobile

Disponible sur

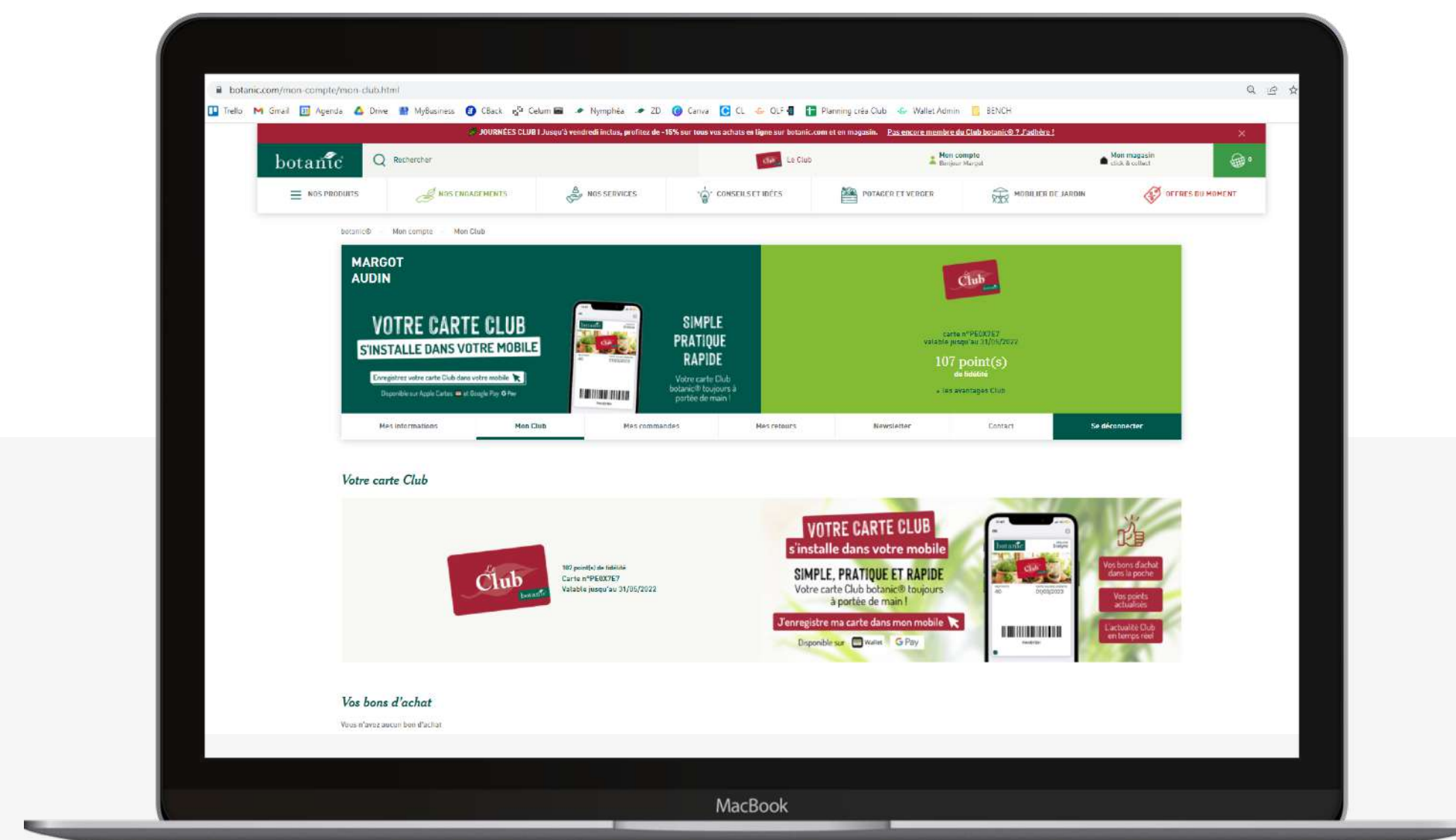
Annonce l'arrivée du wallet chez botanic® : **sensibilise et présente les avantages** d'intégrer sa carte dans son wallet

botanic® « wallétise » ses clients depuis ses points de contact



Page de confirmation de commande sur le site web

La page est personnalisée et le client est identifié



Espace client sur le site web

Permet de cibler les clients adhérents et non adhérents

Nos recommandations : toujours mettre un visuel de la carte et un message clair pour être le plus compréhensible possible auprès du client

1

botanic® « wallétise » ses clients depuis ses points de contact

Le QR code est
personnalisé au
client

NOUVEAU

VOTRE CARTE CLUB S'INSTALLE DANS VOTRE MOBILE

Simple, pratique et rapide, enregistrez-la en 3 clics !
Disponible sur Apple Cartes et Google Pay

1 Scannez ce QR code personnalisé

2 Enregistrez votre carte Club & accédez à vos bons d'achat

FR
ENVELOPPE
+ COURRIER

botanic

*Offre valable dans tout le magasin et sur botanic.com, sur présentation de ce bon d'achat et de votre carte Club en cours de validité. Offre non cessible valable sur un seul passage, hors sélection de produits "petit prix botanic®", hors carte cadeau, hors adhésion au Club botanic®. Bon d'achat non remboursable. Conformément à la loi informatique et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD) 2016/679 du 27 avril 2016, vous disposez des droits suivants : droit d'accès, de rectification et d'effacement des données personnelles vous concernant - droit de limitation et droit d'opposition au traitement de vos données - droit de retrait du consentement - droit à la portabilité des données fournies. Ces droits peuvent être exercés sur simple demande écrite à l'adresse suivante : Service Client botanic® SDS - 300 rue Louis Rustin - CS 44106 Archamps - 74162 St-Julien-en-Genevois Cedex - botanic® SAS au capital de 11.668.740 € - Siret 310 473 178 00088 RCS Thonon-les-Bains. Tél. 09 70 83 74 74 (prix d'un appel local depuis un téléphone fixe), ainsi que par courriel à l'adresse suivante : contact@botanic.com. Les clients sont en droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle. Pour plus d'informations, consulter le site internet de la CNIL : <https://www.cnil.fr/>.

Courrier envoyé aux clients actifs lorsqu'ils
débloquent un bon ou lors
d'opérations commerciales



Un moyen de
présenter le wallet et
de proposer le
téléchargement de
la carte via un QR
code personnalisé

Un rabat a été intégré au
catalogue « Journée Club »

