



Des clients à vie

5 façons de fidéliser votre clientèle





braque

Agence 360° experte en marketing alimentaire, Braque accompagne ses clients dans l'atteinte de leurs objectifs d'affaires depuis 1992.

braque

C'est le temps d'**agir** !

Il coûte
5 fois
plus cher d'acquérir
un client que
d'en conserver un

Vous avez au moins

60 %

de probabilité de vendre à un
client existant, mais
seulement

5 %

à un nouveau client

43 %

des consommateurs
dépendent plus chez les
détaillants à qui ils sont
fidèles



Pourquoi **fidéliser sa clientèle**

A

**Conserver ses
clients plus
longtemps**

B

**Faire plus de
ventes avec ses
clients actuels**

C

**Faire de ses
clients des
ambassadeurs**

braque

Cinq stratégies pour vendre plus et plus souvent à vos clients

braque

01

Programmes de fidélisation

braque

A person's hands are shown holding a small, wrapped gift box with a string and bow. The hands are positioned over a laptop keyboard. The entire scene is overlaid with a semi-transparent teal color. The text is centered in white.

Stimuler les ventes en récompensant les achats

braque

Récompenses à points

- Accumulation de points selon la valeur de l'achat
- Possibilité d'accumuler plus de points à l'achat de produits sélectionnés
- Échange des points contre des produits ou des rabais chez différents détaillants



Récompenses à ristournes

- Accumulation de points à valeur monétaire
- Récompenses sous forme de chèques, de carte-cadeaux, cartes récompenses ou de rabais chez le détaillant



j'aime je découvre j'en profite



Des défis de taille

Relever nos défis, c'est gagnant. À chaque défi complété, tu débloques une récompense supplémentaire.



Une entrée sur notre bras

Après 3 visites avec achat
d'une entrée, on t'en offre une !

NIV. 1  33%

POUR UNE DURÉE LIMITÉE

01 - Programmes de fidélisation

Ludification

- Utilisation de mécaniques de jeux pour susciter l'engagement (réalisation de défis, accumulation de badges, accomplissement de niveaux, etc.) via une application
- Récompenses sous formes de produits gratuits ou de rabais offerts à l'atteinte d'un objectif

Avantages

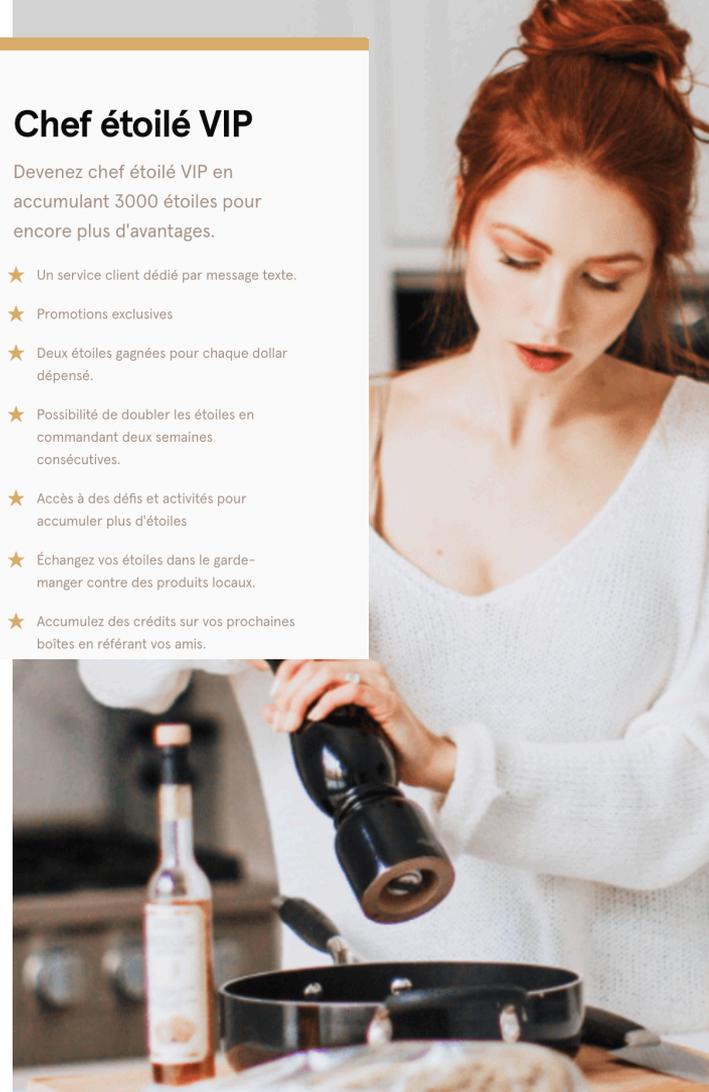
- Clients bénéficiant d'un statut particulier leur accordant des privilèges VIP
- Exemples de privilèges : accès à des concours, cadeaux d'anniversaire, promotions exclusives, rabais adaptés au profil de l'utilisateur, service client amélioré, livraison gratuite, etc.

