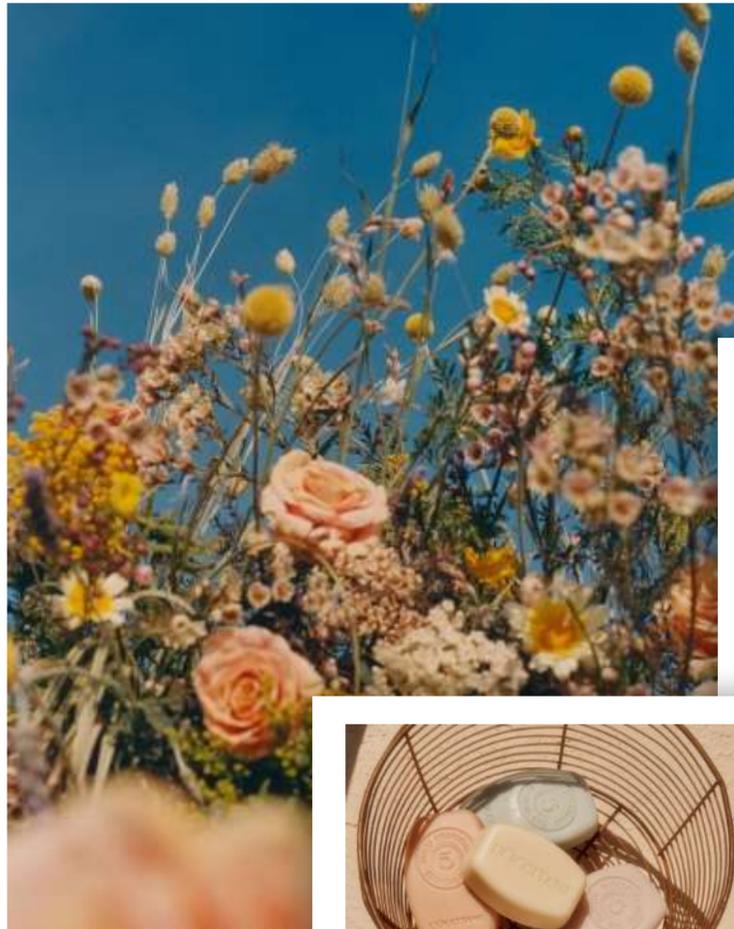


L'OCCITANE  
EN PROVENCE

X



Captain Wallet  
by Brevo



**El wallet móvil aumenta en +25% la cesta media de los clientes opt-in wallet en L'Occitane (UK e IRL)**



# Acerca de L'Occitane

**El grupo L'OCCITANE es un minorista de productos de cosmética a base de ingredientes naturales y ecológicos.**

8 marcas

Presencia mundial en 90 países

3 068 puntos de venta, de los cuales 1 490 son tiendas directamente gestionadas por el grupo

Más de 9 000 empleados

13% de crecimiento en datos comparables

# Acerca de L'Occitane

*Una marca francesa que se inspira en la naturaleza provenzal*



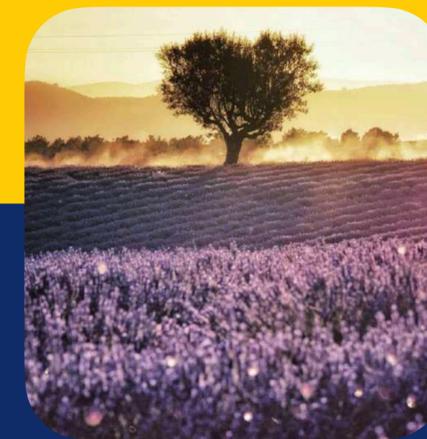
Fundada en **1976**



Trabaja directamente con **130 agricultores franceses y 10 000 recolectores**, desde los campos de siemprevivas de Córcega hasta los de lavanda en la Provenza



La **trazabilidad** de los ingredientes, la **sostenibilidad**, la **ética** y la **calidad** son los pilares de L'Occitane



*Se basa en valores sencillos y compromisos fuertes:*

El apoyo a los productores

El respeto de la biodiversidad

La reducción de residuos

La promoción del emprendimiento femenino, particularmente en Burkina Faso

# Los objetivos de L'Occitane

Potenciar la retención de clientes incitándolos a efectuar una segunda compra

Trabajar la reactivación de clientes gracias a ofertas promocionales específicas

Ofrecer una experiencia omnicanal fluida

# La elección del wallet

L'Occitane buscaba un nuevo medio de comunicación capaz de enviar **notificaciones automáticas** a sus clientes sin necesidad de descargar una aplicación.

