

CASO DE ÉXITO

Cómo botanic® utiliza la ultra personalización para fidelizar a sus clientes con el mobile wallet

Acerca de botanic®



botanic®, los expertos en jardinería



Fundado en 1995 por 3 familias de horticultores



Más de 70 tiendas



Comprometidos con objetivos medioambientales desde 2021

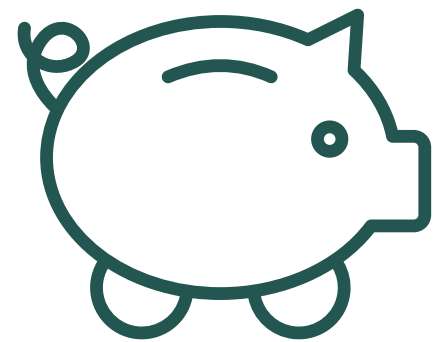


Sus valores

- *El bienestar*
- *La valentía*
- *La autenticidad*
- *La proximidad*
- *La implicación*



El programa de fidelización de botanic®



Un programa de
fidelización de pago



Puntos acumulables,
transformados en
bonos de compra



Ofertas exclusivas
todo el año



Comunicación ligada
al Club y adaptada a
los hábitos de cada cliente

Punto de partida



Élodie Perillat

Responsable Relación Cliente
en botanic®

”

« Buscábamos un canal adaptado a nuestros valores medioambientales para reducir nuestros envíos en papel y capaz de transmitir nuestras ofertas y novedades al instante. El wallet parecía ser el canal perfecto para conseguirlo. ¡Los resultados confirman nuestra buena elección! »

Los objetivos de botanic®

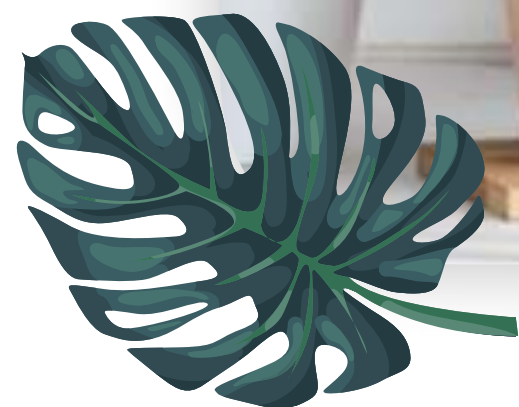
Proponer un canal digital innovador para fidelizar sus clientes a largo plazo

Trabajar la reactivación cliente gracias a ofertas promocionales dirigidas

Proponer una experiencia cliente ultra personalizada

La elección del wallet

botanic® buscaba un nuevo canal de **comunicación digital** para estar más cerca de sus valores: **instantáneo, más ecológico** y económico que el papel.



Este canal permite a la marca :



Optimizar la orientación de las campañas de marketing para limitar el envío de comunicaciones en papel



Comunicar de manera efectiva con los clientes via campañas directamente en su móvil



Actualizar los puntos y cupones disponibles del cliente de manera regular a través de notificaciones push

¿Cómo funciona?

1



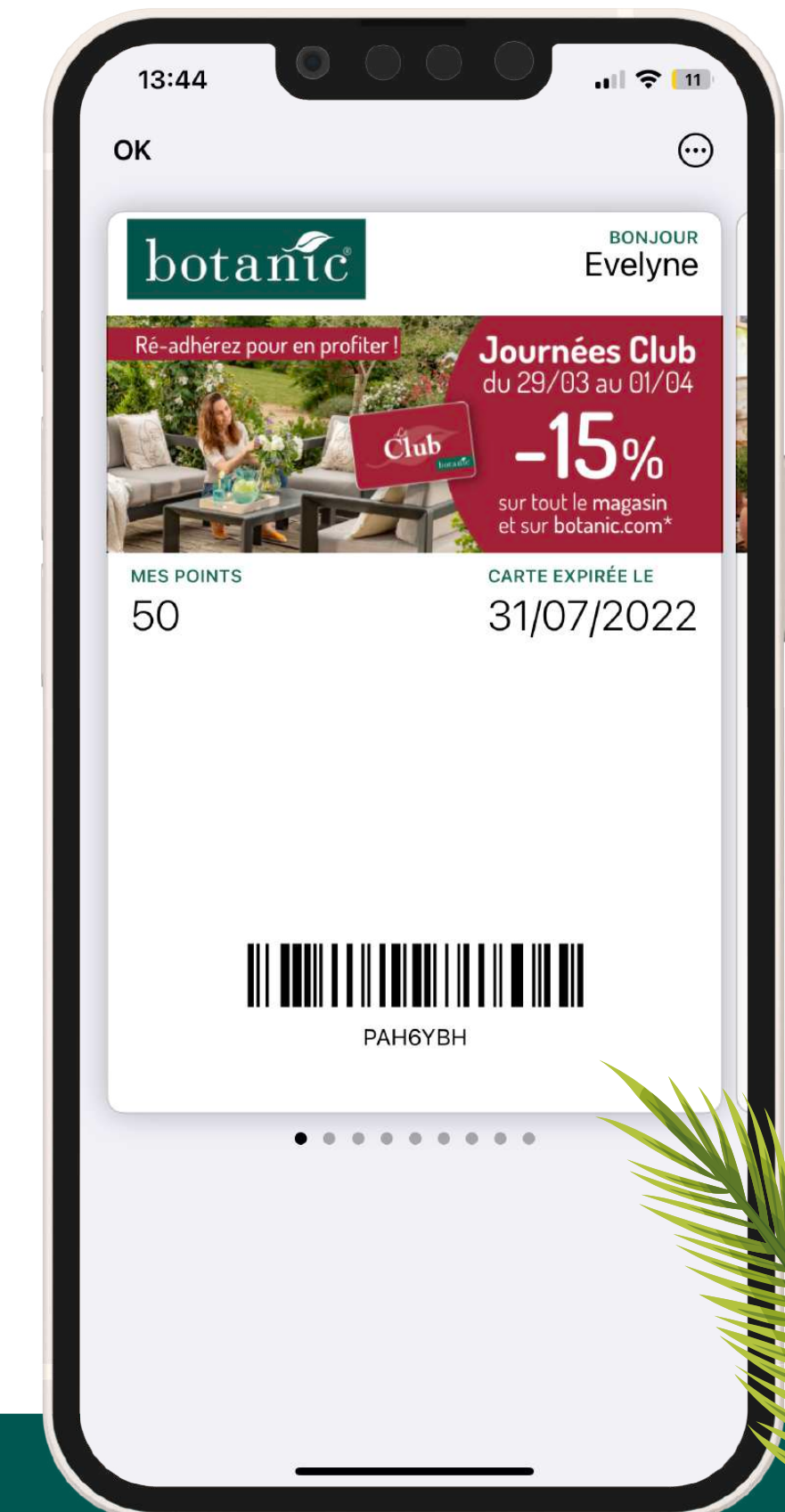
El cliente recupera su tarjeta wallet tras haber colocado un CTA en los distintos medios de comunicación de botanic®

2



La tarjeta de fidelización se descarga en el móvil y el cliente la encuentra en su wallet en tan sólo 2 clics

3



botanic® da vida a su tarjeta, la actualiza y envía notificaciones push personalizadas a sus clientes

1 botanic® « walletiza » sus clientes desde sus puntos de contacto

Para captar a sus clientes, simplemente coloque un enlace en los canales de su elección!

botanic® optó por utilizar enlaces personalizados para que sus clientes pudieran recuperar su tarjeta de fidelización personal en 2 clics.

