



Aéroport Nice Côte d'Azur

Étude de cas

A propos de l'Aéroport de Nice



Aéroport international



Date d'ouverture : 1944



2ème aéroport français en termes de trafic passagers commerciaux



4 terminaux : 2 terminaux passagers, 1 terminal fret, 1 terminal d'aviation d'affaires



12 millions de passagers en 2022



« Club Airport Premier » : le programme de fidélité de l'Aéroport de Nice



Programme **statutaire** (Access, Gold, Platinum)

Accumulation de points « **CAPS** » pendant **12 mois**

CAPS gagnés lors de l'**enregistrement d'un vol** au départ de Nice, d'**achats de service en ligne** ou dans les **boutiques/restaurants de l'aéroport**

Avantages **dès le statut Gold** (parkings réservés, salons VIP, accueils VIP ...)

Les objectifs de l'Aéroport de Nice

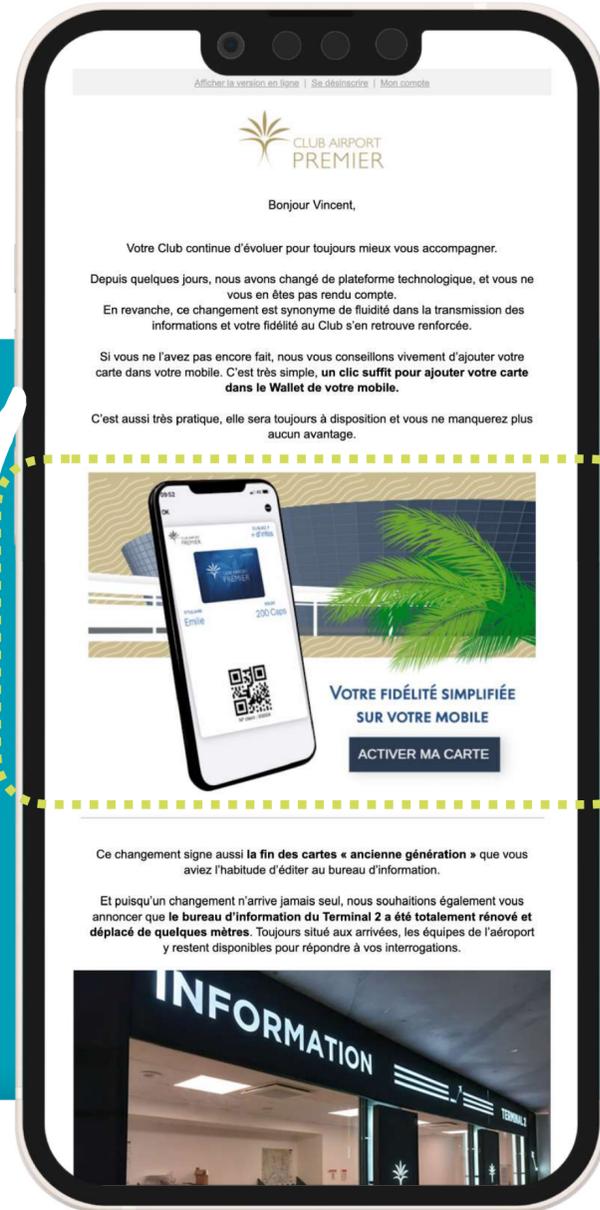
Poursuivre leur
transformation
digitale

Fournir un service
de qualité aux
membres du Club
fidélité

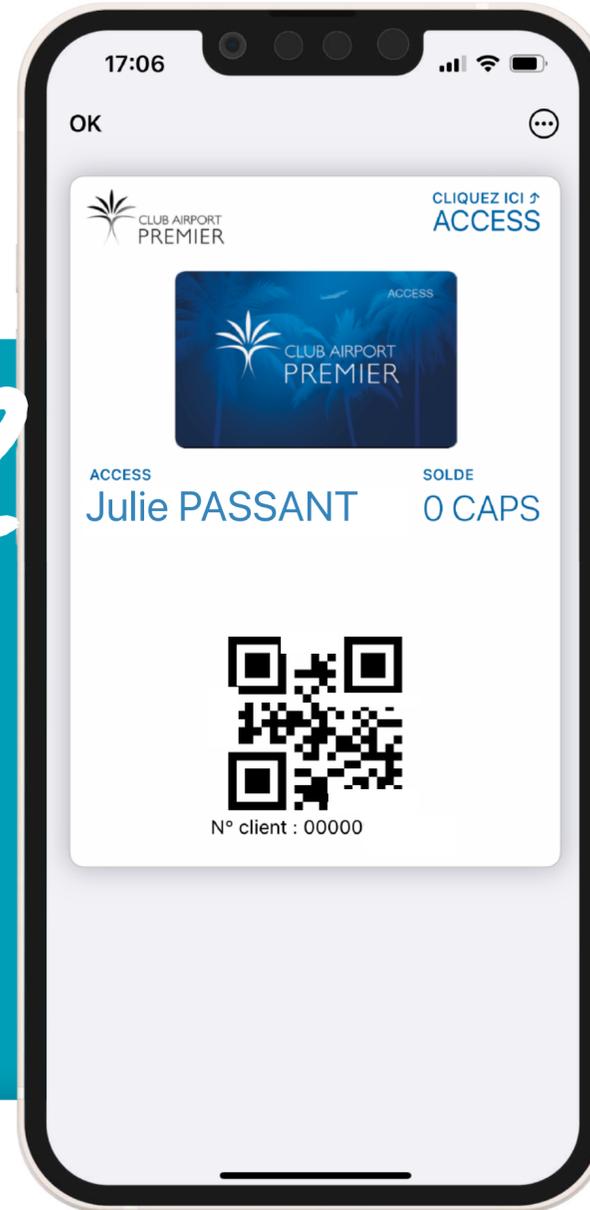
Fidéliser leurs
membres sur le
long terme



