

COMMENT **Conforama**
BOOSTE LES **PERFORMANCES**
DE SON PROGRAMME FIDÉLITÉ
GRÂCE AU **MOBILE WALLET ?**

Les intervenants



Mélodie Charles
Directrice Marketing Client

Conforama



Axel Detours
Co-fondateur

 **Captain Wallet**

+28%

De CA/Client pour les membres du
programme de fidélité de
Conforama

Conforama augmente la fréquence d'achat de ses clients fidélisés grâce au mobile wallet

x2

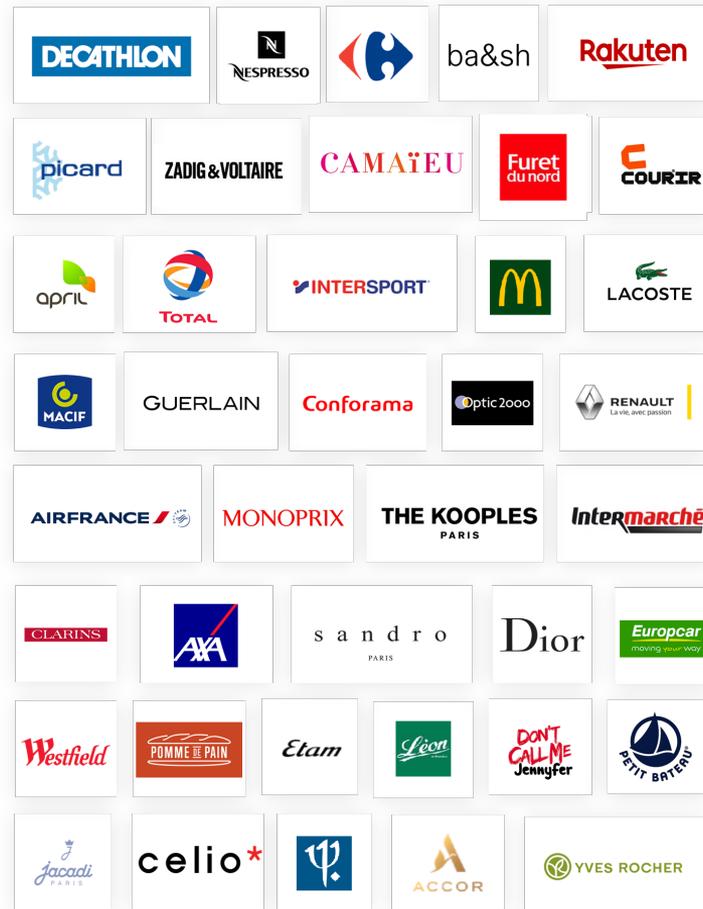
De fréquence d'achat pour les
membres du programme de fidélité
Confo+

NOTRE NOUVELLE ÉTUDE DE CAS

A LA FIN DE CE WEBINAR !

RESTEZ AVEC NOUS !

DEPUIS 2013, LE WALLET
RÉPOND À LA MÊME
PROBLÉMATIQUE POUR UNE
CENTAINE DE MARQUES.



Le concept

PLUS QU'UN PORTEFEUILLE, UN CANAL RELATIONNEL

Disponible sur iPhone et Android

Les wallets sont natifs/pré-embarqués

Chaque pass est unique et personnalisé

Les pass peuvent recevoir des notifications push

Les pass peuvent être créés depuis n'importe quel point de contact



iOS



ANDROID



Conforama x Captain Wallet

LES WALLET MOBILES RENDENT TOUS LES SCÉNARIOS POSSIBLES

Offres/Reminder

Push des offres exclusives ou des nouvelles collections



Fidélisation

Dynamisation et digitalisation du programme de fidélité



Acquisition

Recrutement en point de vente et en ligne



Services

E-Résa / Click&Collect / Ticketing / Badge



COMMENT **Conforama**
TIRE PROFIT
DU MOBILE WALLET ?

Conforama en chiffres



Multi-spécialiste de l'équipement, de l'aménagement et de la décoration de la maison.

