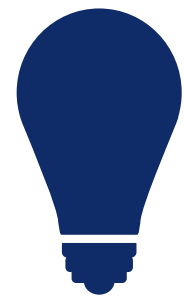


X



Comment le **Club TotalEnergies** a
engagé 11% de ses clients fidèles sur
le wallet **en moins de 4 mois** ?

TOTAL ENERGIES UN ESPRIT PIONNIER

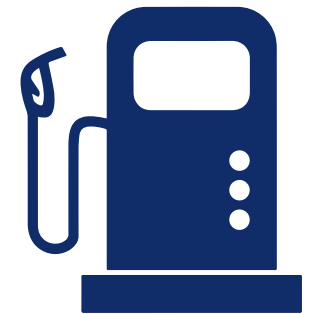


Créé en 1924



TotalEnergies

Multi enseignes : TotalEnergies, Access, Elan



3500 stations en France

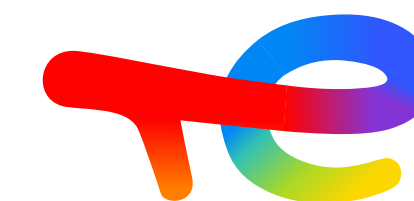


4ème major pétrolière



Une ambition forte :

être un acteur majeur de la transition énergétique



TotalEnergies

LE POINT DE DÉPART



Jalil Chagraoui
Chef de service Marketing capital
client chez TOTAL ENERGIES

« Nous cherchions un canal pour **faciliter la communication** avec nos adhérents. Nous avons choisi le wallet pour **sa facilité et sa rapidité de déploiement**. L'intégration de la carte de fidélité est extrêmement simple, là où avec d'autres canaux, le parcours est plus complexe. Le taux de conversion sur un outil comme le wallet est **bien plus élevé que sur d'autres canaux**. »

LES OBJECTIFS

— Développement de la valeur client

— Personnalisation de la relation client

— Volonté d'aller chercher de nouveaux clients sur de nouveaux canaux

— Proximité avec les clients : intégration de la carte de fidélité dans le wallet

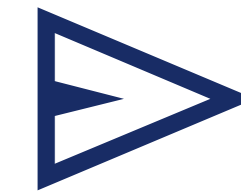
LE CHOIX DU WALLET

TotalEnergies cherchait un canal de communication **facile et rapide à déployer** pour communiquer avec ses clients.



TotalEnergies®

Ce canal permet à l'enseigne de :



Relayer facilement à ses clients tous ses avantages et informations liés à son compte de fidélité



Personnaliser ses communications grâce à des notifications push personnalisées



Pousser efficacement toutes les offres du Club TotalEnergies directement sur le mobile de ses clients

PRÉSENTATION DU CLUB TOTALENERGIES



3 programmes en parallèle avec une même plateforme mais différentes récompenses et offres :

Automobilistes

Bus et Autocars

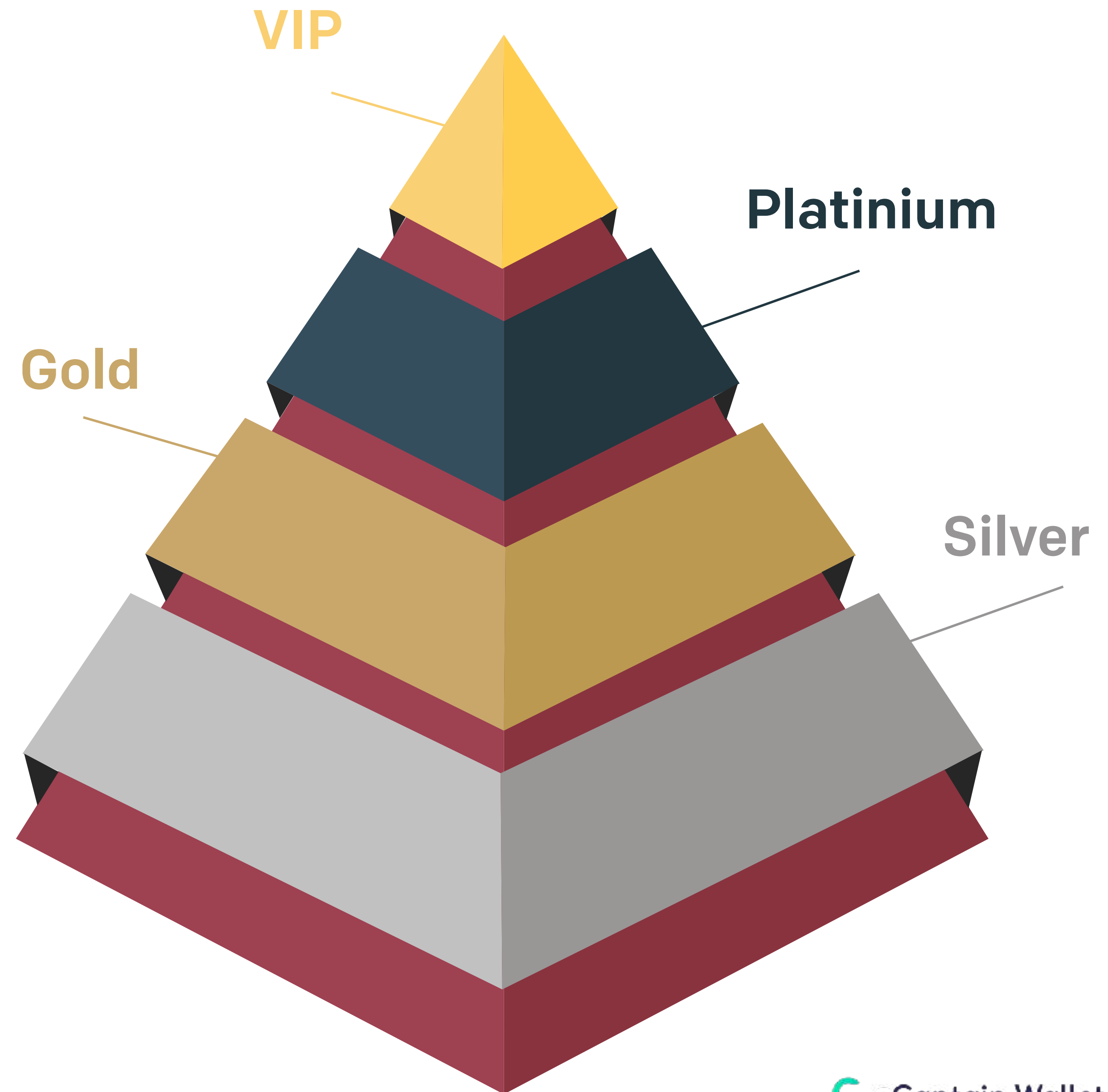
Poids Lourds

Déjà **1,5 million** de clients fidèles actifs !