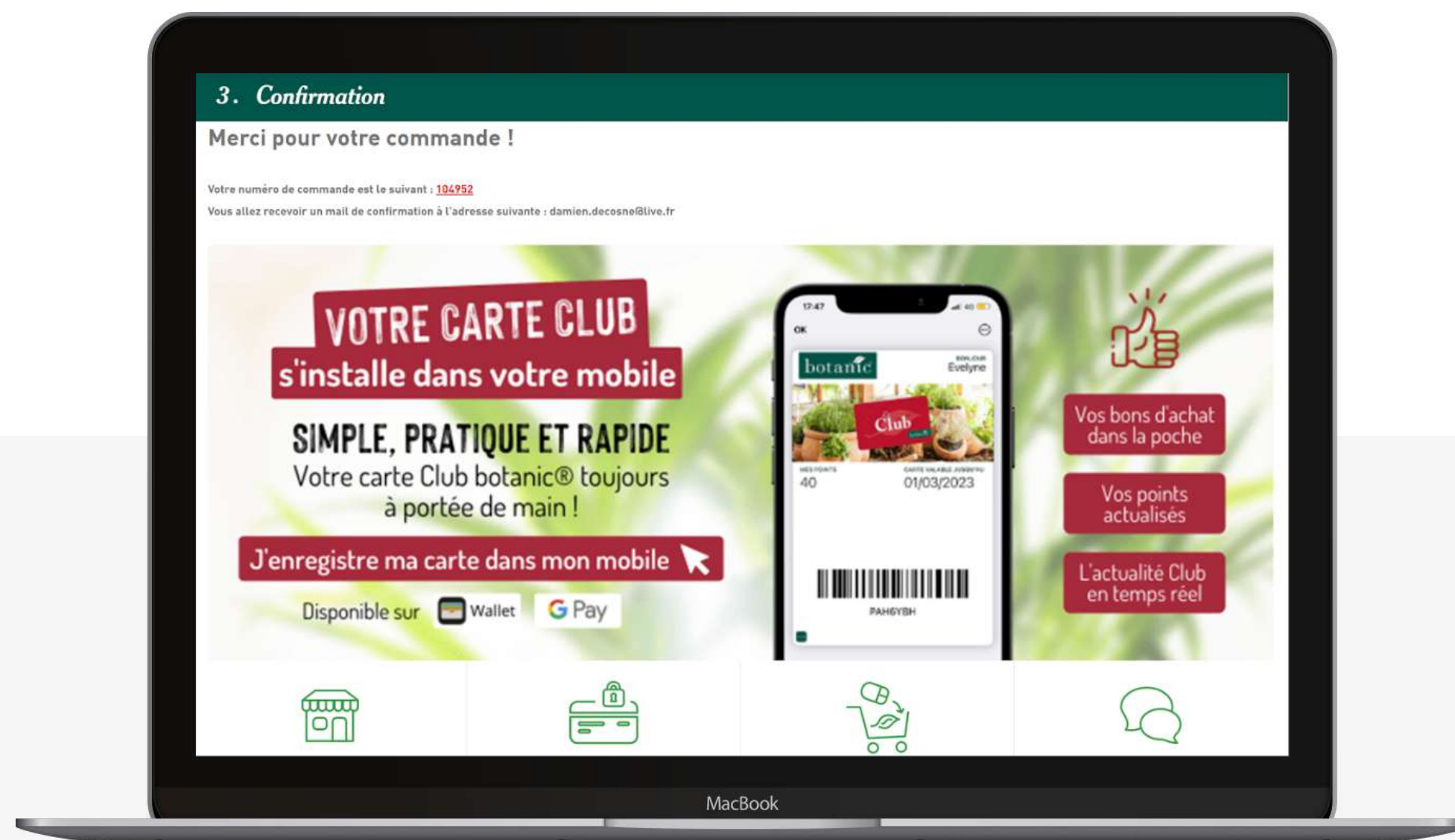
Email dedicado al wallet



Anuncio con la llegada del wallet a botanic®: sensibiliza y presenta las ventajas de integrar la tarjeta en su wallet

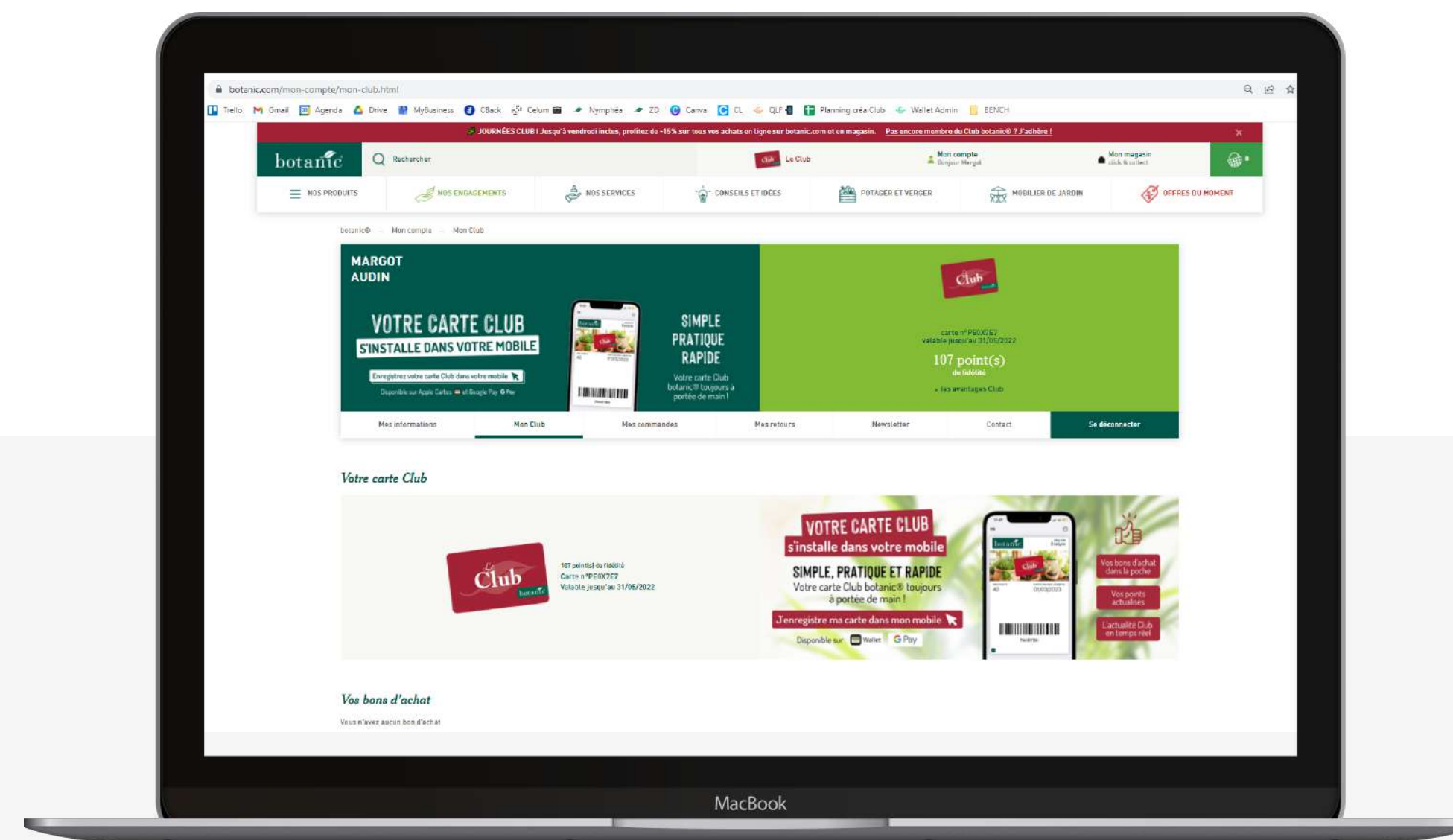
1

botanic® « walletiza » sus clientes desde sus puntos de contacto



Página de confirmación del pedido en el sitio web

Se personaliza la página y se identifica al cliente



Área del cliente en la web

Permite alcanzar a clientes miembros y no miembros

Nuestras recomendaciones: ponga siempre un visual de la tarjeta y un mensaje claro para que sea lo más comprensible posible para el cliente