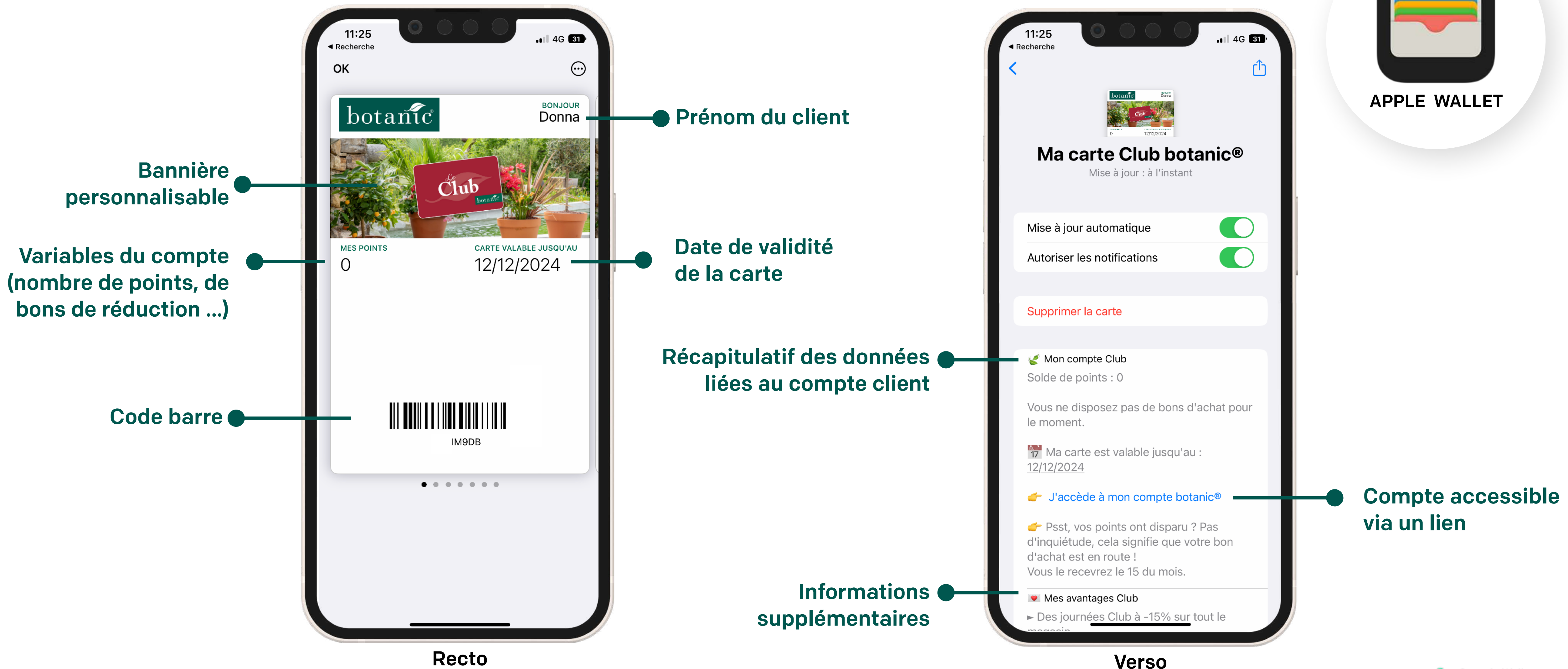
2

La carte wallet est dans le mobile du client

La carte de fidélité « Club botanic® » sur Apple Wallet



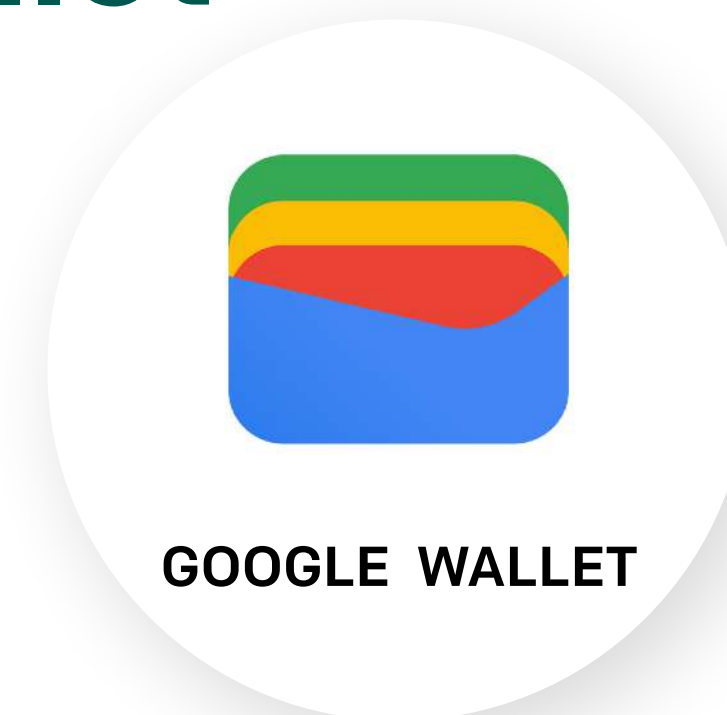
APPLE WALLET



2

La carte wallet est dans le mobile du client

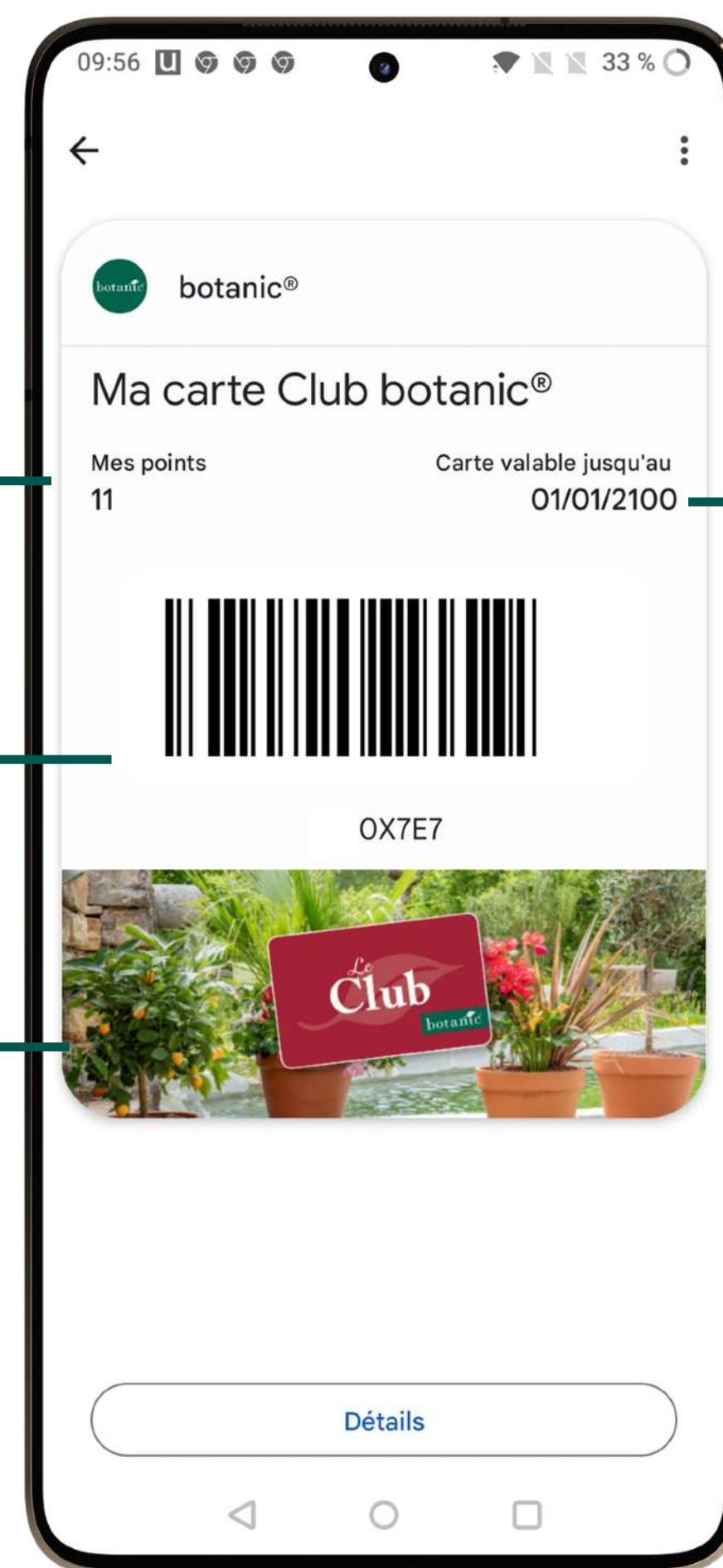
La carte de fidélité « Club botanic® » sur Google Wallet



Variables du compte
(nombre de points, de
bons de réduction ...)