LES STATUTS

Programme statutaire à 4 statuts :

- VIP
- Platinum
- Gold
- Silver



LES AVANTAGES LIÉS À L'ADHÉSION

Récompenses en fonction du
nombre de points cumulés

Différentes récompenses : **gourmandise, café
service voiture ou bon de 25€ de carburant**

Différentes offres :
bienvenue, anniversaire

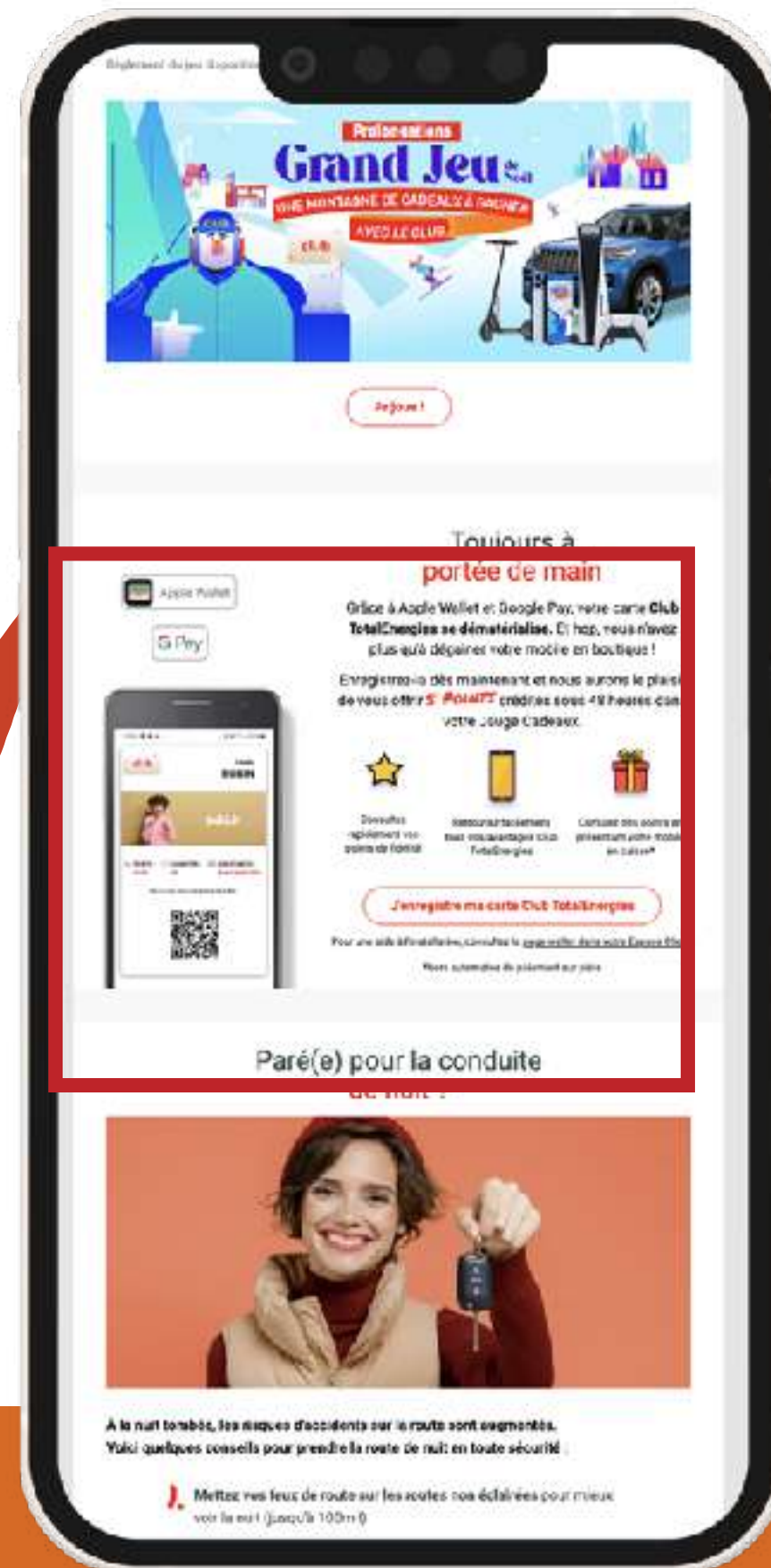
Une assistance dépannage gratuite en
cas de besoin, **disponible 7j/7, 24h/24**

Stage de récupération de points

LA JAUGE CADEAU



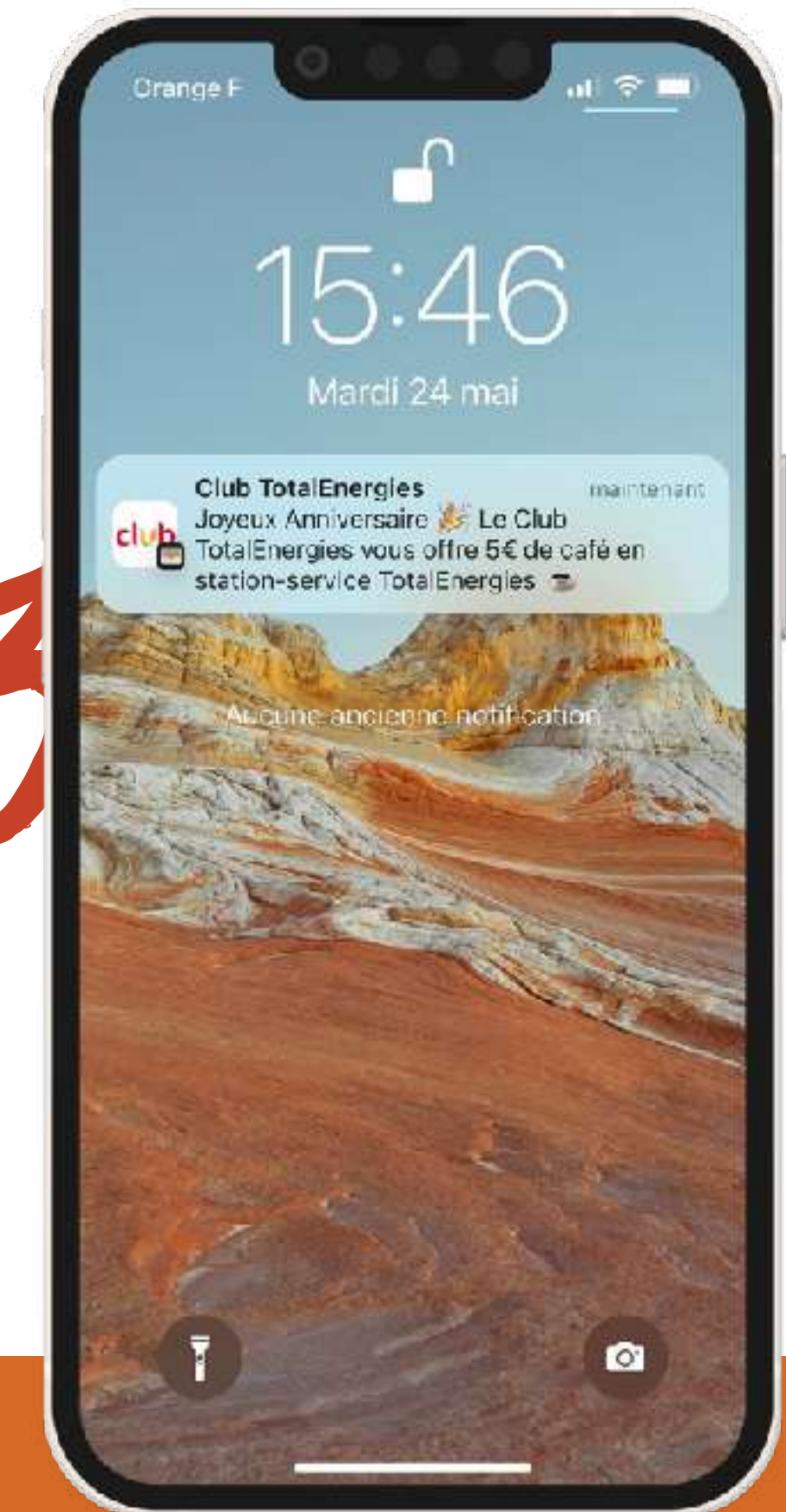
COMMENT ÇA MARCHE ?