COOK IT

Chef étoilé VIP

Devenez chef étoilé VIP en accumulant 3000 étoiles pour encore plus d'avantages.

- ★ Un service client dédié par message texte.
- ★ Promotions exclusives
- ★ Deux étoiles gagnées pour chaque dollar dépensé.
- ★ Possibilité de doubler les étoiles en commandant deux semaines consécutives.
- ★ Accès à des défis et activités pour accumuler plus d'étoiles
- ★ Échangez vos étoiles dans le garde-manger contre des produits locaux.
- ★ Accumulez des crédits sur vos prochaines boîtes en référant vos amis.





Programmes premium

- Programmes exigeant des frais d'adhésion à ses membres contre un accès à des services et avantages complémentaires ou exclusifs
- Exemples de bénéfices : doubler les points accumulés, promotions exclusives, livraison gratuite, accès à des primeurs, etc.

Pourquoi un programme de fidélisation?



C'est pour qui, les programmes de fidélisation?

Transactions régulières + **Fort volume** + **Grande consommation**

Conseil d'expert

En développant votre programme, misez sur **l'expérience globale du consommateur.**

Vous devez vous adapter aux besoins de vos clients, qui ne veulent plus seulement accumuler des points, mais bien avoir **des avantages et des expériences personnalisées.**

En raison de l'explosion du nombre de programmes de fidélisation, nous assistons à un **désintérêt envers les systèmes de points**, qui ne procurent pas des avantages assez concrets.