Code barre

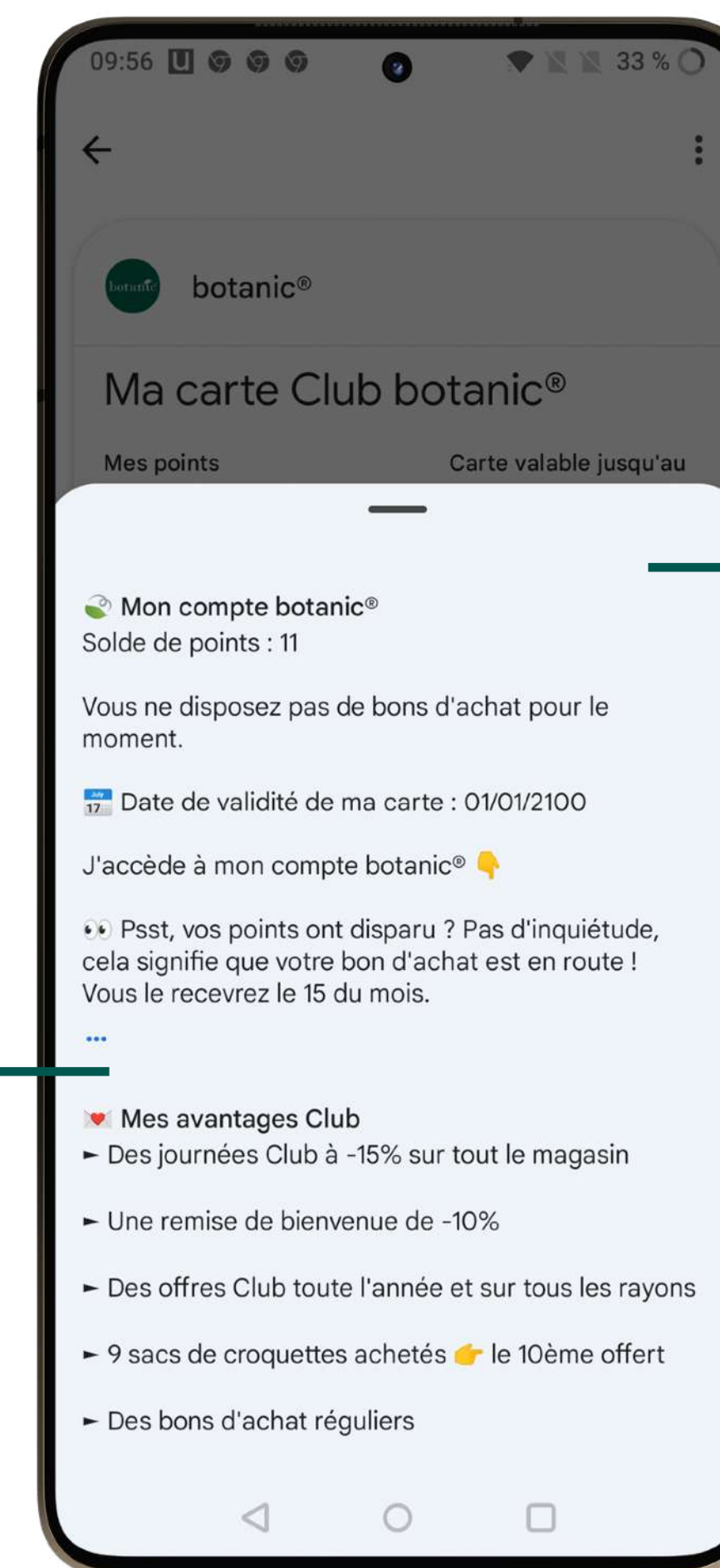
Bannière
personnalisable



Recto

Date de validité
de la carte

Informations
supplémentaires



Verso

Récapitulatif des
données liées au
compte client

La plateforme Captain Wallet permet de simplifier et d'unifier au maximum le design des pass wallet sur Apple et Android

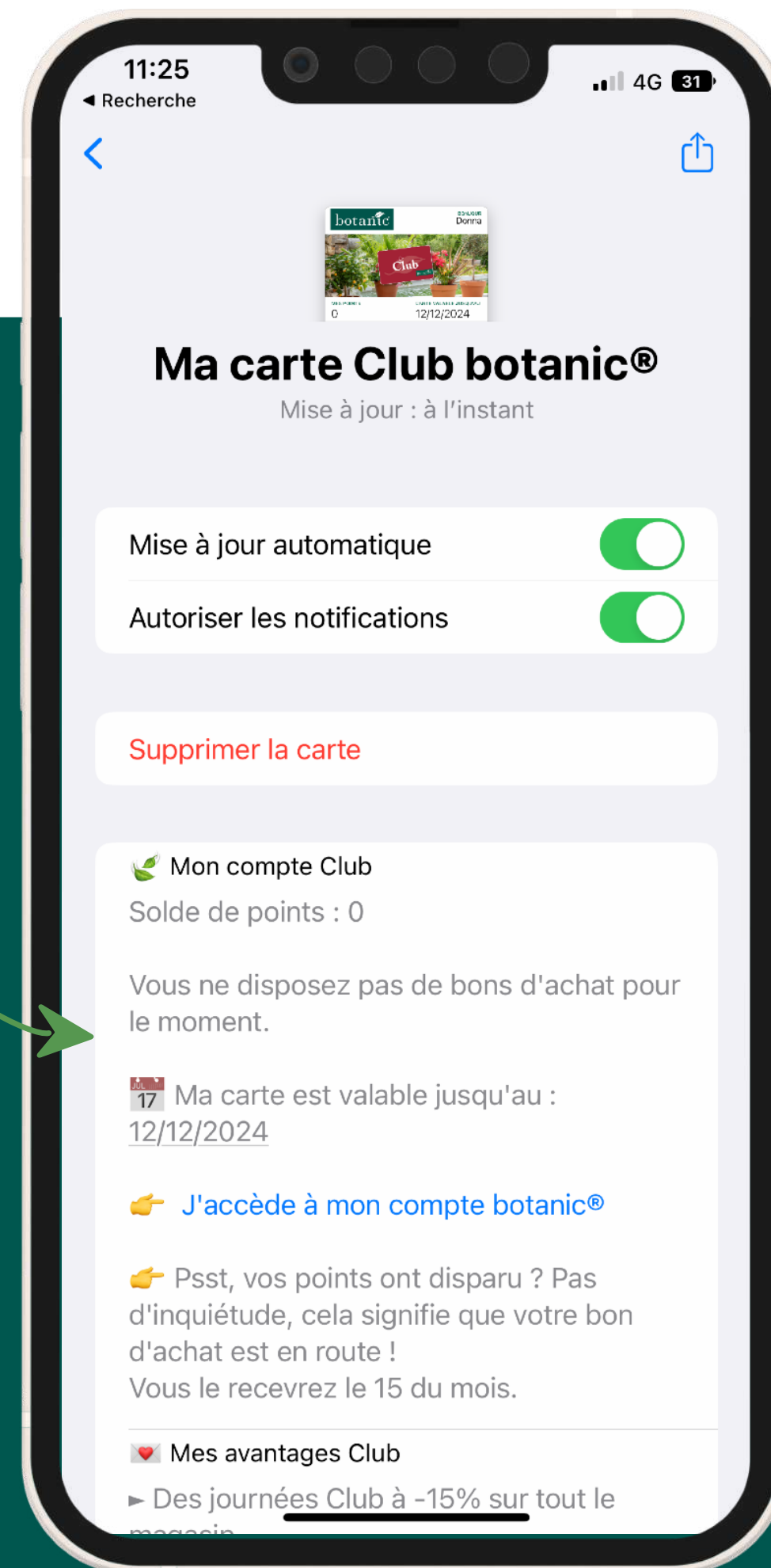
2

La carte wallet est dans le mobile du client

La carte de fidélité « Club botanic® » s'adapte à la typologie du client



Le client retrouve son nombre de points en temps réel, ses bons d'achat, son magasin préféré, etc.



