

Les programmes de fidélité & l'expérience client multicanal

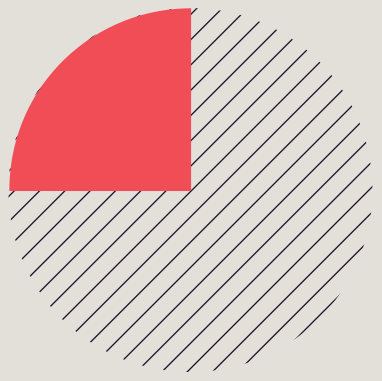
Benchmark de 56 enseignes de distribution spécialisée en France

LE CONTENU DES PROGRAMMES

Cotisation : des cartes le plus souvent gratuites



4/5 des cartes de fidélité sont gratuites



1/4 des cartes de paiement crédit sont gratuites

Une **offre commerciale** à l'ouverture de la carte pour inciter à l'**adhésion**.

1/3 des enseignes proposent une offre à l'ouverture de la carte

REMISE IMMÉDIATE 50%

BON D'ACHAT 28%

POINTS FIDÉLITÉ 17%

CADEAU 5%

10% des programmes font bénéficier de **statuts** (Silver, Gold..)

Des mécaniques de **récompense cumulative** dans la majorité des cas

8/10 enseignes proposent un système cumulatif de récompense



2 /10 enseignes proposent des réductions ou des prix préférentiels