## Este canal permite:

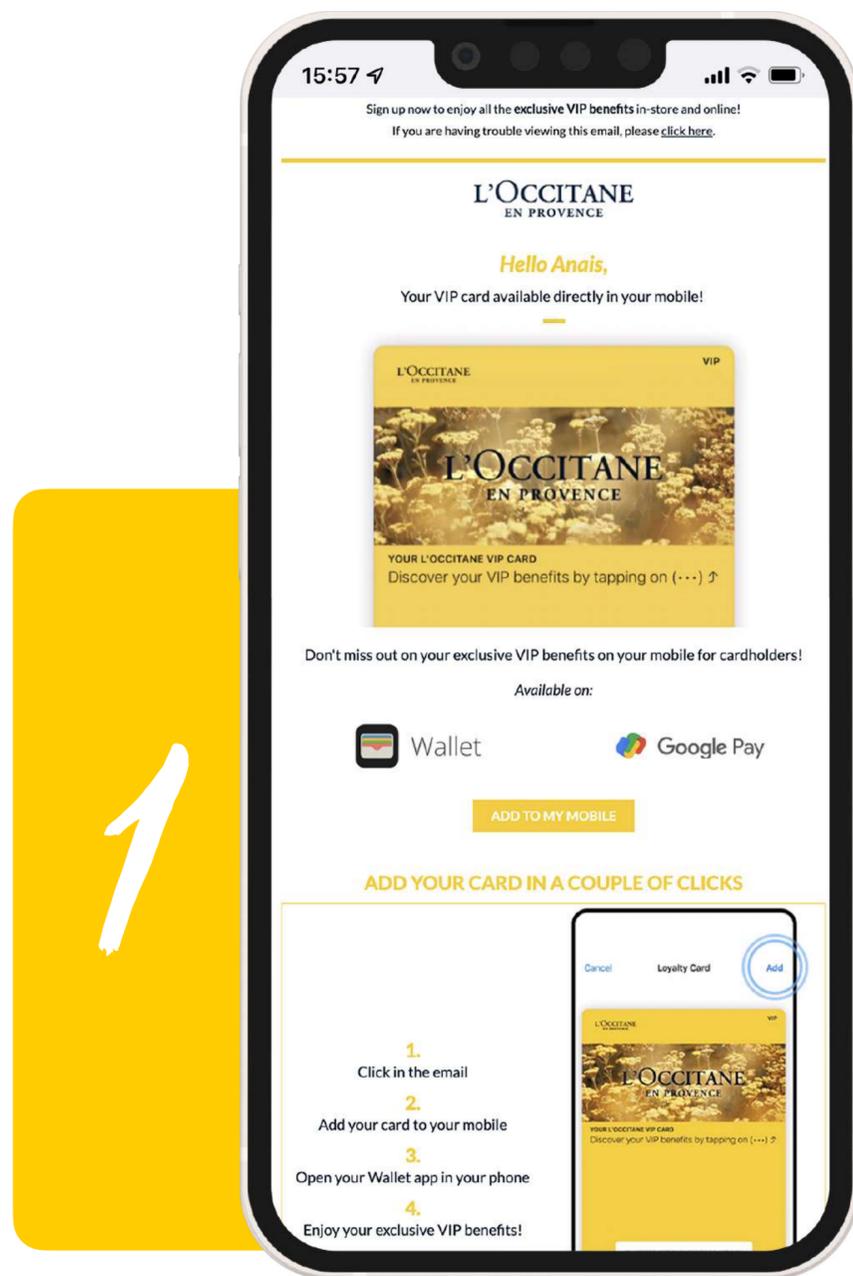
Acceder al móvil del cliente

Personalizar la comunicación, según el recorrido de compra de cada cliente

Completar la estrategia de comunicación (los emails están saturados, los SMS son intrusivos y el correo postal no es ecológico)



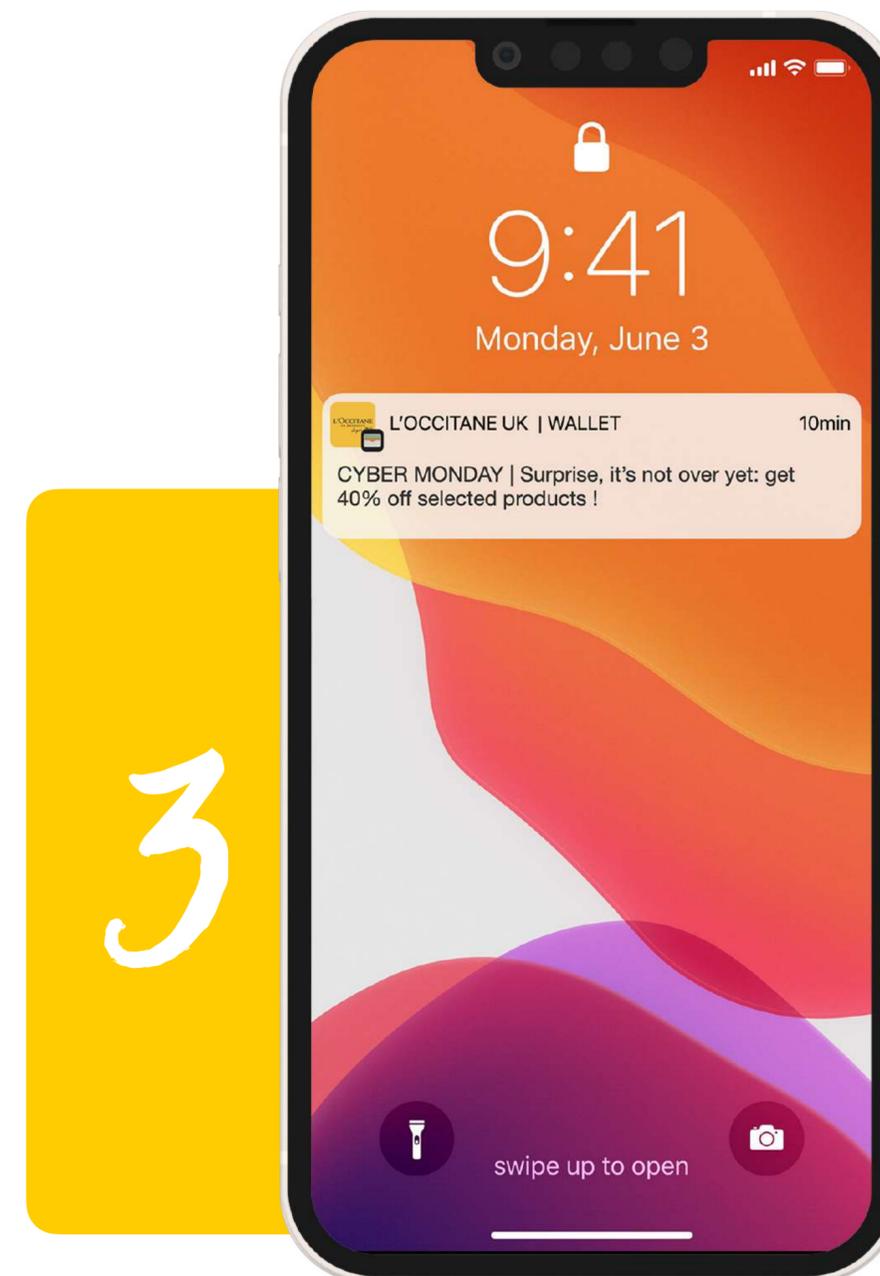
# ¿Cómo funciona?