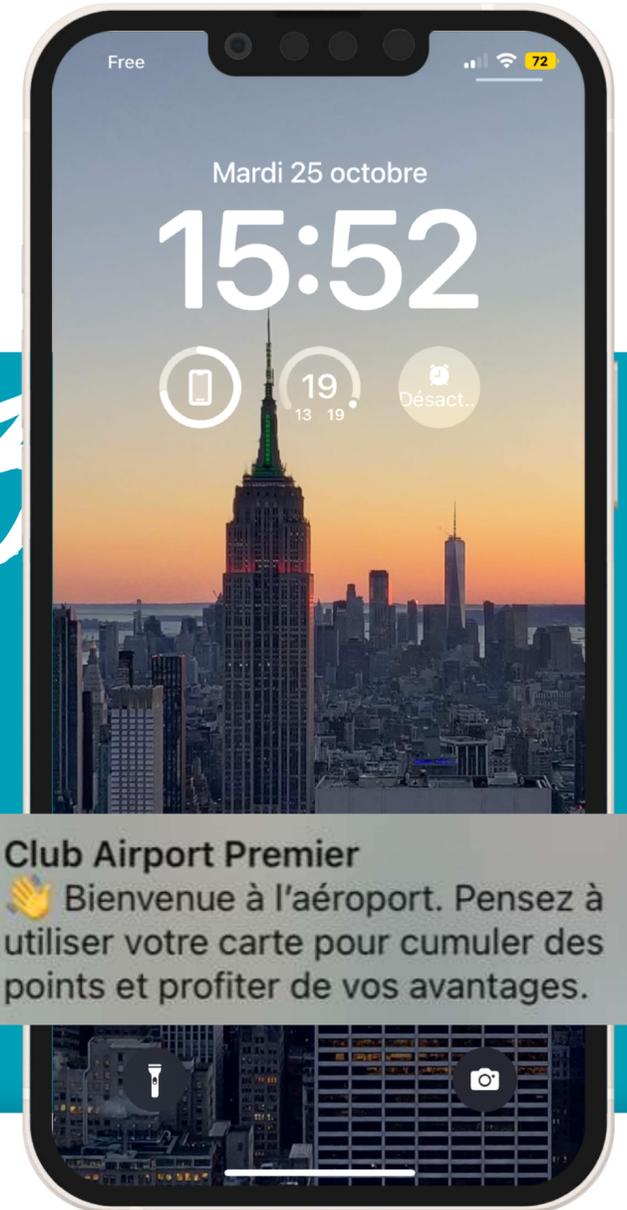
Comment ça marche ?



Un CTA incitant à l'ajout de la carte dans le wallet est positionné dans les communications de l'Aéroport de Nice



Le client récupère sa carte l'Aéroport de Nice dans son wallet en 2 clics

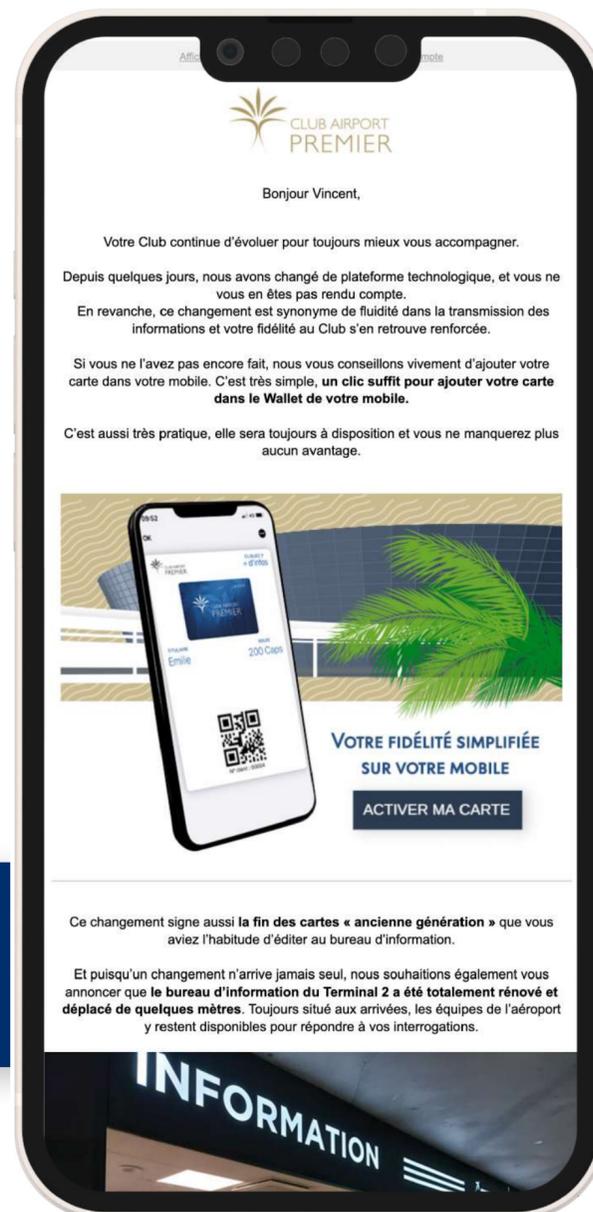


La carte de fidélité est mise à jour et le client reçoit des notifications push : quand il est à proximité de l'aéroport, ajout de points, etc.

1. L'Aéroport de Nice « wallétise » ses clients depuis ses points de contact

Le **recrutement des membres** du Club est une étape cruciale. **Captain Wallet a organisé des ateliers** pour déterminer les **points de contact** les plus pertinents pour l'Aéroport de Nice