1

botanic® « walletiza » sus clientes desde sus puntos de contacto

El código QR es
personalizado para
cada cliente

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

3 (partially visible)

 ENVELOPPE + COURRIER



*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/>.

botanic

Correo enviado a los clientes activos cuando desbloquean un bono o durante transacciones comerciales



Una forma de
presentar el wallet y
ofrecer la descarga
de la tarjeta a través
de un código QR
personalizado

Se integra un anuncio en el
catálogo "Journée Club"

La tarjeta wallet está dentro del móvil del cliente

Tarjeta « Club botanic® » en Apple Wallet



La tarjeta wallet está dentro del móvil del cliente

Tarjeta « Club botanic® » en Google Wallet

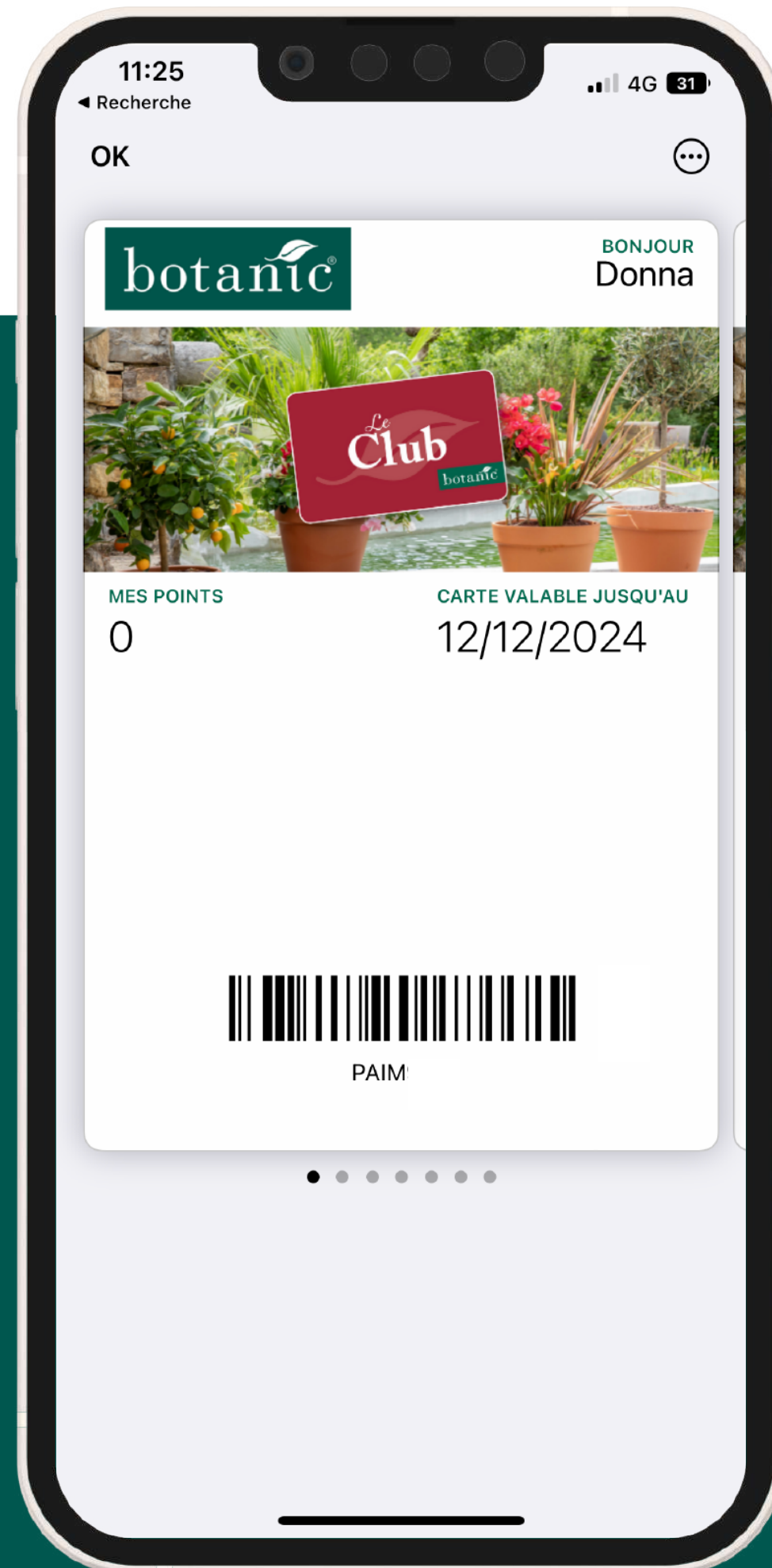


La plataforma Captain Wallet permite simplificar y unificar al máximo el diseño de las tarjetas wallet en Apple y Android

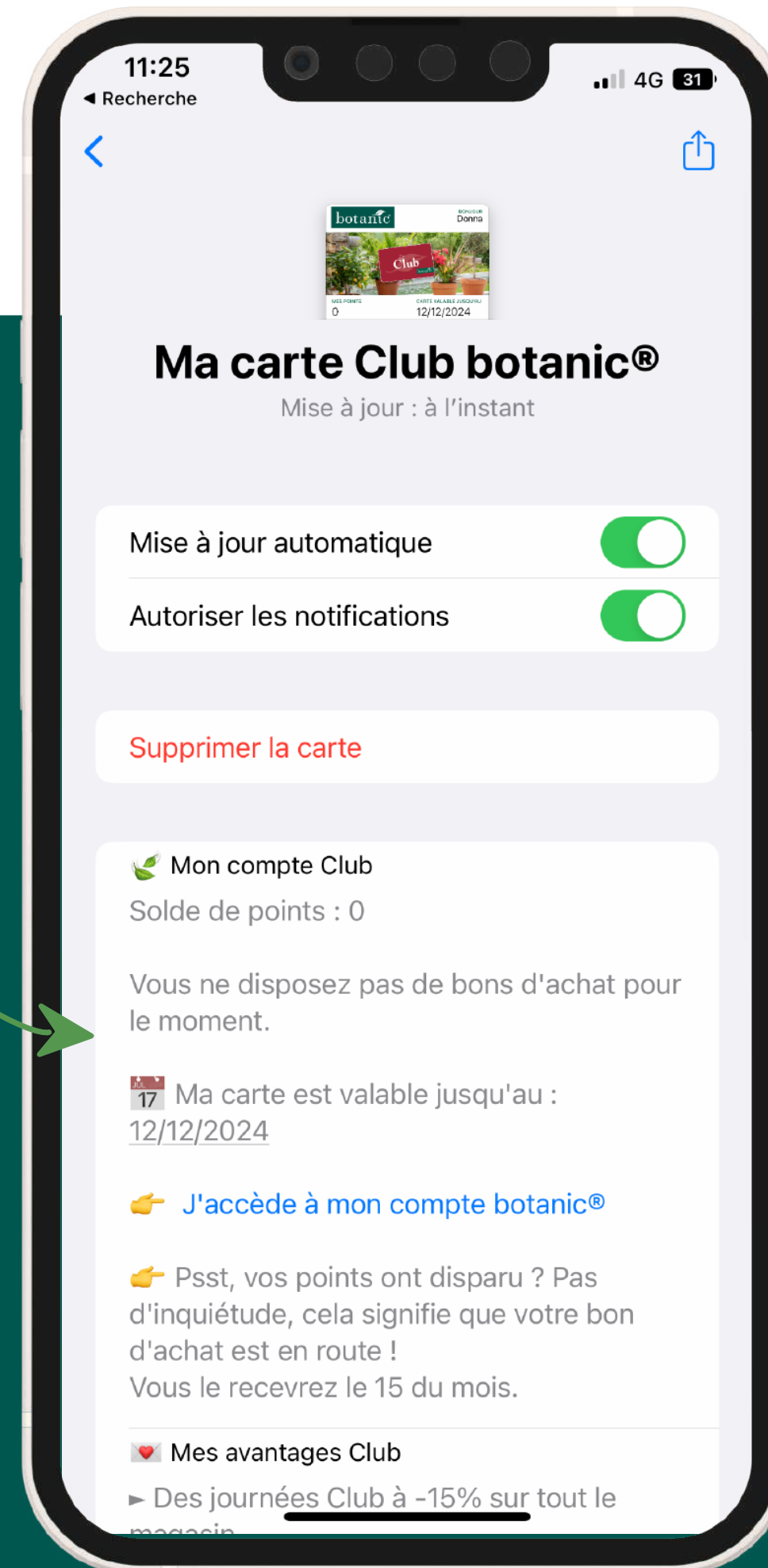
2

La tarjeta wallet está dentro del móvil del cliente

Tarjeta « Club botanic® » se adapta al tipo de cliente



El cliente encuentra su número de puntos en tiempo real, sus vales, su tienda favorita, etc.