En las comunicaciones de la marca se integra un CTA que incita a añadir la tarjeta L'Occitane al wallet



El cliente descarga y obtiene su tarjeta L'Occitane en su wallet en 2 clics



L'Occitane anima la tarjeta según la campaña vigente y el cliente recibe notificaciones push personalizadas

1

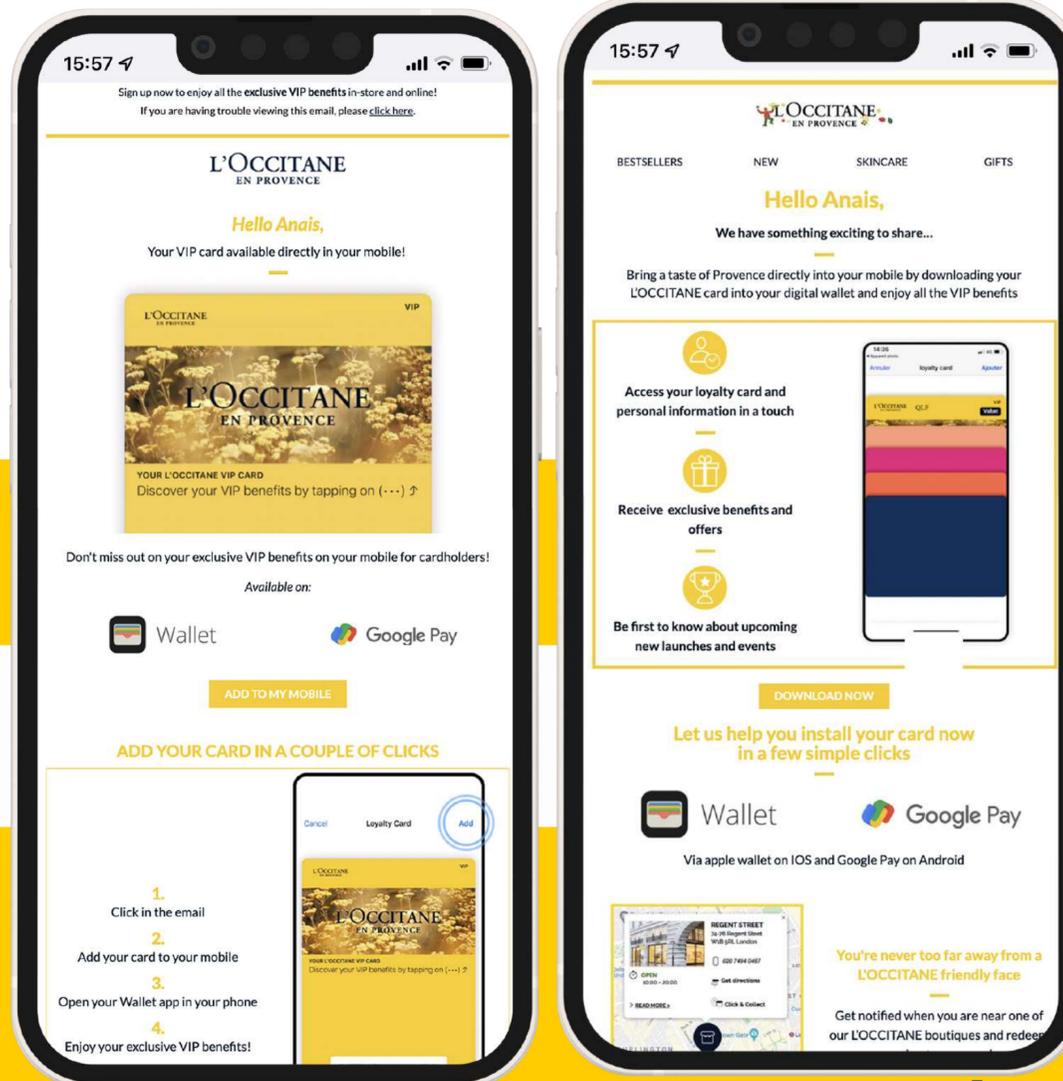
# L'Occitane "walletiza" a sus clientes a partir de sus puntos de contacto

Para "walletizar" a clientes de forma eficaz, es importante apostar por diversos canales de comunicación. ¡Así el cliente puede elegir!

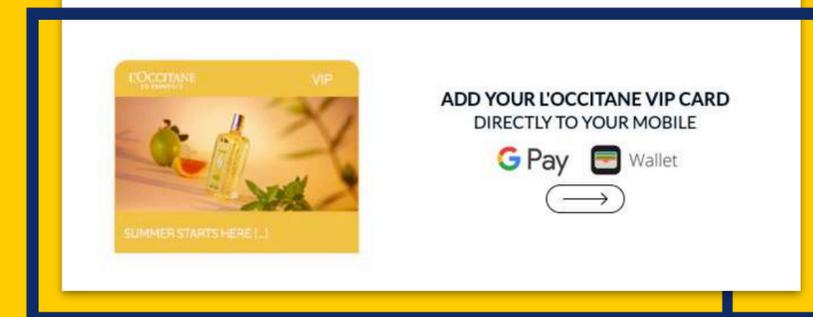
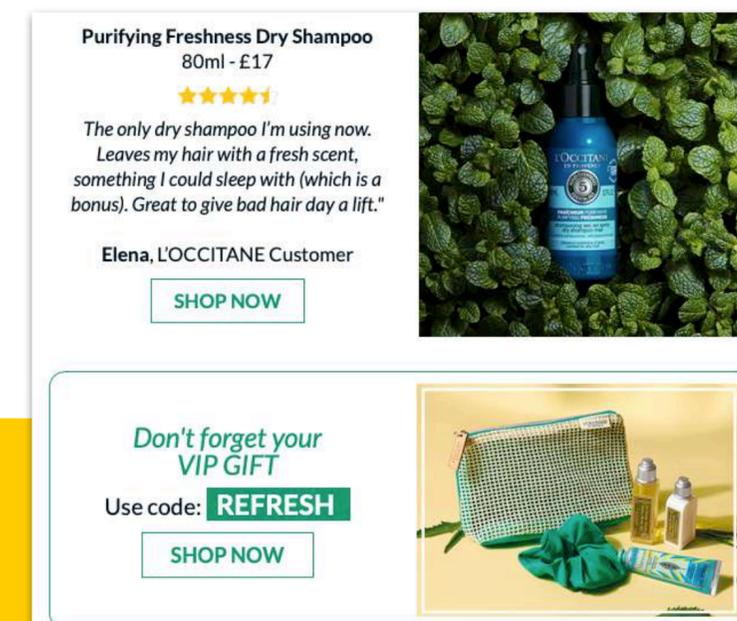
Los emails pasan un test A/B de la marca

Emails específicos se envía uno cada mes

Emails automáticos



Eficaz para explicar a los clientes las ventajas del wallet móvil



Se integra un banner en todos los correos electrónicos automáticos (email de bienvenida, boletines informativos, etc.)

1

# L'Occitane "walletiza" a sus clientes a partir de sus puntos de contacto

Correo impreso con código QR personalizado

**YOUR VIP CARD  
DIRECTLY TO YOUR MOBILE**

Continue your journey to Provence and enjoy exclusive VIP benefits at your fingertips.



Scan here to get started, takes less than 1 minute!