Permet d'expliquer le fonctionnement de ce nouveau service



Email dédié au wallet



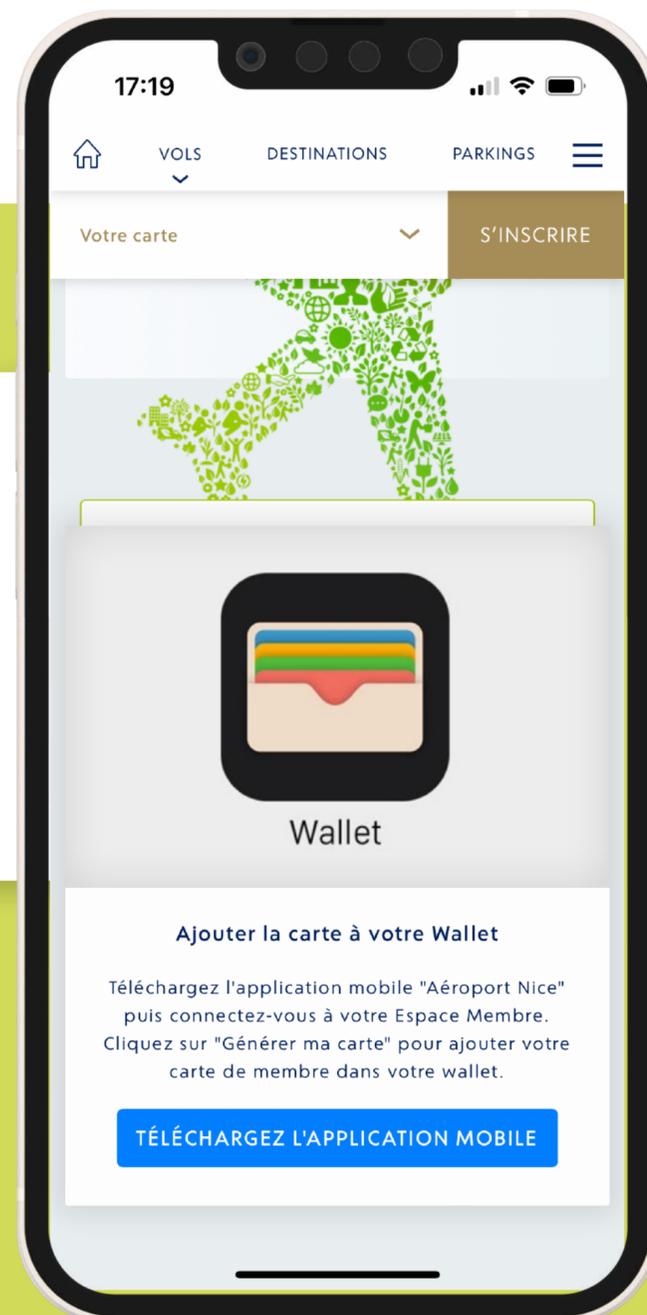
SMS

20% de **dématérialisation** de la carte de fidélité suite à cette campagne SMS

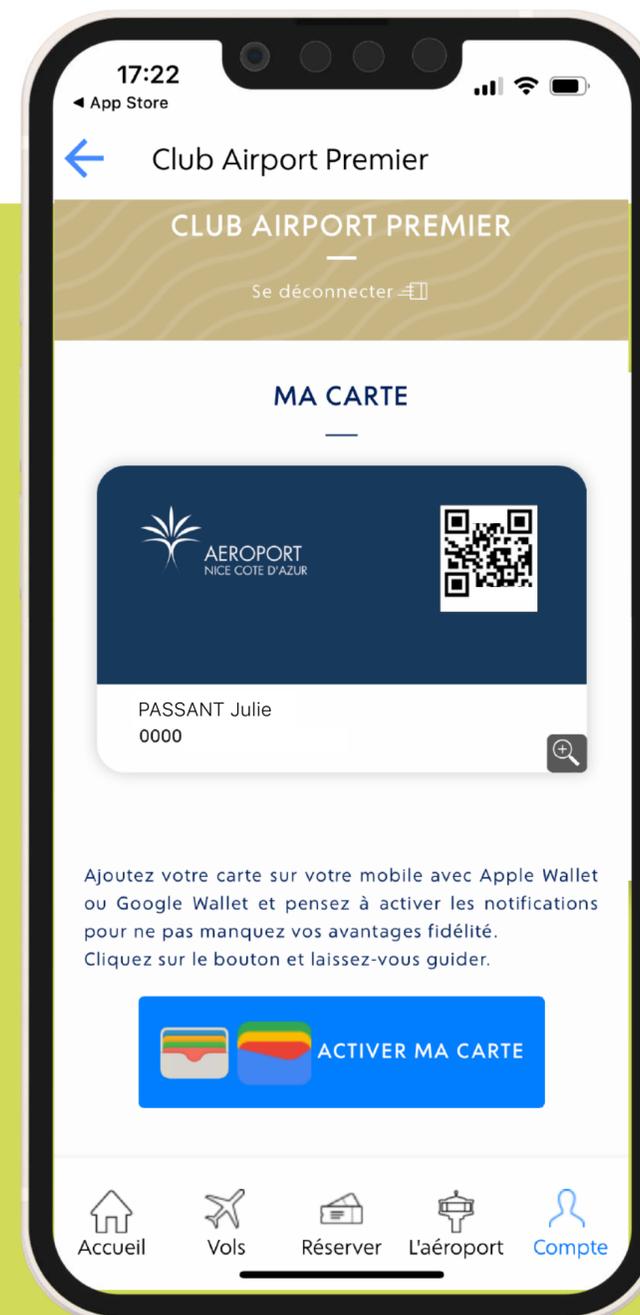
83% de **taux d'installation**. Les membres du Club vont au bout de l'installation

1. L'Aéroport de Nice « wallettise » ses clients depuis ses points de contact

Un **CTA** est disposé sur la page destinée au programme de fidélité et dans **l'espace membre pour récupérer sa carte dans son wallet**



Site web



Application

Le client peut aussi **activer sa carte wallet** depuis **l'application** l'Aéroport de Nice, dans **son espace « compte »**