Le programme de fidélité botanic® étant payant et valide une année, botanic® a choisit de proposer une carte wallet selon le cycle de vie du client

Carte de fidélité active

Un client adhérent au programme de fidélité retrouvera cette carte wallet pendant son année d'adhésion au Club botanic®



2

La carte wallet est dans le mobile du client

La carte de fidélité « Club botanic® » s'adapte à la typologie du client

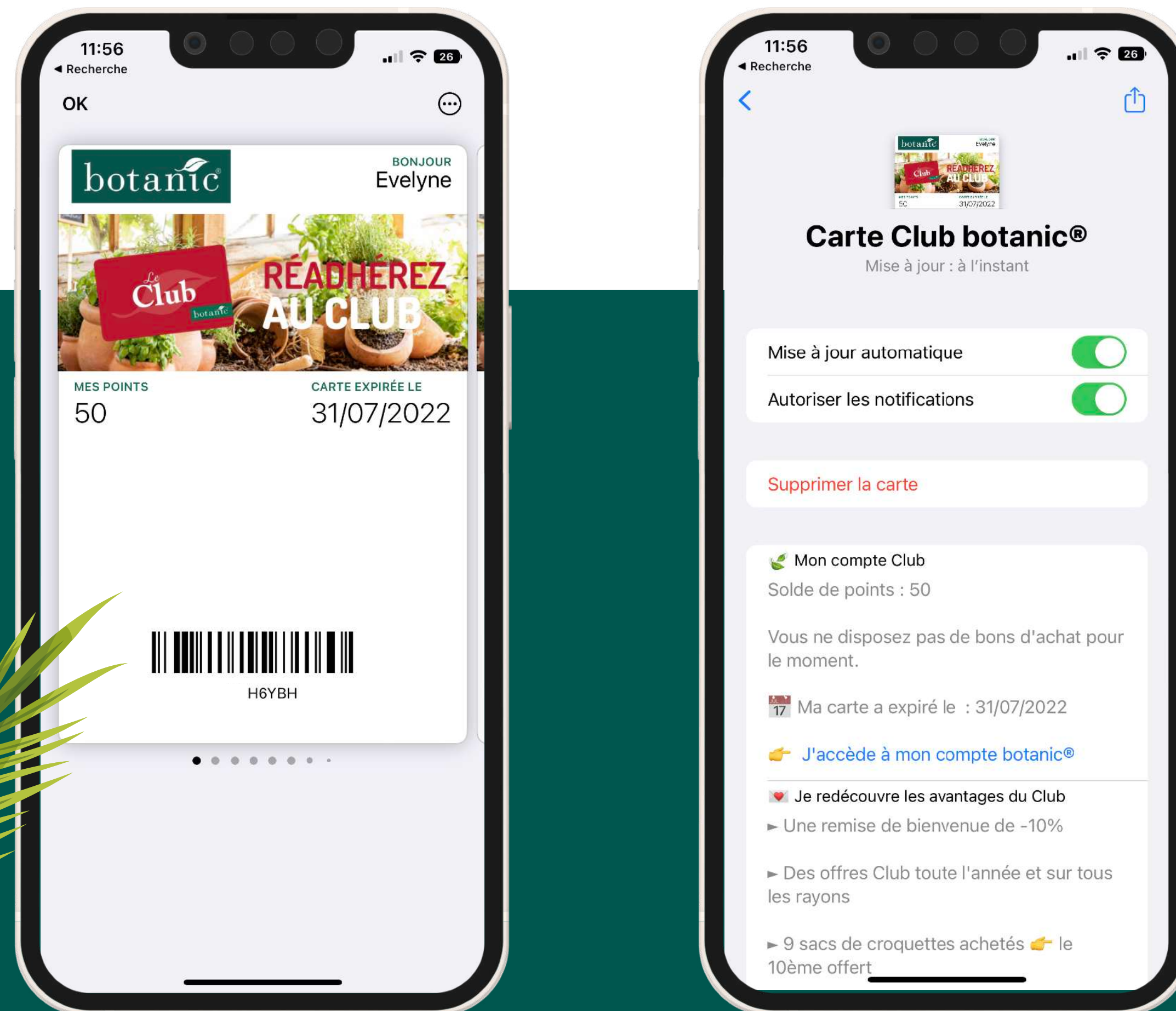
Le client Club conserve encore une partie de ses avantages : son nombre de points ou encore ses bons d'achat.

Carte wallet pour les clients « Churner »

Cette carte wallet s'affiche dès lors que sa date de validité a expiré. Elle est affichée de cette manière pendant 3 mois.



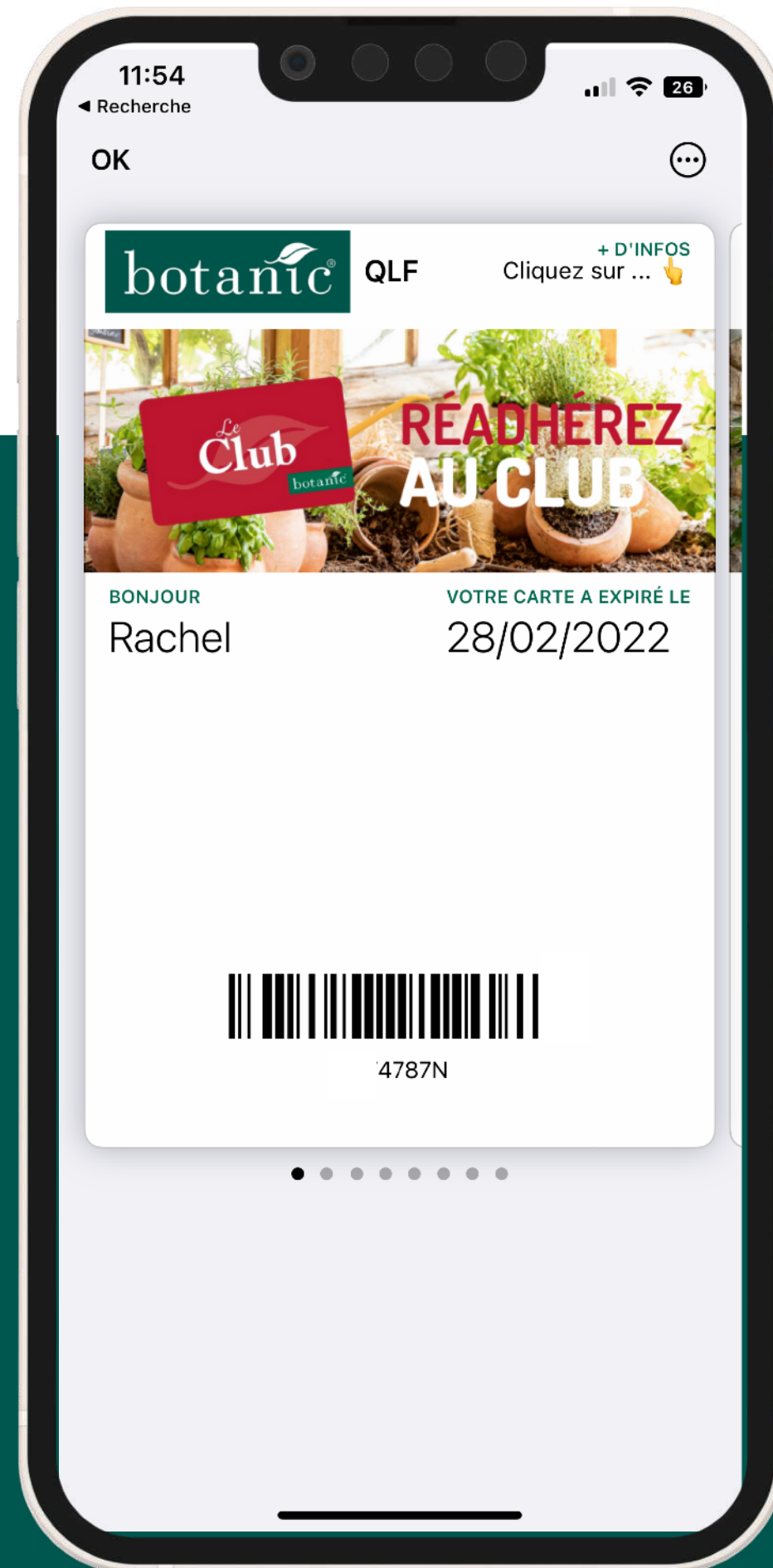
Un moyen efficace pour la marque de toucher et réactiver ses clients en début de « churn »