- Save time at checkout
- Exclusive offers and events
- Get notified for novelties

Available on:  

Share your VIP Days purchase with us on social media!  @loccitane\_uk\_ire  @loccitane\_uk\_ire  @loccitaneuk

If you wish to unsubscribe from our communication, visit the MY ACCOUNT section of our website or contact us by email at [contact@loccitane.co.uk](mailto:contact@loccitane.co.uk) or by post at L'Occitane Ltd, Capital House, 25 Chapel Street, London, NW1 5DH, United Kingdom. Valid from 27<sup>th</sup> July - 1<sup>st</sup> August 2022. One transaction per customer. 20% off valid on full-priced items only. Offer excludes Overnight Reset Serum (all sizes), Overnight Reset Eye Serum, gift sets, gift cards, solidarity products, and all discounted items. This offer cannot be exchanged for cash. Offer cannot be combined with any other discount, promotion or gift card purchase. Offer valid at UK.LOCCITANE.COM and participating boutiques only (excluding Ashford, Bicester Village, Cheshire Oaks, Portsmouth, Trentham Gardens, independent retailers, department and airport stores).

Esto permite abrir un abanico de canales a los clientes que van únicamente a la tienda

# Resultado: una base de clientes que se "walletiza" rápidamente

En Irlanda

**10%**



De la base convertida  
en 5 meses

En Reino Unido

**17.6%**



De la base convertida  
en 1 año

2

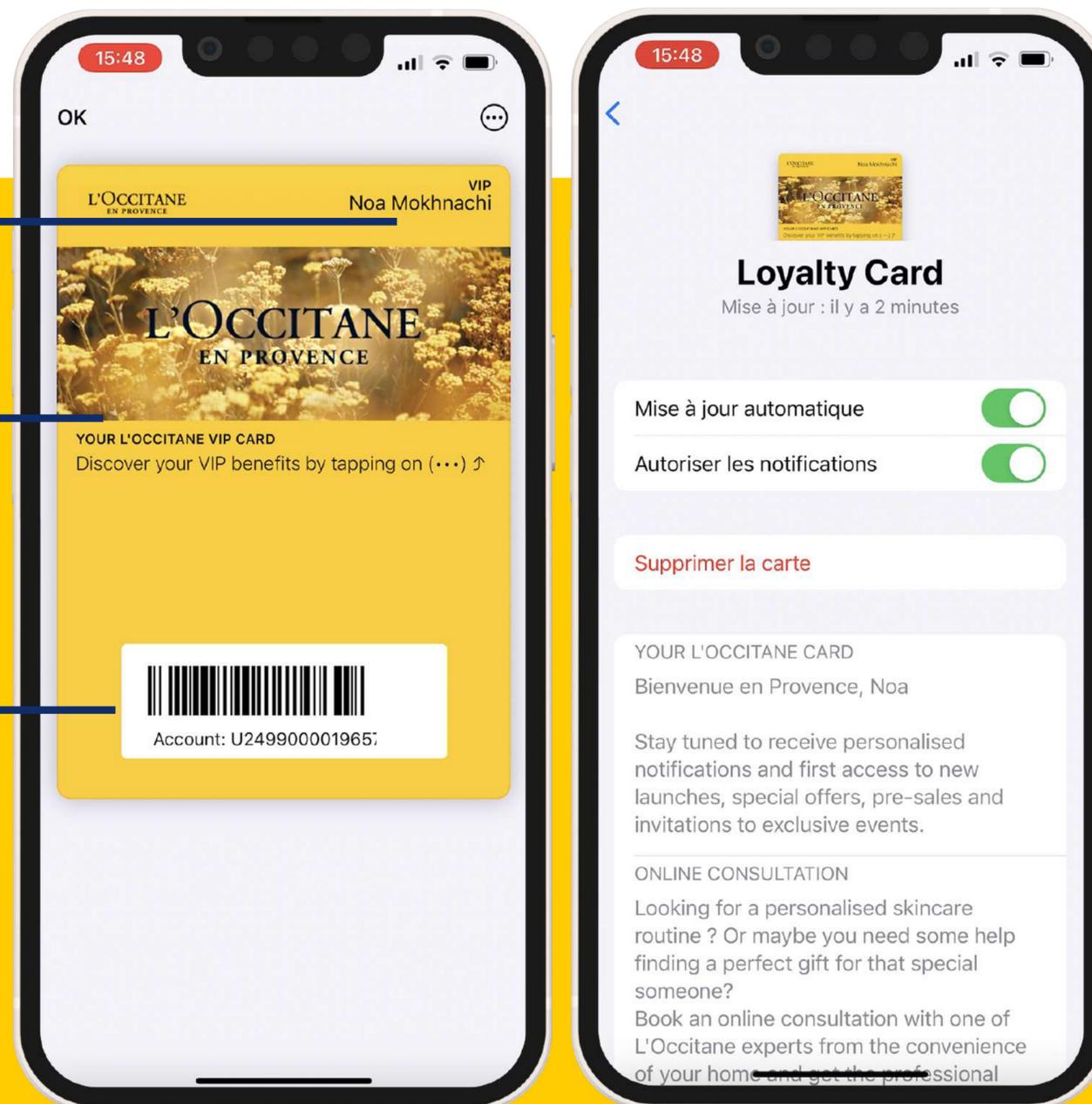
# La tarjeta VIP L'Occitane se descarga en el móvil del cliente

*A través de la aplicación nativa iOS*

La tarjeta es nominativa

La portada es personalizable

El código de barras permite identificar al cliente en caja



Recto

Verso

En el dorso se puede acceder a contenido adicional (información sobre ofertas, eventos...)