En moyenne, les
Canadiens sont
inscrits à

9,8

programmes de
fidélité, mais n'en
utilisent que

6,6

02

Exploitation des données

braque

**Lire le passé pour
prévoir le futur**

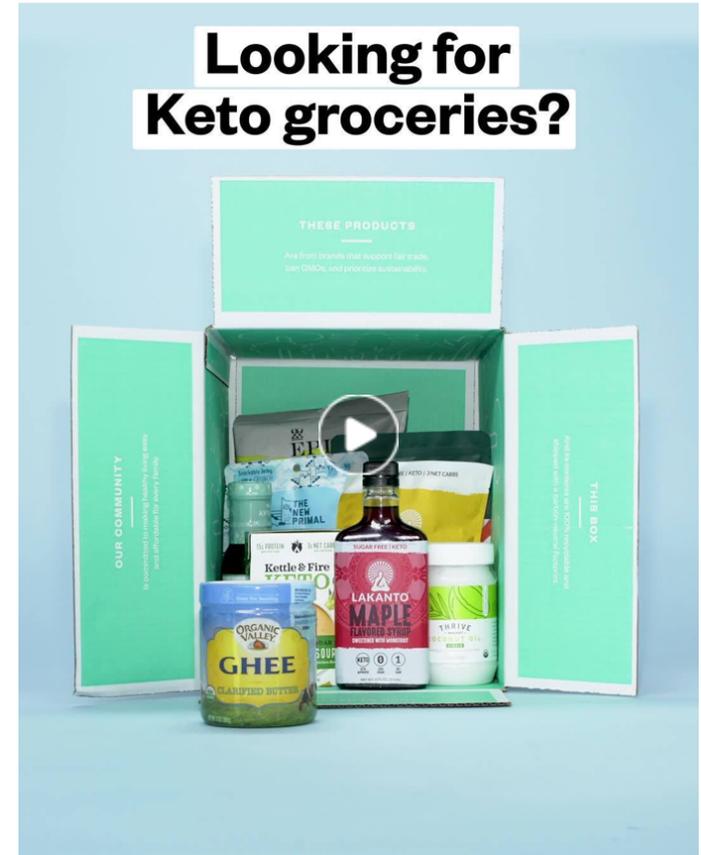
Recyclage

- Fichiers témoins (« cookies ») suite à une visite de votre site
- Adresses courriel de votre clientèle
 - Identité d'utilisateur (User ID, Blockchain, ec.)



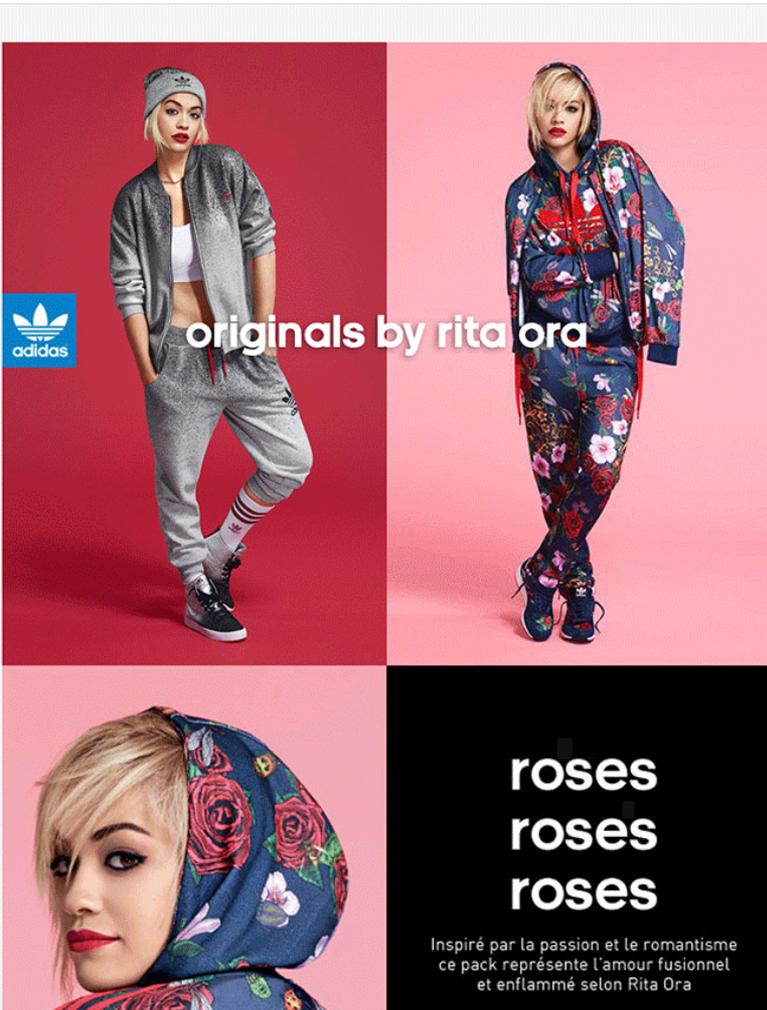
Thrive Market
Sponsorisé

Join 1 million Thrive Market members and start saving on organic groceries now



Personnalisation

- Recommandations de produits en se basant sur les achats antérieurs faits par le consommateur ou sur son historique de navigation
- Diffusion sur courriel ou affichage sur site transactionnel



Ventes croisées

- Associations de produits fréquemment achetés ensemble par les autres consommateurs
- Association naturelle entre produits complémentaires
- Offre améliorante (upsell)

Produits fréquemment achetés ensemble



Ces articles sont vendus et expédiés par des vendeurs différents. [Afficher l'information](#)