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



La carte de fidélité est téléchargée dans le mobile du client. Elle est accessible en 2 clics dans son application wallet



TotalEnergies anime sa carte, la met à jour et envoie des notifications push à ses clients



TOTAL ENERGIES « WALLÉTISE » SES CLIENTS DEPUIS DIVERS POINTS DE CONTACT

TotalEnergies profite de la visibilité de la newsletter pour mettre en avant le wallet



Encart newsletter

Captain Wallet fournit à TotalEnergies un lien. Ce lien peut être intégré n'importe où et permet de générer une carte wallet



Encart email dédié

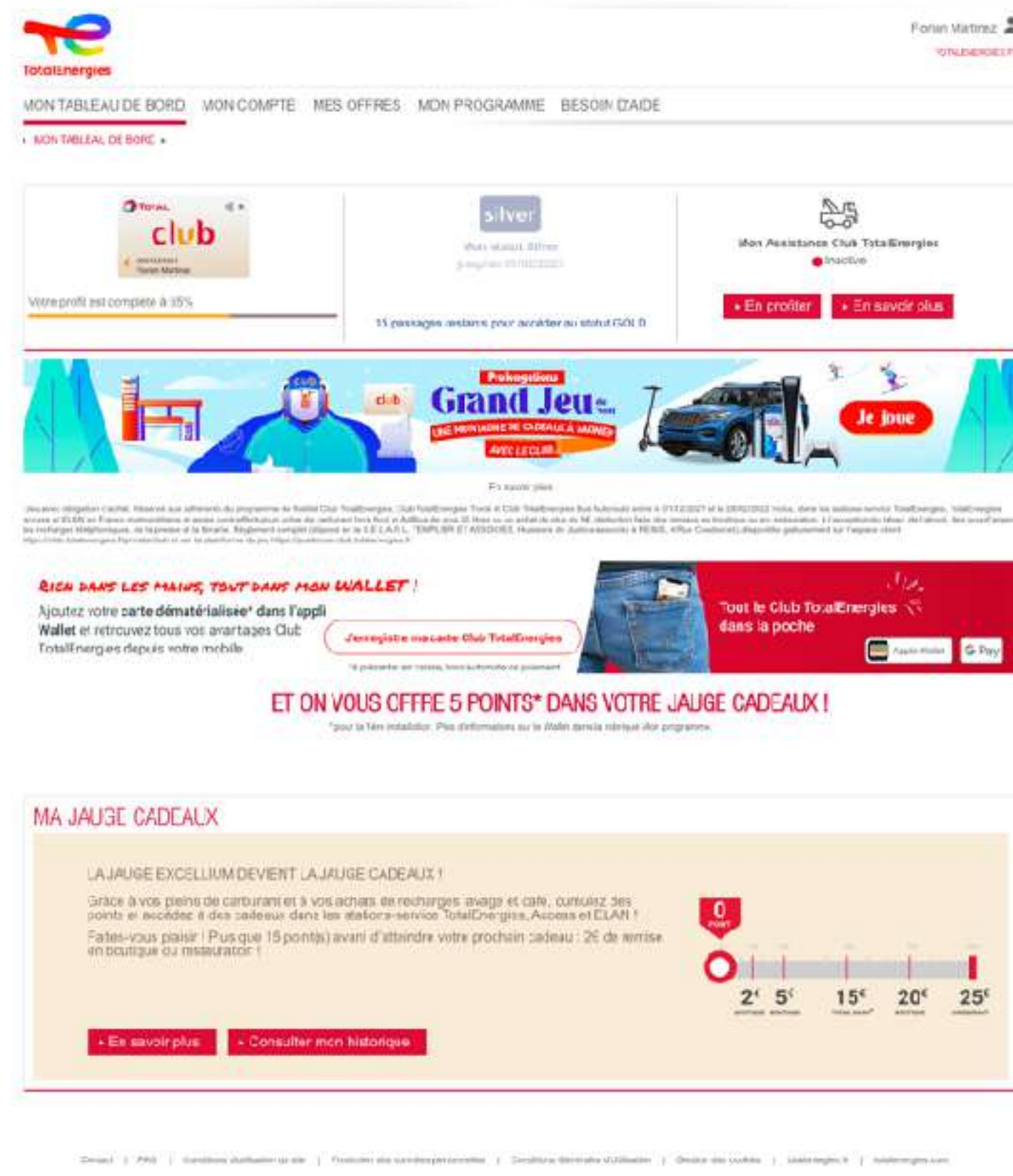
Taux de clic moyen **14,6%**

Vs **1 à 3%** pour les emails marketing

Email didactique afin d'aider à finaliser la "wallétisation" des clubistes android



TOTALENERGIES WALLÉTISE DEPUIS SES POINTS DE CONTACT



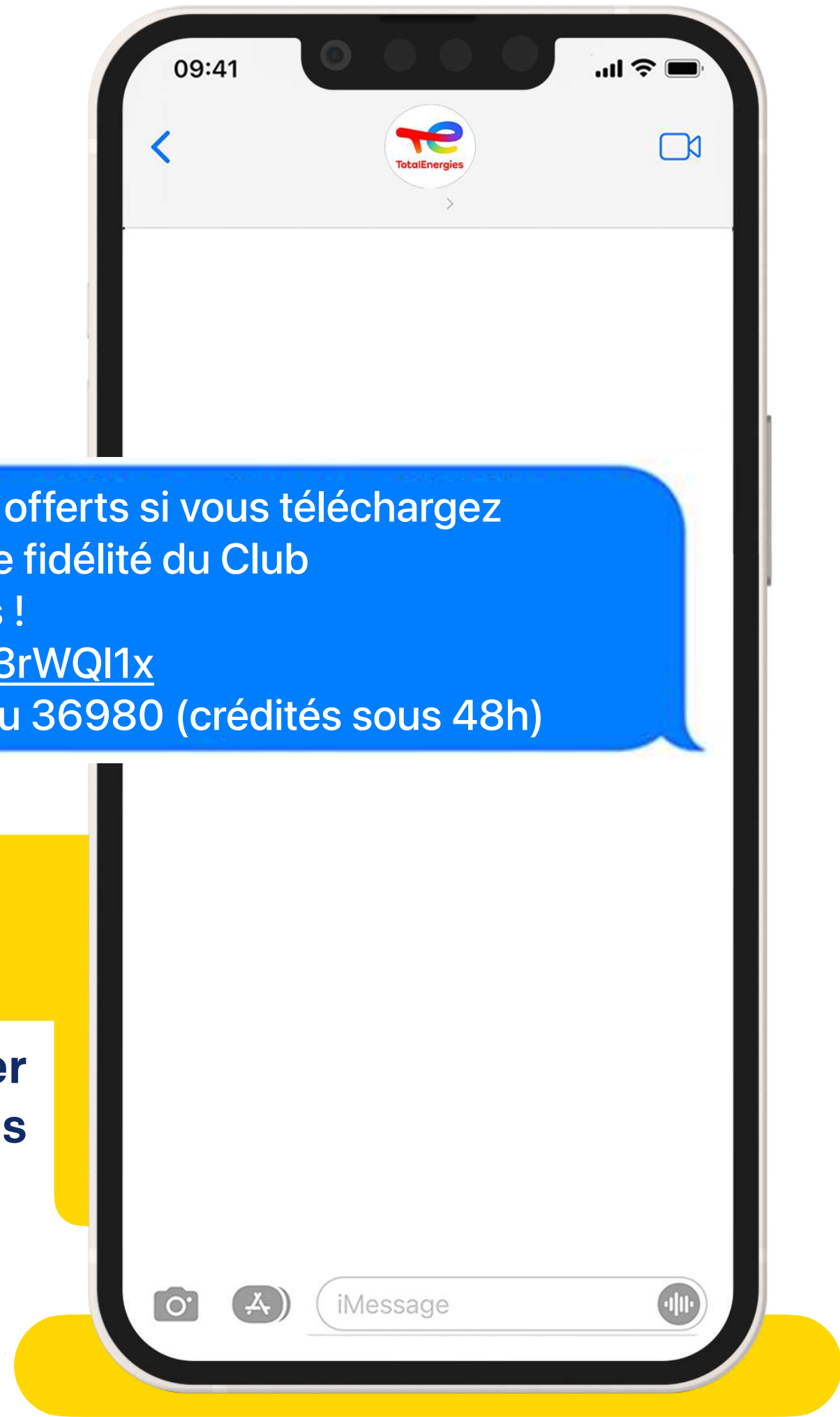
Depuis l'espace client

Un bandeau apparait sur la home page pour inviter les « clubistes » à récupérer leur carte wallet via un lien personnalisé pour chaque client