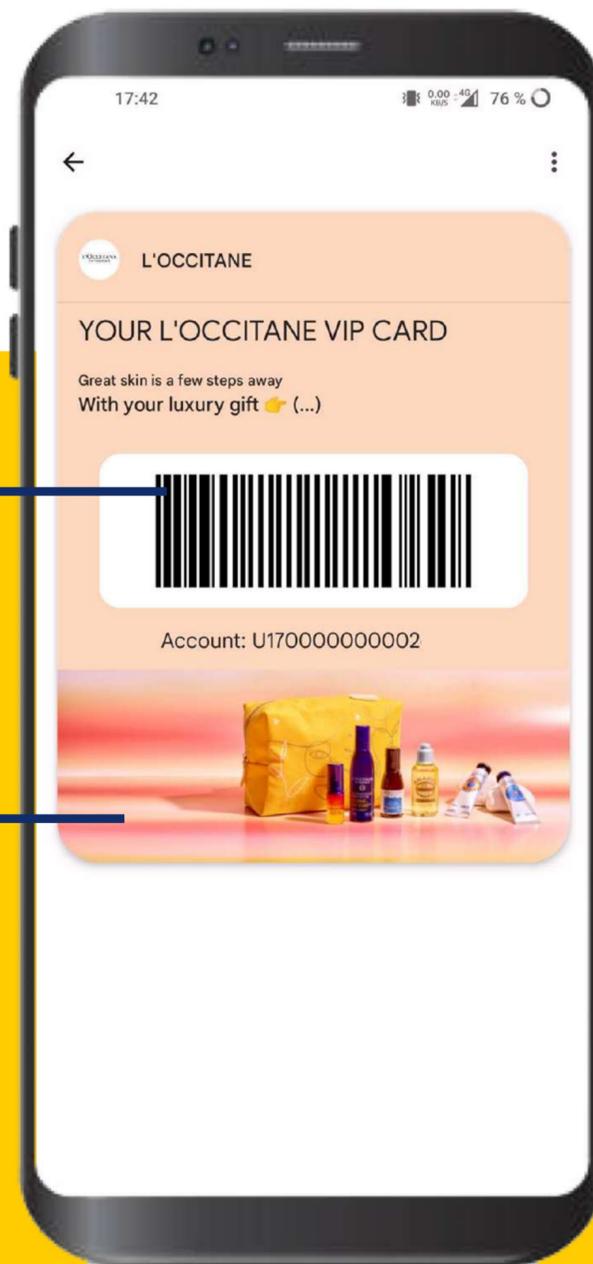
2

# La tarjeta VIP L'Occitane se descarga en el móvil del cliente

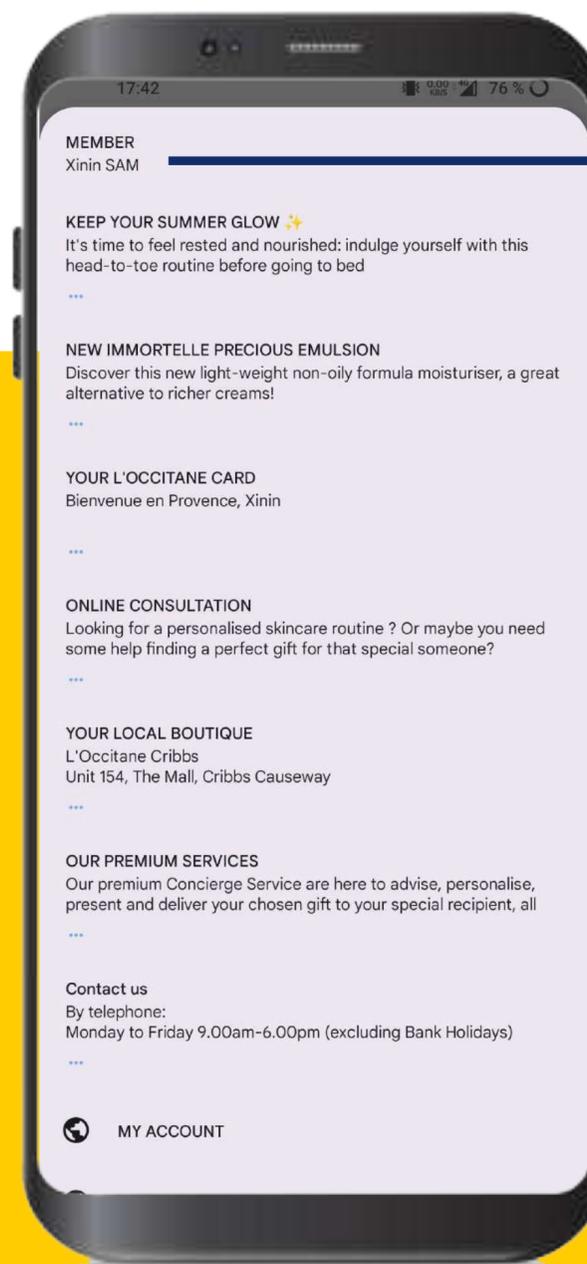
*A través de la aplicación nativa Google Wallet*