175

Magasins en France

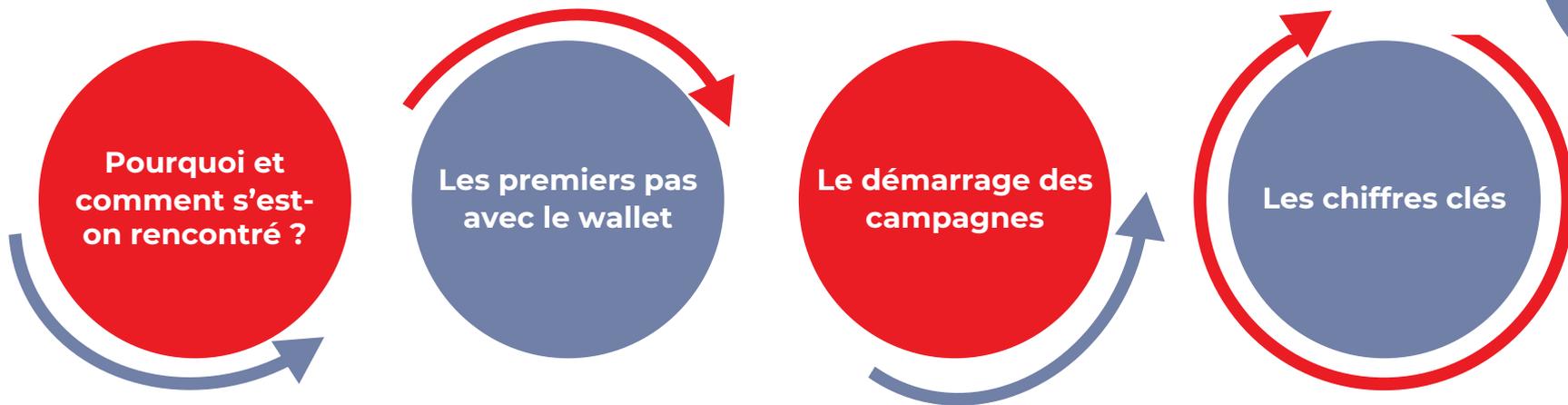
1,3M

D'adhérents au
programme de
fidélité

1^{er}

Sur le web pour
l'équipement de la maison

LES DESSOUS DE LA COLLABORATION



Conforama FAIT DU WALLET MOBILE UN CANAL DE COMMUNICATION INDISPENSABLE

Objectif : Capter l'attention des clients sur leurs mobiles et faire vivre le programme fidélité

KPI

60%

Taux d'installation

97%

Taux de rétention



DÉMATÉRIALISATION



CARTE DÉMATÉRIALISÉE



NOTIFICATION PUSH

FACILITER L'ACCÈS AU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ CONFO+

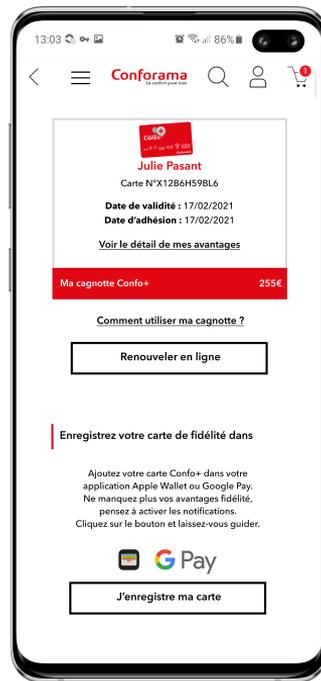
Objectif : Animer la relation client en maîtrisant les coûts de communication



NEWSLETTER



SMS DÉDIÉ



ESPACE CLIENT



COURRIER D'INVITATION

Conforama MISE SUR L'UTILISATION DES CHÈQUES FIDÉLITÉ

Objectif : Offrir une expérience innovante aux adhérents de la carte Confo +



CHÈQUE FIDÉLITÉ DÉMATÉRIALISÉ
DANS LE WALLET



NOTIFICATION PUSH DE
RAPPEL D'EXPIRATION

Conforama UTILISE LE WALLET COMME CANAL DE COMMUNICATION POUR SON PROGRAMME FIDÉLITÉ

Objectif : Maximiser la portée des offres de fidélisation et booster la fréquence d'achat et le panier moyen

