



DÉTAILS

- ★ ANNONCEUR : Groupe Aquitem.
- ★ RESPONSABLE ANNONCEUR : Agnès Passault.
- ★ AGENCE : Groupe Aquitem.
- ★ CRÉATION : Groupe Aquitem.

Aquitem

LA GRANDE FAMILLE DE LA FIDÉLITÉ

● Ils s'appellent Stars, Fidèles, Nouveaux, Dormants et Zappeurs. Non, certains mineurs de *Blanche-Neige et les sept nains* n'ont pas été rebaptisés. Il s'agit d'une représentation ludique de chaque segment comportemental des clients de grandes enseignes. À l'occasion de sa dernière opération

de recrutement, ZeFid', département des programmes de fidélisation B to B et C to B du groupe Aquitem, réinvente les Sept nains en 2009, l'agence met en scène cinq familles comprenant les grands-parents, les parents et les enfants. On doit actionner un levier différent pour fidéliser

chaque famille : une promotion sera envoyée par SMS aux Zappeurs, profil à séduire en permanence, ou bien un doublement de points aux Stars, consommateurs frénétiques qui ont besoin de reconnaissance. Ce jeu a fait l'objet d'un mailing auprès de 2 000 contacts, pour découvrir les rouages de la fidélité client. ● H. L.