2. La carte de fidélité wallet : « Club Airport Premier »

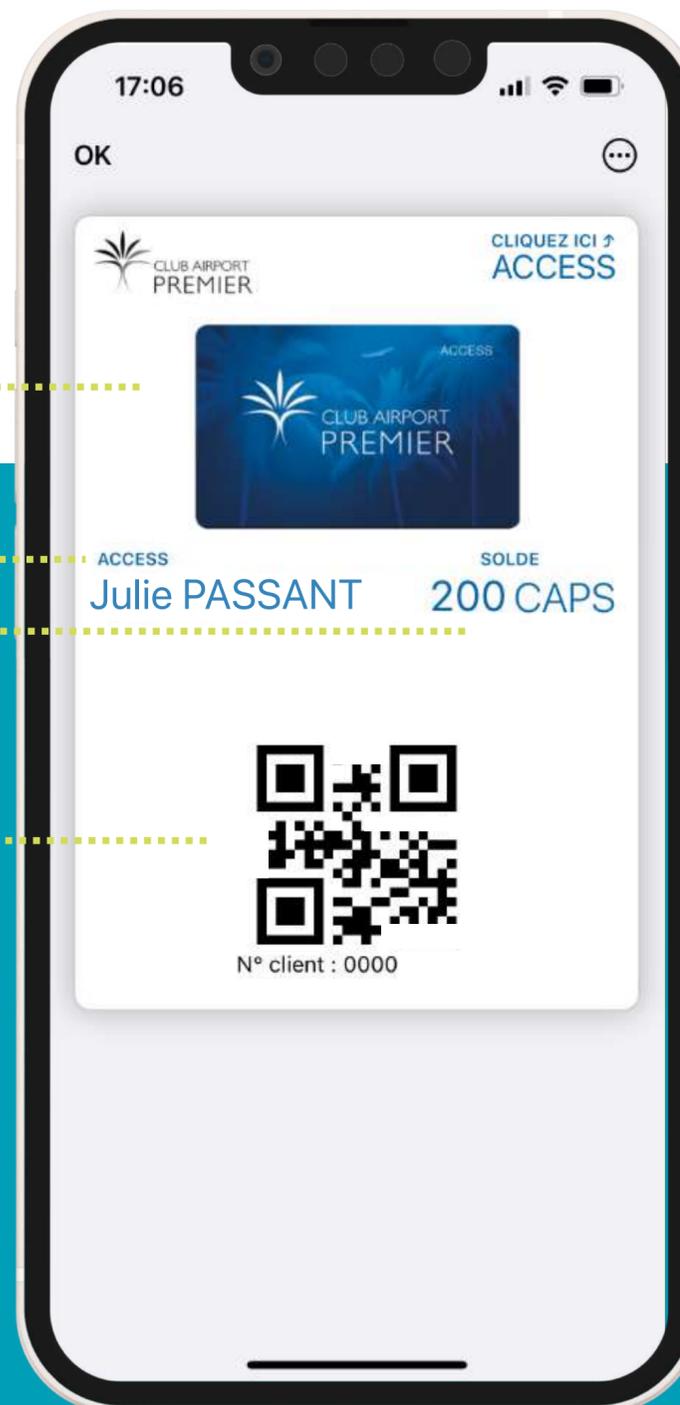


APPLE WALLET

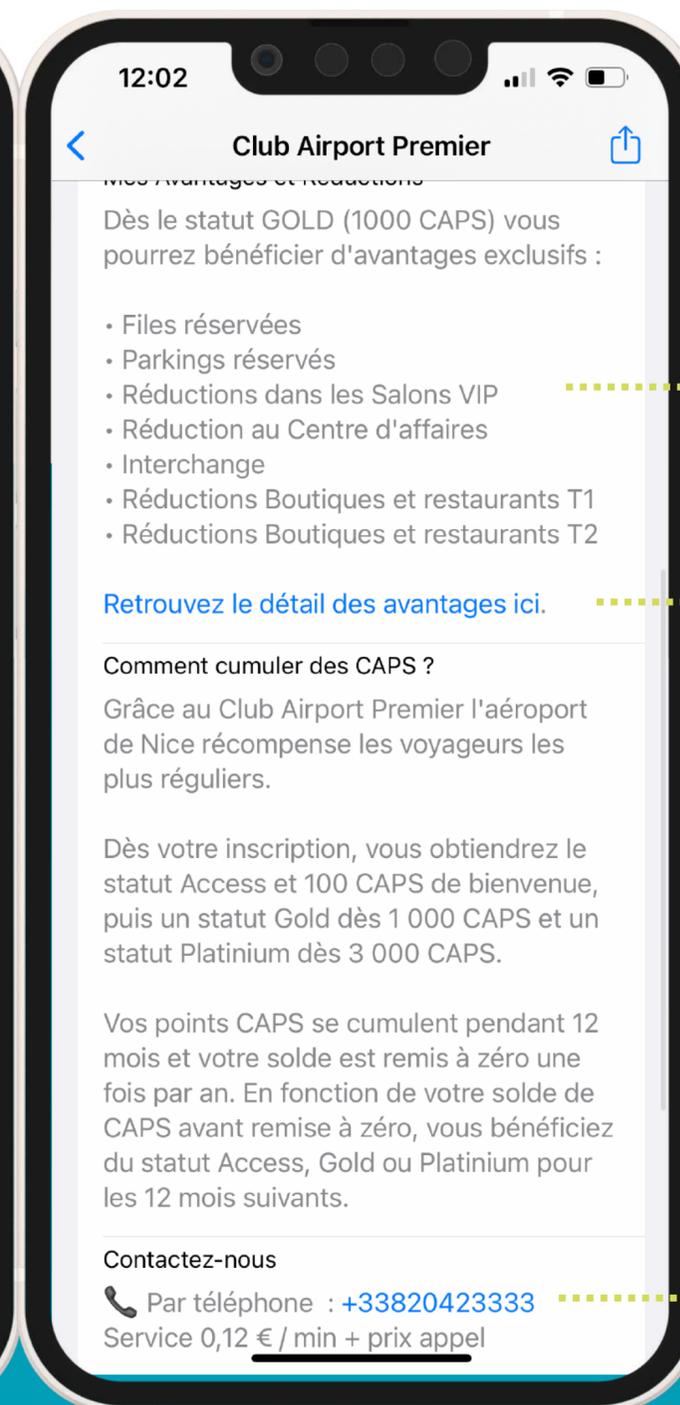
Statut

Prénom et Nom
Solde de points

QR code à scanner
aux bornes de sécurité



Recto



Verso

Informations sur le
programme de fidélité

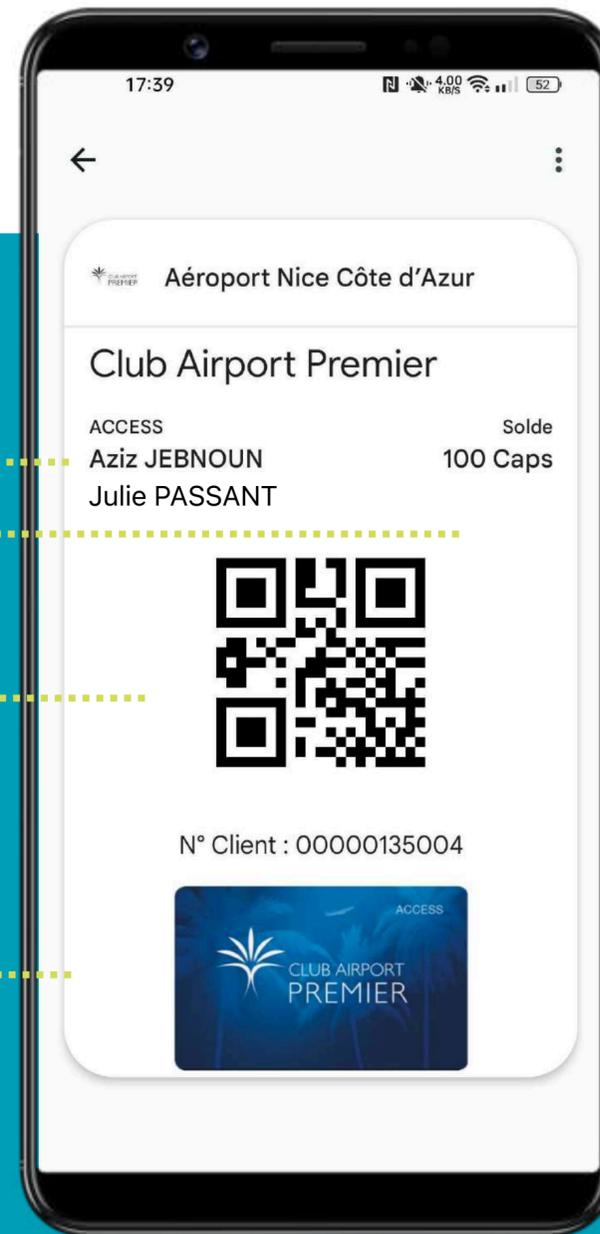
Lien vers le site l'Aéroport de Nice