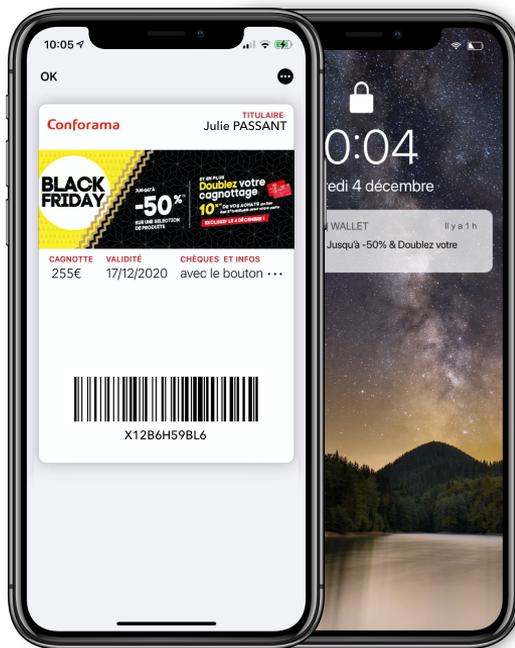
KPI

+28%

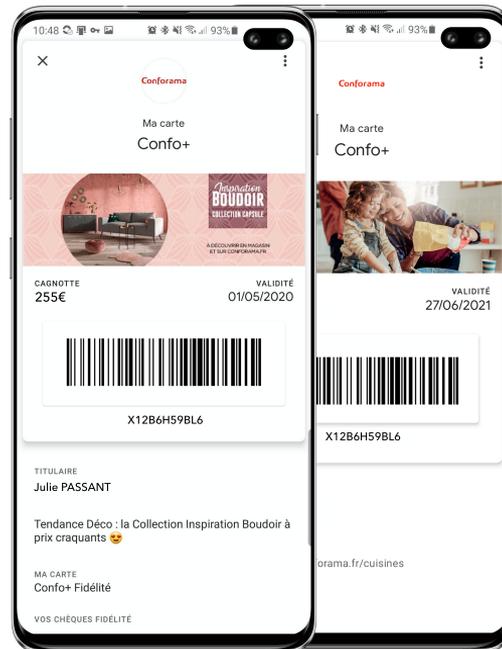
Du CA/Client

x2

De la fréquence d'achat



OFFRES



DÉCOUVERTE DE COLLECTION

Conforama OFFRE UNE EXPÉRIENCE CLIENT PLUS IMMERSIVE GRÂCE AU MOBILE WALLET

Objectif : Attirer dans un point de vente proche et inviter les adhérents aux évènements



INVITATIONS AUX ÉVÈNEMENTS



GÉOLOCALISATION

TÉLÉCHARGEZ NOTRE NOUVELLE ÉTUDE DE CAS !



NEW Captain Wallet

Conforama

ÉTUDE DE CAS

**COMMENT
CONFORAMA
BOOSTE LES
PERFORMANCES**
de son programme fidélité
grâce au mobile wallet ?

12:34
Lundi 20 août

Conforama
Ma carte
Conforama

255€ 2706/0201

K128489816

TITULAIRE
JULIA PASQUANT

NOS CUESNES
<https://www.conforama.fr/cuesnes>

MA CARTE
Captain Wallet

 G Pay

CLIQUEZ ICI

MERCI !

DES QUESTIONS ?

NE MANQUEZ PAS NOTRE
PROCHAIN WEBINAR !

15 AVRIL

Expérience client : pourquoi April
mise sur le wallet mobile pour
dématérialiser sa carte tiers payant ?



OU RENDEZ-VOUS SUR NOTRE SITE :
www.captainwallet.com