4% de générosité affichée en moyenne

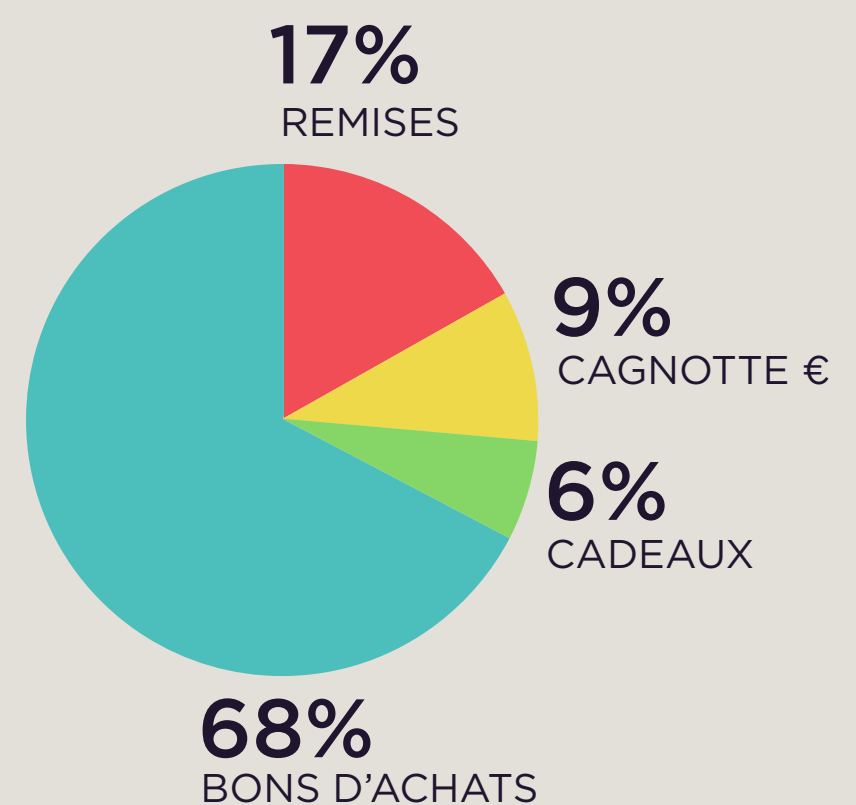
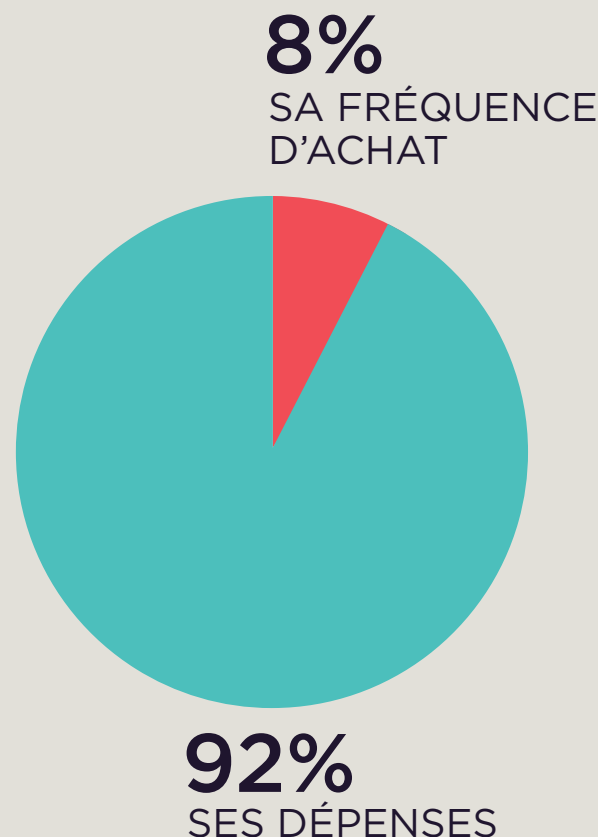
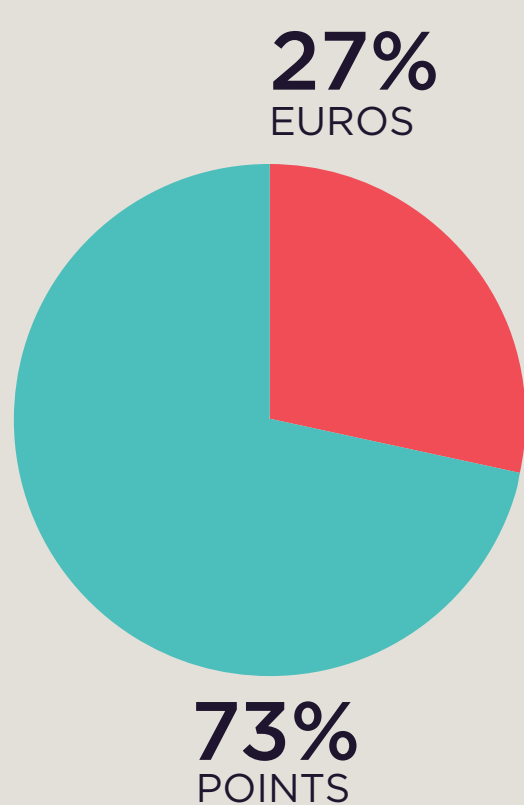
1/8 des enseignes ne permettent pas de cumuler les produits en **soldes** ou en **promotion**, ou sur certaines **familles de produits**

Le standard des récompenses : le **cumul de points** à transformer en **bons d'achat**

CE QUE LE CLIENT **CUMULE**...

EN FONCTION DE...

ET TRANSFORME EN...



Les 5 autres **avantages** les plus courants

37%



OFFRE ANNIVERSAIRE

36%



INVITATION À DES ÉVÈNEMENTS

29%



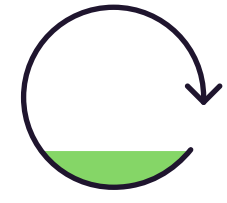
AVANTAGE LIVRAISON

21%



INVITATION À DES AVANT-PRÉMIÈRES DE SOLDES

21%



REPRISE, ÉCHANGE SANS TICKET DE CAISSE

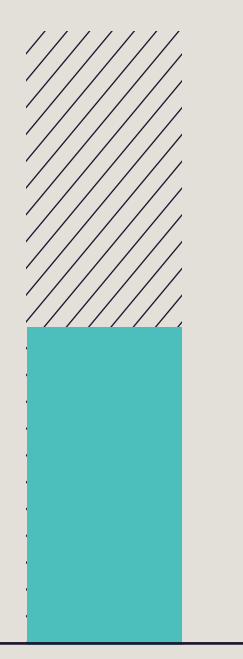
FONCTIONNEMENT CROSS-CANAL DES PROGRAMMES