2

La carte wallet est dans le mobile du client

La carte de fidélité « Club botanic® » s'adapte à la typologie du client



Le client n'a plus accès à ses points ou bons d'achat mais peut ré-adhérer facilement au Club en cliquant sur le lien au verso de sa carte.



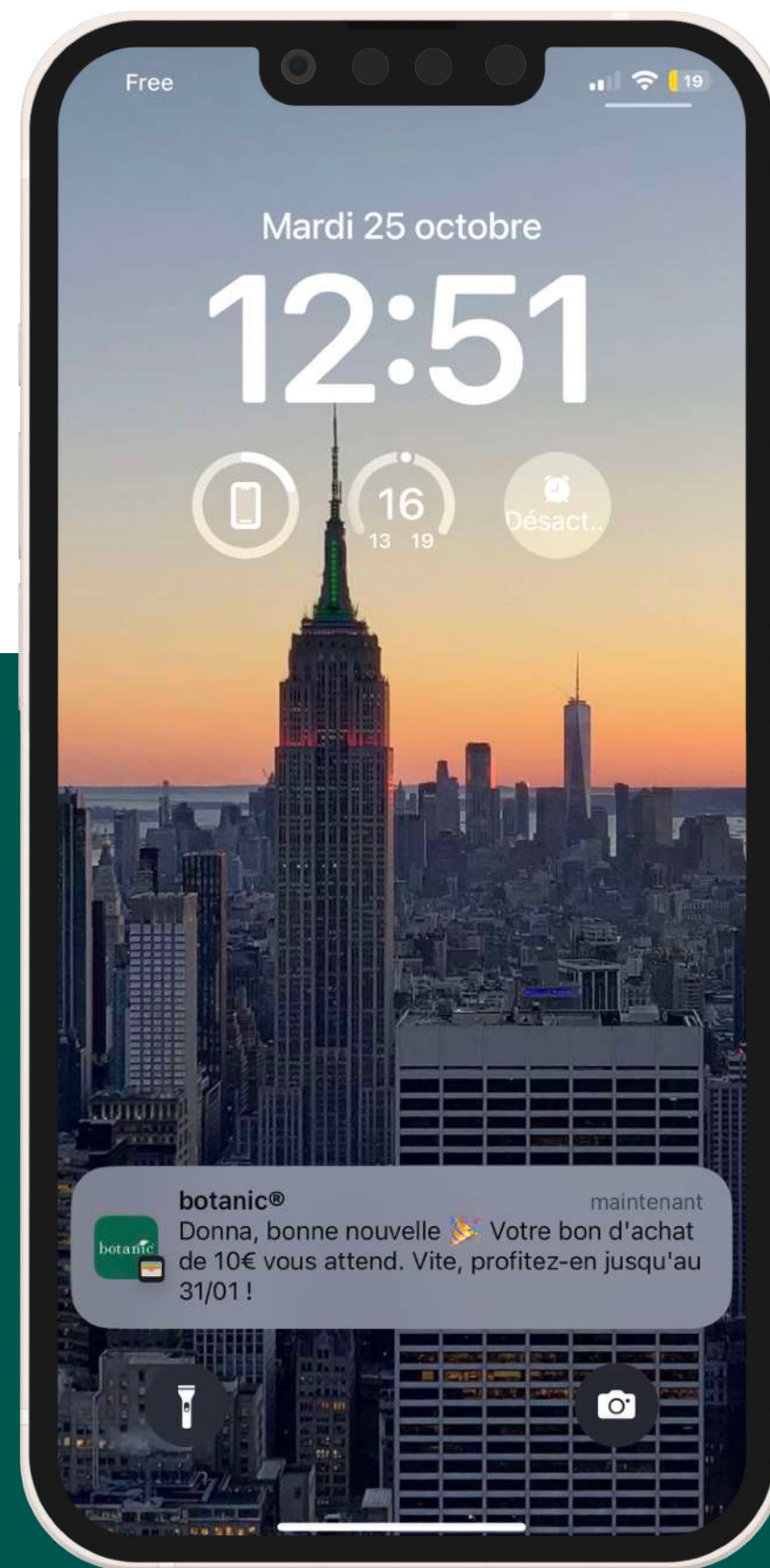
Carte de fidélité expirée

Cette carte wallet est destinée aux clients qui sont au-delà des 3 mois de fin d'adhésion. Elle est alors « expirée » et devient inactive.

3 L'animation de la carte

Les clients sont notifiés et accèdent à leurs bons depuis leur carte wallet

Permet de faire savoir au client qu'un **bon d'achat** est disponible et de le pousser régulièrement par notification push