Vite, 5 points offerts si vous téléchargez votre carte de fidélité du Club TotalEnergies !
<https://tot.al/3rWQ11x>
CLUBSTOP au 36980 (crédités sous 48h)

Depuis un SMS dédié

Le SMS permet d'aller chercher davantage de clients





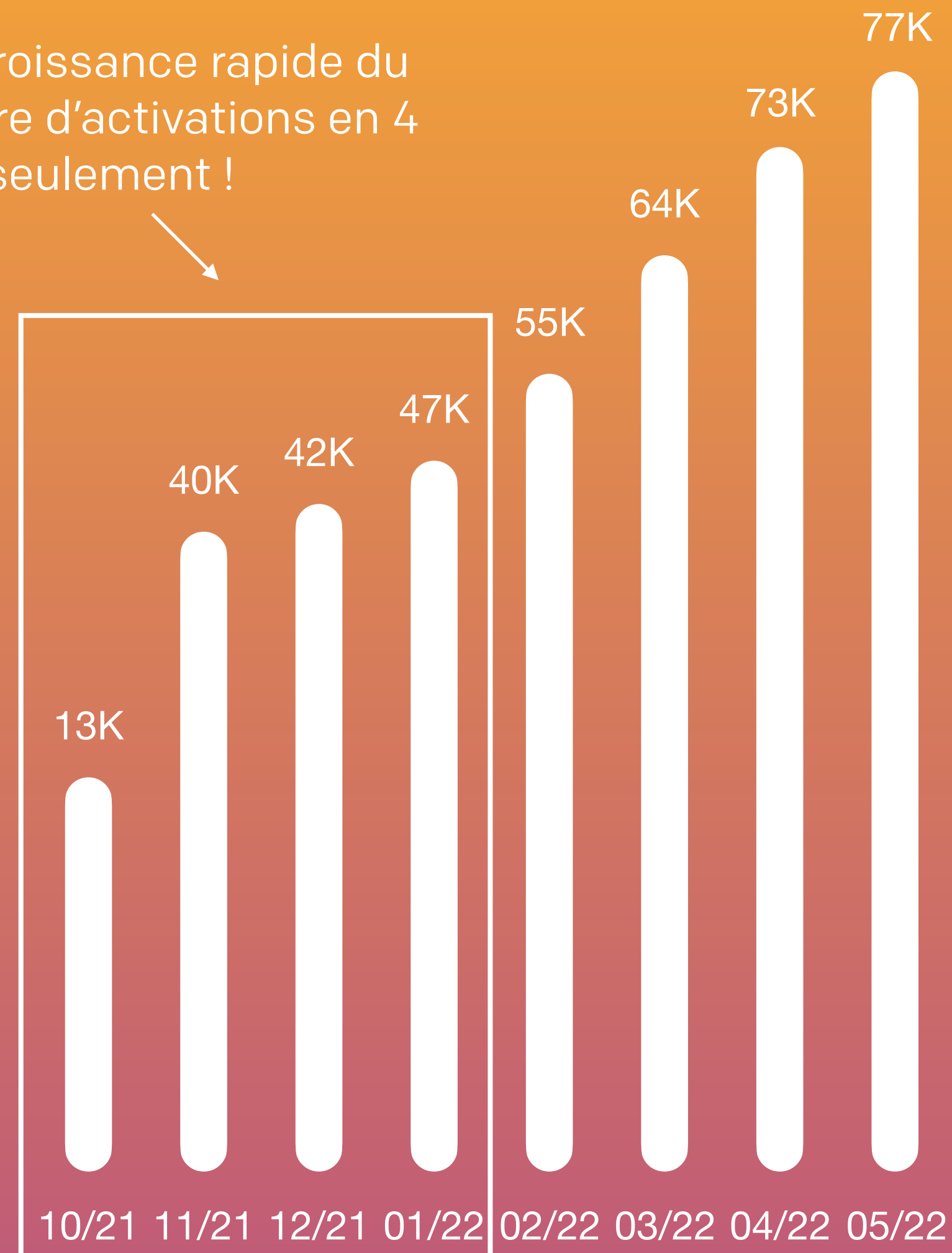
TÉLÉCHARGEMENT DU WALLET TOUS CLUBISTES CONFONDUS

11%
Des membres du
Club ont
téléchargé le
wallet

De octobre 2021 à février 2022

Nombre d'activations du wallet

Une croissance rapide du
nombre d'activations en 4
mois seulement !



