



Nalod's a choisi Zefid' by Aquitem pour son nouveau programme de fidélité.



Le Groupe Nalod's regroupe deux enseignes : Delbard (réseau national de 46 points de vente) et les Jardineries du Terroir (92 magasins indépendants).

Pour cet été 2015, Nalod's a choisi Zefid' by Aquitem pour la mise en place de son nouveau programme de fidélité. Son expérience reconnue dans la reprise de programmes existants avec migration de données historiques dans des délais très courts, comme ce fut le cas dans de nombreuses enseignes, a séduit Nalod's.

De plus, Zefid' by Aquitem a su proposer une solution CRM/FID maîtrisée en interne à 100%, que ce soit au niveau de la conception, du développement ou de l'exploitation. Son accompagnement, sous la forme du partage de l'expertise acquise depuis plus de 18 ans sans facturation d'honoraires de conseil additionnels a également fait la différence.

Ce nouveau programme répond à différents objectifs comme la mise en place d'outils pour piloter et augmenter les performances du programme actuel ; l'optimisation du rapport qualité/prix des prestations de gestion et de pilotage du programme de fidélisation ; l'évolution vers une plateforme adaptée au contexte actuel et aux ambitions futures des enseignes (marketing relationnel en mode expert) ; et enfin la séduction des magasins qui n'adhèrent pas encore au programme du groupe Nalod's.

Dans les faits, côté programme, un double fonctionnement en mode Premium (pour les magasins qui ont la capacité à s'interfacer informatiquement) et en mode Standard (via extranet pour les autres magasins) a été mis en place. Ceci permet d'enrichir la base de données CRM/FID avec les tickets de caisse des magasins et donc de pouvoir générer des tableaux de bord et des reportings mensuels pour suivre les principaux indicateurs de performance du programme, l'exploitation et l'évolution de la base de données.

Ces informations sont capitales pour la connaissance de la valeur des clients (actuelle et historique) et pour la mise en place d'une segmentation pertinente pour un ciblage optimal des opérations. Des outils de mesure (taux de retour / rendement) sont systématiquement utilisés de manière globale et différenciée sur les segments clients.

De plus, le siège pilote efficacement son plan d'animations nationales (présentation des campagnes, suivi des souscriptions du réseau) et les adhérents peuvent ainsi paramétrer les campagnes locales de leur choix (mailing, smsing, emailing).



♥ côté support carte

Pour chacune des enseignes le même design aux couleurs gaies intègre un QRcode qui permet aux clients d'accéder directement à leur espace fidélité sécurisé.

♥ côté générosité

Chaque tranche de 7€ d'achat donne 1 point. Dès 25 points cumulés les clients reçoivent par courrier un chèque fidélité d'un montant minimum de 5€.

Dès leur arrivée dans le programme 10 points de bienvenue sont offerts si les clients renseignent une adresse email et un numéro de mobile sur le questionnaire d'inscription. De plus, ils bénéficient d'une offre de doublement de points à valoir sur leur prochain achat.

Mais ce n'est pas tout, tout au long de l'année, ils recevront des offres personnalisées en fonction de leurs centres d'intérêts et de leurs produits préférés, des invitations à des journées privilèges avec des remises préférentielles ou encore un chèque de 5 € utilisable sans minimum d'achat pour leur anniversaire.

Aujourd'hui le programme de fidélité de Nalod's est en plein lancement. Il est ainsi possible d'affirmer que la migration s'est faite sans problème et la mise en production le jour J a été une réelle réussite.

Il a été constaté une véritable mobilisation des deux réseaux autour du nouveau programme. Une dizaine de magasins qui ne participaient pas auparavant ont déjà adopté le programme et au moins une vingtaine travaille avec leur éditeur pour s'interfacer informatiquement.

A propos de ZeFid' by Aquitem :

Créée en 1998, ZeFid' by Aquitem, offre aux enseignes de magasins intégrés ou associés des solutions orientées service de gestion de bases clients, programmes de fidélité et relations clients interfacés avec le système informatique en place.

Ces services permettent une remontée automatique de l'information de consommation de chacun des points de vente : plusieurs milliers de points de vente sont ainsi connectés en temps réel sur la plateforme ZeFid'.

Pour en savoir plus :



www.zefid.fr

Zefid' by Aquitem est une division du Groupe Aquitem

Contact Nalod's :

Christian Chaize
cchaize@nalods.com

Contact ZeFid' by Aquitem :

Philippe Passault
p.passault@aquitem.fr