Como el programa de fidelización de botanic® es de pago y válido durante un año, botanic® ha optado por ofrecer una tarjeta wallet acorde al ciclo de vida del cliente

Tarjeta de fidelización activa

Un cliente afiliado al programa de fidelización encontrará esta tarjeta wallet durante su año de afiliación al Club botanic®

2

La tarjeta wallet está dentro del móvil del cliente

Tarjeta « Club botanic® » se adapta al tipo de cliente

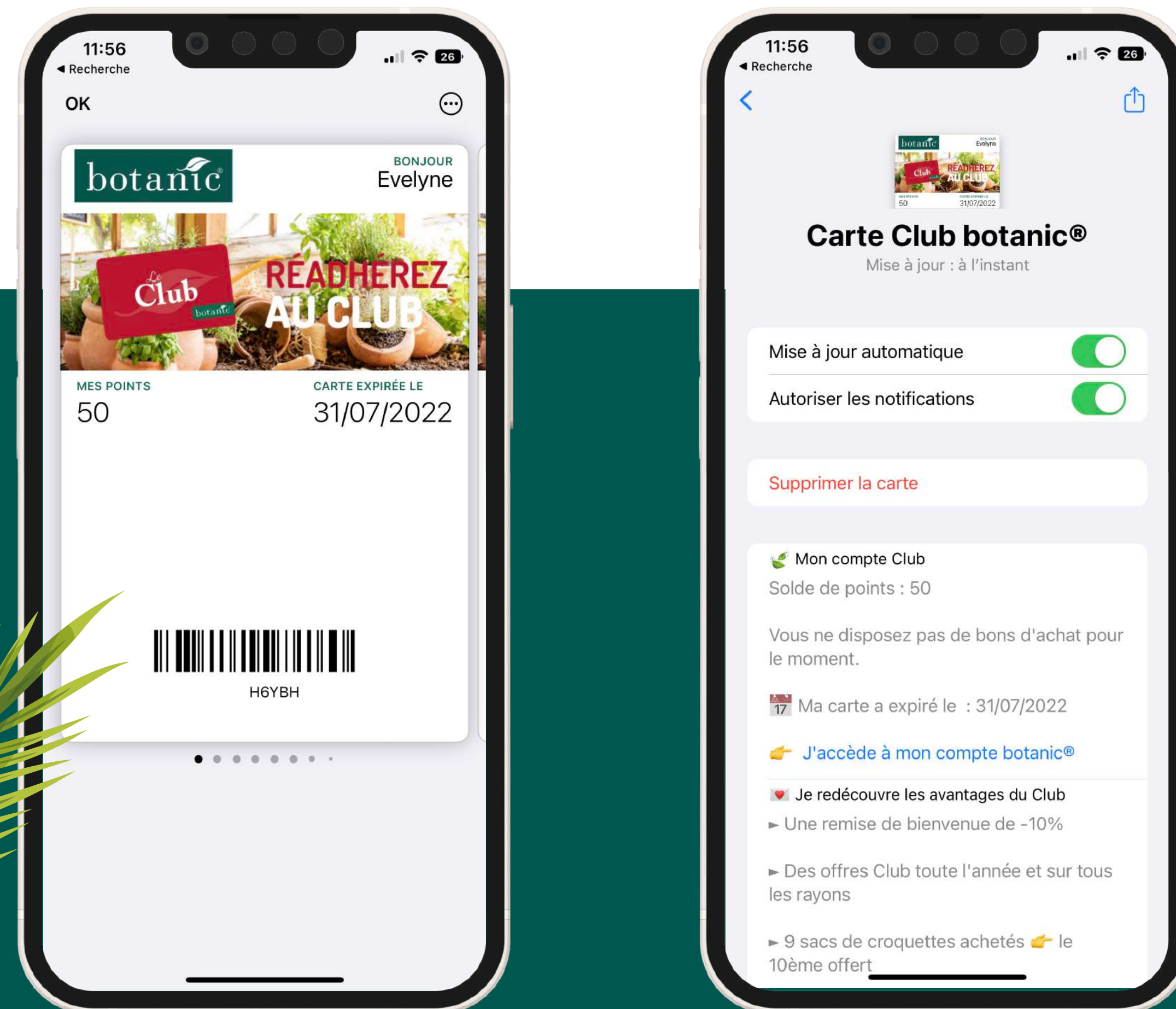
El cliente del Club sigue conservando parte de sus ventajas: su número de puntos o incluso sus vales

Tarjeta wallet para los clientes cuya adhesión ha expirado

Esta tarjeta wallet se muestra cuando su fecha de validez ha expirado. Se muestra así durante 3 meses.