- ✓ Cet article : Sony DSC-W810B Appareil Photo Numérique Compact, 20,1 Mpix, Zoom Optique 6x- Noir EUR 89,00
- ✓ Case Logic DCB302K Housse en nylon pour Appareil photo compact compact Noir EUR 11,39
- ✓ Transcend 16 Go Carte mémoire SDHC Classe 10 TS16GSDHC10E (30Mb/s), [Emballage « Déballer sans s... EUR 7,99

HOME / MEN'S (14539 items) / PRODUCT ID: 491935

Mens Golden State Warriors Stephen Curry adidas Royal Blue Replica Road jersey
In Stock - Ships Within 2-3 Business Days

Your Price: \$69.99 ★★★★★ (85)

This item ships FREE with order \$49.00+ (less)

Top Seller in Golden State Warriors Mens jerseys
Last purchased 11 minutes ago

Color: Royal

Size: S M L XL XXL XXXL JWC

Quantity:

PREORDER Get 2-day shipping & free returns! **SHIPPING 128.00**

One person has this. Be the first of your friends.

Other Customers also viewed:

- ★★★★★ Your Price: \$109.99
- ★★★★★ Your Price: \$109.99
- ★★★★★ Your Price: \$109.99

Today's Low Price: \$69.99

Pourquoi exploiter les données?



**C'est pour qui,
l'exploitation des données?**

Site web + Base de données

Conseils d'expert

Essai et erreur

Testez plusieurs types de tactiques et de messages pour arriver à trouver le bon dosage pour de bons résultats.

« All in »

Il faut se lancer sérieusement dans la technologie pour tirer parti des données. Prenez le temps d'évaluer les bons outils, la bonne plateforme et les bons partenaires pour vous accompagner.

03

**Service à la
clientèle**

braque



Éric Bussières

Président
Billets.ca

eric@billets.ca



Catherine Labrie

Responsable de l'expérience client
Cook It

catherine.labrie@chefcookit.com

04

Automatisation du marketing

braque

The background is a solid teal color with a faint, repeating pattern of mechanical gears and circuit-like lines. The gears are of various sizes and are arranged in a way that suggests a complex system or process. The circuit lines are thin and connect various points, some of which are marked with small circles, resembling a schematic or a data flow diagram. The overall aesthetic is technical and modern.

**Cartographier et
optimiser
le cycle de vie du
consommateur**

Relance de panier

- Recyclage d'utilisateurs abandonnant un panier
- Programmatisation : partout sur Internet
 - Social : sur Facebook
- Courriel : utilisateurs inscrits



MEN

WOMEN

KIDS

CUSTOMISE

STORE FINDER



IS YOUR WI-FI OKAY?

Maybe your browser crashed when looking at the iconic Gazelle silhouette. You don't want to miss out on this staple item in your collection. Think we're biased? Check out some reviews below. Didn't like any of the colours or designs? Feel free to customise your own model with miadidas and step out in style.

SHOP NOW

CUSTOMISE

WHAT'S THE WORD?

duolingo

Free language education for the world.

We haven't seen you in a while.



Do you still want to learn a language?
Take a 5 minute lesson now!

Get back on track

If you'd rather not receive notifications, you can unsubscribe here.
© 2016 Duolingo

04 - Automatisation du marketing

Réactivation

- Délais variables selon la fréquence et la valeur des achats
- Social, courriel, programmatique ou même postal



Programme promotionnel

- Offres progressives selon des jalons établis d'avance
 - Visite du site sans achat
 - Panier abandonné
 - Inactivité



Teabox  about 8 months ago 

It's the rainy season. Time to stay indoors and sip on some hot, delicious chai!



15% Off on all Chais
Kashmiri Kahwa to Kolkata Street Chai, Bombay Cutting to Wayanad Cardamom Chai, there's a fresh chai for everyone this season.

[TEABOX.COM/CHAI](https://teabox.com/chai) [Shop Now](#)

👍 77  Comment  3

Pourquoi automatiser le marketing?



**C'est pour qui,
l'automatisation du marketing ?**

**Commerce
en ligne**

+

**Fort volume
quotidien**

Conseil d'expert

Investissez!

Même si on parle d'automatisation, cette stratégie requiert **l'implication d'un professionnel du marketing à temps plein** pour sa planification, son déploiement, sa gestion et son optimisation en temps réel.