Contacts cliquables

2. La carte de fidélité wallet : « Club Airport Premier »



GOOGLE WALLET



Recto



Verso

Prénom et Nom

Solde de points

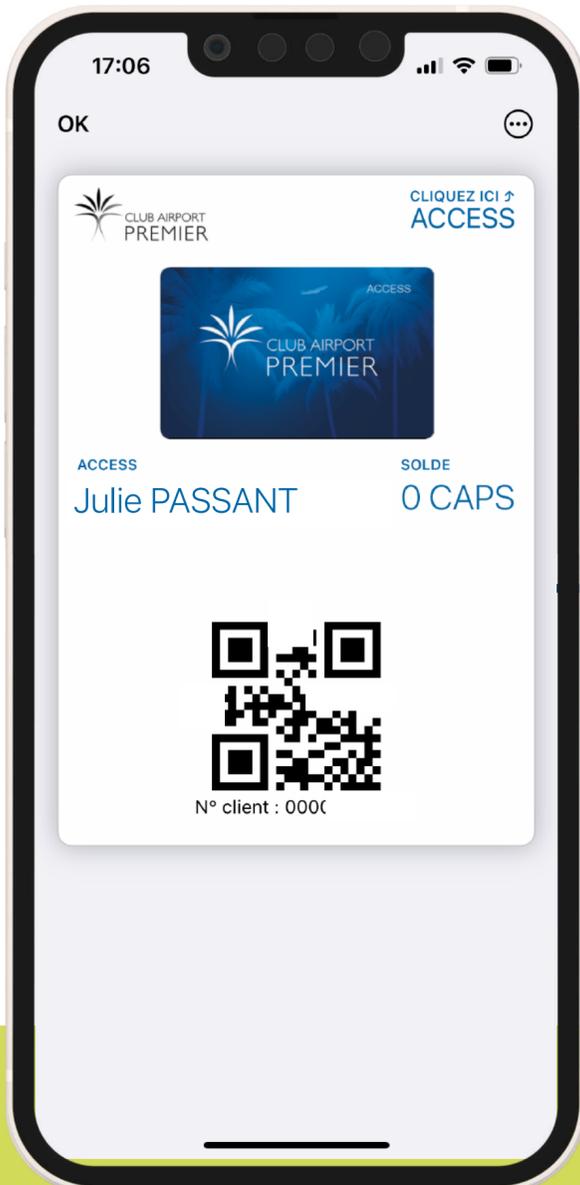
QR code à scanner
aux bornes de sécurité

Statut

Informations sur le
programme de fidélité

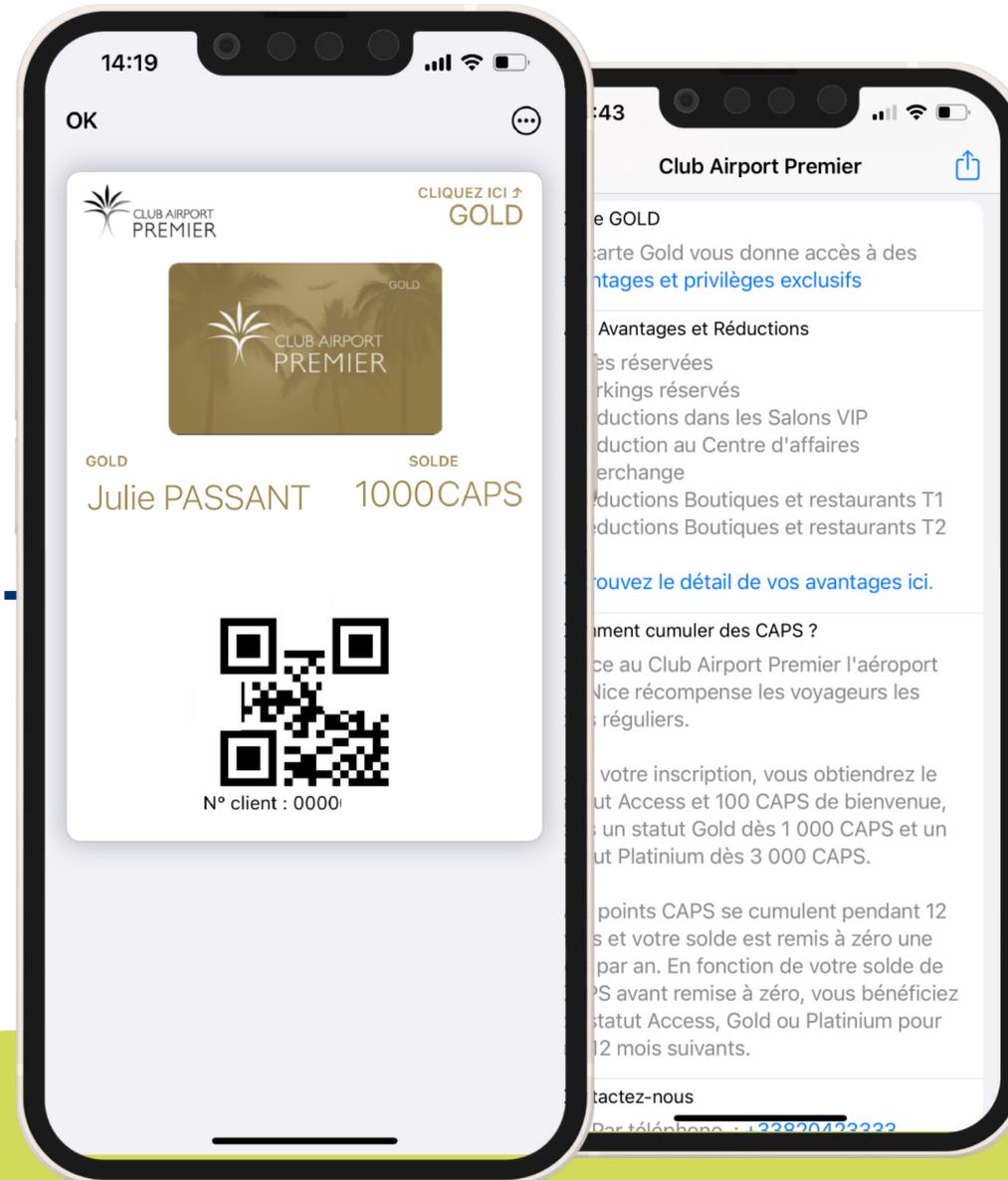
2. La carte de fidélité wallet s'adapte au programme statutaire