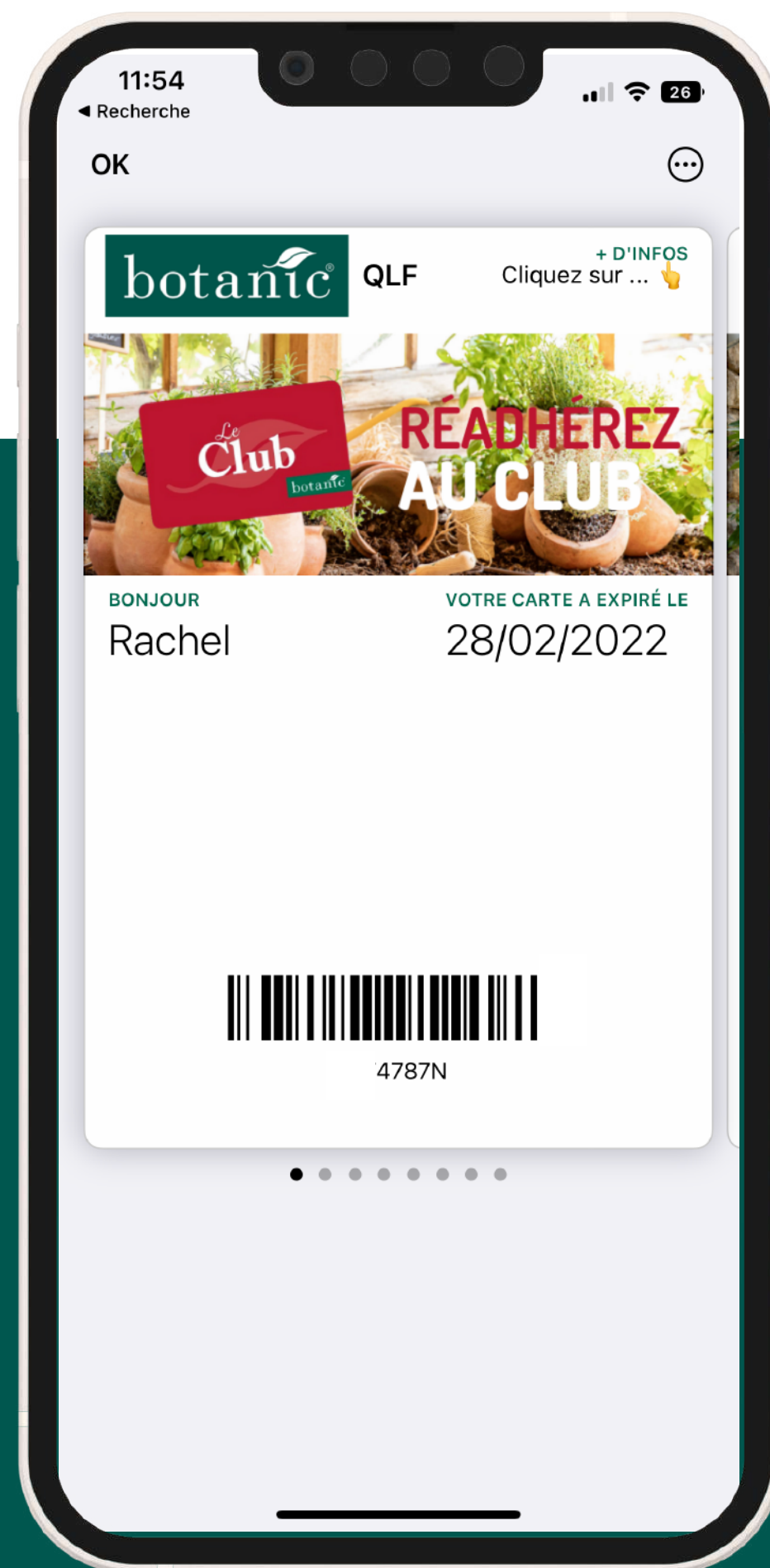


Una forma eficaz para que la marca alcance y reactive a sus clientes al inicio del "churn"



La tarjeta wallet está dentro del móvil del cliente

Tarjeta « Club botanic® » se adapta al tipo de cliente



El cliente ya no tiene acceso a sus puntos o cupones, pero puede volver a unirse fácilmente al Club haciendo clic en el enlace que se encuentra en el reverso de su tarjeta.



Tarjeta de fidelización caducada

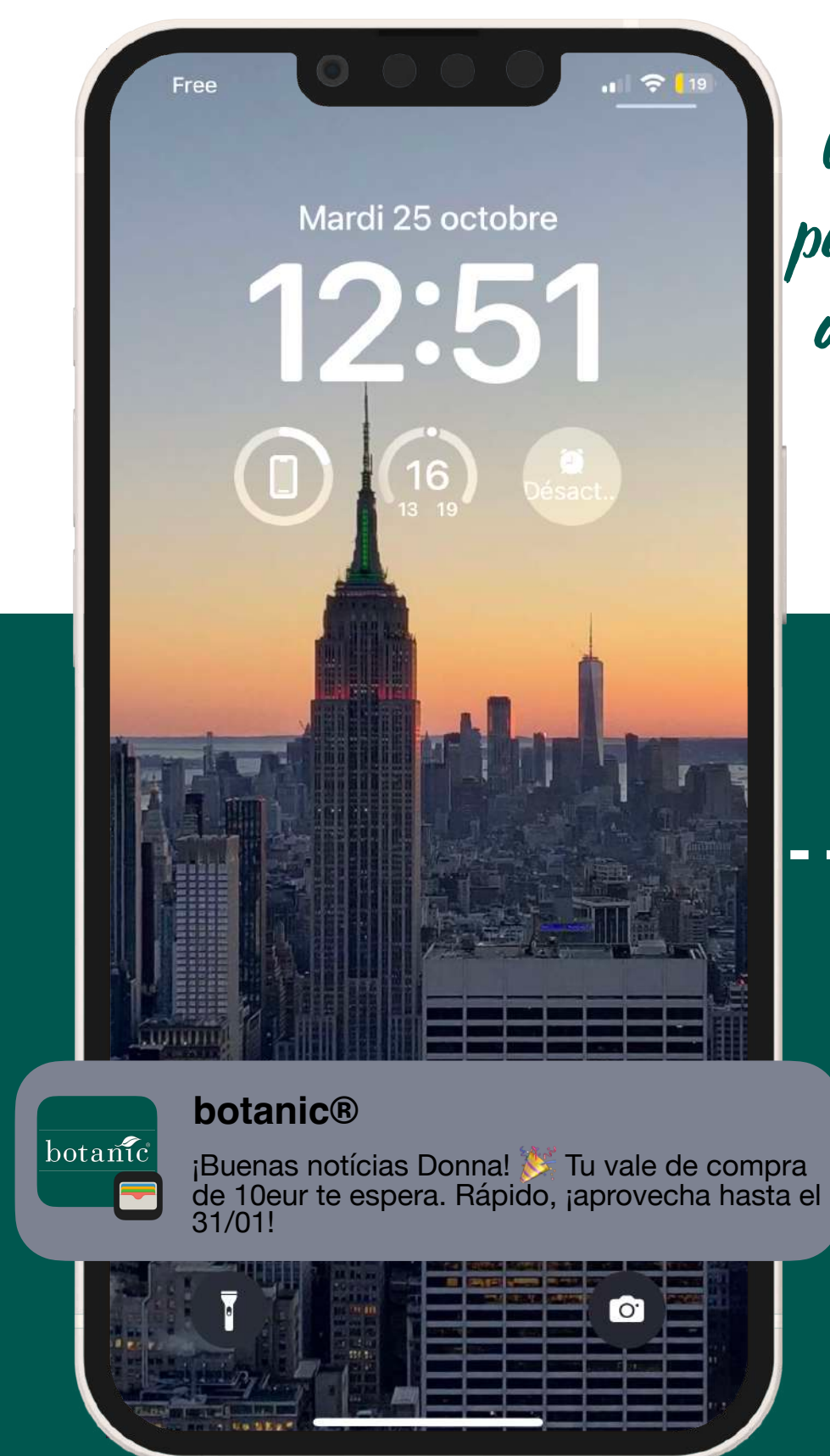
Esta tarjeta wallet está destinada a clientes que sobrepasan los 3 meses al fin de la membresía. Es entonces cuando caduca y se vuelve inactiva.

3

Cómo hacer que la tarjeta cobre vida

Se notifica a los clientes y acceden a sus bonos desde su tarjeta wallet

Permite informar al cliente de que hay un **cupón disponible** y recordarlo activamente mediante **notificaciones push**