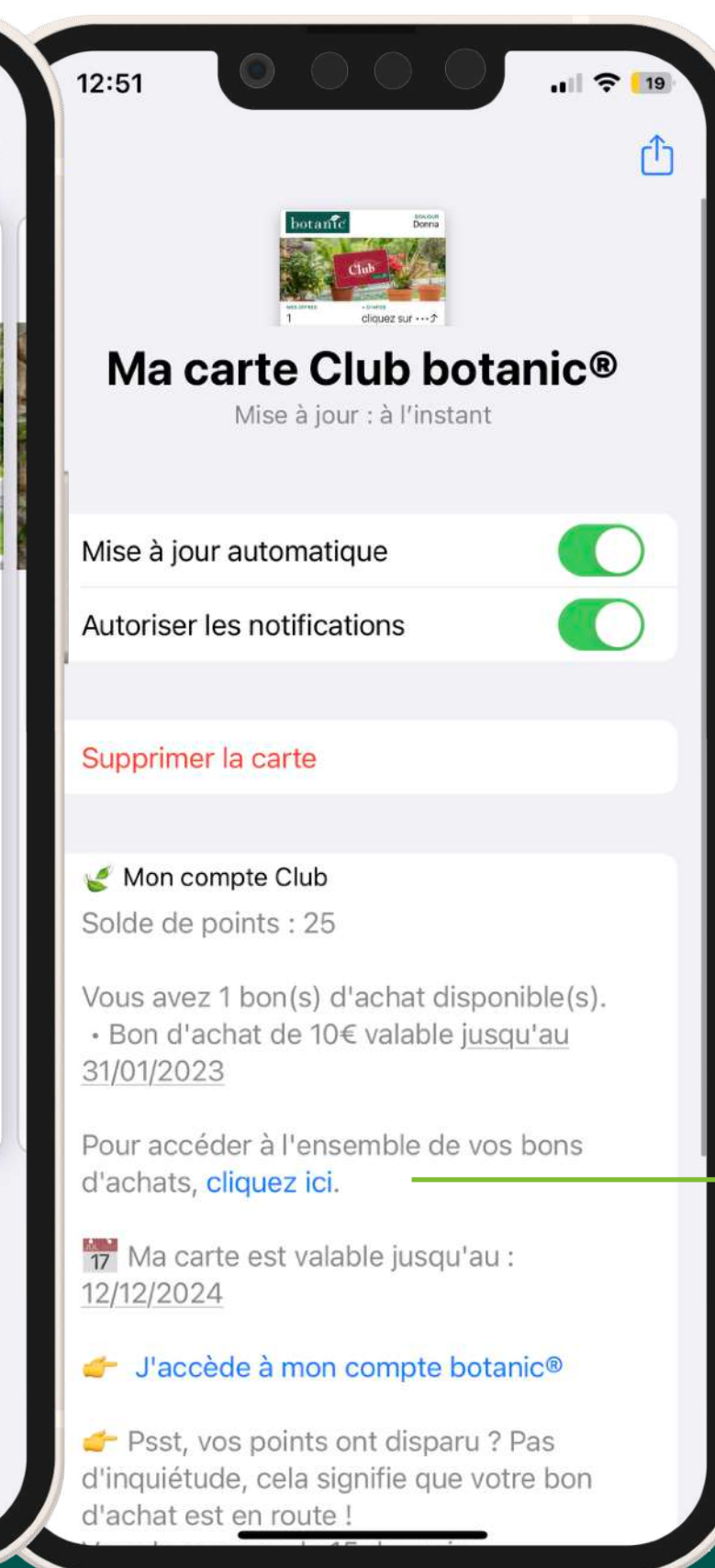


Un bon d'achat est disponible !
Le client est notifié

À partir de 50 points, le client récupère un bon

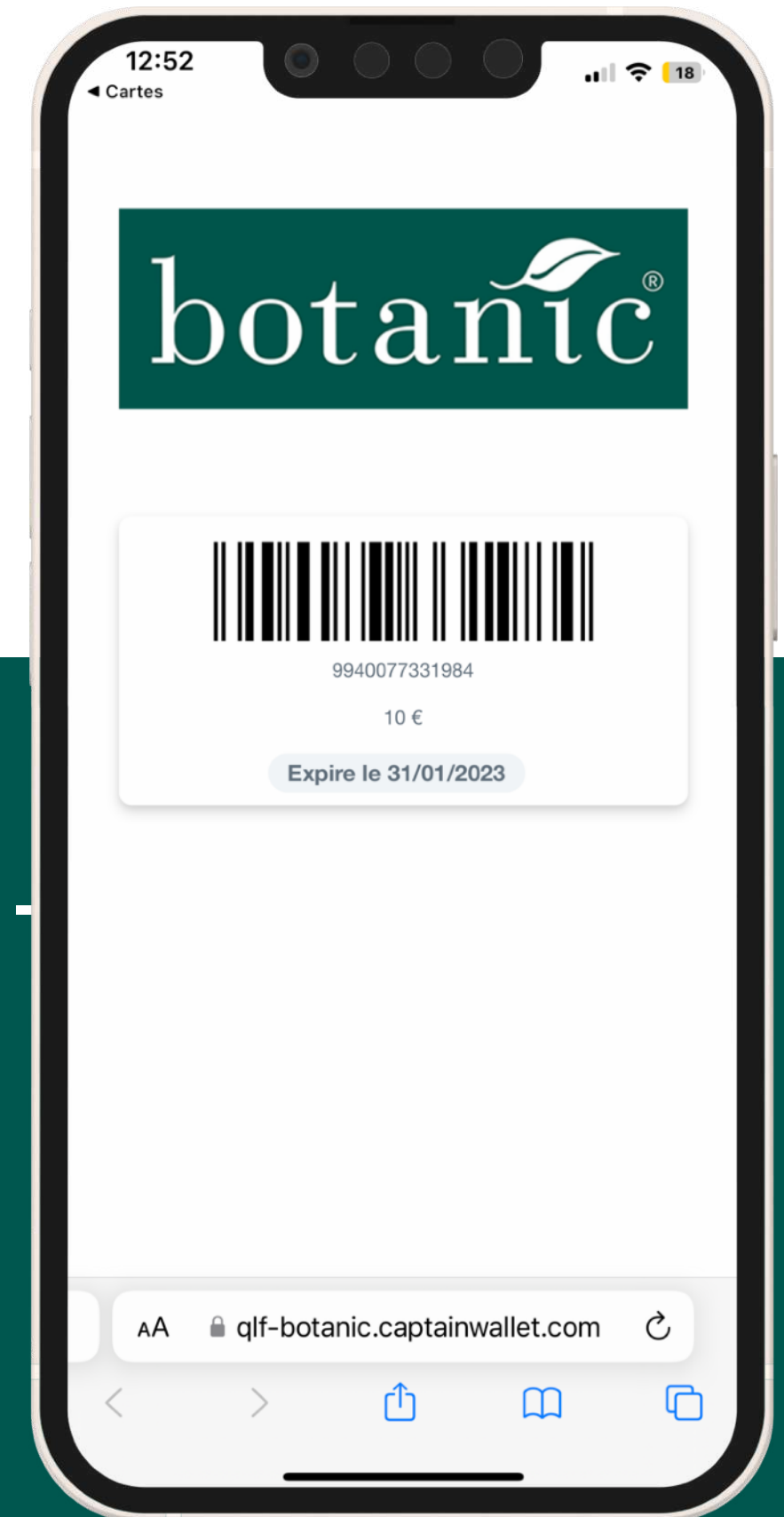


La carte wallet a évoluée