De octobre 2021 à mai 2022



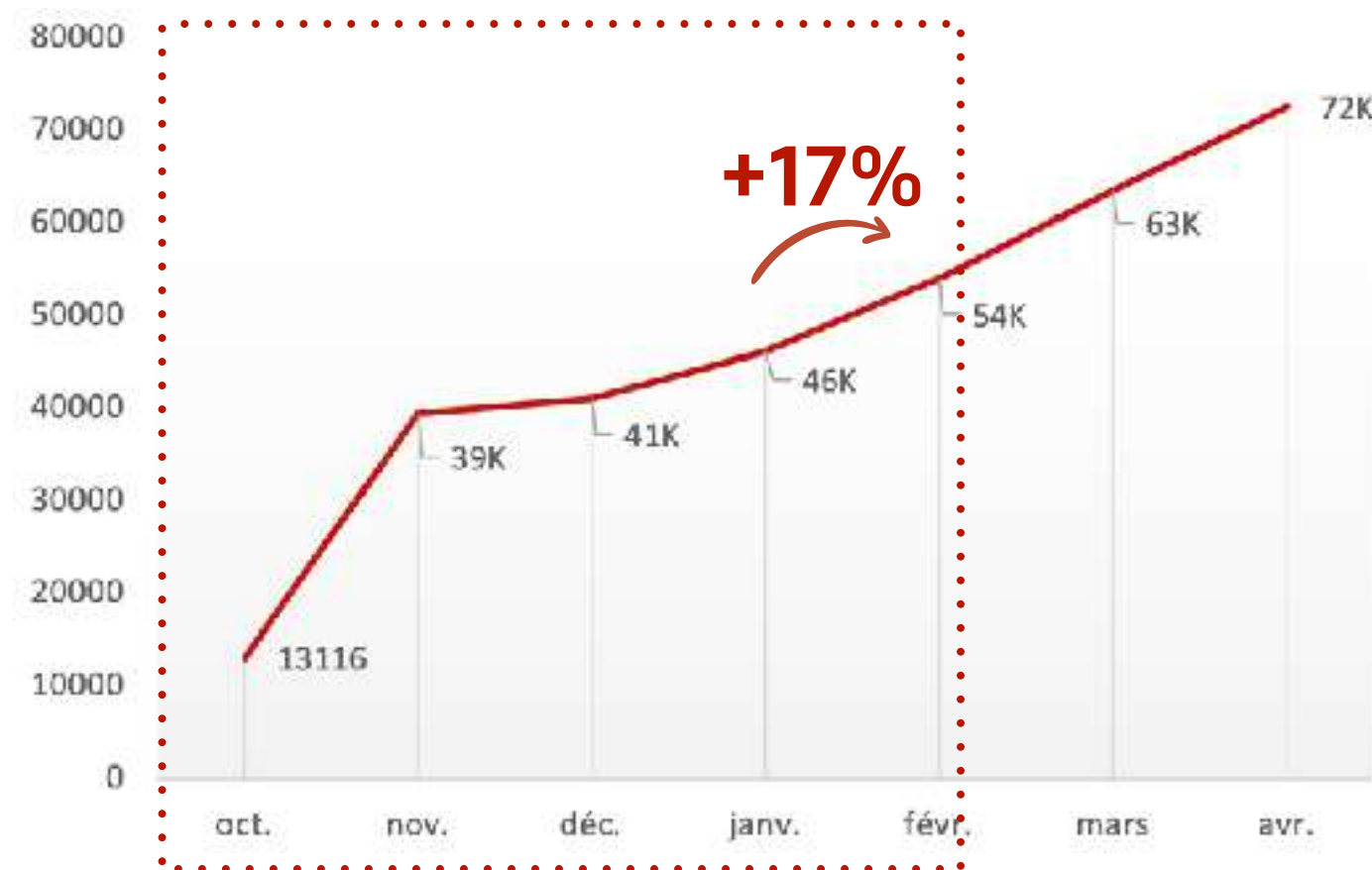
ÉVOLUTION DES TÉLÉCHARGEMENTS DES DIFFÉRENTES CARTES WALLET

Entre le 01/01 et le 01/02 deux newsletters ont été envoyées

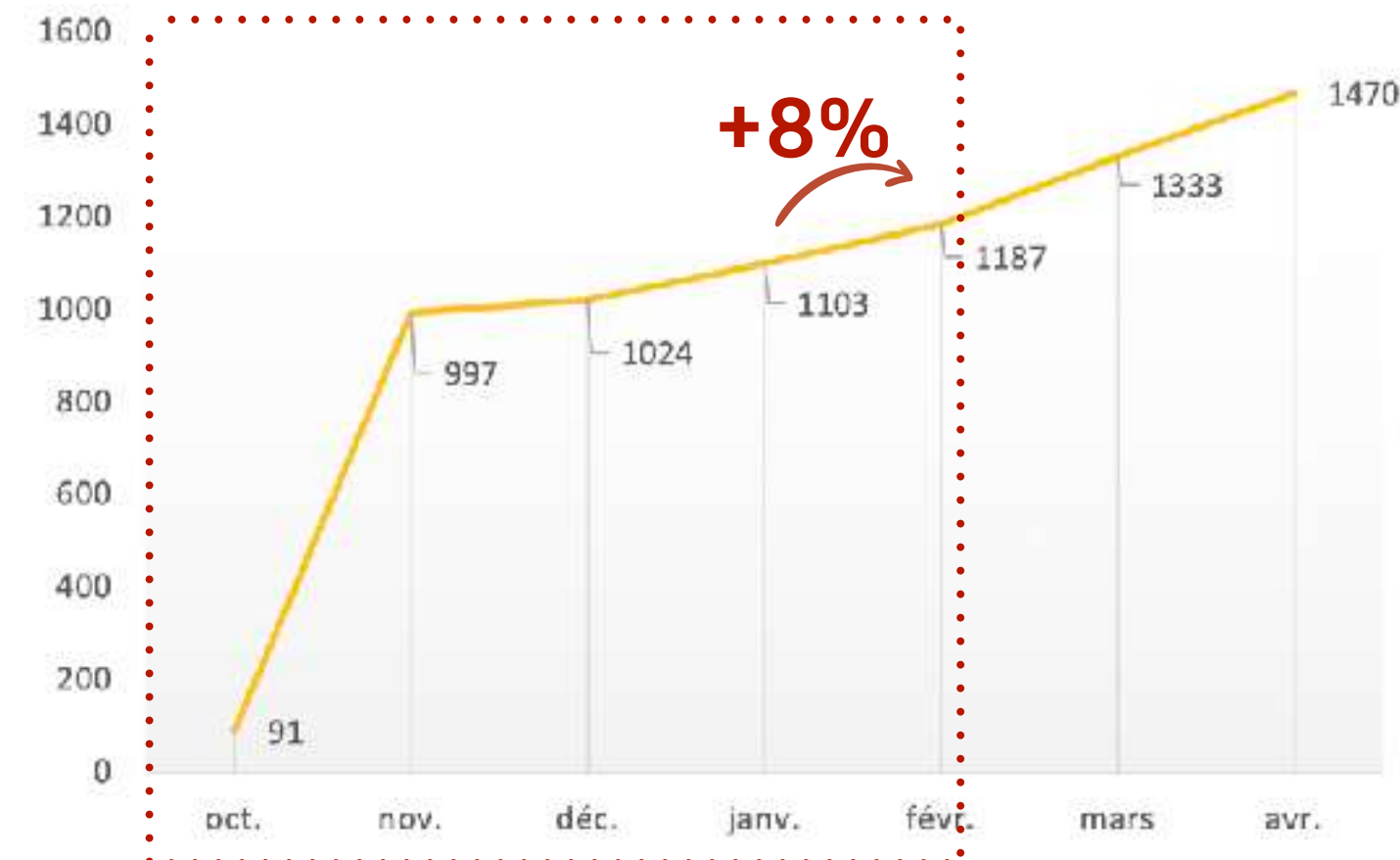
Ce qui explique la hausse des téléchargements sur le mois

Une **croissance rapide et élevée** des téléchargements que l'on observe sur chacun des **3 programmes de fidélité** de TotalEnergies