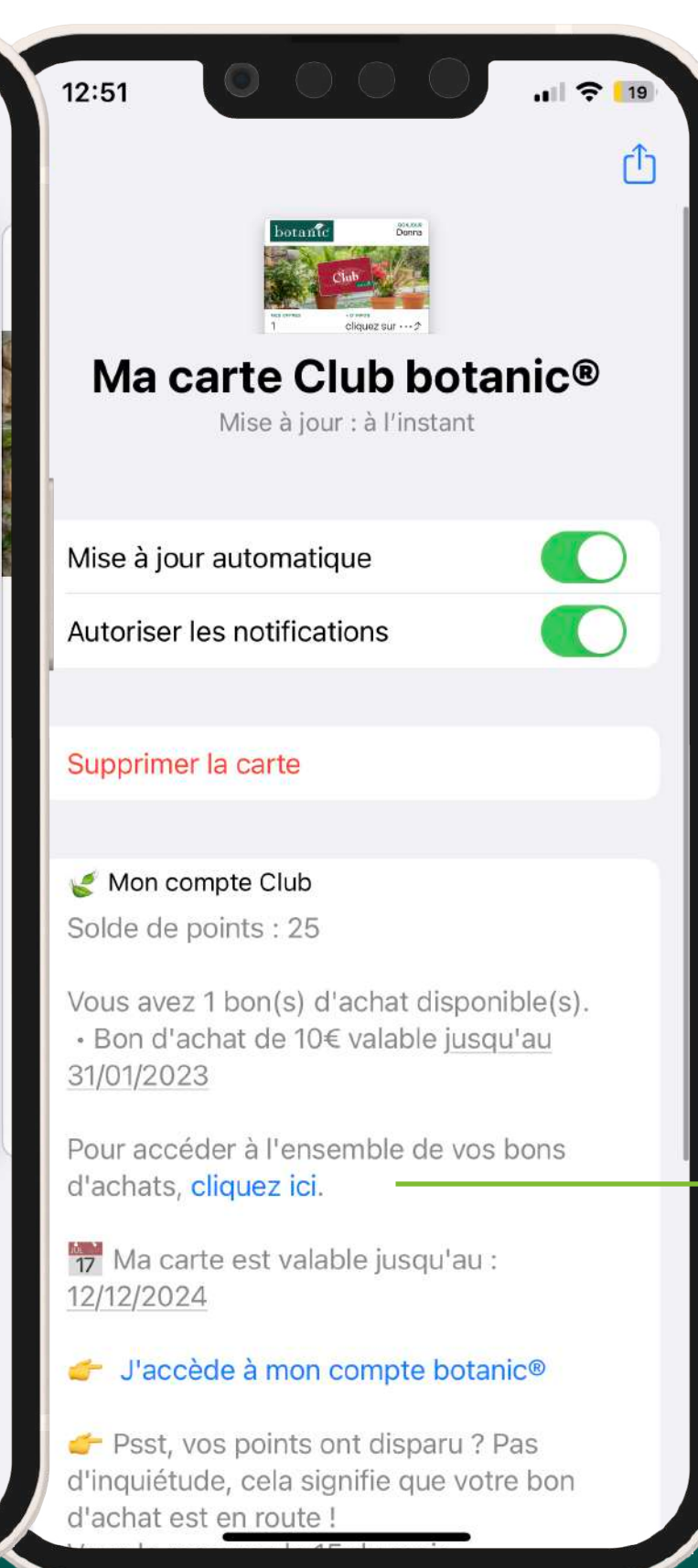


¡Hay un cupón disponible!
Se notifica al cliente

A partir de 50 puntos, el cliente obtiene un vale

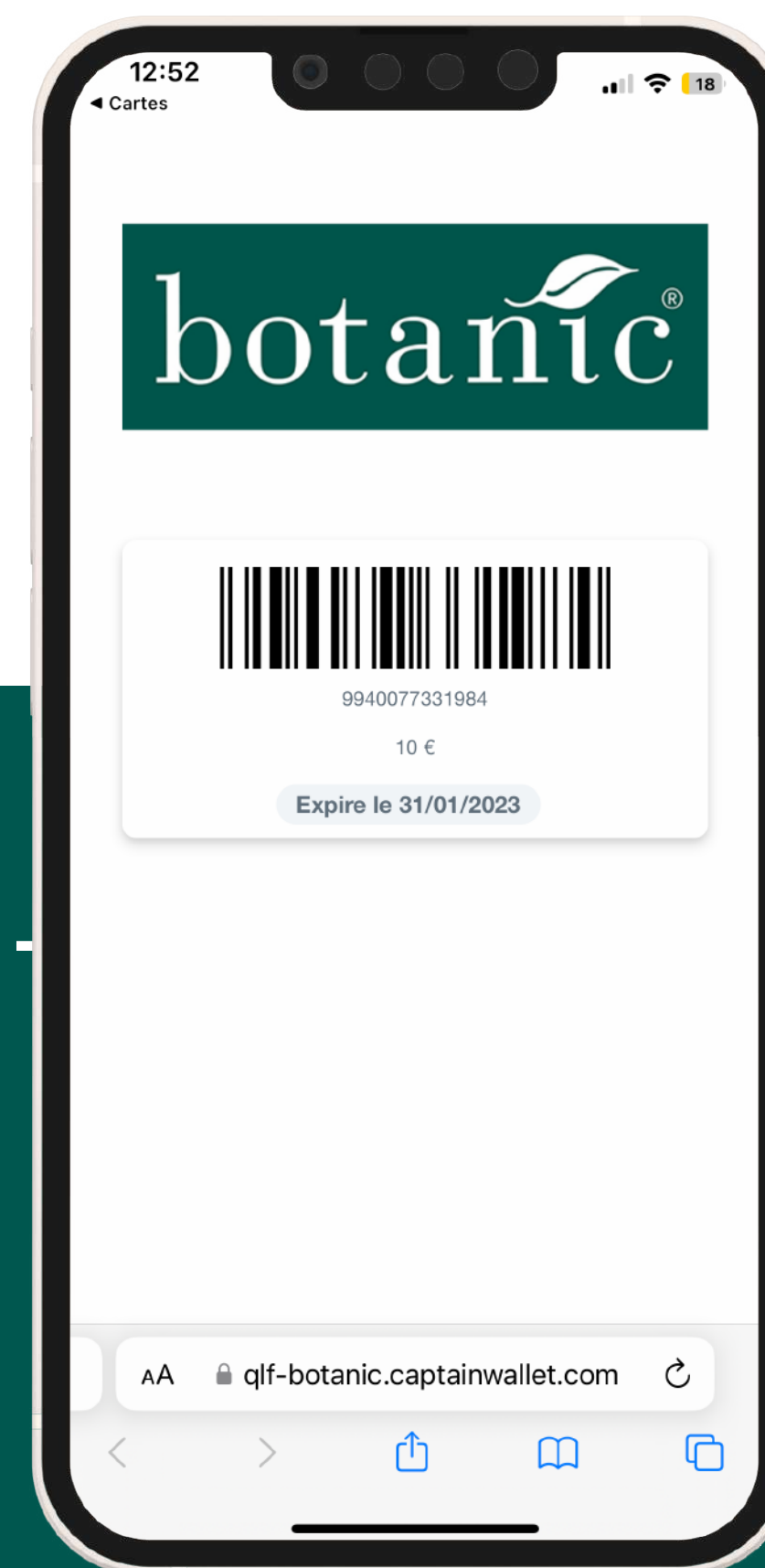


La carte wallet evoluciona



Se puede acceder al cupón en el reverso de la tarjeta