Access



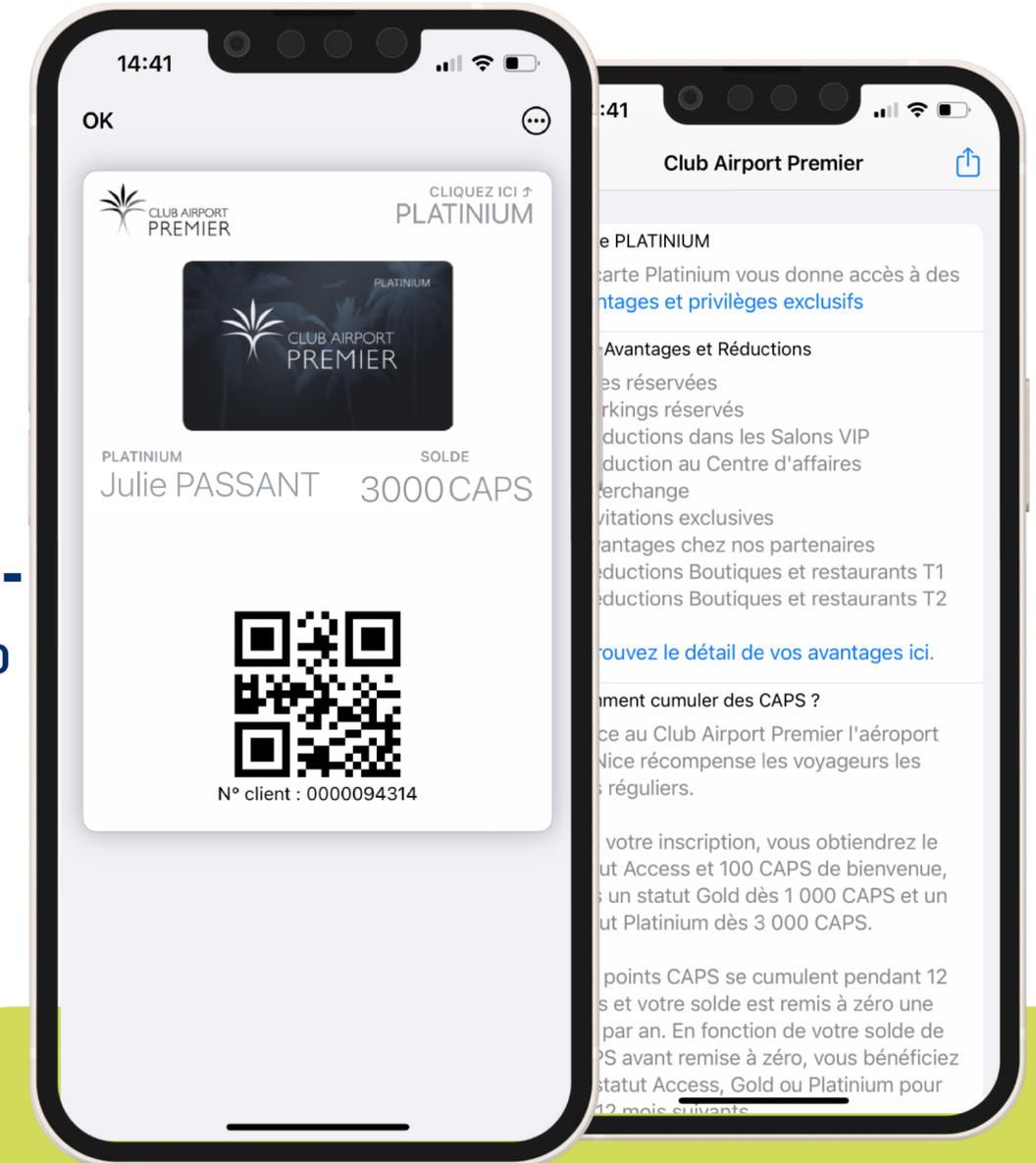
Carte wallet pour les membres « Access »

Gold



La carte wallet évolue
Et le membre passe en « Gold »

Platinum



La carte wallet évolue encore
et le membre passe en « Platinum »

