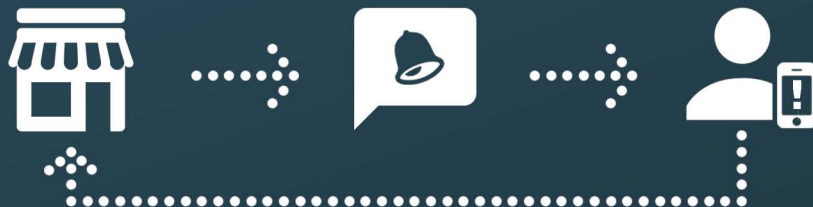




## LES INTERACTIONS CLIENTS PERSONNALISÉES ET AUTOMATISÉES



Informez vos clients, remerciez-les, collectez leurs avis, déclenchez de nouveaux achats, autant de raisons de communiquer avec vos clients dans le cadre de votre programme de fidélité. Mais à la différence des campagnes de marketing direct, qui adressent tout ou partie de votre base clients simultanément, **les Triggers vous permettent de personnaliser et de contextualiser vos messages, de les automatiser et de les adresser dans le bon timing à vos clients.** Ils augmentent considérablement l'impact et la performance de vos messages, et leur acceptation par vos clients.

# Les interactions en point de vente

Interagir avec le client alors qu'il est encore dans votre point de vente ou qu'il vient de partir, permet de faire le pont entre l'expérience qu'il vient de vivre, et la relation que vous allez entretenir avec lui jusqu'à la prochaine visite.

## Lors de l'inscription au programme de fidélité



### BIENVENUE

Notifier l'inscription au programme de fidélité et communiquer le lien vers l'espace fidélité en ligne

📧 Informer et remercier



### PARRAINAGE

Informier et remercier le parrain, et notifier au filleul la prise en compte du parrainage

📧 Informer et remercier

## A l'occasion d'un passage



### RÉCOMPENSE

Informier le client de l'acquisition d'une récompense, ou de l'activation d'une nouvelle récompense dans la boutique

📧 Informer et remercier



### PALIER DE CAGNOTTE

Attirer l'attention du client sur le nouveau montant de sa cagnotte (ex : tous les 5€)

📧 Informer et remercier



### CHANGEMENT DE STATUT

Notifier le client de son passage au statut supérieur

📧 Informer et remercier



### REMERCIEMENT

Remercier le client pour sa visite

📧 Remercier



### ENQUÊTE DE SATISFACTION

Inciter le client à répondre à une enquête de satisfaction

📧 Améliorer l'expérience client



### PROMOTION

Générer un nouveau coupon de réduction avec une durée courte de validité

📧 Déclencher un achat



### RECOMMANDATION

Inciter le client à vous recommander sur les réseaux sociaux ou plateformes d'avis

📧 Recruter de nouveaux clients

## Exemples de fonctionnalités associées :

🗨 Déclenchement des messages en fonction d'un statut, d'un montant de dépense, de la date du dernier passage, d'une caractéristique du client

🗨 Message déclenché lors du passage (temps réel), ou décalé (ex : 1h, 1 jour)

# Les Réveils et les Anniversaires

Interagir de manière personnalisée et dans le bon timing avec ses clients alors qu'ils ne sont plus dans votre magasin, en tenant compte de leur dernier passage, leurs derniers achats, leur profil, leur statut, leurs récompenses en cours, ...est une des manières les plus efficaces de déclencher de nouveaux achats.

## Les réveils



### CLIENTS DORMANTS

Relancer le client au bout d'une période d'inactivité (une relance, ou plusieurs relances graduées)

🔔 Réactiver un client



### RENOUVELLEMENT

Au moment prévisible du renouvellement d'un achat (équipement, service, ...), inciter le client à venir vous visiter

🔔 Déclencher un achat



### EXPIRATION RÉCOMPENSE

Attirer l'attention du client sur la date d'expiration imminente de son code de réduction, bon d'achat, cadeau, ...

🔔 Déclencher un achat

## Exemples de fonctionnalités associées :

- 🗨 Gestion de scénarios multi-relances
- 🗨 Association d'un bon de réduction, d'achat, d'un cadeau, à la relance pour maximiser les chances de réveil ou de déclenchement de l'achat

## Les anniversaires



### ANNIVERSAIRE CLIENT

Souhaiter un bon anniversaire à votre client et l'informer des conditions du programme

🔔 Déclencher un achat



### ANNIVERSAIRE PROGRAMME

Notifier le client de son ancienneté et l'informer des conditions du programme de fidélité

🔔 Remercier, déclencher un achat

## Exemples de fonctionnalités associées :

- 🗨 Envoi des messages automatisés le jour J, quelques jours avant, peu avant le début du mois anniversaire, ...
- 🗨 Possibilité de cumuler plus de points le mois de l'anniversaire (booster)

## Des interactions multicanal et personnalisées

- ❖ **Multicanal:** SMS, e-mail, courrier
- ❖ **Personnalisation des messages:** possibilité d'affichage des infos clients, des infos fidélité (nombre de points, nombre de points jusqu'à la prochaine récompense, statut), d'un lien autologué redirigeant vers l'espace fidélité en ligne
- ❖ **Adaptation des messages** et des conditions d'envoi en fonction des statuts