Enlace del bono



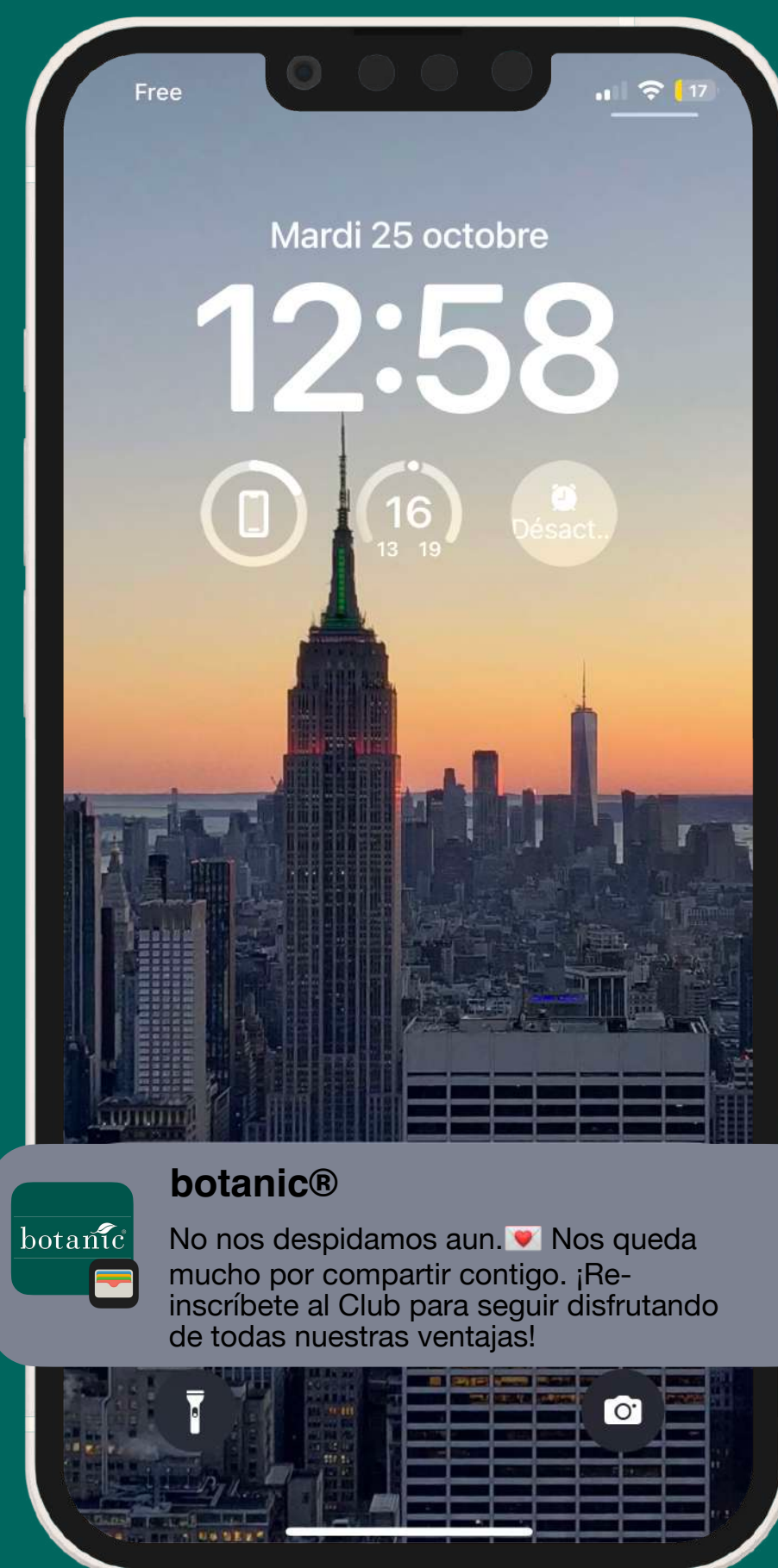
El cupón aparece en una landing page

Cómo hacer que la tarjeta cobre vida

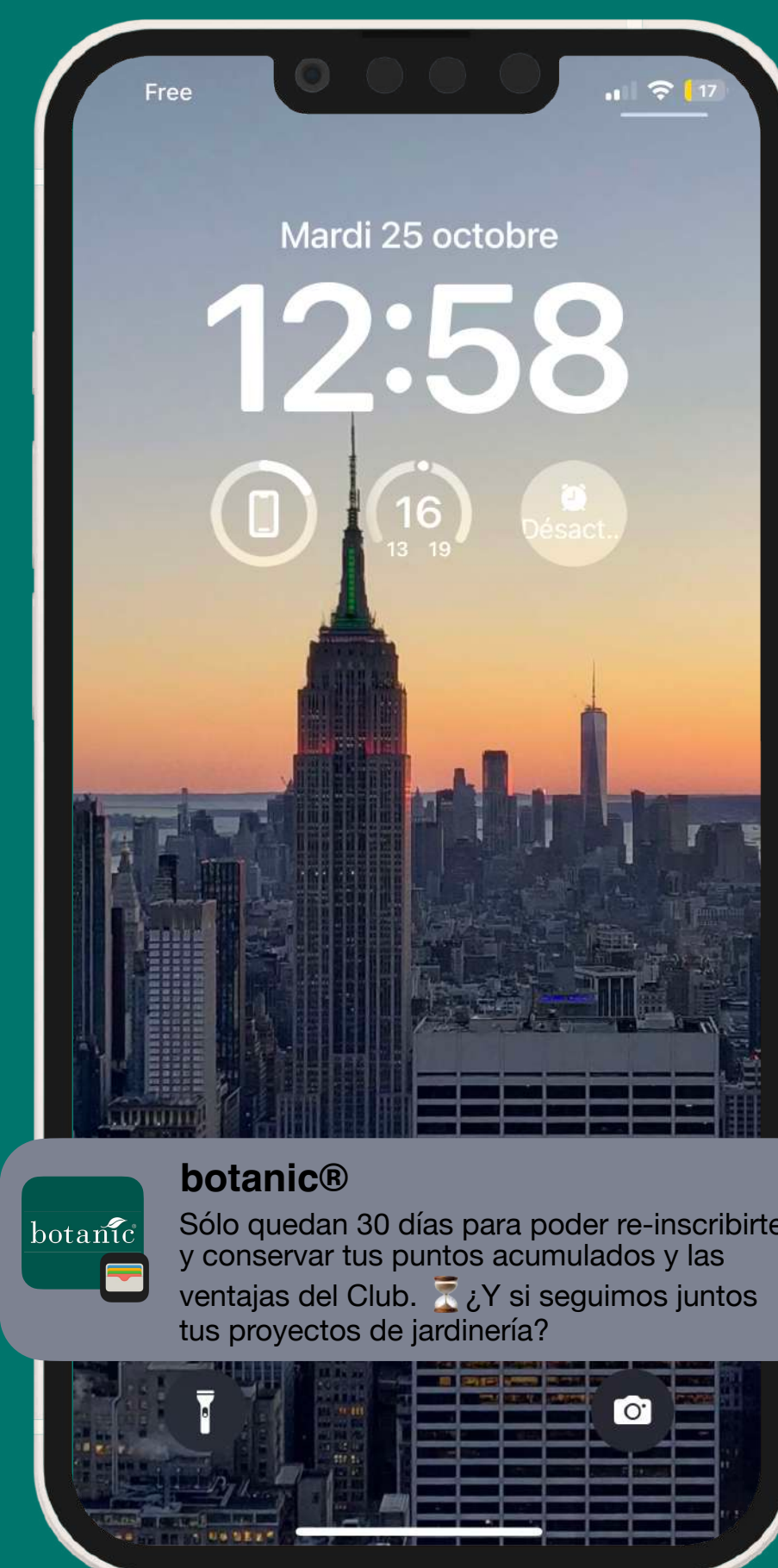
botanic® anticipa el riesgo de « churn »