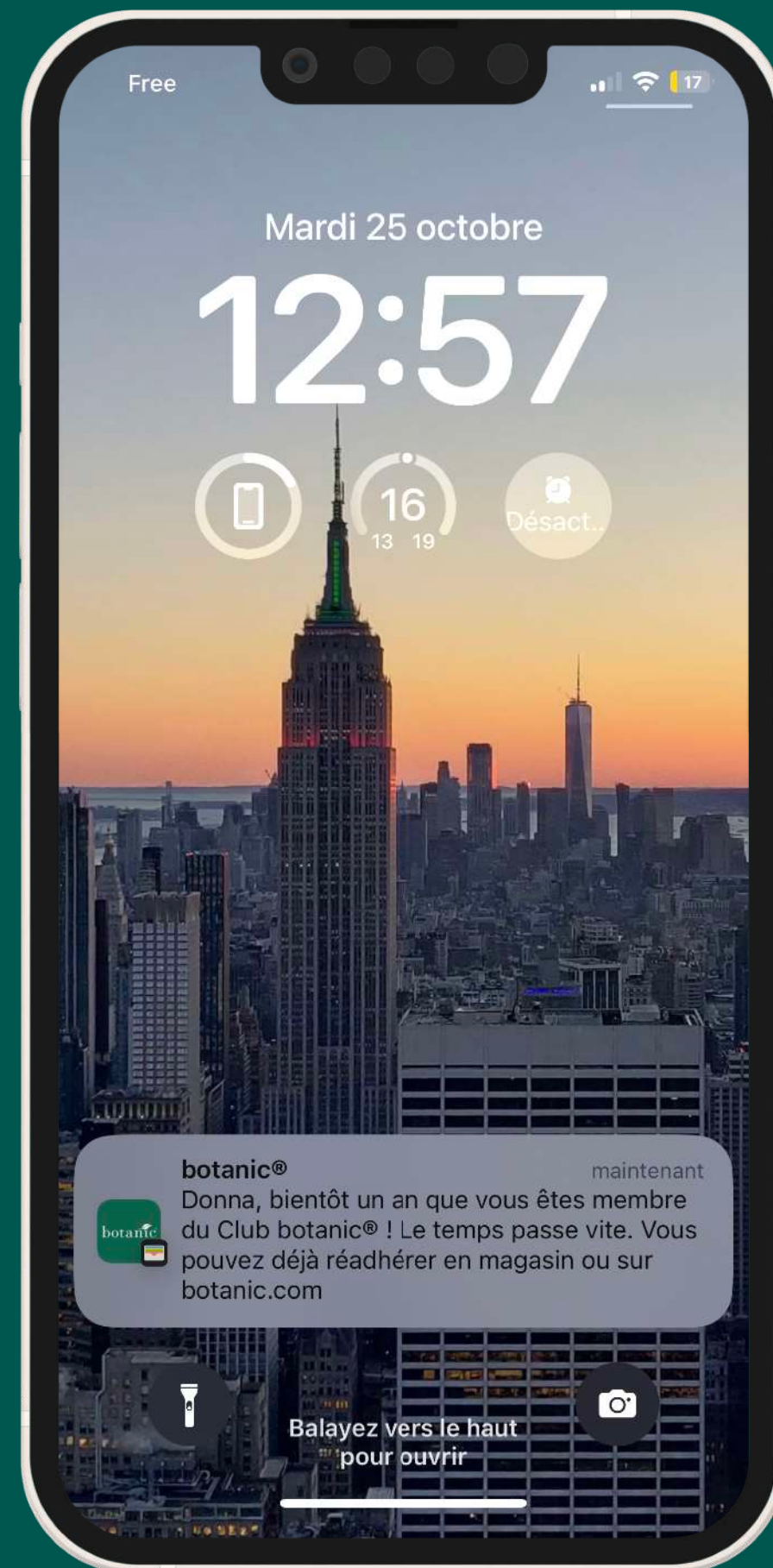
Le bon est accessible au verso de la carte

Lien du bon



Le bon apparaît sur une landing page

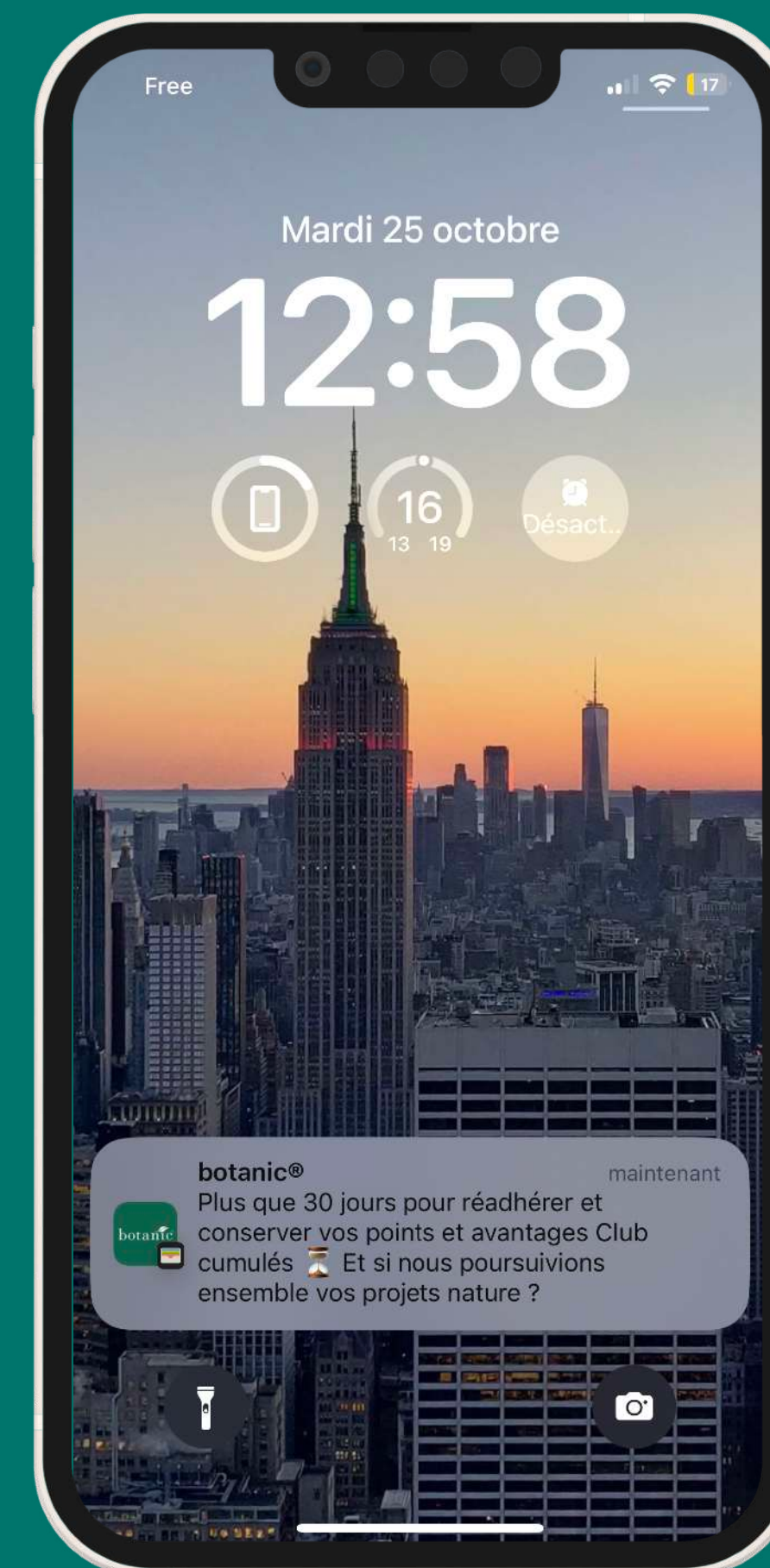
3 L'animation de la carte botanic® anticipe le risque de « churn »