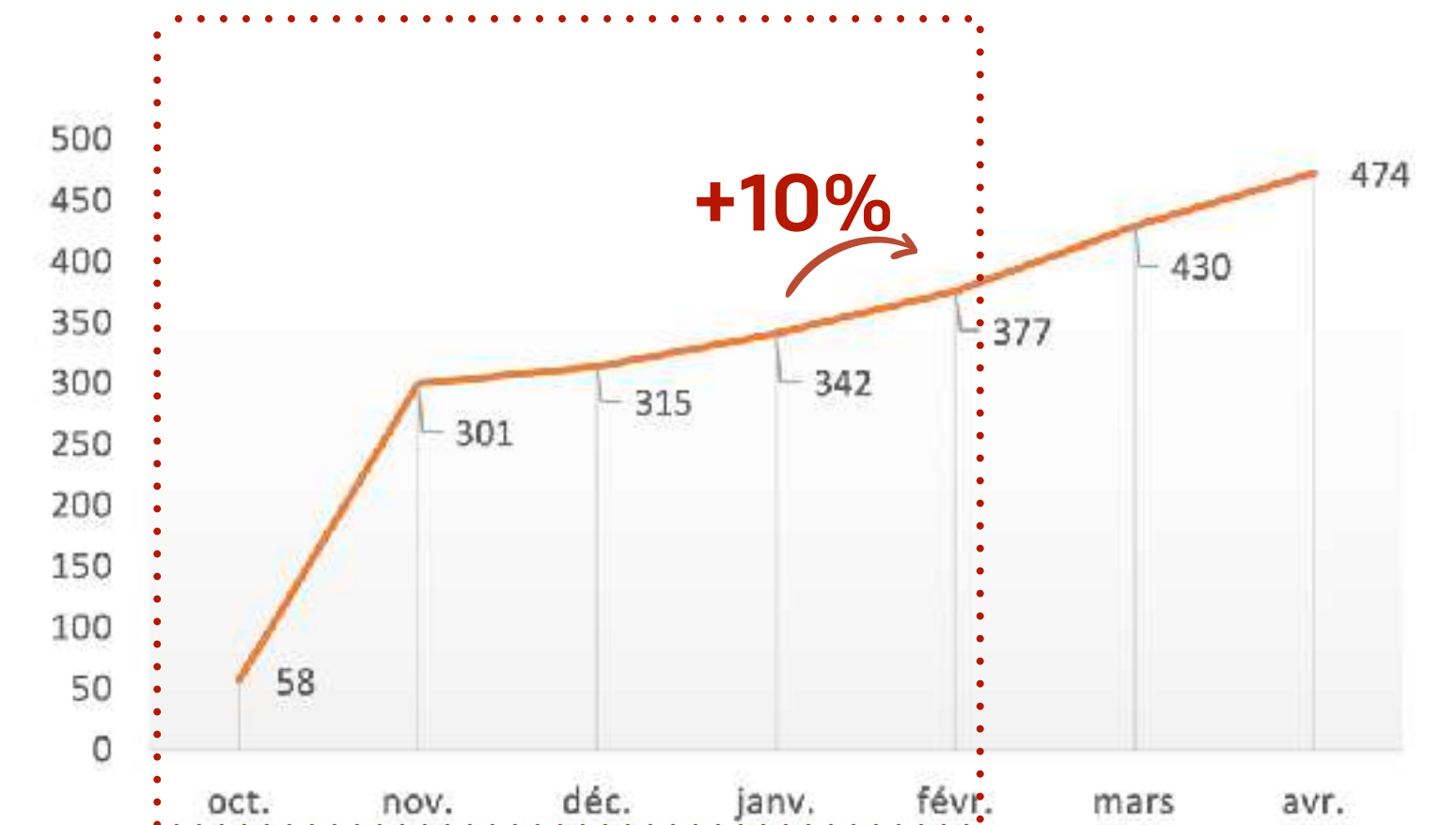
Véhicule léger



Truck



Bus



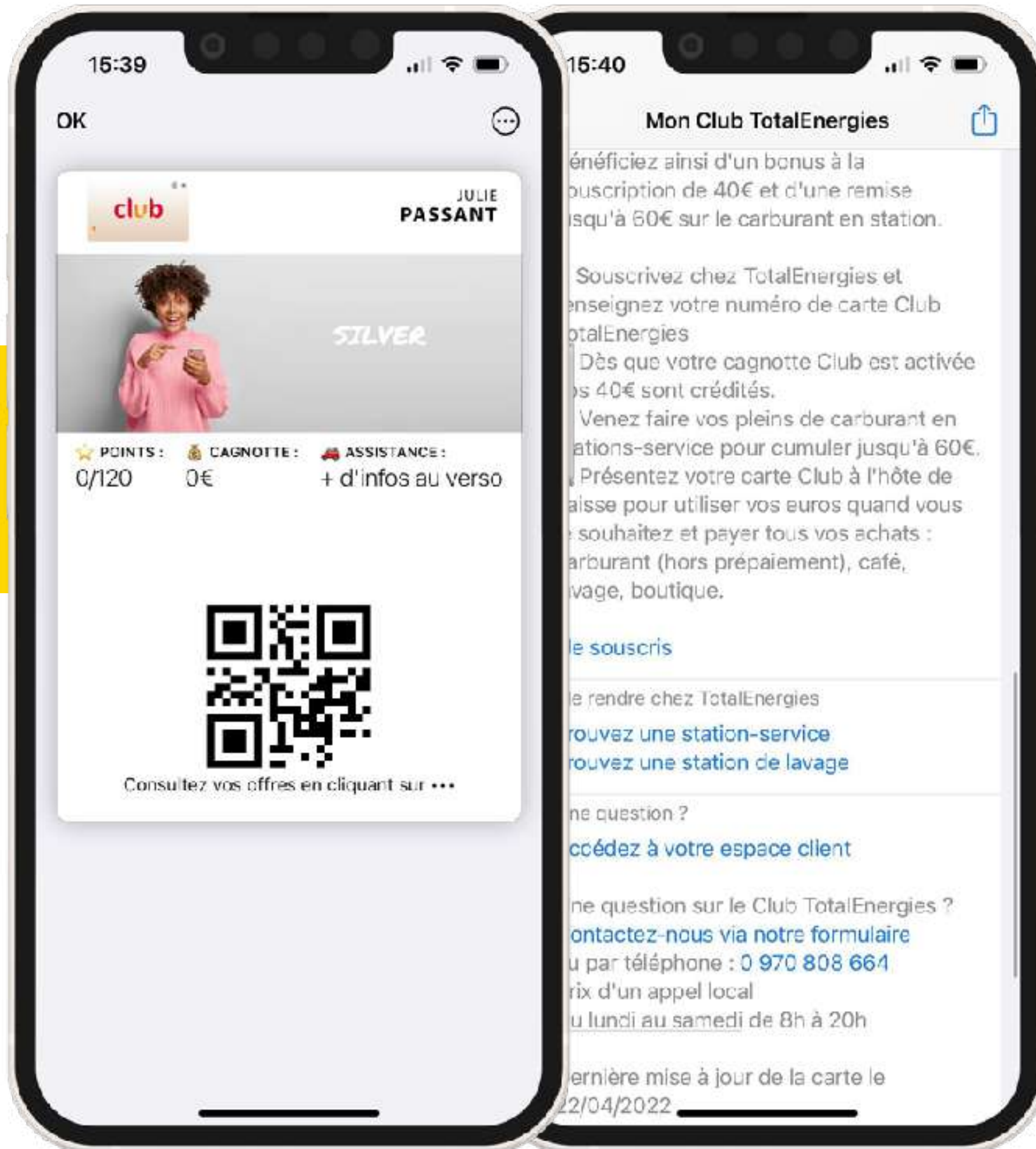
Le wallet permet de recruter régulièrement. L'audience mobile augmente ainsi chaque jour et permet à TotalEnergies de relayer ses offres liées à son plan d'action commercial auprès d'une audience de plus en plus grande.