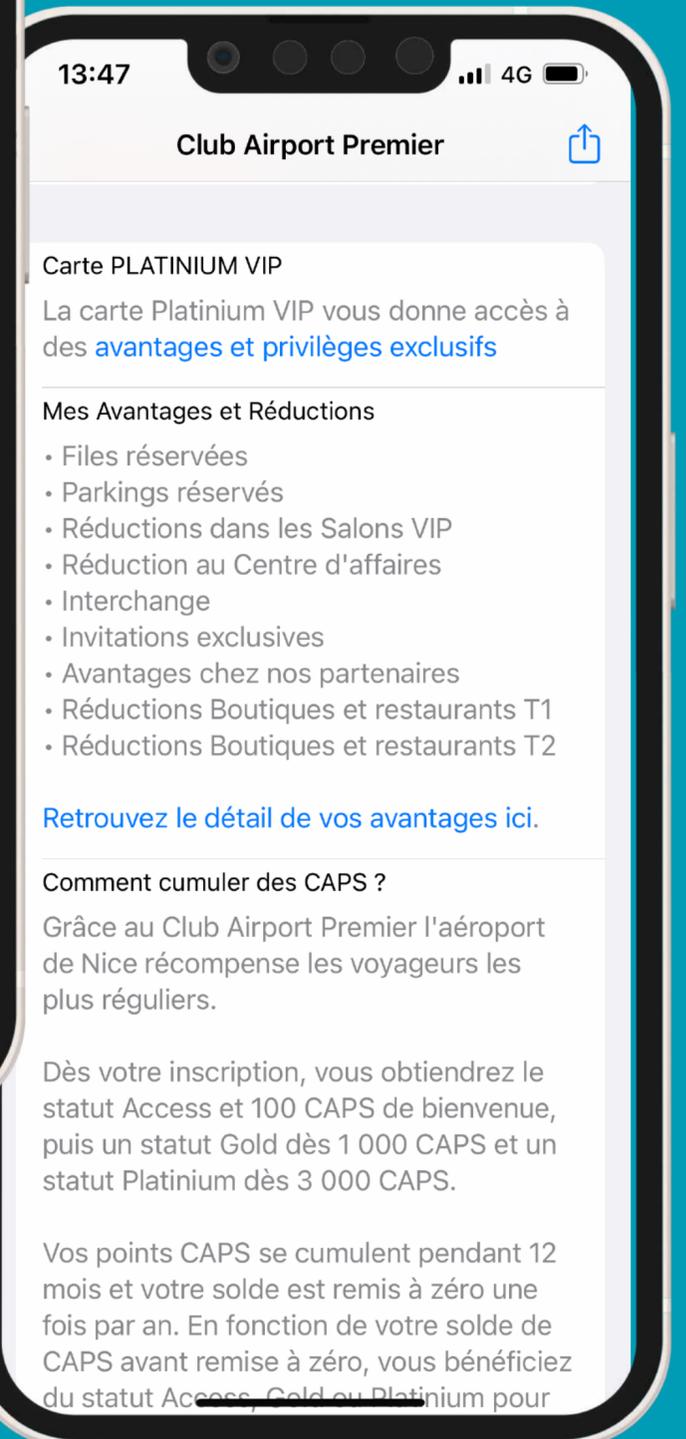
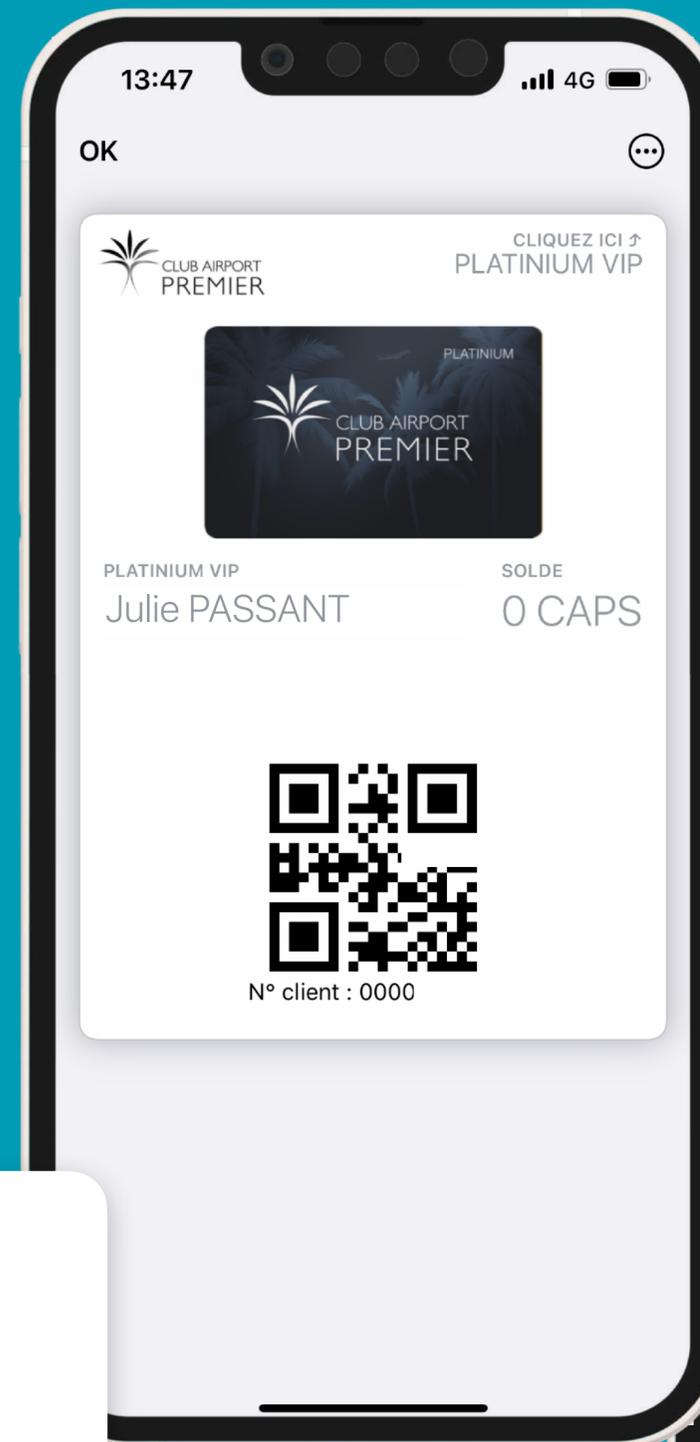
Dès 1000
CAPS