El código de barras permite identificar al cliente en caja

El diseño es personalizable



Recto



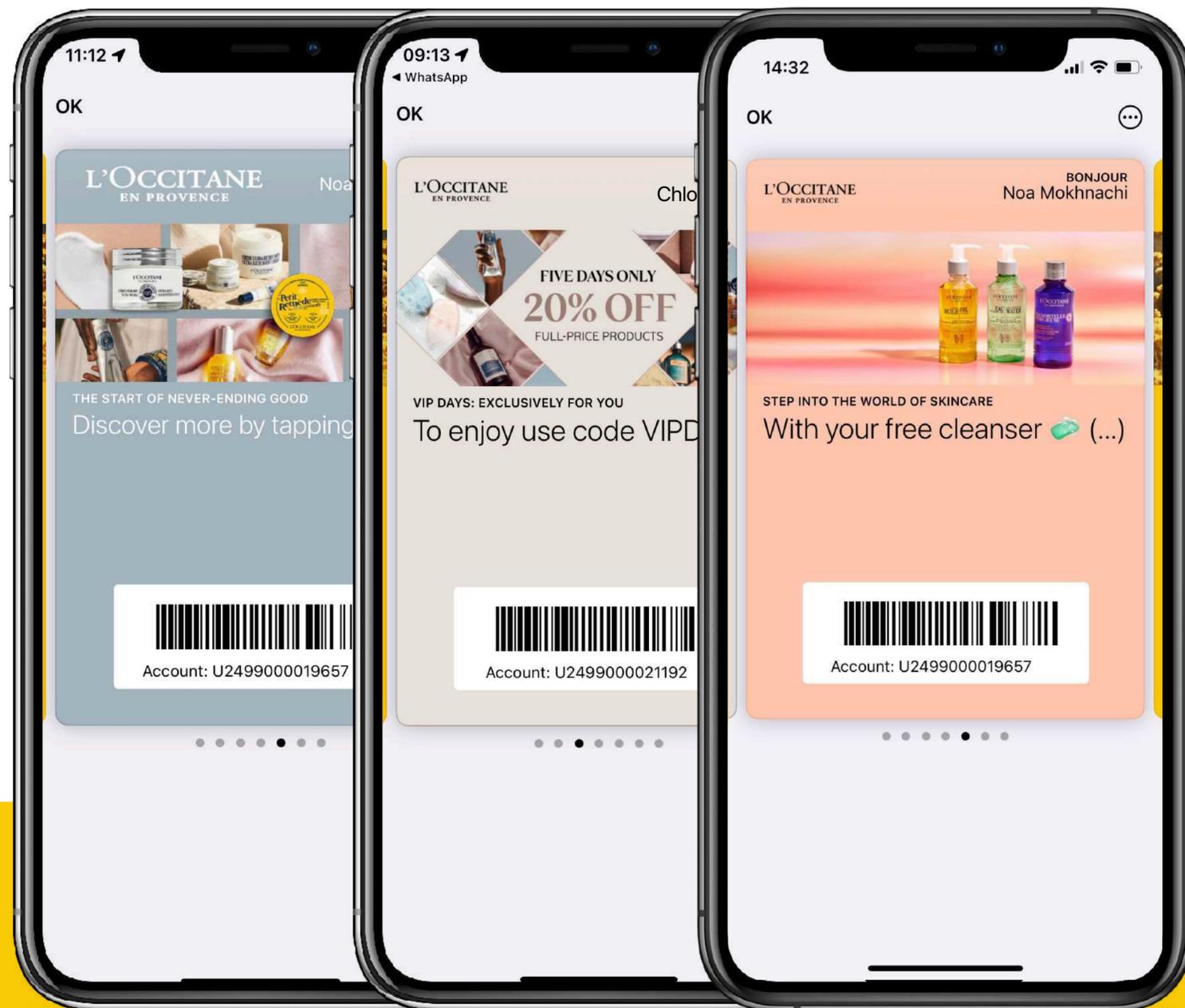
Verso

La tarjeta es nominativa

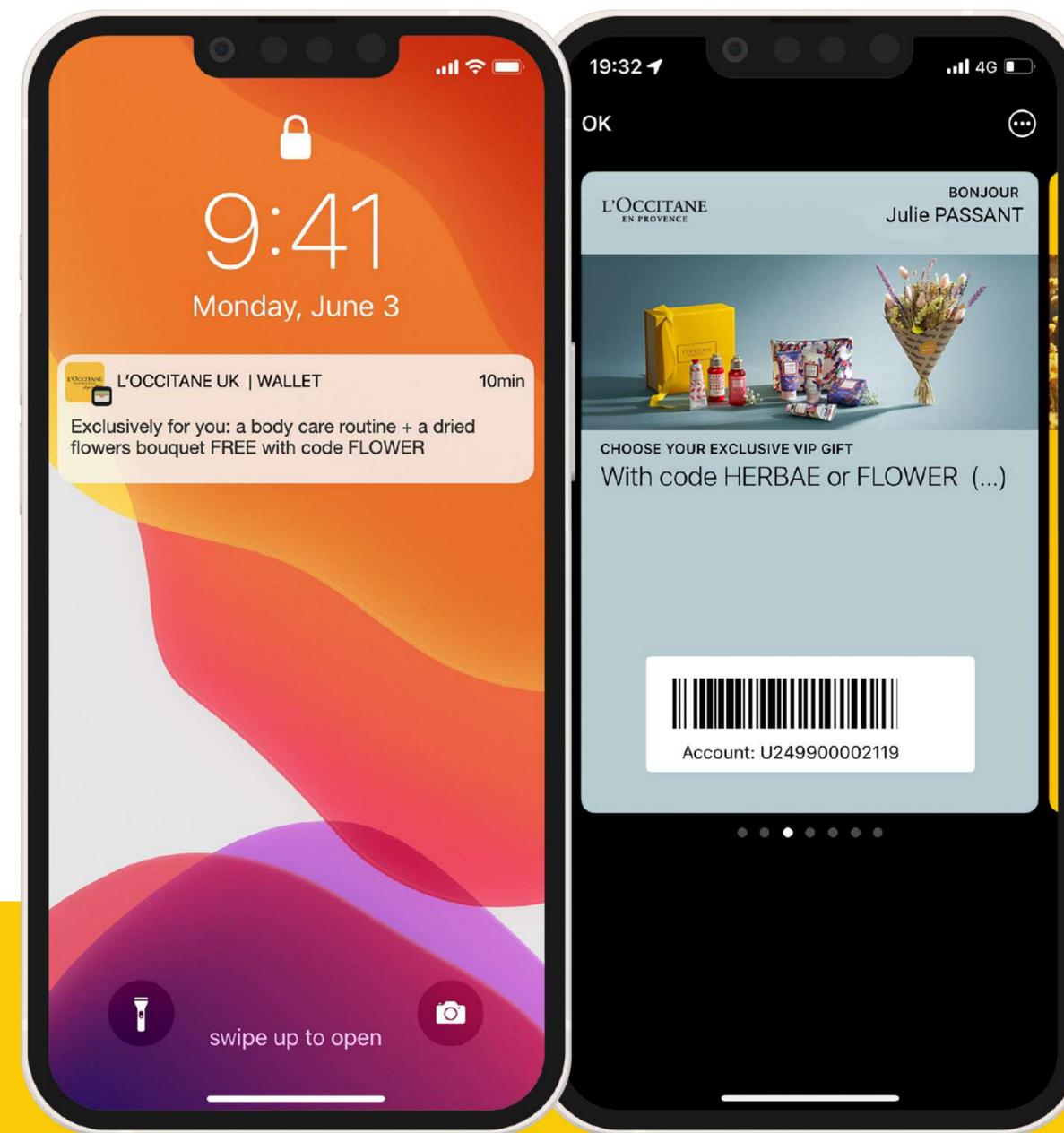
En el dorso se puede acceder a contenido adicional (información sobre ofertas, eventos...)