LA CARTE TOTALENERGIES EST TÉLÉCHARGÉE DANS LE MOBILE DU CLIENT

Recto

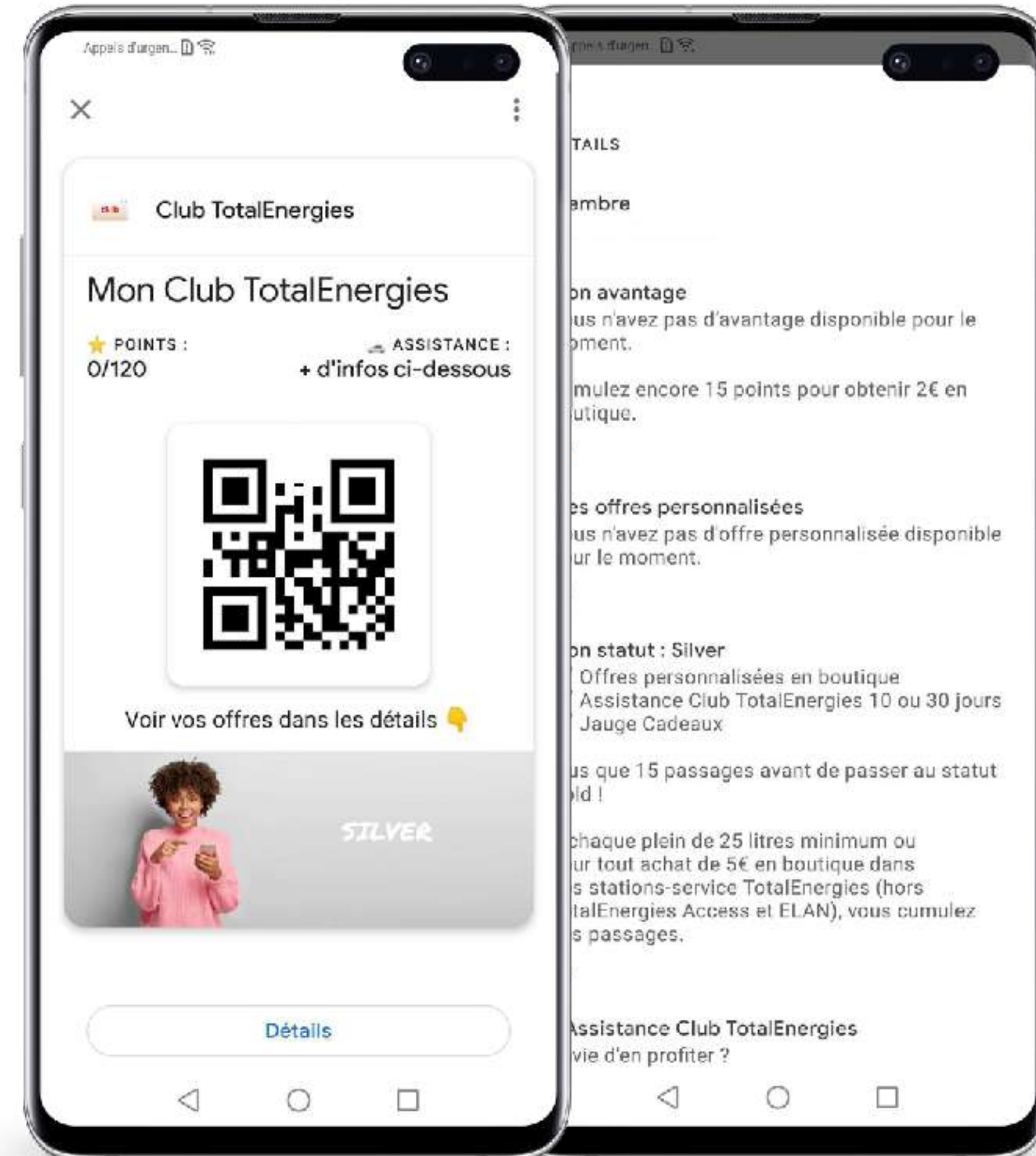
Verso



Apple

Recto

Verso



Android



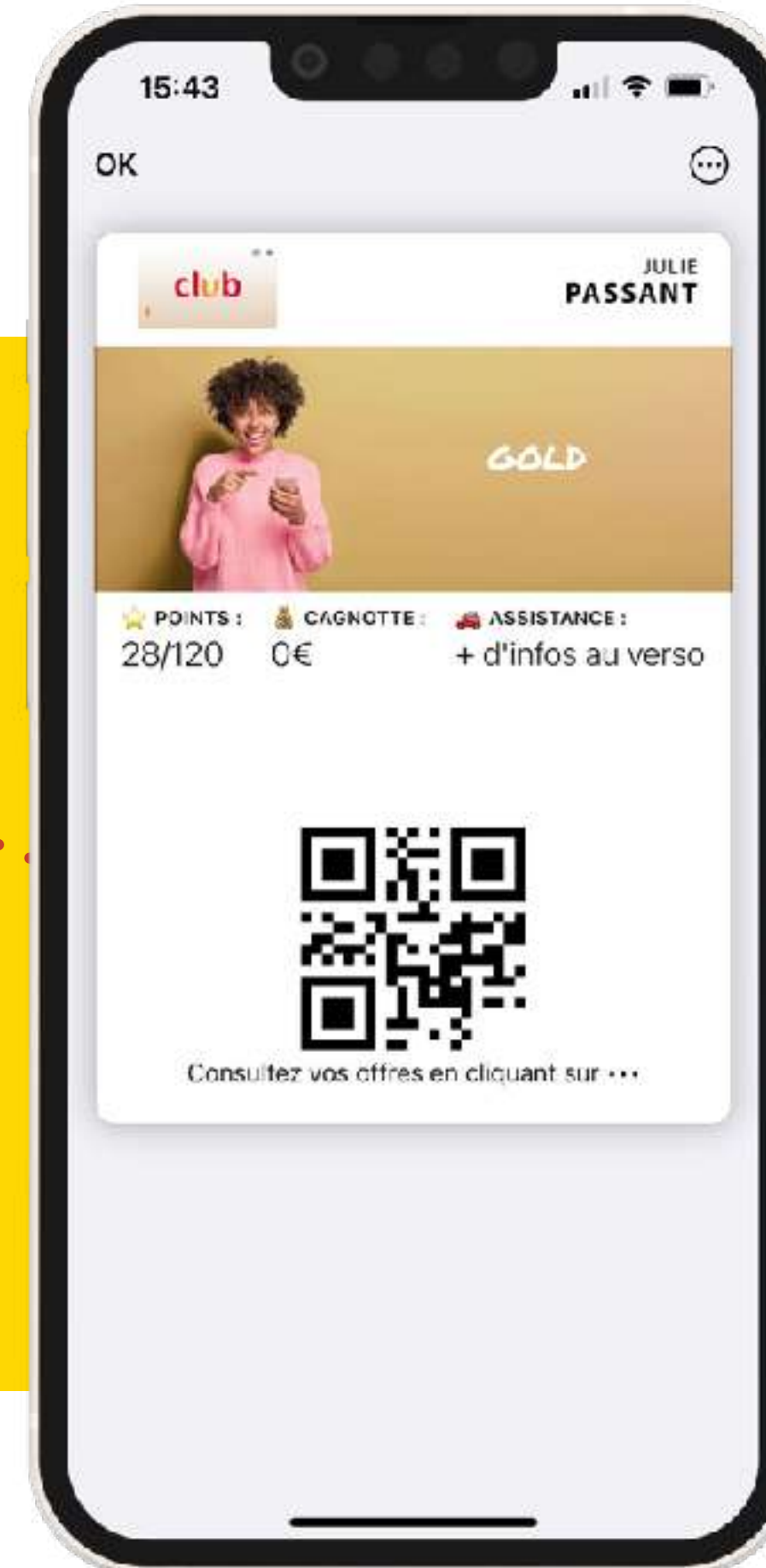
LA CARTE TOTALENERGIES EST TÉLÉCHARGÉE DANS LE MOBILE DU CLIENT



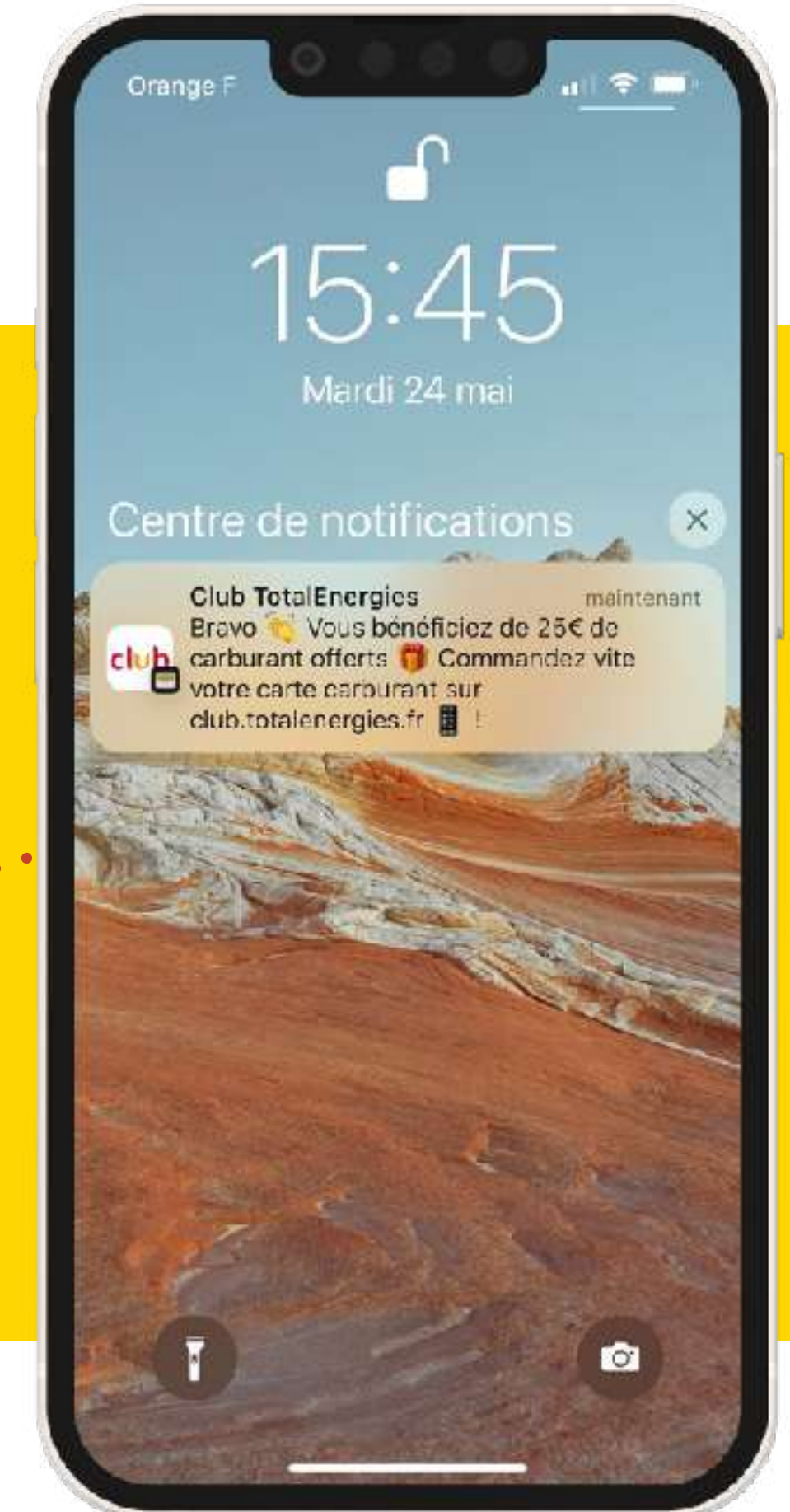
Le client cumule + de 15 passages en caisse/station



Le client passe au statut supérieur



Le client est alerté dès qu'il reçoit une offre liée à son programme de fidélité





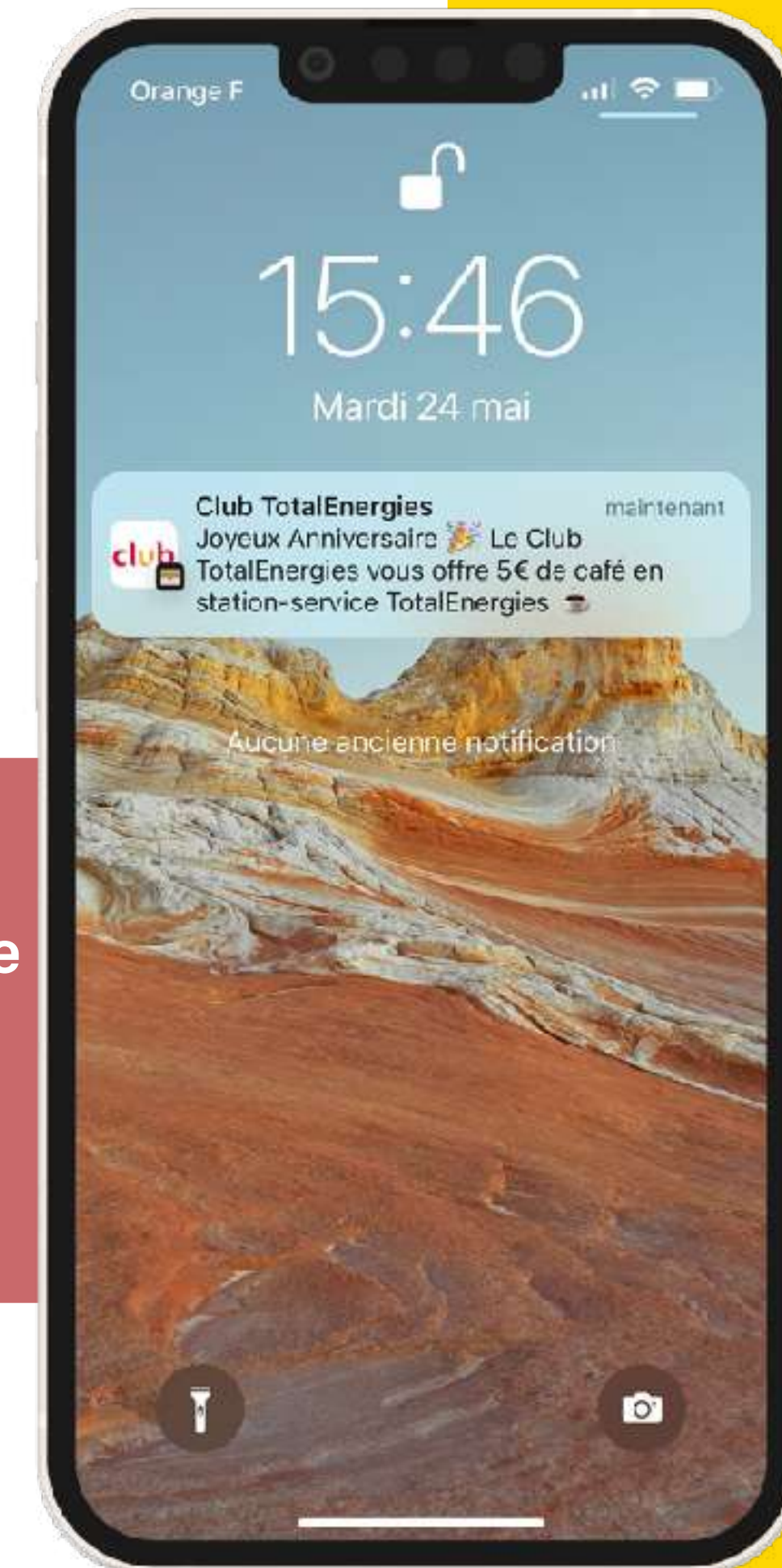
TOTALENERGIES RECIBLE SES CLIENTS ET ENVOIE DES NOTIFICATIONS PUSH À SES CLIENTS VIA LE WALLET



Offre de bienvenue

Plus puissant qu'un email, moins intrusif qu'un SMS et un reach plus élevé qu'une application

La notification push permet une expérience client plus premium que le SMS et l'envoi peut être répété. Un moyen efficace de booster le panier moyen et la fréquence d'achat



Offre d'anniversaire

LE WALLET CHEZ TOTALENERGIES EN QUELQUES CHIFFRES

TotalEnergies®



11%

Des membres du
Club ont téléchargé
le wallet

98%

De taux de rétention
moyen de la carte
wallet

L'EXPÉRIENCE DE TOTALENERGIES EN VIDÉO

WEBINAR

ENGAGEZ 10% DE SES CLIENTS AVEC LE MOBILE WALLET

TotalEnergies MAXXING
Real-time Loyalty & Promotion

Captain Wallet

MAXXING
Real-time Loyalty & Promotion

TotalEnergies

The banner features three men's portraits: one on the left and two on the right. A large play button is centered over the text. The background is dark blue with white and light blue curved lines and circles.



Captain 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