Dès 3000
CAPS

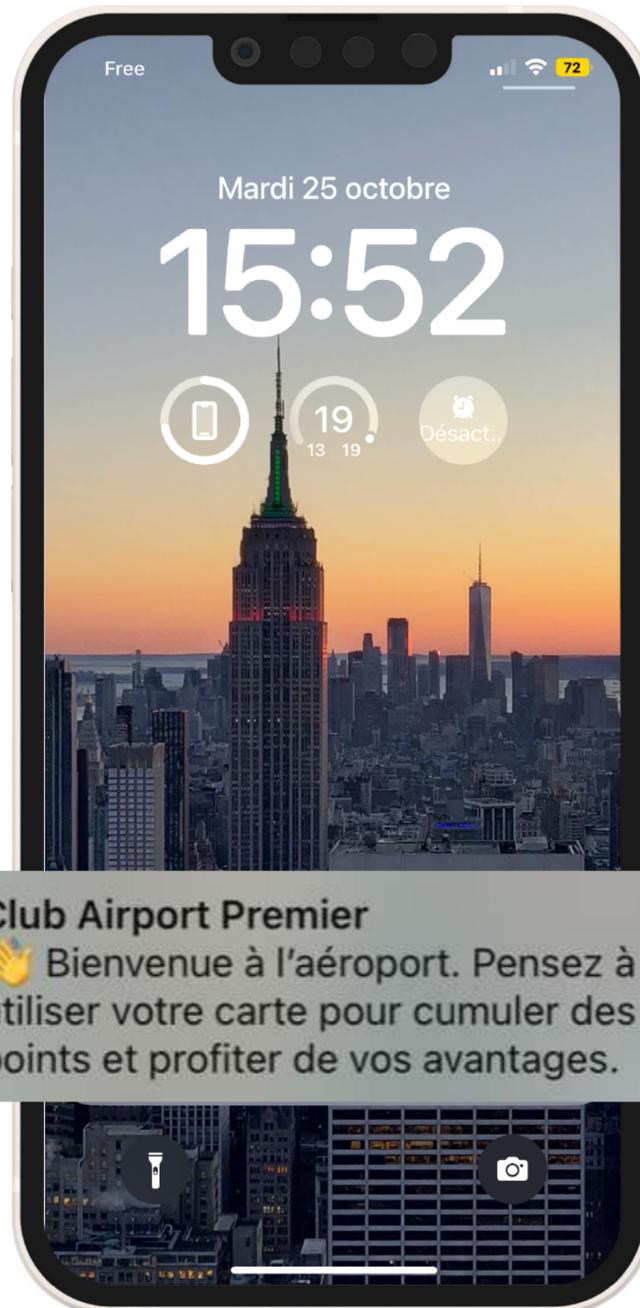
2. La carte de fidélité wallet s'adapte au programme statutaire

Le statut « Platinum VIP » est attribué manuellement à une sélection de clients.

Le client VIP premium récupère sa carte tout comme les autres clients.



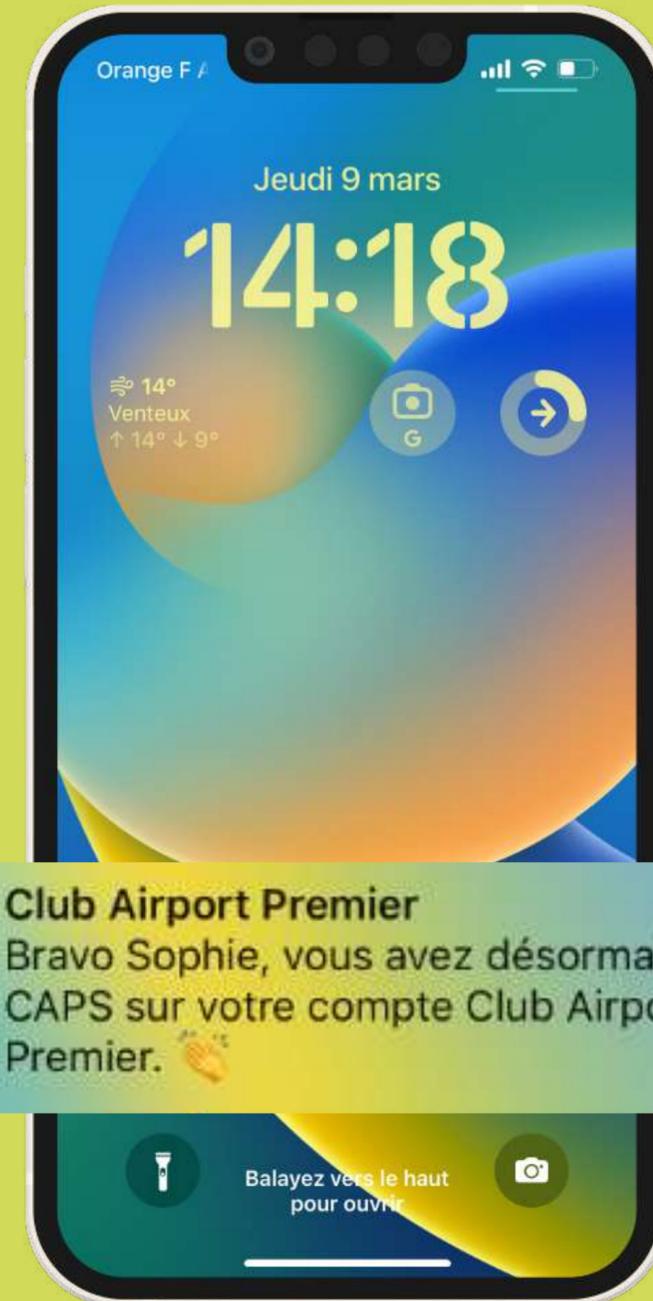
3. l'Aéroport de Nice fait vivre sa carte de fidélité via le wallet



Notification push géolocalisée

Grâce à la géolocalisation, l'Aéroport de Nice envoie une notification automatique dès que le passager arrive à l'aéroport

Notification push liée aux données de fidélité du passager



Club Airport Premier il y a 1 h
Bravo Sophie, vous avez désormais 200 CAPS sur votre compte Club Airport Premier.

En seulement **2 mois**, **20% de la base fidélité a dématérialisé** sa carte dans le 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 (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