3

# L'Occitane anima la tarjeta VIP a través de ofertas y envía notificaciones automáticas a sus clientes



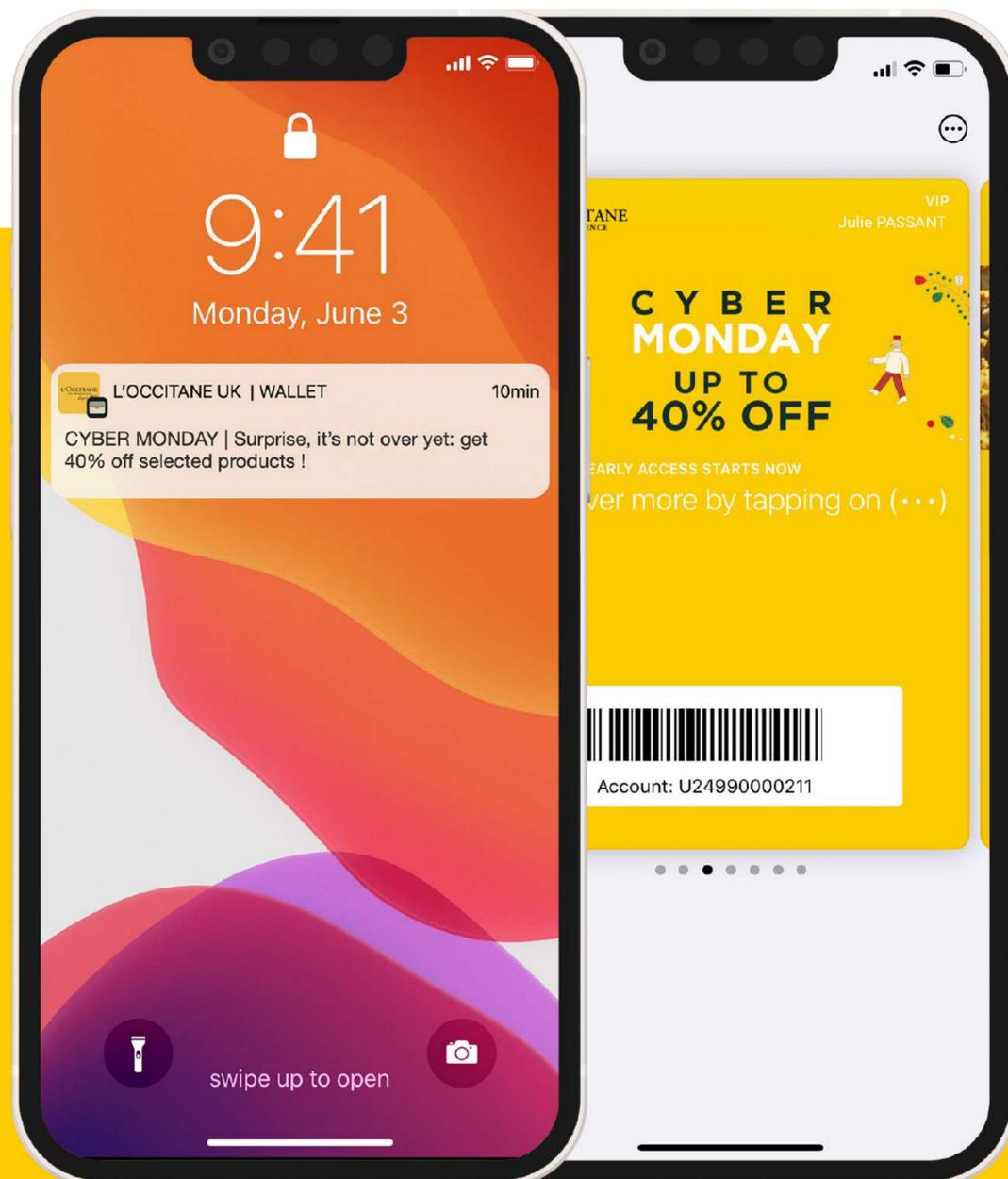
La tarjeta cambia de diseño con cada campaña



En cada campaña, se envía una notificación push

3

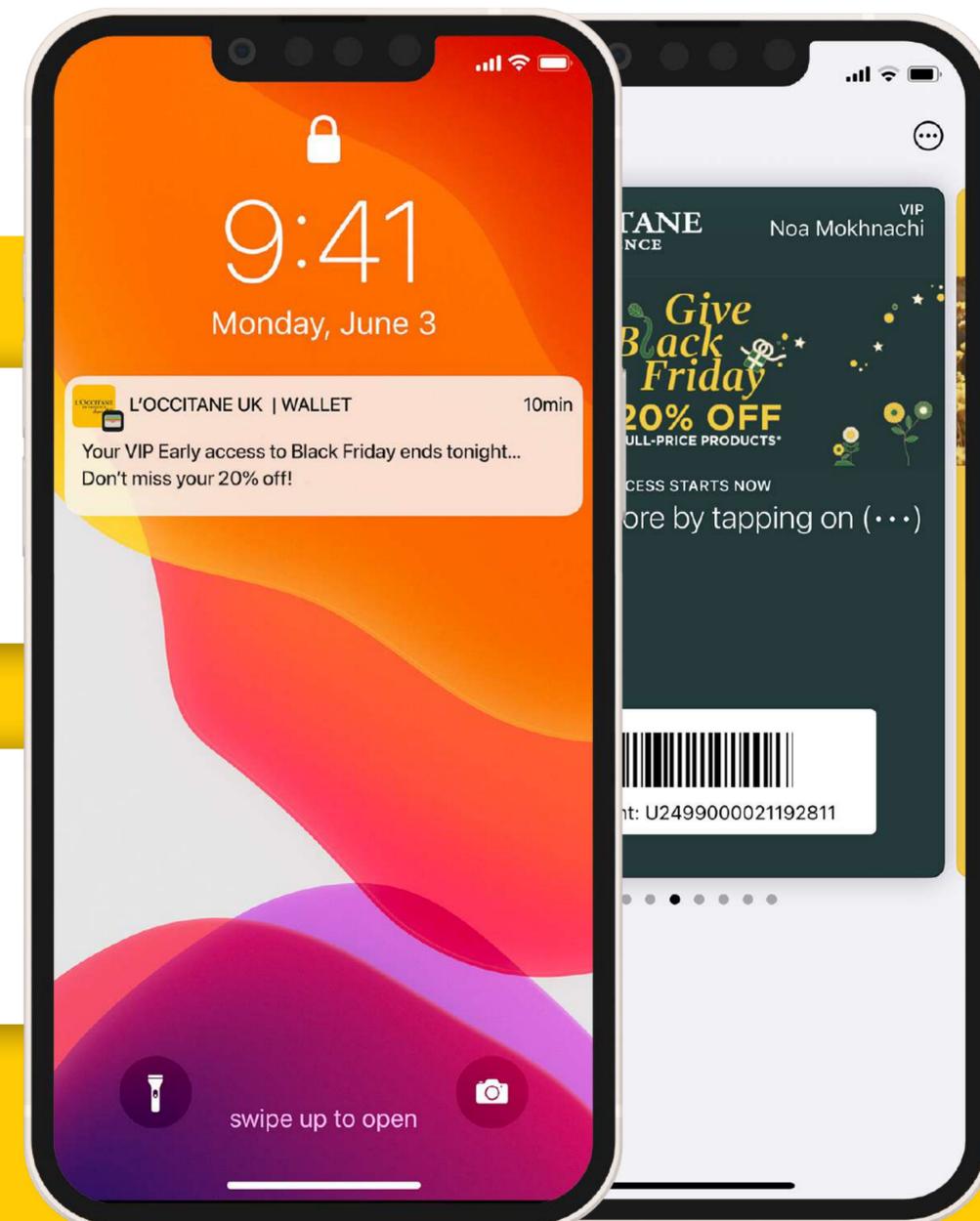
# Dar vida a la tarjeta VIP con ofertas y difundirlas vía notificaciones push