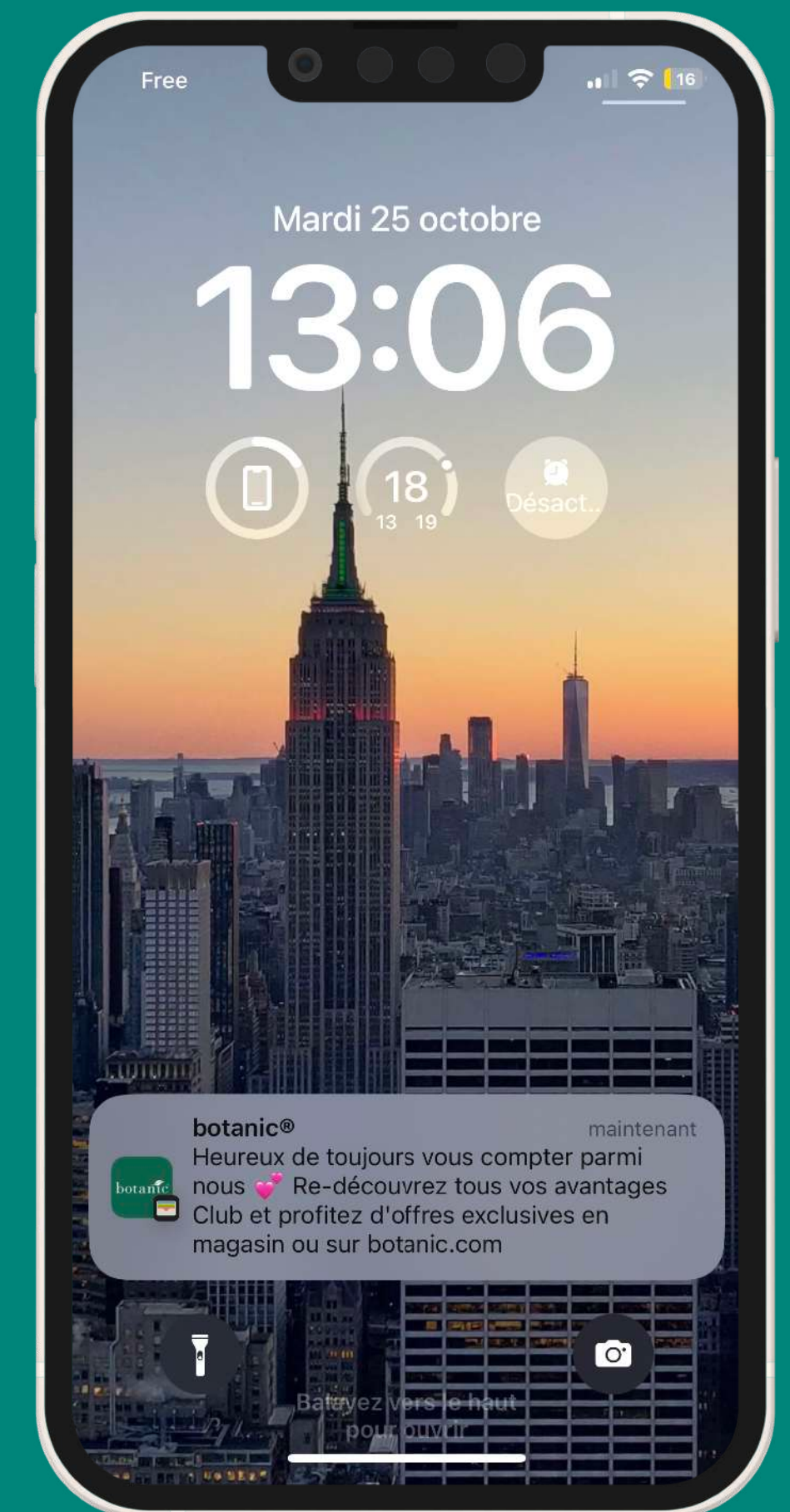
Echéance de la
carte Club M-1



Carte échue



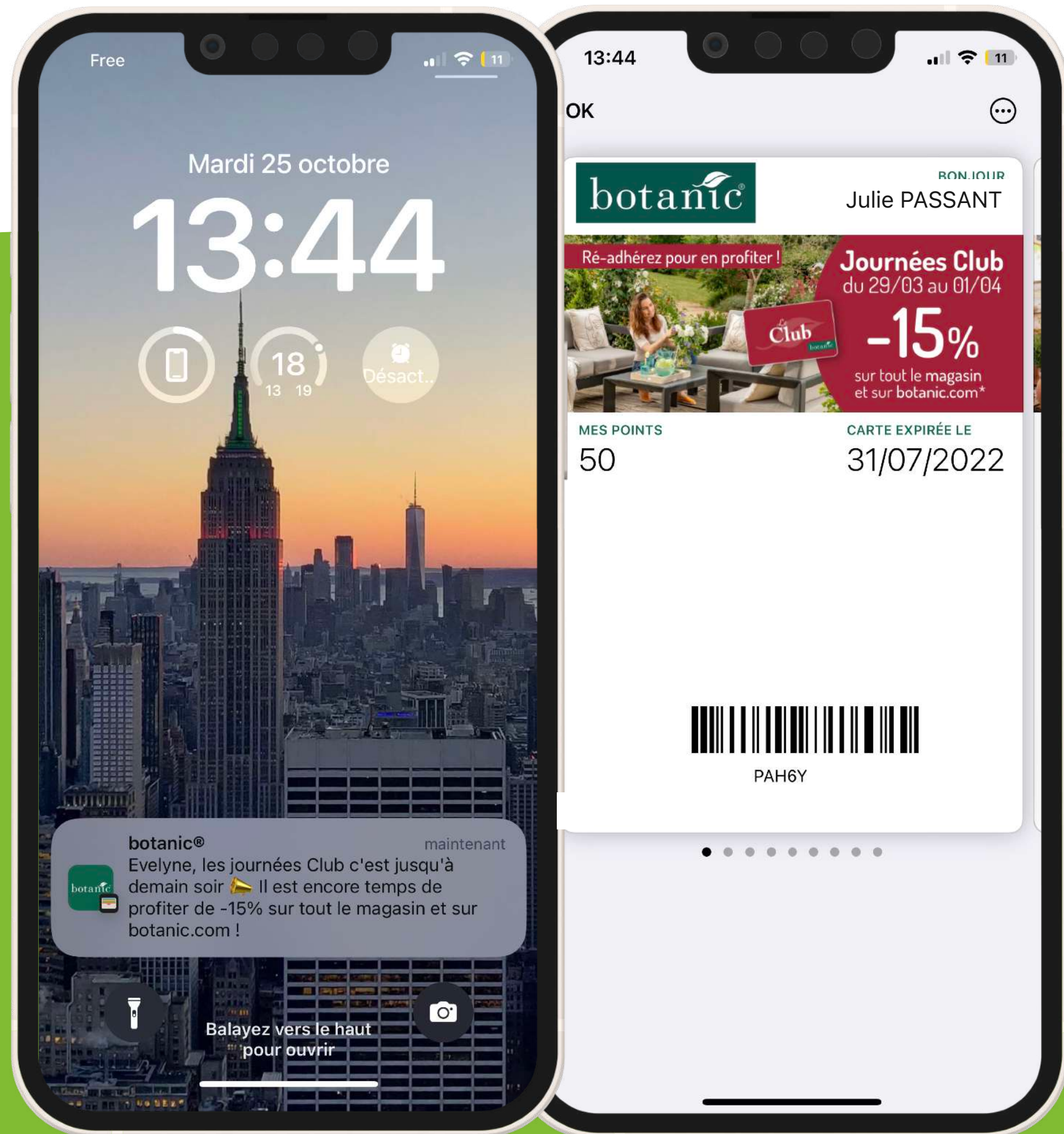
Carte échue M+2



Renouvellement
carte Club

3 *L'animation de la carte*

Faire vivre la carte de fidélité « Club botanic® » à travers des offres et les relayer via des notifications push ciblées



Les Journées Club

Le design de la carte est revue lors de chaque temps fort



Bon d'achat offert - Novembre

Les collaborateurs botanic®, ambassadeurs du wallet mobile

botanic® sensibilise ses collaborateurs au wallet mobile et leur propose de dématérialiser leur carte employé

46%

des collaborateurs ont installé leur carte employé / Club dans leur mobile



Les magasins, acteurs de la stratégie wallet de botanic®

À chaque nouvel exercice, botanic® redéfinit de nouveaux objectifs, pour les équipes du siège et en magasin.

**L'objectif de cette année :
atteindre un volume de 80.000 clients
wallétisés d'ici fin août 2023**

Chaque magasin ont chacun leur objectif de volume selon différents critères (localisation, volume de clients, etc.)



De très belles performances



10%

De la base client a
dématérialisé sa carte
wallet en 7 mois

Taux de rétention
de la carte dans
le wallet

98.8%



79%

Taux
d'installation
moyen



L'expérience de botanic® en vidéo

WEBINAR

 Captain Wallet X 

**Comment utiliser l'ultra
personnalisation pour fidéliser ses clients
avec le wallet mobile ?**

Margot Audin - Élodie Perillat

Chargée de projet - Responsable Relation Client
Chez botanic®





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