C'est un investissement sérieux qui peut rapporter de sérieux dividendes.

05

Le pouvoir de la communauté

braque

A group of people in a meeting, overlaid with a teal filter. The text is centered over the image.

Transformer les clients en ambassadeurs de marque

braque

Réseaux sociaux

- Communications constantes pour rester dans l'esprit du consommateur
 - Partage de contenu exclusif, de primeurs, *behind the scenes* pour créer un sentiment de proximité
 - Échanges et discussions avec les utilisateurs
- Partage de contenu généré par les utilisateurs (UGC)

Flamingo
Hier, à 11:09 · 🌐

Bon pour le moral, et pour le ventre aussi :
En achetant des produits Flamingo, vous aidez des milliers de personnes à remplir leur frigo ❤️

Pour tout savoir sur le programme Achat qui redonne, visitez-nous :
<http://www.achatquiredonne.ca/fr/qc>

Flamingo
10 septembre, 12:00 · 🌐

Ça manque de poulet dans votre boîte courriel ! 📧🍗
On a ce qu'il vous faut! Abonnez-vous à notre infolettre et tenez-vous au courant des choses importantes : celles qui sont bonnes pour le moral et le ventre 🍗👍

ABONNEZ-VOUS!

GET \$20 FOR FREE!!

YOU
GET

\$20

THEY
GET

**20%
OFF**

EMAIL

FACEBOOK

Input comma-separated emails or import your [address book](#)

To

From

I just found the most comfortable underwear and basics at MeUndies, and wanted to just share the love with you.



SEND

Référencement

- Importance de la preuve sociale (social proof)
- Partage de commentaires et contenu créé par les utilisateurs
- Mise en place d'un programme de marketing de recommandation (referral marketing)

Contenu à valeur ajoutée

- Utilité de la marque au-delà du produit vendu
 - Augmentation du capital de sympathie
 - Création de contenu post-achat et entre achats



Article

20 juillet 2020

Montréal: les meilleurs restaurants véganes



Article

6 juillet 2020

Bouchées véganes à l'apéro: 5 bonnes recettes pour le 5 à 7



Article

26 août 2020

Liste d'épicerie végane: les essentiels



SANDWICH D'ÉTÉ

BocoBoco

en quelques mots



05 - Le pouvoir de la communauté

Engagement social

- Partage des valeurs de la marque pour créer un sentiment d'attachement
- Prise de position sur des enjeux importants pour les clients
- Implication bénévole, création d'une fondation ou don en argent



BocoBoco.ca

Votre épicerie en ligne gourmande et zéro déchet livrée chez vous à Montréal !

Pourquoi miser sur la communauté?



**C'est pour qui, le pouvoir de la
communauté?**

**Toutes les entreprises ont le
potentiel de développer leur
communauté et leur capital
de sympathie**

Conseil d'expert

Pour avoir une bonne présence sur les médias sociaux, il est essentiel que vos publications soient **constantes et variées**.

Nous vous recommandons de planifier votre création et publication de contenu à l'aide d'un **calendrier éditorial mensuel**. Cet outil vous permettra de mieux visualiser et équilibrer la répartition de votre contenu.

En terminant

Votre boîte à outils

Comment **gérer mes données et mes clients** ?



Comment gérer la **satisfaction de ma clientèle** ?



Comment **rejoindre mes clients** ?



L'importance de mesurer



Besoin d'un coup de
pouce ?

braque



Jean-Marc Demers
Président-directeur général

jmdemers@braque.ca



Zoé Nadeau-Vachon
Rédactrice

znadeauv@braque.ca





Ne manquez pas **notre prochain webinaire**

Stratégie de marketing entrant

26 novembre 2020 à 11 h

Pour encore plus de contenu et de conseils d'experts sur le marketing alimentaire, suivez-nous sur les médias sociaux et inscrivez-vous à notre infolettre.

braque



Éric Bussières

Président
Billets.ca

eric@billets.ca



Catherine Labrie

Responsable de l'expérience client
Cook It

catherine.labrie@chefcookit.com

À vos claviers !

Questions