## Cyber Monday

**25%** de los clientes que reciben la notificación push realizan posteriormente una compra

La marca ha comparado el comportamiento de compra de los clientes que reciben la notificación respecto a los que no la reciben



## Black Friday

# El wallet, la base de la estrategia omnicanal de L'Occitane



## Notificación drive-to-store

Se envían notificaciones drive-to-store a los clientes en línea para incitarlos a que acudan también a la tienda física



## Notificación drive-to-web

También se envían notificaciones drive-to-web a los clientes habituales de las tiendas para incitarlos a comprar en línea

**Las notificaciones automáticas se personalizan según los hábitos de compra de los consumidores**

# Adobe: para una visión de 360°

Adobe para la gestión de campañas que utiliza L'Occitane  
Y estimular su base de clientes

- ✿ Gracias a Adobe, el wallet móvil se conecta al CRM y permite medir la eficacia de cada una de las campañas wallet.
- ✿ Permite tener una visión global y omnicanal de las comunicaciones enviadas a los clientes

El **43 %** de los clientes opt-in wallet son omnicanal

# El wallet de L'Occitane en cifras

+25%

La cesta media es un 25% mayor para los clientes "walletizados" comparado con los que no se han suscrito al wallet

La frecuencia de compra es 2 veces más alta para los clientes "walletizados" comparado con los que no se han suscrito al wallet

X2

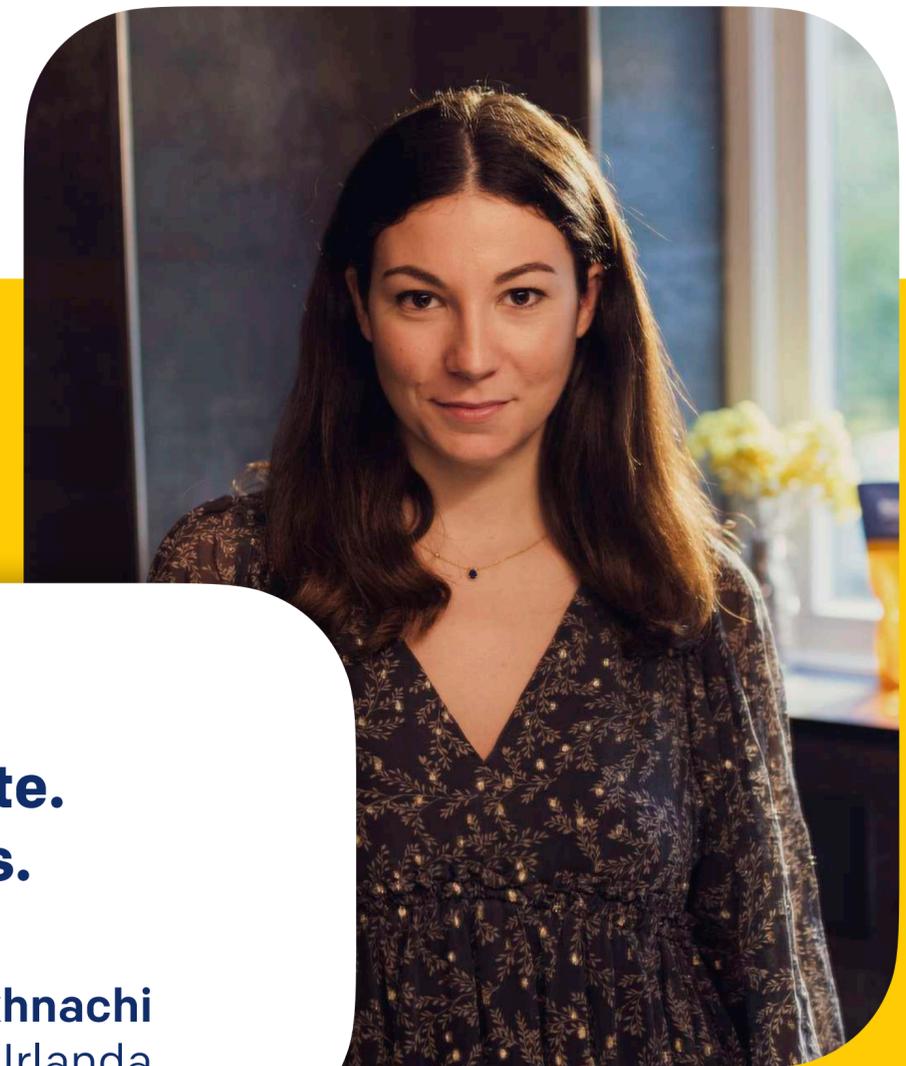
# Testimonio de cliente

”

**Recomiendo el wallet porque es un canal único  
Que permite ofrecer una experiencia original y diferente.  
Es EL canal que necesitas para dirigirte a tus clientes.**

**Noa Mokhnachi**

Jefa de CRM de L'Occitane para Reino Unido e Irlanda





*Captain Wallet digitaliza tus contenidos de marketing*  
*(Cupón, tarjeta de fidelidad, tarjeta de pago a terceros, invitación a eventos, etc.)*

En los wallet de Apple y Android.

Cualquiera que sea tu objetivo (adquisición, relacional, fidelización, contactless, etc.), nuestros expertos te ayudan a definir e implementar una estrategia wallet adaptada a tu marca.

Actualmente, más de un centenar de grandes marcas internacionales utilizan nuestra plataforma para impulsar su relación con el cliente.

ACOMPañAMIENTO

PERSONALIZACIÓN

GEOLOCALIZACIÓN

AUTOMATIZACIÓN

SEGMENTACIÓN

*Líder y pionero*

el wallet móvil



Ponte en contacto con nosotros