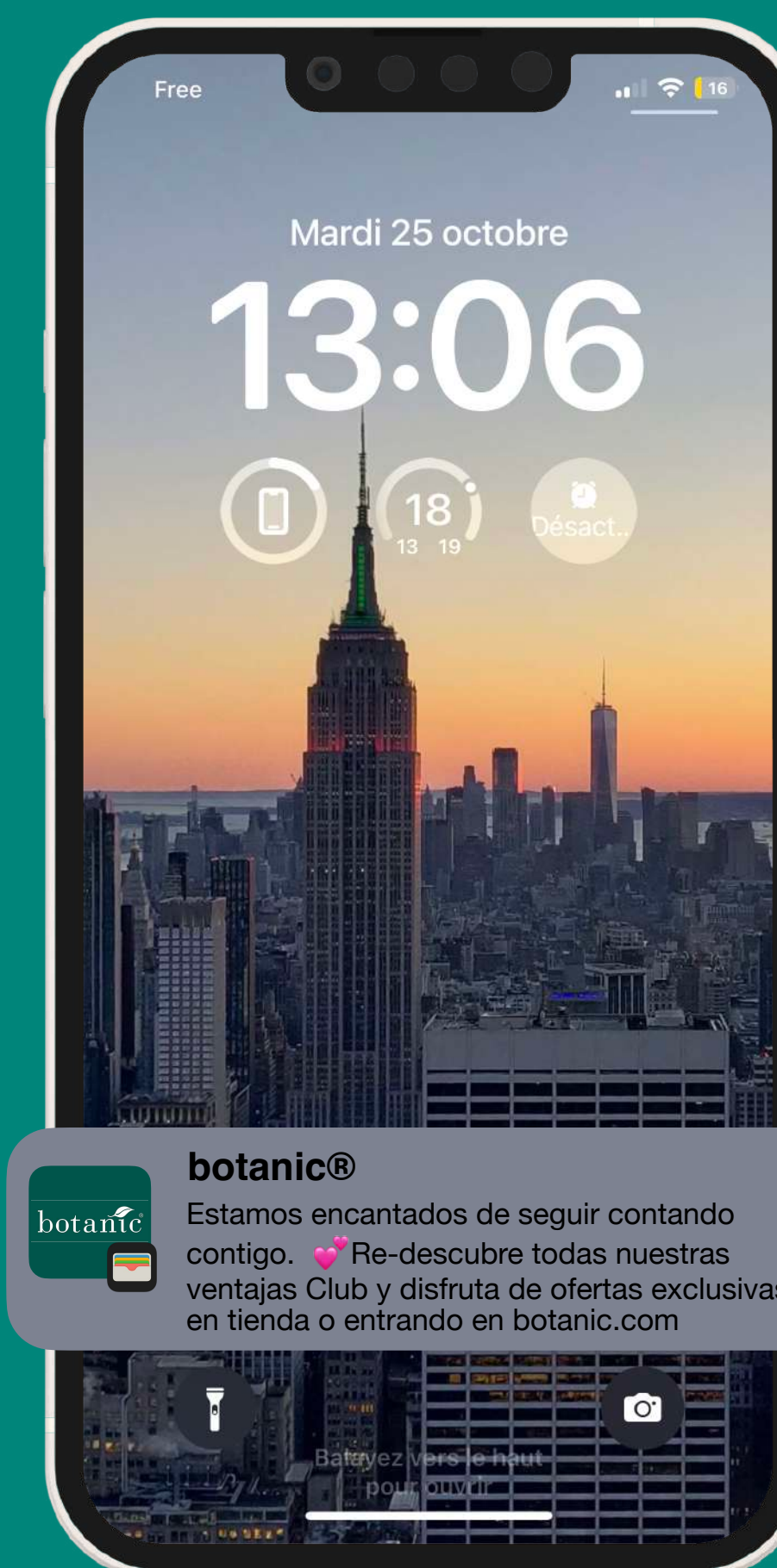
Caducidad de la tarjeta Club M-1



Tarjeta expirada



Tarjeta caducada M+2

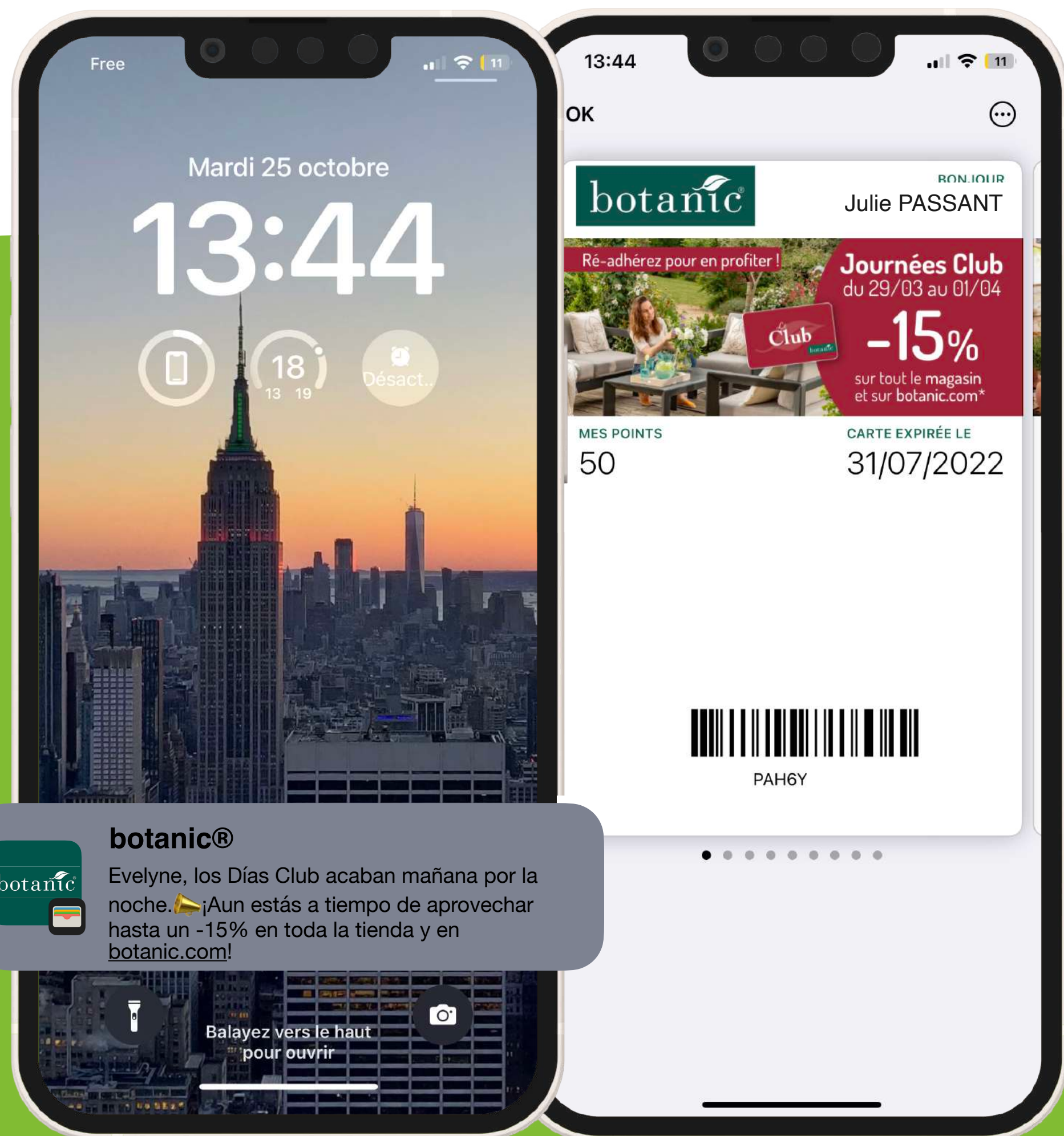


Renovación de la tarjeta del club

3

Cómo hacer que la tarjeta cobre vida

Dar vida a la tarjeta de fidelización "Club botanic®" a través de ofertas y transmitirlas a través de notificaciones push específicas



Los Días del Club

El diseño de la tarjeta se actualiza en en función de cada promoción



Vale de compra - Noviembre

Los colaboradores de botanic®, embajadores del mobile wallet

botanic® conciencia a sus empleados
sobre el mobile wallet y les ofrece
digitalizar su tarjeta de empleado

46%

de los empleados han instalado su
tarjeta de empleado o del Club en su
móvil



Las tiendas, actores principales de la estrategia wallet de botanic®

Con cada nuevo ejercicio, botanic® redefine nuevos objetivos para la sede central y para los equipos en tienda.

**La meta de este año:
llegar a un volumen de 80.000 clientes
walletizados a fines de agosto de 2023**

Cada tienda tiene su propio objetivo de volumen según diferentes criterios (ubicación, volumen de clientes, etc.)



Muy buenos rendimientos



De la base de clientes
digitalizó su tarjeta wallet
en 7 meses

Tasa de
retención de la
tarjeta en el
wallet



Tasa media de
instalación

La experiencia de botanic® en video

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 digitaliza sus soportes de marketing

(Cupón, tarjeta de fidelización, carta de pago de un tercero, invitaciones, etc.)

en los Wallets de Apple y Google Pay. Sean cuales sean sus objetivos (adquisiciones, relacional, servicio, fidelización, contactless, etc.), nuestros expertos le ayudan a definir e implementar una estrategia Wallet adaptada a su empresa.

Hoy, más de 100 grandes marcas internacionales utilizan nuestra plataforma para impulsar la relación con sus clientes.

ACOMPañAMIENTO

PERSONALIZACIÓN

GEOLOCALIZACIÓN

AUTOMATIZACIÓN

SEGMENTACIÓN

Líderes y pioneros



Contáctenos