Les fonctionnalités de la **fidélité** sur les sites **web** des enseignes



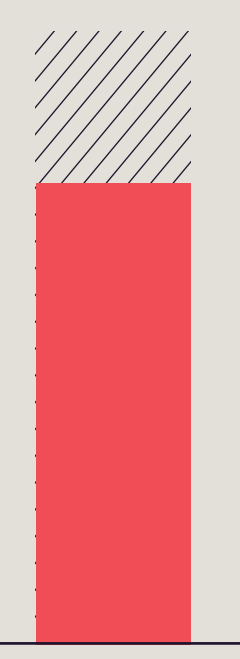
71% des enseignes ont un site marchand

52%



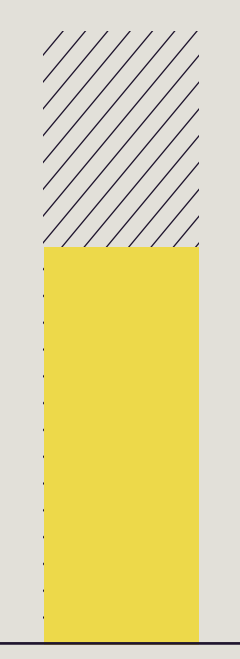
ADHÉSION EN LIGNE

75%



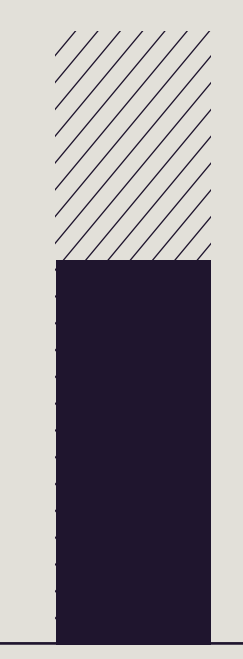
COMPTE FIDÉLITÉ EN LIGNE

65%



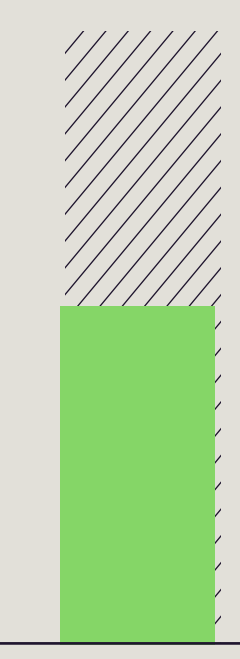
CUMUL D'AVANTAGES EN LIGNE

62%



VISUALISATION DE SON SOLDE EN LIGNE

55%



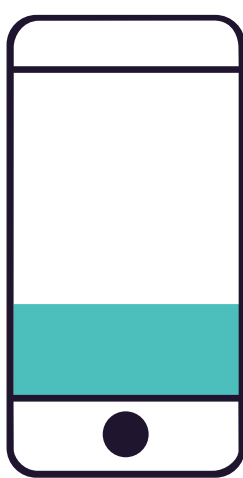
ACCÈS OU UTILISATION DE LA RÉCOMPENSE EN LIGNE

Les fonctionnalités de la **fidélité** sur les **applications mobiles** des enseignes



1/3 des enseignes ont une application mobile avec fonctionnalités de fidélité

32%



ADHÉSION SUR APPLICATION

79%



CARTE DÉMATÉRIALISÉE

63%



VISUALISATION DE SON SOLDE EN LIGNE

42%



COUPONS DÉMATÉRIALISÉS

Le **earn** et le **burn** sur les sites web marchands des enseignes

61%

Des enseignes qui ont un site marchand ont un système de **récompense cumulative**

1/3

Ne permettent **pas** d'utiliser sa **récompense en ligne**

2/3

Ne permettent pas de **cumuler des points** ou des **Euros**